



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACQUE

2016

TANTI CUORI,
UNA SOLA
AZIENDA



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACQUE

2016

**TANTI CUORI,
UNA SOLA
AZIENDA**



Lettera dell'alta direzione

1

LA SOSTENIBILITÀ

- 1.1 Il nostro impegno per il futuro
- 1.2 Gli strumenti della sostenibilità
- 1.3 Global compact
- 1.4 Communication on progress
- 1.5 Progetti legati alla rendicontazione

2

Nota metodologica

- 2.1 La nona rendicontazione
- 2.2 Principi di rendicontazione
- 2.3 La struttura del bilancio
- 2.4 I confini del report

3

Analisi di materialità

- 3.1 La metodologia di analisi
- 3.2 Mappatura degli stakeholder
- 3.3 La materialità delle tematiche

4

Il coinvolgimento degli stakeholder

- 4.1 I canali di coinvolgimento
- 4.2 Valutazione del BS 2015
- 4.3 Progetto You@Acque
- 4.4 La nuova Intranet

A

SEZIONE IDENTITÀ E GOVERNANCE

5

Identità aziendale

- 5.1 Acque Spa
- 5.2 Composizione societaria
- 5.3 Acque e il gruppo ACEA
- 5.4 L'innovazione tecnologica per affrontare le sfide del futuro

6

Il Contesto

- 6.1 Il settore regolato e le utilities
- 6.2 Le autorità di controllo
 - 6.2.1 L'autorità nazionale
 - 6.2.2 L'autorità regionale

7

Governance

- 7.1 Gli organi societari
- 7.2 Il sistema duale - il metodo Kotter
- 7.3 Risk Management ed integrità
- 7.4 Sistema 262

8

Il sistema delle certificazioni

- 8.1 Sistema di gestione integrato
- 8.2 Registrazione EMAS
- 8.3 Accredитamento
- 8.4 Sistema interno di audit
- 8.5 Sistema esterno di audit
- 8.6 Eticità e SA8000

9

I servizi

- 9.1 Il ciclo idrico integrato
- 9.2 Il servizio acquedotto
 - 9.2.1 L'utilizzo della risorsa acqua
 - 9.2.2 Il volume di acqua immesso in rete
 - 9.2.3 L'acqua consegnata e non fatturata
 - 9.2.4 Gli autoconsumi
 - 9.2.5 L'acqua di riuso

9.3 La depurazione e la fognatura

- 9.3.1 Il trattamento degli scarichi
- 9.3.2 Gli scarichi industriali

9.4 Il servizio di analisi di laboratorio

- 9.4.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano
- 9.4.2 Il progetto Acqua Buona
- 9.4.3 Progetto Acqua ad alta qualità - i fontanelli
- 9.4.4 Le acque depurate
- 9.4.5 Attività di controllo analitico svolto per Acque Industriali

B

SEZIONE IMPEGNO SOCIALE

10

I clienti

- 10.1 Il rapporto con i clienti
 - 10.1.1 Comunicare con l'utente
- 10.2 I nostri clienti in numeri
- 10.3 La bolletta e le tariffe
 - 10.3.1 La bolletta media
 - 10.3.2 La bolletta elettronica
 - 10.3.3 Le tariffe in vigore
- 10.4 Gli sportelli
- 10.5 Il call center
- 10.6 Interruzioni idriche e la tutela del contatore dal gelo
- 10.7 La qualità dei servizi
 - 10.7.1 La carta del servizio idrico integrato
 - 10.7.2 Gestione reclami
 - 10.7.3 Gestione richieste di informazioni
- 10.8 La soddisfazione del cliente
 - 10.8.1 Customer
 - 10.8.2 La qualità erogata
- 10.9 Il contenzioso

11

Comunità locali-iniziative

- 11.1 Le associazioni dei consumatori
- 11.2 Le iniziative sul territorio
- 11.3 La partecipazione al mondo sociale
- 11.4 Il contributo di Acque alla cultura

12 Lavoratori

- 12.1 Composizione del personale e pari opportunità
 - 12.1.1 Il part time
 - 12.1.2 Il rapporto uomini e donne
 - 12.1.3 Classificazione contrattuale
 - 12.1.4 Classificazione per età
 - 12.1.5 Il turn over
 - 12.1.6 Composizione del personale, categorie deboli
 - 12.1.7 Le ore lavorate e le ore di assenza
 - 12.1.8 Tutela della genitorialità
 - 12.1.9 Misure di welfare aziendale
 - 12.1.10 Contratto di lavoro e contrattazione collettiva
 - 12.1.11 Retribuzioni e premio di produzione
 - 12.1.12 Fondi pensione a contribuzione definita
 - 12.1.13 Modifiche organizzative
- 12.2 La formazione
- 12.3 Salute e sicurezza

13 I Fornitori

- 13.1 I fornitori e la nostra catena del valore
- 13.2 Le ricadute sul territorio
- 13.3 Gli albi dei fornitori qualificati
- 13.4 Il contenzioso fornitori
- 13.5 Infortuni appaltatori

C SEZIONE IMPEGNO ECONOMICO

14 Risultati esercizio 2016

- 14.1 Il conto economico
- 14.2 Gli investimenti
- 14.3 Valore aggiunto
- 14.4 Le spese per l'ambiente

D SEZIONE IMPEGNO AMBIENTALE

15 Acque e l'ambiente

- 15.1 Materie prime
- 15.2 Consumi energetici complessivi
- 15.3 L'Energia elettrica
- 15.4 Il parco mezzi aziendale
- 15.5 Le emissioni in atmosfera
- 15.6 Rifiuti
- 15.7 Compliance ambientale
 - 15.7.1 Sversamenti
 - 15.7.2 Dispute ambientali
 - 15.7.3 Valore monetario delle sanzioni ricevute

E ACQUE SERVIZI

Il profilo dell'azienda

Impegno sociale

Lavoratori

Fornitori

Impegno economico

Distribuzione del valore aggiunto

Impegno ambientale

Consumi

Emissioni

Rifiuti

F ACQUE INDUSTRIALI

Il profilo dell'azienda

Impegno sociale

Lavoratori

Fornitori

Impegno economico

Distribuzione del valore aggiunto

Impegno ambientale

La risorsa acqua

Consumi

Emissioni inquinanti

Emissioni gas serra

Rifiuti

G LE SOLUZIONI SCARL

Il profilo dell'azienda

Impegno sociale

Lavoratori

Fornitori

Impegno economico

Distribuzione del valore aggiunto

Impegno ambientale

Consumi

H INGEGNERIE TOSCANE

Il profilo dell'azienda

Ricerca e sviluppo

Impegno sociale

Lavoratori

Fornitori

Impegno economico

Distribuzione del valore aggiunto

Impegno ambientale

Consumi

Appendici

1. Gri content index
2. Relazione della società di revisione



Lettera dell'alta direzione

Garantire una gestione efficiente del servizio idrico, tutelando le comunità e il sistema economico locale: questa la sfida che il Gruppo Acque ha accettato da tempo, anche sul piano della sostenibilità economica, ambientale e sociale. Il mandato triennale del Consiglio di Amministrazione di Acque SpA si conclude con l'approvazione del Bilancio 2016 e questo documento diventa quindi anche l'occasione per tracciare un bilancio dell'attività svolta dal Gruppo Acque nel suo insieme.

In questo ultimo triennio, Acque SpA ha ulteriormente migliorato le proprie performance in termini di sostenibilità. Si tratta di performance tanto più apprezzabili poiché maturate in un quadro di incertezze: se da un lato si sono sbloccate alcune criticità legate al quadro regolatorio e normativo del settore idrico, dall'altro la perdurante situazione di stagnazione finanziaria nazionale e internazionale ha avuto riflessi economici e sociali di non poco conto.

Non per questo, come detto, abbiamo rinunciato a svolgere il nostro compito e a perseguire la nostra missione: abbiamo cercato anzi di migliorare ancora di più la nostra efficienza e la qualità dei nostri servizi, puntando sugli investimenti, generando valore per l'intero sistema in cui operiamo e sostenendo così anche l'economia locale.

Il 2016 è stato un anno particolarmente intenso, caratterizzato da importanti novità. "Cambiamento" è stata, infatti, la parola chiave dell'anno trascorso, la tag che ha caratterizzato il nostro lavoro quotidiano: dall'allungamento dell'affidamento del servizio al 2026 all'avvio simultaneo delle nuove piattaforme operative SAP e all'adesione al programma Acea2.0; dalla riorganizzazione del sistema delle società controllate e partecipate alla crescente integrazione con il sistema di aziende di servizi pubblici toscane e con il Gruppo Acea; dall'avvio del maxi-investimento per l'Accordo del Cuoio al forte impegno sul piano della formazione e della sicurezza dei lavoratori.

Come in passato, abbiamo raggiunto questi obiettivi soprattutto grazie al nostro valore più importante: i nostri stakeholder. Lavoratori, clienti, fornitori, enti locali: ognuno, per la propria parte, ha contribuito in modo decisivo al raggiungimento degli obiettivi di crescita, stabilità e qualità che ci eravamo prefissati.

Coerentemente con i nostri valori, anche quest'anno abbiamo sostenuto il contesto sociale in cui operiamo con iniziative che promuovono l'integrazione, lo sviluppo, la creazione d'impresa, la solidarietà verso le fasce più deboli. Dalla lettura dei nostri Bilanci di Sostenibilità, nel corso degli anni emerge la progressiva adesione attiva ai principi della sostenibilità e della responsabilità sociale di impresa: una scelta che ormai da anni fa strategicamente parte del nostro modo di lavorare.

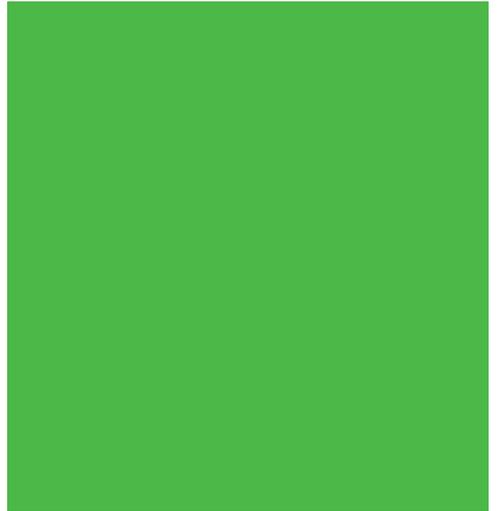
Il Bilancio di Sostenibilità, giunto ormai alla nona edizione, ne è una testimonianza: una piccola, grande storia di risultati e di valore sociale.

La consapevolezza dei risultati raggiunti e i lusinghieri riconoscimenti ottenuti nel corso degli anni non ci portano certo a trascurare le criticità e a ridurre i nostri sforzi.

Il nostro impegno è quindi di 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.

Presidente
Giuseppe Sardu

Amministratore Delegato
Giovanni Marati



I metalli
si riconoscono dal suono,
le persone
dalle parole e, soprattutto,
dalle azioni.

(Baltasar Gracián y Morales)



2016



1

La sostenibilità

1. LA SOSTENIBILITÀ

1.1 Il nostro impegno per il futuro

I nostri progetti per gli anni 2017-2018 sono i seguenti:

1. La promozione dei progetti di stakeholder engagement per gli utenti
2. La progettazione e realizzazione del nuovo laboratorio di analisi unico a Castelluccio Empoli unificando quindi le unità presenti attualmente e razionalizzandolo
3. Implementazione del sistema di gestione della sicurezza stradale dei lavoratori secondo la norma internazionale UNI EN ISO 39001
4. Implementazione del sistema di gestione anticorruzione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 37001
5. Progetto di supporto alle associazioni che lottano contro la violenza alle donne
6. Adeguamento del sistema di gestione integrato alla nuova edizione della norma SA8000 edizione 2014.

1.2 Gli strumenti della sostenibilità

La Responsabilità Sociale di impresa è un impegno sempre più intrinseco alle politiche e alle strategie del Gruppo Acque, che ormai da anni agisce declinando in termini coerenti pratiche e politiche sostenibili da un punto di vista economico, sociale e ambientale, tutelando le generazioni future, le risorse e il territorio in cui opera. In un'ottica di miglioramento continuo degli strumenti di gestione della sostenibilità, in questa edizione del Bilancio di sostenibilità si è deciso di fare un ulteriore sforzo per raggiungere il livello di redazione più completo (comprehensive) del framework internazionale del Global Reporting Initiative G4 (si vedano in proposito i paragrafi su Analisi di Materialità e Nota Metodologica). Questo lavoro si è svolto confermando gli esiti del percorso di analisi di materialità del 2015.

1.3 Il Global Compact

Dal 2015 Acque ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite mentre da febbraio 2016 è parte della Fondazione Global Compact Network Italia, che unisce attori del business italiani nella promozione dello sviluppo del Global Compact su scala nazionale. Global Compact nasce nel 1999 dalla volontà dell'allora segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan di promuovere un'economia globale sostenibile.

Da allora hanno aderito oltre 13.000 aziende, organizzazioni e stakeholder provenienti da 162 paesi, dando vita a una nuova realtà di collaborazione mondiale.

In particolare, il Global Compact si fonda sulla promozione di un'economia sostenibile rispettosa dei diritti umani universalmente riconosciuti, del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione, secondo i 10 principi a cui Acque SpA ha dato ufficialmente il proprio supporto. Con questa scelta, Acque ha ribadito il proprio impegno nella promozione di una società sostenibile, in cui anche il mondo del business possa fare attivamente la sua parte.

Inoltre l'approvazione nel 2016 da parte delle Nazioni Unite dell'**Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile** e dei relativi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals* - SDGs nell'acronimo inglese) e la ratifica degli accordi sul clima raggiunti nella conferenza di Parigi Cop 21 del Dicembre 2015 forniscono a Acque SpA ulteriore ispirazione e conforto alla strategia intrapresa.



I dieci principi della sostenibilità

DIRITTI UMANI



Principio I Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza; e di

Principio II assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

LAVORO



Principio III Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;

Principio IV l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;

Principio V l'effettiva eliminazione del lavoro minorile;

Principio VI l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

AMBIENTE



Principio VII Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali; di

Principio VIII intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale; e di

Principio IX incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

LOTTA ALLA CORRUZIONE



Principio X Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

1.4 Communication on progress

Si riporta di seguito lo schema di correlazione tra i dieci principi del Global compact, gli indicatori delle linee GRI G4 e le pagine del presente documento in cui tali aspetti sono trattati.

Questo consente di reperire nel Bilancio di Sostenibilità le informazioni previste dalla **Communication on progress**, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere.

PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT	INDICATORI CORRISPONDENTI DEL GRI-G4	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.	G4-HR2; G4-HR7-HR9; G4-HR12; G4-SO1-SO2	Pag 51; 107; 51 (G4-HR7-HR9 coperti dalla normativa)
2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	G4-HR1; G4-HR10-HR11	Pag 51
LAVORO		
3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	G4-T1; G4-HR4; G4-LA4	Pag 104
4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	G4-HR6	Pag 51 (G4-HR6 coperto dalla normativa)
5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.	G4-HR5	Pag 51 (G4-HR5 coperto dalla normativa)
6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	G4-10; G4-EC5-EC6; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA9; G4-LA11-LA13; G4-HR3	Pag 100; 101; 106; 108 (G4-HR3 coperto dalla normativa)
AMBIENTE		
7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	G4-EC2; G4-EN1; G4-EN3; G4-EN8; G4-EN15-EN17; G4-EN20-EN21; G4-EN27; G4-EN31	Pag 47; 57; 125; 128-130; 132
8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	G4-EN1; G4-EN2-EN28	Pag 48-50; 67; 91-95 (G4-EN2 non applicabile)
9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	G4-EN29-EN34	Pag 48; 67; 128; 131;137
LOTTA ALLA CORRUZIONE		
10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	G4-56-58; G4-SO3-SO6	Pag 8-9; 43-44; 115

1.5 I Progetti legati alla rendicontazione

Progetto I bambini ci guardano. A testimonianza della convinzione che le generazioni future sono il principale stakeholder del gruppo Acque e per promuovere un sempre maggior coinvolgimento dei propri dipendenti e delle loro famiglie, a dicembre 2015 è partito il progetto **Acque vista dai nostri bambini**.

Abbiamo chiesto ai figli, nipoti, fratelli dei dipendenti, di rappresentare il lavoro dei loro familiari che lavorano nel Gruppo Acque.

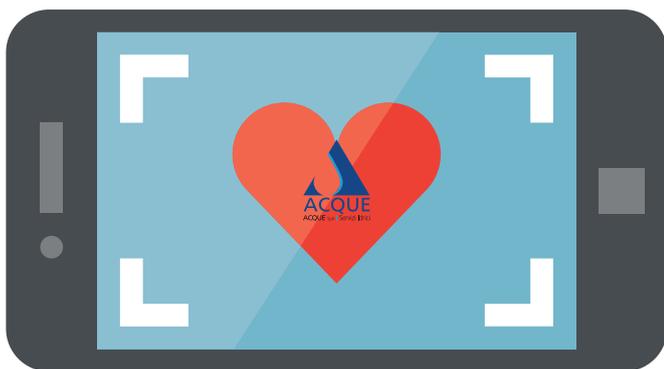
I disegni sono stati esposti durante la Giornata mondiale dell'acqua 2016 e sono stati utilizzati per arricchire la narrazione del Bilancio di Sostenibilità 2015 e relativo sito, e infine inseriti in una speciale sezione della sintesi dei risultati di sostenibilità del gruppo Acque 2015.

Coinvolgere le persone che lavorano con noi e da loro raccogliere idee, suggerimenti o anche più semplicemente l'immagine della passione che mettono nel loro lavoro riflessa negli occhi dei loro piccoli e stata considerata da Acque come una preziosa attività di coinvolgimento ed engagement, legata da un filo rosso invisibile all'iniziativa proposta per l'anno in corso "TANTI CUORI UNA SOLA AZIENDA".



Il progetto 2016 Tanti cuori una sola azienda.

Realizzato a cavallo tra il 2016 e il 2017, è un'iniziativa interna all'azienda per coinvolgere e rendere partecipi le persone che vi lavorano, e contemporaneamente rendere evidente nel documento il principio secondo cui **le persone sono il capitale fondamentale per la realizzazione della missione aziendale.** "Partecipare è semplice – si legge nella email d'invito – *Accordiamoci per realizzare insieme uno scatto fotografico del vostro settore; oppure, inviate la vostra immagine preferita di gruppo a qas@acque.net, corredata di una breve descrizione di chi siete e qual è il vostro ruolo.* Le fotografie pervenute ai Sistemi di gestione integrati ci consentiranno di costruire una piccola geografia della nostra realtà aziendale vista e rappresentata dalle persone che ci lavorano e l'immagine che riuscirà a rappresentare in maniera più coerente e suggestiva il valore del "capitale umano" verrà premiata con un piccolo riconoscimento.



Biblioteca Bilancio Sociale – MENZIONE SPECIALE PER ACQUE SPA.

Dallo scorso anno Acque SpA ha aderito al progetto Biblioteca Bilancio Sociale (BBS). Il progetto mira alla raccolta e valorizzazione a livello nazionale dei bilanci sociali, ambientali e di sostenibilità prodotti dalle imprese italiane. L'obiettivo primario è quello della diffusione dei dati e delle notizie pubblicate nei bilanci al più ampio pubblico possibile (Associazioni, consumatori, studenti, università, mondo dell'informazione, Istituzioni e aziende...). La struttura di Biblioteca Bilancio Sociale organizza da tre anni, in collaborazione con Aretè (Comunicazione Responsabile), un premio rivolto alle aziende che hanno investito nella rendicontazione sociale come strategia di sviluppo. Lo scorso anno, alla sua prima partecipazione Acque SpA era arrivata al secondo posto nella categoria piccole e medie imprese mentre nel 2016, con il Bilancio 2015, ha ricevuto una menzione speciale nella categoria ambiente che valorizza gli impegni di sostenibilità in termini di efficienza energetica, riduzione dei consumi e tutela del territorio.



Per approfondimenti: www.bibliotecabilanciasociale.it

Gruppo benchmark Utilitatis. A metà 2014 Federutility e Federambiente, oggi Utilitalia, tramite il loro Istituto di ricerca Utilitatis, hanno ritenuto opportuno attivare un "Benchmarking di Sostenibilità" tra le aziende associate, ovvero un gruppo di lavoro con l'obiettivo di realizzare un'efficace analisi di comparazione dei dati relativi al servizio e alla sostenibilità. Il lavoro, oggi giunto alla terza edizione, coinvolge le 20 principali Utility del nostro paese, tra cui i primi 10 gestori idrici.

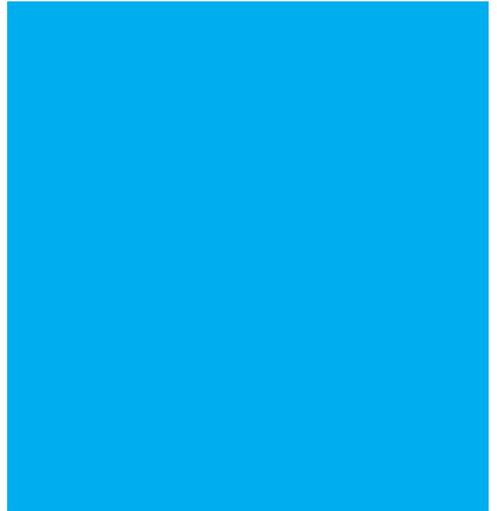
In ogni edizione, la conclusione del lavoro ha portato alla stesura di due report:

- > un primo Report (riservato) per le Utility aderenti al gruppo di lavoro, con il dettaglio dei dati e delle informazioni a livello aziendale, che permette un'approfondita analisi di benchmarking della sostenibilità;
- > un secondo Report che raccoglie una parte degli indicatori descritti con i valori massimi, minimi e medi, una parte grafica di rappresentazione e in appendice la tabella riassuntiva di tutti gli indicatori analizzati e i risultati aggregati, con un'analisi degli stessi in comparazione con i dati nazionali e internazionali.

A fine 2016 lo studio è stato presentato come base di discussione della prima iniziativa pubblica di Utilitalia sui temi della Sostenibilità e di nuovo è emerso con chiarezza come le aziende Utility rappresentino un vero e proprio settore industriale del nostro paese. Altrettanto evidente è il fatto che il campione di Utility analizzate in questa ricerca diventa elemento di traino rispetto ai temi e alle pratiche di sostenibilità in Italia.

Le aziende analizzate hanno infatti una presenza femminile nei C.d.A. pari alla media nazionale; una maggior percentuale di mezzi a basso impatto ambientale; uno stipendio base di uomini e donne perfettamente parificato; personale più formato; minori tempi di attesa agli sportelli. **Questi dati confermano il fatto che le aziende che adottano politiche di sostenibilità, risultano nei fatti essere portatrici di buone pratiche aziendali.**

Per approfondimenti: www.utilitatis.org



Il valore
di un uomo
si misura
alla prova dei fatti.
(Pindaro)



2016



2. NOTA METODOLOGICA

2.1 La nona rendicontazione

Questa **nona edizione del Bilancio di Sostenibilità di Acque SpA** e delle Società del gruppo ribadisce anche per il 2016 l'impegno del gruppo ad adottare politiche e pratiche di sostenibilità. Il presente documento viene pubblicato sul sito web dedicato.

<http://sociale.acque.net/>

e sulla rete intranet aziendale a marzo 2017 dopo il passaggio in CdA. Il Bilancio viene inoltre trasmesso per mail a tutti i dipendenti del gruppo e ad una mailing list di stakeholder selezionati durante l'analisi di materialità. Del Bilancio viene inoltre prodotto un **report di sintesi** che viene diffuso con le stesse modalità del testo integrale e viene inoltre messo a disposizione degli utenti presso gli sportelli e distribuito durante incontri ed eventi.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto tramite un processo di reporting consolidato che consiste nella mappatura degli indicatori da raccogliere associata al processo e all'aspetto materiale GRI predefinito. Ogni indicatore è declinato attraverso la metodologia di calcolo, la tempistica di estrazione e l'origine del dato.

La responsabilità del processo di reporting spetta al Comitato di Sostenibilità, formalmente costituito, e composto da referenti per ciascun processo individuato come materiale. Il comitato della Sostenibilità risponde direttamente all'Amministratore Delegato di Acque SpA e viene coordinato dal Settore Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità.

Sul sito è attivo lo strumento "Scrivici", che permette di contattare l'azienda per informazioni, suggerimenti o semplici curiosità. Al termine di ogni esercizio viene effettuata una Survey di raccolta delle informazioni di ritorno dagli stakeholders.

2.2 Principi di rendicontazione

Il Bilancio di Sostenibilità rendiconta gli indicatori contenuti nelle linee-guida Global Reporting Initiative (GRI-G4) integrati con gli indicatori desunti dalla Carta dei Servizi e calibrati sulla base dell'analisi di materialità. Le tecniche di misurazione o di calcolo sono descritte sotto ciascuna tabella-dato al fine di rendere chiaro il dato rendicontato e si basano sulle modalità di determinazione delle informazioni indicate dal GRI G4. Tutti i dati disponibili, riferiti al 2016, sono riportati come definitivi. Nei casi in cui non sia disponibile il dato del periodo di riferimento, una nota in calce indica se il dato è una stima o si riferisce al periodo precedente. Ogni stima è descritta in modo trasparente ed effettuata con criteri di confrontabilità e affidabilità del dato.

2.3 La struttura del Bilancio

Il Bilancio di Sostenibilità 2016 è così organizzato: una prima parte introduttiva contenente la lettera dell'alta direzione, la nota metodologica, l'analisi di materialità e l'individuazione e ascolto degli stakeholder; quattro macrosezioni contenenti dati di gruppo o della sola Acque SpA:
SEZIONE – IDENTITÀ E GOVERNANCE;
SEZIONE – IMPEGNO SOCIALE;
SEZIONE – IMPEGNO ECONOMICO;
SEZIONE – IMPEGNO AMBIENTALE;
una seconda parte contenente i dati delle società del gruppo ed infine le appendici: GRI Content Index e relazione della società di revisione KPMG SpA.

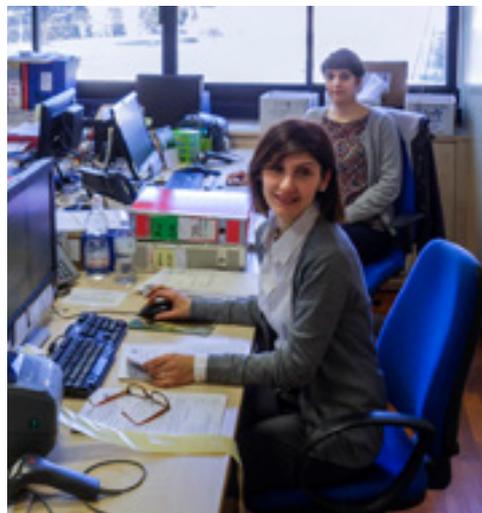
2.4 I confini del report

I contenuti del bilancio sono stati predisposti in conformità alle linee-guida del Global Reporting Initiative (GRI) Versione G4 (che mette al centro gli aspetti “materiali” per gli Stakeholder). Si ispirano al modello del Gruppo di studio sul Bilancio Sociale (GBS) e alle linee guida AccountAbility 1000 (AA1000) che definiscono le caratteristiche essenziali della rendicontazione etico-sociale, in particolare le modalità di coinvolgimento degli Stakeholder. Le linee-guida GRI G4 prevedono due livelli di rendicontazione «in accordance» con le linee-guida stesse: Core e Comprehensive. Il “Core” comprende la maggior parte della Standard Disclosure e almeno un indicatore per ogni aspetto ritenuto materiale. “Comprehensive” include tutta l’informativa della General Standard Disclosure e tutti gli indicatori relativi ad ogni aspetto ritenuto materiale. I temi sviluppati nel presente documento sono frutto del processo di analisi di Materialità sviluppato a partire dall’edizione 2015; in base alla copertura delle standard disclosure e degli indicatori associati agli aspetti materiali, e all’ampiezza della rendicontazione già presente nelle precedenti edizioni, per questa edizione 2016 il livello di aderenza alle linee-guida GRI G4 autodichiarato dal Gruppo Acque è “in accordance-Comprehensive”.

La verifica del Bilancio è stata condotta da una società esterna che ha svolto le verifiche di conformità del Bilancio alle linee guida GRI-G4 (Sustainability Reporting Guidelines, Electric Utilities Sector Disclosures) e GBS. Tra le due opzioni di applicazione previste dalle linee guida GRI-G4, questo Bilancio ha seguito l’opzione Comprehensive che corrisponde ad una completa applicazione delle richieste delle linee guida. La relazione di revisione limitata è riportata in appendice. L’attività di revisione limitata ha riguardato i dati e le informazioni relative a Acque SpA, Acque Industriali, Acque Servizi e Le Soluzioni. Per Ingegnerie Toscane (Società partecipata da Acque SpA) anche se esclusa dal perimetro dell’attività di revisione limitata, sono stati rendicontati i dati significativi per la sostenibilità d’impresa impattanti sulle attività del Gruppo Acque.

Il documento è infine lo strumento di comunicazione esterna e di supporto al coinvolgimento degli Stakeholder così come previsto dallo Standard SA8000.





Il valore
è figlio della prudenza,
non della temerarietà.

(Pedro Calderón de la Barca)



2016



3

Analisi di materialità

3. ANALISI DI MATERIALITÀ

3.1 La metodologia di analisi

Nel corso del 2015 i vertici del gruppo (Amministratore Delegato, Presidente e i primi livelli dirigenziali) hanno favorito l'implementazione di un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione delle tematiche di sostenibilità, al fine non solo di indirizzare il reporting di sostenibilità del Gruppo, ma soprattutto di integrare le tematiche emerse come materiali negli obiettivi complessivi del Gruppo, fornendo al top management le chiavi di lettura utilizzabili nella definizione di strategie e obiettivi Sostenibili.

Il processo, progettato e facilitato da un team di ricercatori dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, è stato pensato con l'ambizione di influire in modo significativo sulla capacità dell'azienda di generare valore nel breve, medio e lungo termine.

Il processo ha preso avvio con una fase di analisi documentale (dove sono stati studiati tutti i documenti interni ed esterni) rivolta all'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti per il Gruppo, e ha successivamente beneficiato del contributo diretto dei vertici aziendali e degli stakeholder.

La fase di identificazione delle tematiche su cui svolgere l'analisi di materialità ha coinvolto il Gruppo Acque nel suo complesso, ponendo particolare attenzione alle specificità più significative delle aziende del Gruppo che rientrano nel perimetro di rendicontazione. I risultati di questa prima fase hanno portato all'individuazione di 60 tematiche potenzialmente rilevanti (17 economiche, 12 di governance, 18 sociali, 13 ambientali) sulle quali si sono basate le successive fasi del processo.

3.2 La mappatura degli stakeholder

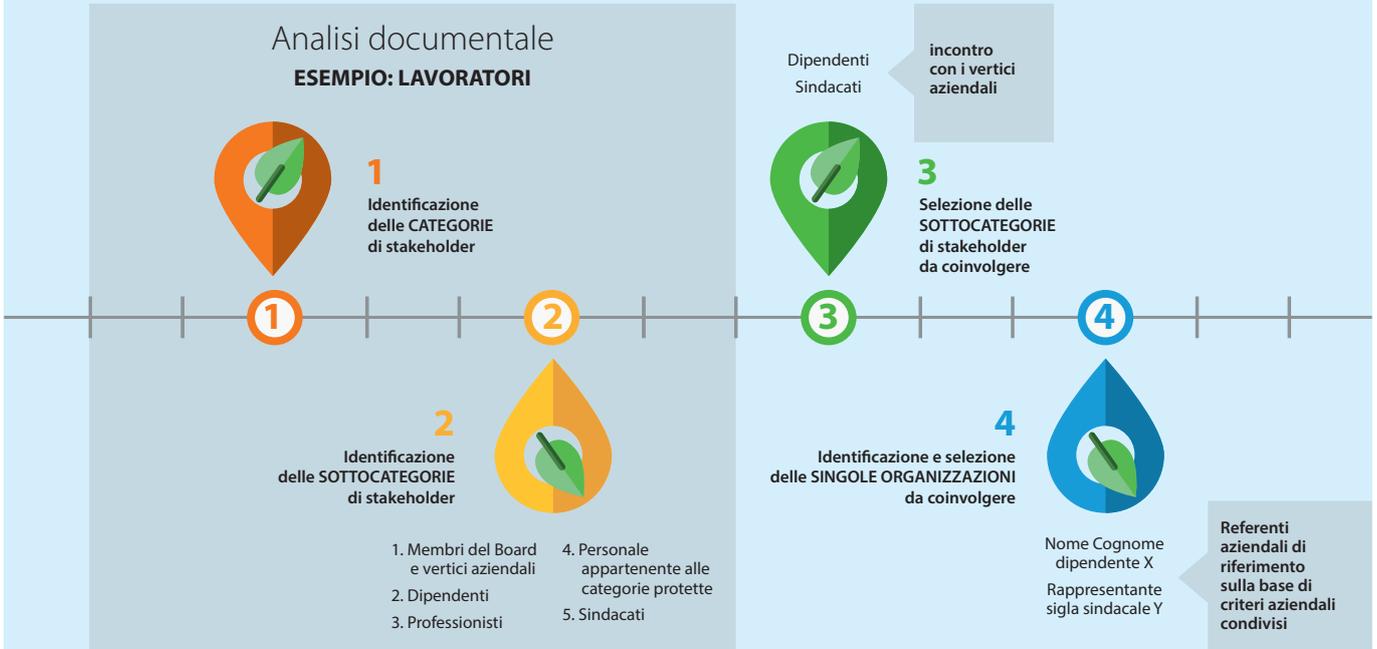
Dopo aver individuato le tematiche, la Direzione del Gruppo ha identificato i propri Stakeholder in 10 grandi categorie ovvero: azionisti e partner, società del gruppo, istituzioni, business partner, utenti e clienti privati, lavoratori, fornitori, ong e realtà associative, media e opinion leader e comunità scientifica. Il progetto di valutazione della materialità per ciascun tema ha coinvolto sia i vertici aziendali che gli stakeholder, che hanno valutato non solo in termini generali la rilevanza delle singole tematiche individuate in fase di analisi documentale (con la possibilità di segnalarne eventualmente di nuove), ma anche di selezionare le tre tematiche ritenute più rilevanti tra tutte quelle proposte.

La rilevazione si è svolta attraverso focus group guidati e attraverso una Survey "Coerenza e rilevanza del Bilancio di sostenibilità" accessibile on-line mediante il sito di Acque SpA (per dipendenti e utenti domestici). Sono stati realizzati a questo scopo quattro incontri con i principali stakeholder o loro rappresentanze suddivisi per interessi comuni e due incontri con i vertici aziendali.

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

IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

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



Sono state identificate 10 categorie di stakeholder.



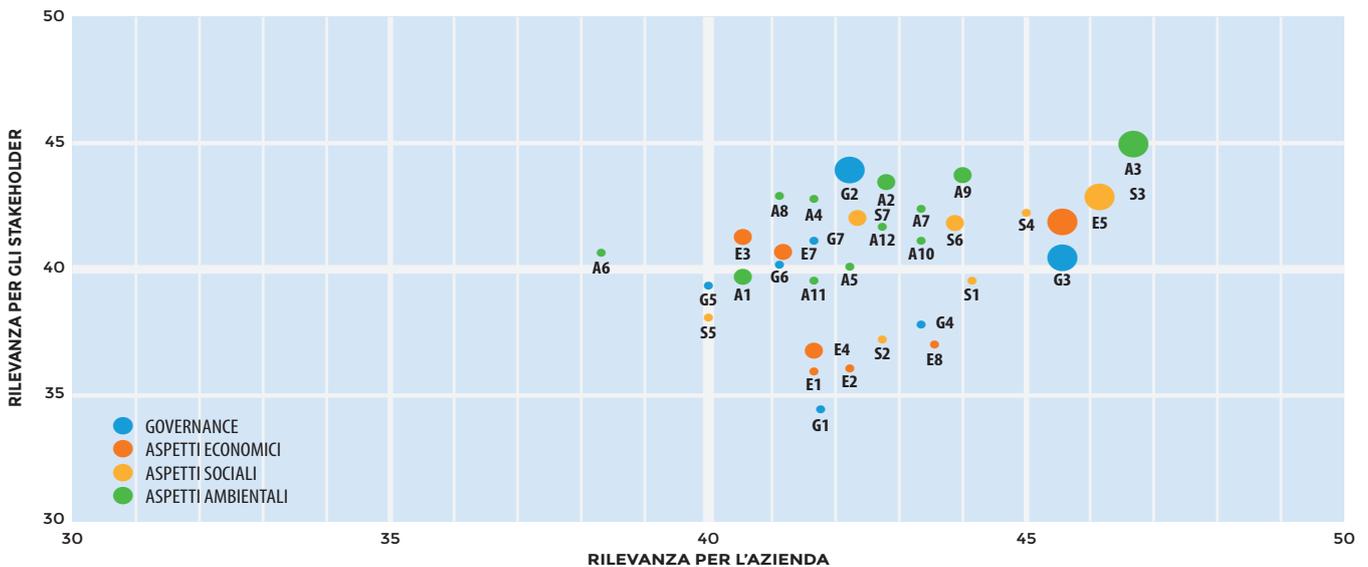
3.3 La materialità delle tematiche

Le tematiche rappresentate nel quadrante in alto a destra sono quelle che maggiormente interessano sia i vertici che gli stakeholder e saranno oggetto di rendicontazione più approfondita; di contro le tematiche rappresentate nel quadrante in basso a sinistra sono quelle risultate di minore interesse e pertanto verranno escluse dal perimetro di rendicontazione. Le tematiche rappresentate nei restanti due quadranti, pur non essendo risultate materiali, saranno rendicontate in maniera sintetica e schematica. Tali risultati sono stati utilizzati per definire i contenuti del

presente documento e il livello di approfondimento degli stessi, a dimostrazione dell'estensione e della profondità dei temi rendicontati.

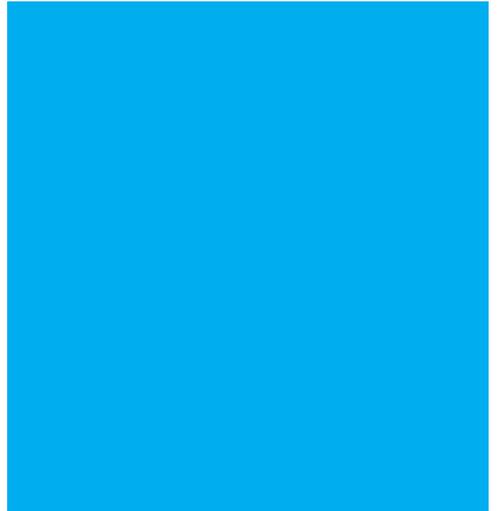
Gli aspetti emersi come materiali dall'analisi svolta sono schematizzati nella tabella sottostante. In sintesi sono particolarmente materiali i temi della trasparenza, integrità; anche intesa come rispetto della normativa, i servizi di qualità all'utente, la sicurezza nei posti di lavoro e il contenimento degli impatti ambientali. Per l'analisi estesa si rimanda al sito <http://sociale.acque.net/>

MAPPA DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO ACQUE



Legenda: le bolle possono assumere tre dimensioni. La "grande" rappresenta una tematica indicata particolarmente rilevante sia da almeno due dei componenti dei vertici del Gruppo che da almeno due delle categorie degli stakeholder coinvolte. La dimensione "media" rappresenta una tematica indicata particolarmente rilevante o da almeno due membri dei vertici del Gruppo o da almeno due categorie degli stakeholder coinvolti. La dimensione "piccola" rappresenta una tematica che, anche se ritenuta "materiale", non è indicata come particolarmente rilevante né dal vertice del gruppo né dagli stakeholder.

TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	ASPETTO GRI
Trasparenza	Comunicazione agli stakeholder di informazioni adeguatamente dettagliate affinché questi siano in grado di identificare e valutare gli impatti generati dall'azienda. Processi e procedure utilizzate per tale comunicazione. Veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della azienda	General Standard Disclosure
Integrità	Valori etici e aziendali, codici etici/di condotta, meccanismi di segnalazione di comportamenti non etici o illegali, politiche di anticorruzione	General Standard Disclosure Anti-Corruption
Sistemi di gestione e controllo	Procedure aziendali per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	General Standard Disclosure
Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali	Chiarezza, semplicità e conformità alle norme dei contratti e delle comunicazioni con i clienti. Chiarezza e trasparenza nelle relazioni coi fornitori rispetto a loro selezione e l'acquisto beni e servizi	Product & Service Labeling Customer Privacy
Sviluppo e impatto degli investimenti	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	Indirect Economic Impact
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Adeguatezza del servizio offerto agli utenti e qualità dei servizi offerti. Definizione delle priorità in ottica di miglioramento dell'attenzione verso il cliente.	Customer Health & Safety Product & Service Labeling Compliance (PR)
Continuità del servizio (e pressione dell'acqua)	Cura degli aspetti tecnici per garantire la continuità del servizio in maniera adeguata al fine di limitare le interruzioni nella fornitura della risorsa	Customer Health & Safety
Gestione dei guasti	Gestione dei guasti	Customer Health & Safety
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Incidenti sul lavoro, malattie professionali, sistemi di gestione di salute e sicurezza, monitoraggio e coinvolgimento dei dipendenti. Formazione su tematiche di salute e sicurezza.	Occupational Health & Safety
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori	Incidenti sul lavoro, malattie professionali, sistemi di gestione di salute e sicurezza, monitoraggio e coinvolgimento delle imprese fornitrici. Formazione su tematiche di salute e sicurezza.	Occupational Health & Safety
Salute, sicurezza e tutela del consumatore	Analisi dell'acqua erogata, attendibilità dell'analisi dei laboratori interni e certificazione dei laboratori.	Customer Health & Safety
Accesso all'acqua	Tutela del diritto di accesso all'acqua, come bene comune primario delle comunità locali di riferimento	Customer Health & Safety
Utilizzo della risorsa idrica: prelievi, consumi, iniziative per il risparmio	Prelievi e consumi idrici. Iniziative adottate e promosse per il risparmio idrico. Acqua riciclata e/o recuperata	Water
Caratteristiche qualitative delle acque distribuite	Risultati e numero di analisi di laboratorio sull'acqua distribuita. Percentuale di conformità dell'acqua erogata.	Customer Health & Safety Product & Service Labeling
Perdite di rete nella distribuzione della risorsa	Valore delle perdite di rete reali e delle perdite di rete amministrative (apparenti).	Water
Scarichi idrici: caratteristiche qualitative per destinazione	Monitoraggio sui reflui in uscita agli impianti. Analisi sugli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive allacciate.	Effluents & Waste
Gestione rifiuti (pericolosi e non pericolosi; selezione, stoccaggio, trasporto)	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento. Numero totale e volume di sversamenti significativi. Peso dei rifiuti classificati come pericolosi trattati.	Effluents & Waste
Rischi per suolo e sottosuolo: condotte, serbatoi interrati, stoccaggi di prodotti chimici e altre sostanze pericolose	Numero e volume degli sversamenti di materiali pericolosi. Gestione e manutenzione dei serbatoi interrati, degli stoccaggi di prodotti chimici e di sostanze pericolose.	Effluents & Waste
Gestione della depurazione delle acque reflue e smaltimento dei fanghi	Volume reflui civili e industriali trattati negli impianti. Analisi qualitativa sulle acque reflue trattate. Volume fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue. Processo di trattamento delle acque reflue.	Effluents & Waste
Conformità alla normativa ambientale	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. Implementazione di sistemi di gestione ambientali	Compliance (EN)
Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali	Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali (esempio per la riduzione delle perdite di rete).	Products & Services Overall



Il valore di un uomo
dovrebbe essere misurato
in base a quanto dà
e non in base a quanto
è in grado di ricevere.

(Albert Einstein)





4

Coinvolgimento
degli stakeholder

4. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

4.1 I canali di coinvolgimento

Acque SpA si è impegnata in questi anni in un importante lavoro di coinvolgimento dei portatori di interesse. Lo Stakeholder Engagement svolto per l'edizione 2015 del Bilancio di sostenibilità ha consentito di avviare un dialogo importante con i rappresentanti di tutti i principali soggetti con cui le nostre aziende si

interfacciano quotidianamente. 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 il coinvolgimento dei lavoratori, sollecitati anche dalla trasformazione portata dai processi di digitalizzazione del servizio, dai frequenti momenti di formazione e

dai gruppi del progetto *Urgency team*, così come dalle iniziative promosse nell'ambito della Sostenibilità. Con il crescere della capacità di investimento del Gruppo, è inoltre cresciuto il ruolo di Acque come azienda che fa muovere l'economia Toscana, con una rete di fornitori sempre più vasta e radicata. 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.

I PORTATORI DI INTERESSE

RISORSE UMANE	I TEMI RILEVANTI COSA È IMPORTANTE PER LORO	CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
FORZA LAVORO Personale dipendente, personale con contratto atipico, lavoratori somministrati, tirocinanti, etc.	Certezza del posto di lavoro Comunicazione interna trasparente Informazione continua Facilità di accesso alle informazioni aziendali Stipendi puntuali Formazione tecnica e trasversale per tutti	Circolari, informative e incontri sui temi del CCNL e sui contratti individuali (Es. informativa sul FASIE) Intranet aziendale Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere di incarico Intranet aggiornata costantemente con notizie aziendali e accesso alle procedure e organigrammi sempre disponibili Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Possibilità di effettuare segnalazioni anonime su temi sensibili. Invio periodico a tutti della Newsletter aziendale Disponibilità individuale del Software risorse umane - Infoweb Sw gestionali sezione personale SAP Tavoli di lavoro per il miglioramento dei processi Implementazione della struttura duale (sistema Kotter) Distribuzione e coinvolgimento nel Bilancio di Sostenibilità/Abstract Focus e incontri mirati per temi specifici Implementazione e mantenimento SA8000
	Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro a tutto raggio	Corsi di formazione, affiancamenti, supervisione per le attività a maggior rischio, coinvolgimento nell'individuazione degli strumenti e procedure di lavoro sicuri Incontri annuali con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza Mantenimento dei sistemi di certificazione sulla sicurezza nei posti di lavoro Disponibilità di istruzioni di lavoro sicuro tecniche Disponibilità di Dispositivi di protezione individuali e collettivi efficienti Disponibilità di attrezzature adeguate e sicure Implementazione e mantenimento SA8000 Protocolli di sanitari adeguati al rischio Revisioni delle Valutazione del rischio annuali
	Sistemi retributivi e incentivanti	Accordi con le rappresentanze sindacali Definizione congiunta dei criteri e degli obiettivi per la distribuzione del premio di produzione Fondo pensione complementare PEGASO Fondo di assistenza sanitaria integrativo FASIE Sistema incentivante individuale
	Possibilità di crescita professionale Formazione in ingresso e continua Coinvolgimento del personale	Pianificazione della formazione congiunta (raccolta esigenze formative) Analisi di soddisfazione e di efficacia della formazione erogata Focus e incontri mirati per temi specifici Piattaforma di formazione e-learning
	Rappresentanze sindacali	Coinvolgimento nelle attività decisionali

COLLETTIVITÀ

I TEMI RILEVANTI COSA È IMPORTANTE PER LORO

CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

Utenti
Clienti privati
Associazioni
dei consumatori

Rispetto degli standard della Carta dei Servizi
Facilità di risoluzione delle controversie
Disponibilità di informazioni
Trasparenza
Facilità di accesso ai servizi

Incontri periodici
Servizi on - line
Apertura degli sportelli con orari ampi
Servizi di call center guasti e commerciale
Oblo' periodico di informazione utenti
Coinvolgimento degli utenti - progetti di progettazione partecipata del servizio
Istituzione commissione mista conciliativa
Sito internet
Condivisione Bilancio di Sostenibilità/Abstract



Cittadini, università,
scuole, associazioni
di volontariato

Facile accesso alle informazioni e alle esperienze dirette aziendali
Efficienza del servizio
Minori interruzioni delle strade per lavori
Maggiore informazione
Volontariato
Rendicontazione trasparente
Soddisfazione dei cittadini
Informazione ambientale

Comunicazioni sulla stampa e televisioni locali
Comunicazioni tramite Sito internet
Presenza sui principali Social network
Iniziative sul territorio
Apertura dei fontanelli
Iniziative educative specifiche per le scuole



FORNITORI

I TEMI RILEVANTI COSA È IMPORTANTE PER LORO

CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

Fornitori di beni
servizi e lavori

Facilità e trasparenza dei sistemi di qualifica
Facilità e trasparenza dei sistemi di affidamento lavori/servizi/appalti
Rotazione degli affidamenti
Disponibilità del materiale/
informazioni necessarie
Lavorare in Luoghi sicuri

Adozione e pubblicazione di procedure, per la qualifica, inserimento nell'albo fornitori qualificati e affidamento dei servizi
Adozione e pubblicazione codice etico
Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
Area dedicata sul sito internet aziendale
Pubblicazione elenchi prezzi per fornitori in convenzione
Condivisione Bilancio di Sostenibilità/Abstract
Estensione dei controlli della sicurezza anche alla catena di fornitura
Mantenimento di luoghi sicuri e salubri



Rispetto dei tempi di pagamento
Formalizzazione e continuità del rapporto
Gestione della catena di fornitura

Efficace gestione di cassa e iniziative di vicinanza al fornitore
Controlli diretti e indiretti sui subappalti e/o fornitori dei fornitori

AZIONISTI E FINANZIATORI

I TEMI RILEVANTI COSA È IMPORTANTE PER LORO

CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

Azionisti
Finanziatori

Gestione economica efficiente
Gestione aziendale conforme alla normativa
Trasparenza e correttezza dei comportamenti
Utilizzo responsabile delle risorse
Risparmio energetico

Incontri di direzione
Mantenimento del sistema 231
Sistema di deleghe coerente con le responsabilità e i poteri
Mantenimento del sistema 50001
Condivisione di politiche del personale moderne
Gestione economico finanziaria prudentiale
Mantenimento della compliance
Attuazione di politiche di gestione sostenibile del servizio



AMBIENTE

I TEMI RILEVANTI COSA È IMPORTANTE PER LORO

CANALI DI DIALOGO E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

Ambiente

Sostenibilità
Riduzione inquinamento
Utilizzo responsabile delle risorse
Risparmio energetico
Educazione ambientale

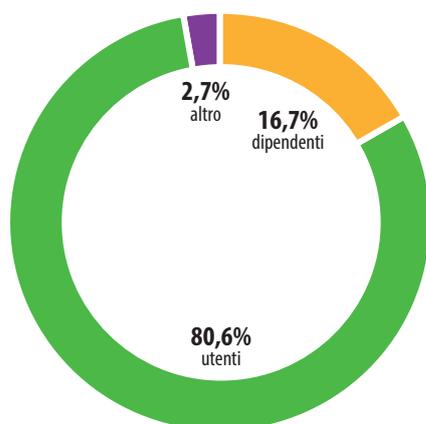
Iniziative per l'uso consapevole della risorsa idrica
Iniziative per la promozione del risparmio idrico ed energetico
Progetti di efficientamento energetico degli impianti
Campagne di ricerca perdite idriche
Campagne d'informazione e educazione per scuole e società
Certificazione del sistema energetico



4.2 Valutazione del BS 2015

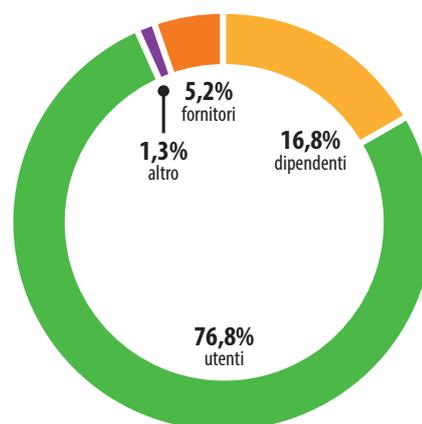
È stata replicata, per il terzo anno consecutivo, un'indagine sulla conoscenza e rilevanza del Bilancio di Sostenibilità (edizione 2015). L'indagine è strutturata mediante questionario online ed è rivolta ai principali stakeholder. Sono stati raccolti, per questa edizione, 543 questionari completi compilati suddivisi come nel grafico sotto.

CAMPIONE VALUTAZIONE EDIZIONE 2014



Dai dati della rilevazione, emerge un incremento di conoscenza della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità: del campione ascoltato, ben il 34,6% afferma di conoscere questa attività contro il 26,9% dello scorso anno. Diminuisce la quota di coloro che, pur sapendo dell'esistenza del documento,

CAMPIONE VALUTAZIONE EDIZIONE 2015



dichiarano di non averlo mai letto (dal 17,8% del 2014 al 9,2% del 2015). Un altro dato interessante è la valutazione complessiva, il giudizio totale arriva infatti a 7,16 (media complessiva, scala 1:10), registrando un incremento di 0,32 rispetto allo scorso anno (6,84).

Questa valutazione complessiva in incremento, è sostenuta anche da un alzarsi del giudizio di gradimento sui singoli aspetti valutati. In particolare, grafica e chiarezza espositiva sono gli item su cui si verifica l'incremento maggiore rispetto alla scorsa rilevazione.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA EDIZIONE 2014

Giudizio complessivo
sul bilancio
di sostenibilità
scala da 1 a 10

6,84

totale campione
n. 557



VALUTAZIONE COMPLESSIVA EDIZIONE 2015

Giudizio complessivo
sul bilancio
di sostenibilità
scala da 1 a 10

7,16

totale campione
n. 543



I temi di maggiore interesse che il campione individua rimangono invariati rispetto allo scorso anno e sono le tariffe e la qualità del servizio erogato.

4.3 Progetto You@acque

you@acque

In riferimento al contatto diretto con l'utente il gruppo Acque ha deciso di intraprendere un progetto sperimentale. A fine anno è stata lanciata la campagna "you@acque", rivolta a tutti i portatori di interesse, con particolare riferimento agli utenti del servizio idrico. Si tratta di un ciclo di indagini interattive, che si svolgeranno prevalentemente online,

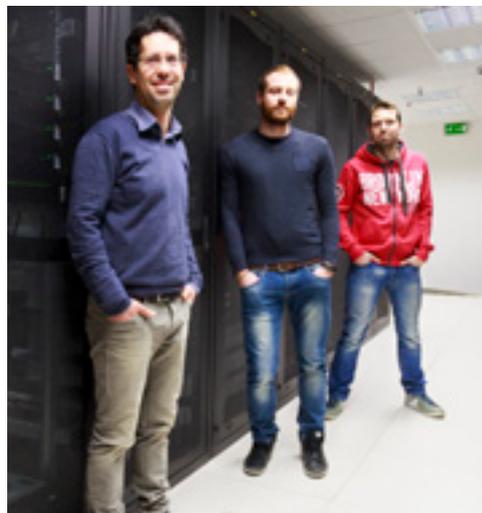
con l'obiettivo di far partecipare e far esprimere gli utenti (attraverso opinioni, proposte e idee) sulla qualità del servizio offerto, per individuare possibili spunti di miglioramento. L'adesione alla campagna è individuale e volontaria, e nel corso del 2017 accompagnerà il più ampio impegno sul fronte della digitalizzazione dei servizi offerti agli utenti.

4.4 La nuova intranet

Tramite la survey on line "Acque cambia Acque", il personale di tutto il gruppo è stato chiamato a dare la propria opinione sulle possibili aree di miglioramento aziendali. Tra le criticità principali è emersa quella di una maggiore attenzione verso la comunicazione interna fra settori e aziende del gruppo e tra i dipendenti. Dai risultati dell'indagine sono scaturite proposte concrete quali l'aggiornamento della rubrica aziendale e una nuova piattaforma informatica di condivisione.

Le proposte hanno portato alla costituzione di un'apposita funzione aziendale con l'obiettivo di gestire la comunicazione interna. La nuova intranet aziendale, creata contestualmente, è stata inaugurata a marzo 2016 ed è diventata pienamente operativa, per tutte le aziende, a giugno dello stesso anno. Tra le funzionalità caratteristiche: la nuova rubrica, più informativa e interattiva, e più spazi dedicati alle news aziendali. Il nuovo strumento informatico ha subito mostrato il suo potenziale

nel supporto al progetto ACEA 2.0. In una fase di forte cambiamento, la intranet ha permesso di raccogliere e organizzare informazioni e contenuti e convogliarli verso tutti i dipendenti. Un esempio concreto sono state le attività inerenti il "GoLive" dei nuovi sistemi informativi, con la pubblicazione "in diretta" delle notizie provenienti dai vari settori, ed i contenuti creati per supportare l'utilizzo dei nuovi sistemi, come le guide di utilizzo dei software e i videotutorial.

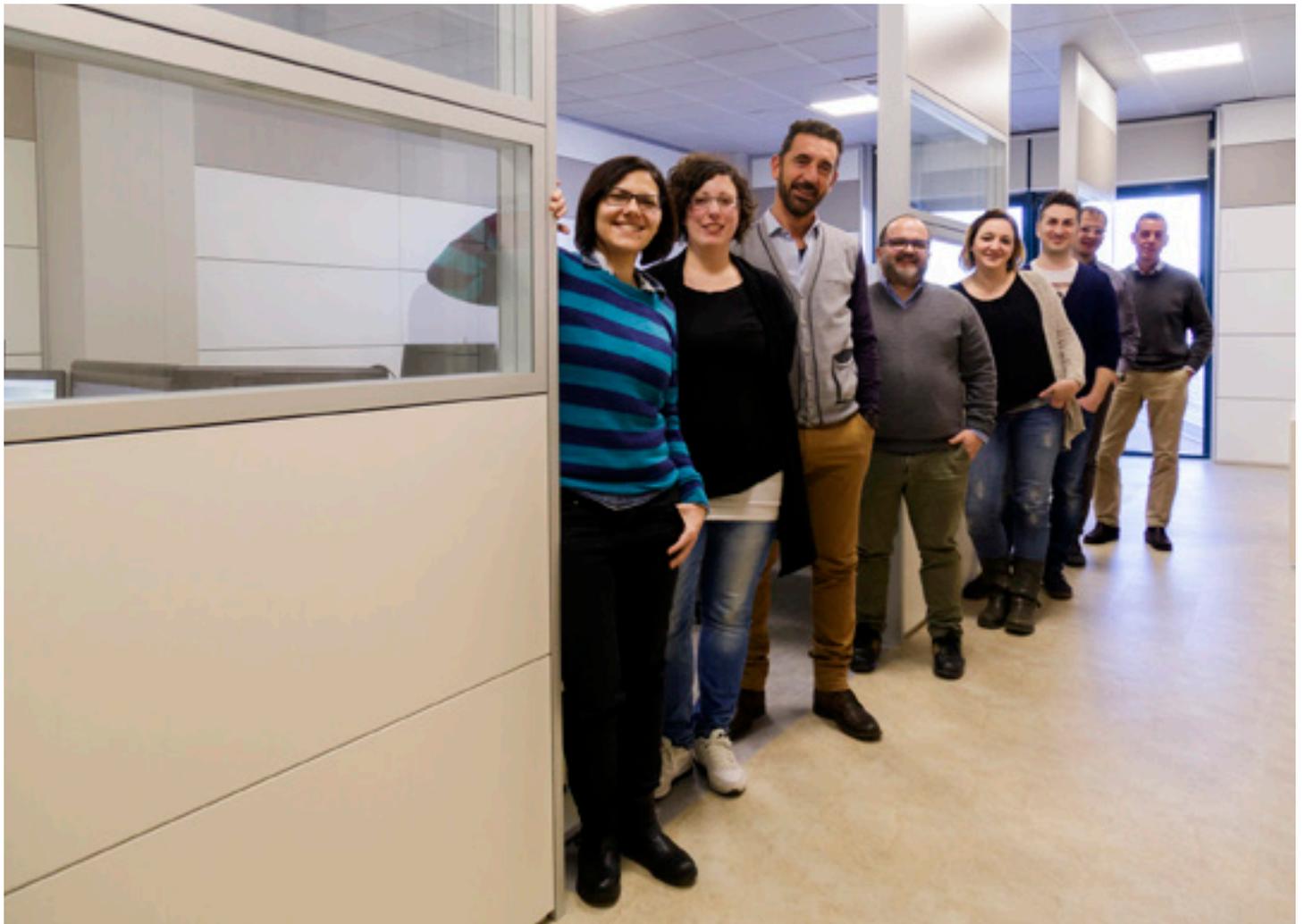


L'acqua è la materia della vita.
E' matrice, madre e mezzo.
Non esiste vita
senza acqua.

(Albert Szent-Gyorgyi)



2016



IDENTITÀ
E GOVERNANCE

5
Identità aziendale

5. IDENTITA' AZIENDALE

5.1 Acque SpA

Acque SpA che, da sempre, opera in ambito regolato, gestisce il servizio idrico integrato in territorio toscano ed in particolare nei 55 comuni appartenenti alle province di Pisa, Lucca, Firenze, Pistoia e Siena (Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno), in cui vivono quasi 800mila abitanti e che si estende dal cuore della Toscana fino alla costa tirrenica. La sede legale è in via Garigliano 1 a Empoli (FI), mentre quella amministrativa a Pisa in via Bellatalla 1 in località Ospedaletto.

Acque SpA, anche attraverso le società del gruppo continua a sviluppare il proprio servizio in modo sostenibile aprendosi sempre più ad una logica di gestione partecipata mantenendo ferma la sua responsabilità nel perseguire la propria missione nel rispetto dell'economicità della gestione.

**Per approfondimenti:
www.acque.net**

Acque SpA agisce all'interno di un mercato regolato, pertanto la comparazione delle proprie performance rispetto ai dati di settore risulta particolarmente importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione. Di seguito vi forniamo una serie di performance su indicatori della qualità del servizio, del lavoro, della capacità di investimento che comparano i dati di Acque SpA con la media di un qualificato panel di gestori idrici del nostro paese. Il lavoro, svolto da Utilitatis, coinvolge le principali Utility italiane, e tra queste 13 gestori idrici che servono circa la metà della popolazione italiana. Il valore della produzione e l'utile netto sono stati rispettivamente pari a € 156.187.215 e 14.107.299 - di contro ai precedenti € 153.419.309 e 15.585.533 - dopo avere effettuato ammortamenti

e svalutazioni per € 50.439.724 e imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per € 6.794.328. Ad Aprile 2016 è stato sottoscritto l'atto di modifica della convenzione di affidamento del servizio, concludendo positivamente il lungo processo che ha portato all'allungamento al 2026 della scadenza della concessione e ponendo, così, su basi più salde, le prospettive della società e rafforzandone la capacità di fare fronte agli investimenti molto impegnativi dei prossimi anni. Nel luglio 2016 hanno preso avvio i nuovi sistemi operativi legati all'introduzione della piattaforma SAP e all'adesione al programma Acea2.0. La dimensione e la profondità dei cambiamenti, nell'organizzazione del lavoro, nei processi e nelle tecnologie, hanno comportato inevitabilmente qualche prevedibile problema di startup, ma sono destinati a produrre in futuro dei miglioramenti duraturi in termini di efficienza e qualità dei servizi agli utenti.

INDICATORE

ACQUE

MEDIE NAZIONALI DA UTILITATIS



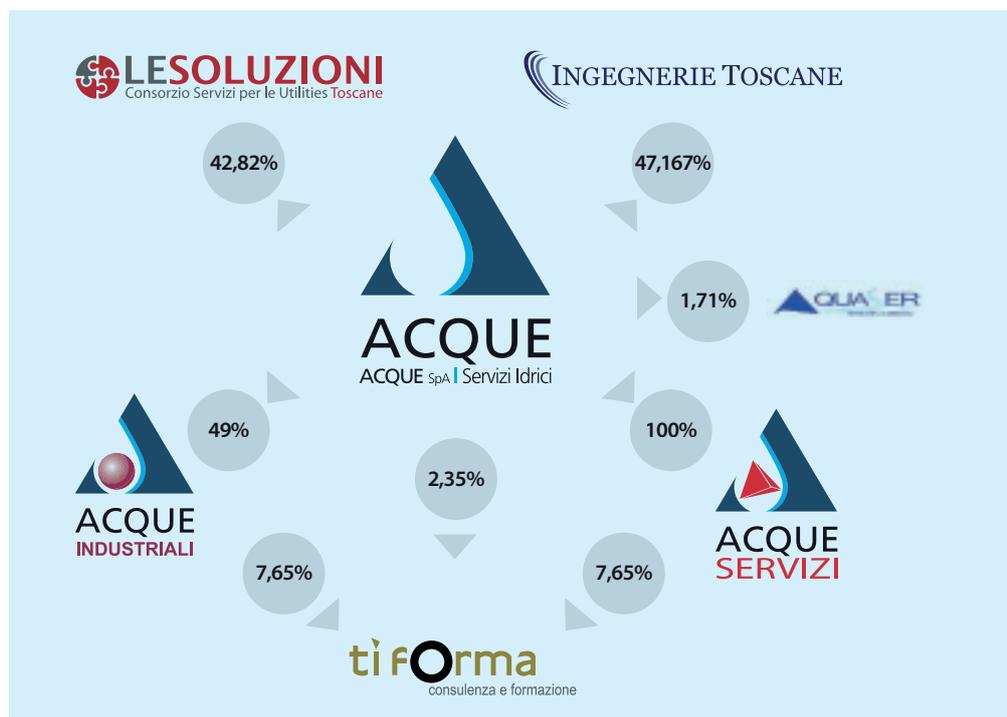
Tempo medio di attesa allo sportello	10,01 minuti	17,7 minuti
Tempo medio di attesa al call center	00:00:53	00:01:30
Percentuale di spesa verso i fornitori locali	49,14%	47,9%
Percentuale di mezzi a basso impatto ambientale (metano - elettrici - gpl ed ibridi)	45,48%	14%
Ore di formazione pro-capite erogate	45,2	19,3
Percentuale di formati sul totale dei dipendenti	100%	76%
Percentuale di presenza femminile:	36%	-
	Dirigenti 29%	16,5%
	Quadri 38%	26,3%
	Impiegati 59%	34,2%
Numero di analisi sull'acqua potabile per Km di rete	47,12	34,9
Indice di frequenza infortunio	7,87	30,6
Investimenti pro-capite (al netto degli investimenti per allacciamenti)	64,54	38,65 32 (da Blue Book)

5.2 Composizione societaria

Anche il sistema delle società controllate e partecipate è stato interessato da importanti cambiamenti, con il rafforzamento della presenza di Publiacqua nella compagine di LeSoluzioni scrl e con la cessione del pacchetto di controllo di Acque industriali a Acea SpA, facendo così di queste realtà due società di sistema, in grado di offrire servizi qualificati per l'insieme delle aziende toscane di gestione di servizi pubblici e all'interno del Gruppo Acea.

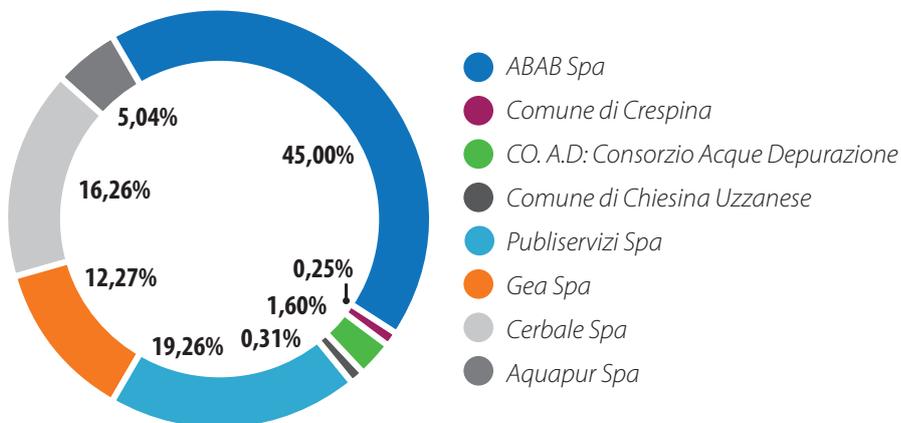
Acque SpA è stata costituita nel 2002 dalla concentrazione di cinque società pubbliche (Gea di Pisa, Publi SERVIZI di Empoli, Cerbaie di Pontedera, Coad di Pescia e Aquapur di Capannori). Acque SpA è chiamata ad attuare un piano ventennale di investimenti per 651 milioni di euro, volto a garantire standard qualitativi del servizio acquistato sempre più elevati e a

estendere in tutta l'area servita un efficiente sistema di fognatura e depurazione, a tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini. Acque SpA, con riferimento ad attività di natura industriale, così come per servizi ausiliari, di trasporto, si avvale della collaborazione delle seguenti società controllate e partecipate.



Per approfondimenti:
www.acque.net

Coerentemente agli impegni stabiliti nella convenzione di affidamento del servizio, Acque SpA ha espletato una gara ad evidenza pubblica a livello europeo per la selezione di un partner privato, che si è conclusa entro i tempi previsti con l'aggiudicazione del 45% del capitale sociale ad Abab SpA, raggruppamento comprendente le società Acea SpA, Suez Italia SpA, Vianini Lavori SpA e CTC Società Cooperativa.



5.3 Acque e il gruppo Acea

Il Gruppo Acea ha avviato un processo di profondo cambiamento, caratterizzato da un forte impulso all'utilizzo delle più avanzate tecnologie digitali. Un obiettivo che sta portando l'Azienda tra le utilities più avanzate a livello europeo. Il Gruppo Acea è il primo operatore italiano nel settore idrico con 8,5 milioni di abitanti serviti. Oggi Acea Spa è una delle principali multiutility italiane.

Quotata in Borsa nel 1999, è attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi nei business dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente. Tra le attività: servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), produzione di energia, in particolare da fonti rinnovabili, vendita e distribuzione di elettricità, illuminazione pubblica e artistica, smaltimento e valorizzazione energetica dei rifiuti.

Per approfondimenti: www.acea.it

IL PROGRAMMA ACEA2.0

Nell'ambito di una costante attenzione ai temi dell'utilizzo efficiente delle risorse umane e dell'introduzione delle metodologie più evolute, Acque è stata interessata, anche nel 2016, da grandi trasformazioni, che hanno comportato non solo l'introduzione di nuovi sistemi informatici, ma anche profondi cambiamenti nell'organizzazione del lavoro. Fulcro di tale cambiamento è stata la scelta, di aggiornare, evolvere ed ottimizzare i sistemi informativi attraverso l'introduzione della piattaforma SAP, leader mondiale nelle soluzioni Enterprise.

Il **programma ACEA2.0** mira a compiere un ulteriore decisivo salto di qualità, grazie alla massimizzazione delle sinergie derivanti dall'implementazione di piattaforme ICT integrate e comuni a livello di Gruppo.

L'adesione al programma rende disponibili per tutte le società partecipanti delle soluzioni all'avanguardia per il presidio e la gestione dei principali processi aziendali:

- SAP IS-U - nuova piattaforma standard di misura e fatturazione, unificata per tutte le Società del Gruppo, con funzionalità evolute di gestione billing e gestione del credito (es. morosità, rateo);
- SAP CRM - nuova piattaforma di Customer Service, che permette una gestione evoluta ed integrata delle informazioni, nuovi canali di comunicazione con il Cliente, nonché la riduzione dei tempi di risposta alle richieste del Cliente;
- WFM - soluzione di Work Force Management per la gestione della forza lavoro sul territorio supportata da tecnologia mobile, che prevede un'ulteriore sostanziale riduzione dei tempi di lavorazione delle richieste di servizio, efficientamento delle attività ed aumento della sicurezza sul lavoro;

- SAP HANA - nuova piattaforma che sfrutta le più recenti tecnologie (cd «in memory computing») per trattare grandi quantità di dati, portando migliori prestazioni delle soluzioni, accesso diretto e real-time ai dati senza bisogno di layer intermedi, possibilità di utilizzare le nuove applicazioni;
- ERP 2.0 - nuova piattaforma unica ERP (processi di acquisto, contabilità, ecc), già introdotta in Acque, condivisa da ciascuna Società del Gruppo, che fa uso delle più recenti tecnologie ed è integrata nativamente con tutte le altre soluzioni SAP; tale sistema è in corso di implementazione, compresa la realizzazione del nuovo modello di controllo.

L'adesione al progetto Acea2.0 mette a disposizione una piattaforma informatica estremamente avanzata e unica per tutti i processi aziendali, attraverso la quale le informazioni provenienti da ciascun flusso di lavoro saranno coerenti e disponibili per tutti i settori interessati, eliminando la frammentazione o la ridondanza delle informazioni. In data 18/07 è avvenuto il go-live dei nuovi sistemi operativi WFM, CRM e ISU, senza che, considerata la portata dei cambiamenti in atto, si siano verificati problemi di particolare rilievo. Con l'inizio del nuovo esercizio tutte le energie saranno dedicate alla risoluzione delle problematiche finora riscontrate e alla piena messa a punto dei processi, in modo che il nuovo sistema possa dispiegare tutte le sue potenzialità.

5.4 L'innovazione tecnologica per affrontare le sfide del futuro

Acque SpA, in accordo con i piani di sviluppo del Gruppo ACEA, ha avviato un percorso che permette di gestire attraverso innovative tecnologie digitali e in modo perfettamente integrato tutti i processi lavorativi: dalla realizzazione di infrastrutture ai servizi di manutenzione, dalla gestione delle reti alla relazione con i clienti e la collettività. Il progetto ACEA 2.0, che coinvolge tutto il gruppo, è un'iniziativa strategica che ha come obiettivo il rinnovamento delle modalità operative, l'armonizzazione dei sistemi informativi a supporto dei processi di

business e l'evoluzione del digitale nel rapporto con i clienti per migliorare il servizio e la soddisfazione degli stessi. In quest'ottica a luglio del 2016 c'è stato il "go live" dei nuovi sistemi informatici che hanno completamente rivoluzionato le modalità operative di tutte le aree aziendali dalla gestione del personale agli acquisti, dal settore amministrazione, finanza e controllo alle relazioni con i clienti fino alla gestione degli operatori sul territorio. Gli obiettivi principali del progetto sono i seguenti:

Maggiore
produttività
ed efficienza



Più
sicurezza
per i dipendenti



Miglioramento
della qualità
del servizio



Maggiore
controllo
e trasparenza



Più attenzione
alla sostenibilità
aziendale



Miglioramento
della reputazione
aziendale



Per affiancare e supportare il personale in questo progetto di trasformazione epocale oltre ai numerosi interventi formativi e agli interventi di coinvolgimento del personale, Acque

SpA in linea con il gruppo Acea ha adottato il modello di change management teorizzato da John Kotter di cui si parlerà più approfonditamente nei capitoli successivi.



Se vi è una magia
su questo pianeta,
è contenuta nell'acqua.

(Loren Eiseley)



2016



IDENTITÀ
E GOVERNANCE

6
Il contesto

6. IL CONTESTO

6.1 Il settore regolato e le Utilities

La governance del Servizio idrico integrato nel nostro paese risulta principalmente caratterizzata da una particolare complessità istituzionale, da un'organizzazione territoriale basata sugli ATO e da una accentuata eterogeneità degli operatori, caratterizzati inoltre da dimensioni gestionali ridotte. Il sistema tariffario è regolato dall'Autorità nazionale (AEEGSI) che ha il compito di introdurre tariffe idriche capaci di incentivare i necessari investimenti nel settore, garantendo allo stesso tempo la sostenibilità dei corrispettivi applicati all'utenza. Attualmente in Italia vi sono 64 ATO, e in Toscana la nuova Autorità Idrica suddivide il territorio in sei conferenze territoriali: Acque SpA opera nella Conferenza territoriale 2 e in quattro delle sei conferenze territoriali il partner privato è Acea SpA. A inizio 2015, l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha approvato in via definitiva l'estensione della concessione del servizio idrico integrato ad Acque SpA fino al 2026, consentendo alla società una maggiore capacità di programmazione e sviluppo degli investimenti.

L'analisi del Blue Book ediz. 2017 rivela il ritardo del sistema idrico italiano rispetto al resto dell'Europa. Gli acquedotti sono obsoleti ed il problema irrisolto della depurazione delle acque reflue, oggetto di sanzioni da parte dell'UE, riguarda ancora l'11% della popolazione. La rete idrica italiana ha bisogno di essere rimessa in sesto. L'edizione 2017 di Blue Book, studio promosso da Utilitalia e realizzato dalla fondazione Utilitatis con il contributo scientifico di Cassa Depositi e Prestiti ha riservato un secco pollice verso al sistema idrico nazionale, che pecca di infrastrutture vecchie e investimenti inadeguati a migliorarle.

Secondo i dati presi in considerazione, il 60% delle infrastrutture è stato messo in posa oltre 30 anni fa (percentuale che cresce al 70% nei grandi centri urbani); il 25% di queste supera i 50 anni (il 40% nei grandi centri urbani). Le conseguenze, in termini di efficienza, non sono da sottovalutare: la fatiscenza degli acquedotti causa, al Centro e al Sud, una perdita nella rete rispettivamente di 46% e 45%, a fronte di un 26% al Nord.

A tutto ciò si aggiungono i costi economici di tale gap nazionale, che in questo caso vestono i panni delle sanzioni destinate all'Italia da parte dell'Unione Europea. All'obsolescenza delle reti e alla necessità di investimenti sugli acquedotti per limitare le perdite si collega, infatti, un argomento prioritario, ovvero il fabbisogno di investimenti sulla depurazione delle acque reflue. Circa l'11% dei cittadini italiani non è ancora raggiunto dal servizio di depurazione, con conseguenti gravi ripercussioni sull'ambiente, sulla qualità delle acque marine e di superficie. Di qui l'avviamento di tre contenziosi e le sanzioni europee comminate all'Italia, riconosciuta colpevole di ritardi nell'applicazione delle regole sul trattamento delle acque e multata in ben 931 agglomerati urbani. Urge, dunque, l'ammodernamento di un sistema in cui i livelli tariffari sono fra i più bassi d'Europa. In quest'ottica, si stima che sarebbe necessario un investimento di 80 euro ad abitante l'anno, mentre quello programmato per il primo periodo regolatorio (2014-2017) si attesta su un valore medio nazionale di circa 32 euro. Se ai 32 euro programmati sulla base delle tariffe si aggiunge la quota di contributi e fondi pubblici, il calcolo giunge a 41 euro pro capite l'anno: cifra ancora ben lontana dall'obiettivo, destinato a coprire un fabbisogno totale di investimenti, stimato in circa 5 miliardi all'anno.

“Le risorse – ha tuttavia dichiarato il Ministro Galletti commentando i risultati di Blue Book– non mancano, se pensiamo ai 2,2 milioni già previsti per gli interventi di depurazione e ai quasi 600 milioni destinati al tema acqua nei Fondi di sviluppo e coesione. Ancora una volta il problema non sono i soldi ma la capacità, la velocità e la trasparenza nella spesa in sede locale”. Quali, dunque, le misure necessarie a migliorare la rete senza che l'operazione si trasformi in un'incursione senza strategia e certezze di risultati nelle tasche dei cittadini? Secondo il Presidente di Utilitalia Giovanni Valotti, intervenuto alla presentazione del rapporto, “il comparto necessita di migliorare il proprio standard di qualità di servizio finale al cittadino e questo passa attraverso l'incremento degli investimenti”, ma non solo. L'attenzione sociale al tema dell'acqua in quanto bene primario accessibile a tutti, la definizione di uno standard di qualità condiviso a livello di settore (con incentivi alle imprese virtuose e sanzioni a chi non riesce a garantire un buon servizio) e l'adozione di provvedimenti seri contro la morosità colpevole compongono tutti insieme – ritiene Valotti – l'unica ricetta possibile per colmare lo sconcertante gap emerso.

6.2 Le autorità di controllo

6.2.1 L'AUTORITÀ NAZIONALE



L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. Dal 2011 all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. L'Autorità è un organo collegiale costituito dal Presidente e da quattro membri nominati con decreto del Presidente della Repubblica. La procedura di nomina prevede il parere vincolante, a maggioranza dei 2/3 dei componenti delle Commissioni parlamentari competenti, sui nomi proposti dal Ministro dello Sviluppo economico e approvati dal Consiglio dei Ministri. Questa procedura garantisce altissimo quorum di gradimento parlamentare, di fatto bipartisan. I Componenti restano in carica sette anni e nel corso del mandato, si applica loro un regime di incompatibilità con altre attività lavorative. L'Autorità deve "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nei settori di competenza, nonché assicurare "la fruibilità e la diffusione [dei servizi] in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo

la tutela degli interessi di utenti e consumatori, ...". Il sistema tariffario deve inoltre "armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse".

L'Autorità riconosce la natura dell'acqua come bene pubblico gratuito ma per fare in modo che forniture di qualità siano rese effettivamente disponibili a tutti i consumatori al minor costo sono necessari ingenti investimenti infrastrutturali, da effettuare nel rispetto delle decisioni referendarie e della normativa nazionale ed europea. Obiettivo dell'Autorità, dunque, è definire attraverso una regolazione stabile, certa e condivisa, un sistema tariffario equo e trasparente, che garantisca gli investimenti necessari, un servizio efficiente e di qualità, e la tutela dei clienti finali, anche salvaguardando le utenze economicamente disagiate.

6.2.2 L'AUTORITÀ REGIONALE



L'Autorità Idrica Toscana è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato. Dal 1° gennaio 2012 le funzioni già esercitate dalle Autorità di ambito territoriale ottimale sono state trasferite ai comuni che le esercitano obbligatoriamente tramite l'Autorità Idrica Toscana. Sono organi dell'Autorità: l'Assemblea, il Direttore Generale e il Revisore Unico dei Conti. L'Autorità svolge anche una importante funzione a favore degli utenti in materia di tutela dei consumatori.

In particolare l'Autorità:

- **definisce gli standard qualitativi**
- **stabilisce le tariffe del servizio**
- **approva la carta della qualità del servizio che il gestore è tenuto ad adottare**
- **approva il piano operativo pluriennale**
- **controlla l'attività del soggetto gestore**

Tali funzioni si esplicano sia per le famiglie, sia per le aziende che utilizzano i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. L'Autorità partecipa inoltre al Comitato regionale per la qualità del servizio e a quelli locali che operano presso ciascuna conferenza territoriale. Il territorio toscano è suddiviso in sei conferenze territoriali nelle quali operano i seguenti gestori:

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

In quattro delle sei conferenze territoriali, identificate con * il partner privato è Acea SpA.



Che c'è
di più duro d'una pietra
e di più molle dell'acqua?
Eppure la molle acqua
scava la dura pietra.

(Ovidio)



2016



IDENTITÀ
E GOVERNANCE

7
Governance

7. GOVERNANCE

Con l'espressione **corporate governance** si fa riferimento al sistema di amministrazione e controllo della Società, inteso come insieme di regole e procedure volte ad assicurare la gestione efficace ed efficiente dell'impresa, con l'obiettivo di creare valore per gli azionisti nel medio-lungo periodo, tenendo conto degli interessi degli altri stakeholders. Il sistema di corporate governance di Acque è stato definito tenendo presenti la normativa generale e speciale applicabile, i principi e gli schemi ai quali aderisce e le best practice in materia. Il modello di governance adottato è quello "tradizionale" caratterizzato dalla dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale; la revisione legale dei conti è affidata a una Società di Revisione esterna.

7.1 Gli organi societari

Gli organi statutari sono il Consiglio di Amministrazione, il Collegio sindacale e l'Assemblea dei soci. Gli organi di controllo sono l'ufficio di Internal Auditing, l'Organismo di vigilanza 231 e il Comitato delle Remunerazioni. Il Consiglio di Amministrazione, come da Statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e, in particolare, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali che non siano dalla Legge o dallo Statuto, in modo tassativo, riservate all'Assemblea dei Soci. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione: ha la rappresentanza della 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 ed al rispetto del diritto degli utenti.

Lo statuto detta le regole di costituzione degli organi societari secondo le prescrizioni normative che assicurano che non si verifichino conflitti di interesse.

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da nove membri, di cui 2 donne. Tra i consiglieri, 5 sono stati nominati dai soci pubblici di maggioranza e 4 dal socio privato. Gli amministratori, così come i membri del collegio sindacale, sono stati eletti dall'Assemblea dei Soci del 31/03/2014 e dopo l'approvazione del Bilancio d'esercizio 2016 il loro mandato terminerà.

Il CdA riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche dal OdV e dal Comitato di Direzione.

Il CdA conferisce all'Amministratore Delegato deleghe per la gestione della Società, il quale a sua volta delega ai Dirigenti poteri e responsabilità per ciascuna direzione.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Giuseppe Sardu
Amministratore Delegato	Giovanni Marati
Vice-Presidente	Giancarlo Faenzi
Consigliere	Andrea Bossola
Consigliere	Emanuela Cartoni
Consigliere	Valentina Cesaretti
Consigliere	Giovanni Guidi
Consigliere	Giovanni Giani
Consigliere	Rolando Pampaloni

È previsto anche che la composizione del Consiglio di amministrazione debba garantire il rispetto della normativa, anche regolamentare, vigente in materia di equilibrio tra i generi. La Composizione del C.d.A. per genere risulta la seguente sono 77,8% uomini e 22,2% donne. mentre dal Report benchmark Utilitalia 2014 le percentuali di composizione media nazionale delle Utilities sono 67,7% uomini e 32,3% donne.

IL COLLEGIO SINDACALE

Presidente	Alberto Lang
Membro	Gino Valenti
Membro	Francesca Cavaliere

I compensi dei membri del Consiglio di Amministrazione dell'azienda vengono determinati dal Comitato delle remunerazioni. Il compenso in misura fissa ed il compenso in misura variabile non potranno comunque essere superiori a quanto previsto dai commi 725 e 728 dell'art. 1 della L. 27-12-2006 n° 296 così come modificata dai commi 12 e 13 dell'art. 61, del D.L. 25 giugno 2008, n°112. Tale limitazione comporta che il limite al compenso lordo annuale onnicomprensivo (compenso in misura fissa) attribuito al Presidente e ai componenti il Consiglio di Amministrazione non può essere superiore per il Presidente al 70% e

per i Consiglieri al 60% delle indennità spettanti rispettivamente al sindaco e al presidente della provincia ai sensi dell'art. 82 del testo unico di cui al Dlgs. 18 agosto 2000 n. 267; detti compensi sono elevati in proporzione alla partecipazione di soggetti diversi dagli enti locali, nella misura di un punto percentuale ogni cinque punti percentuali di partecipazione di soggetti diversi dagli enti locali in cui la partecipazione degli enti locali è pari o superiore al 50% del capitale sociale. Il compenso in misura variabile (indennità di risultato), possibile solo nei casi di produzione di utili, è attribuibile "in misura comunque non

superiore al doppio del compenso onnicomprensivo" stabilito in misura fissa. A tal proposito il Comitato allineandosi con quanto già affermato nel proprio parere rilasciato in data 10.6.2009, nonché nei successivi, ritiene corretto che il premio di risultato debba essere attribuito in proporzione all'utile considerando un premio pari al 100% del compenso fisso in caso di raggiungimento dell'utile previsto in budget (risultato ante imposte). Qualora il risultato (ante imposte) sia ridotto del 20%, in tale forbice deve intendersi consumato tutto il premio di risultato.

	COMPENSI IN MISURA FISSA	PREMIO DI RISULTATO INDIVIDUALE	COMPENSO TOTALE (FISSO + VARIABILE)	EMOLUMENTO COMPLESSIVO
Presidente	48.600	48.600	97.200	97.200
Vice presidente	13.200	13.200	26.400	26.400
Amministratore delegato	42.400	42.400	84.800	84.800
Consiglieri (n.6)	7.200	7.200	14.400	86.400
* erogata nel 2016 - competenza 2015			Totale	294.800

Non ci sono state variazioni degli importi rispetto all'anno precedente.

Compensi in misura fissa:

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

Compensi in misura variabile (indennità di risultato):

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

7.2 Il sistema duale – il metodo Kotter

Come anticipato precedentemente, per supportare e coinvolgere il personale del gruppo nel processo di cambiamento avviato col progetto Acea 2.0, è stato adottato il modello di organizzazione duale di Kotter che propone in alternativa ad un unico sistema organizzativo di tipo tradizionale, un sistema “duale” in grado di accelerare il cambiamento grazie ad una struttura agile di tipo reticolare (network) che permette di veicolare velocemente informazioni e di trasmetterle tempestivamente alla struttura gerarchica. Il network è “dinamico”, vale a dire che si adatta alle circostanze e cresce in maniera “organica”. Se i nodi della struttura rappresentano la gerarchia dell’azione di management, i nodi del network parallelo, sono centri di leadership, che, arruolati come volontari e ispirati dai manager coinvolti nel cambiamento, tirano la struttura agendo su tutti i livelli gerarchici.

La trazione distribuita è ben diversa dall’affidare a un gruppo di pochi la leadership del cambiamento. Si torna, con questo modello, al dualismo tra management e leadership. Il management agisce verticalmente, nella direzione del comando e del controllo, della pianificazione e dell’attuazione, dell’individuazione e della soluzione di problemi, la leadership orizzontalmente nella direzione indicata dalla forza trainante del valore richiesto da un mercato che accelera inesorabilmente. Al management è affidato un compito “di testa” e alla leadership un compito “di cuore”. La spinta (o meglio il traino) del network (che ovviamente deve procedere a innervarsi coinvolgendo sempre più persone) si “scarica” su tutti i livelli dell’organizzazione, evitando la disgregazione in fase di accelerazione. I due sistemi lavorano come una cosa sola, con un costante flusso di informazione e di attività tra di loro. Un approccio che funziona anche perchè ciascun volontario appartiene a entrambi i sistemi.

Il metodo è caratterizzato da:

- coinvolgimento volontario dei dipendenti per partecipare attivamente al cambiamento e realizzare iniziative di miglioramento;
- team di accelerazione e team di azione locale: composti da volontari che realizzano il modello agile e si attivano, nel primo caso, su progetti di innovazione e miglioramento con impatto immediato e su larga scala, nel secondo caso, su problemi specifici riscontrati nelle proprie realtà lavorative e con tempistiche variabili;
- coalizione guida (o di governo): il cui compito è attivare cambiamenti concreti nell’organizzazione del lavoro quotidiano, scegliendo le iniziative migliori per raggiungere, accanto e con la linea gerarchica, il cambiamento proposto.
- urgency team: il cui compito è accrescere il numero dei volontari attraverso il loro diretto coinvolgimento e la comunicazione dei successi.

I NUOVI TAVOLI DI LAVORO AVVIATI DALLA COALIZIONE GUIDA A FINE ANNO SONO I SEGUENTI:

CUSTOMER 2ME

Valorizzare le attività di contatto con il cliente: la risorsa più importante. La sua soddisfazione sarà la nostra!

LE COSE IN COMUNE

Promuovere lo scambio di conoscenze professionali attivando il confronto continuo tra categorie professionali omogenee.

EVOLUTION OF MIND

Implementare iniziative volte al potenziamento del benessere personale e professionale dei lavoratori nell’ambito del cambiamento in atto.

SONO COME TU MI VUOI

Valorizzare il senso di appartenenza dei dipendenti all’interno del Gruppo, mediante eventi di aggregazione e di conoscenza delle diverse realtà aziendali.

SAP ME!

Sostenere e guidare il cambiamento nella fase di post Go Live dei nuovi sistemi, attraverso la condivisione diffusa di conoscenze da parte di un network di colleghi specializzati.

I TAVOLI DI LAVORO DEL 2016 IN ACQUE SONO STATI INVECE I SEGUENTI:

COME TI VESTI?

Conoscere le esigenze per meglio soddisfare le necessità del personale tecnico operativo contribuendo nella scelta e nella selezione degli indumenti di lavoro aziendali; migliorando e rendendo più confortevole la divisa aziendale nel rispetto della normativa sicurezza.

HERMES PROTOCOLLO ALATO

Migliorare i processi a valle del protocollo aziendale rendendoli più agili e veloci.

A RUOTA LIBERA

Ottimizzare e efficientare la gestione del parco mezzi.

DIMMI DOVE VAI TI DIRO’ COSA LEGGI

Conoscere meglio il lavoro dei colleghi “letturisti” per ottimizzare il loro lavoro e l’intera azienda

CONDIVIDO E IMPARO

Stimolare la condivisione delle varie esperienze e conoscenze lavorative più significative

QUELLO CHE GLI UTENTI NON DICONO

Individuare le esigenze degli utenti, promuovere una migliore comunicazione esterna, accrescere la propria professionalità e migliorare la quotidianità lavorativa

A.C.Q.U.A

Coinvolgere gli utenti per migliorare la qualità del servizio.

7.3 Risk management ed integrità

L'implementazione di un efficace sistema di controllo e gestione dei rischi è garanzia di una trasparente gestione del servizio pubblico. L'applicazione del sistema di controllo è affidata alla responsabilità primaria dell'amministratore delegato e dei dirigenti in quanto le attività di controllo integrano lo sviluppo e lo svolgimento dei processi gestionali. Il gruppo mantiene un efficace modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, detto Modello 231. Il Modello opera quale esimente sia nel caso in cui il reato presupposto sia stato commesso da un soggetto apicale, sia quando sia stato commesso da un soggetto subordinato. La competenza esclusiva per l'adozione, la modifica e l'integrazione del Modello è in capo al Consiglio di Amministrazione. Nel rispetto di quanto previsto dalla legge Acque SpA, Acque Servizi, Acque Industriali, LeSoluzioni e Ingegnerie Toscane hanno istituito specifici organismi societari con il compito di vigilare continuamente sull'efficace funzionamento e sull'osservanza dei Modelli adottati, nonché di curarne l'aggiornamento, proponendo ai rispettivi Consigli di Amministrazione modifiche e/o integrazioni che si rendano necessarie. I componenti di ciascun Organismo di Vigilanza restano in carica fino alla scadenza del Consiglio di Amministrazione che li ha nominati e comunque per non più di tre anni, terminati i quali possono essere rieletti. Nel corso dell'anno per nessuna società sono stati accertati episodi di corruzione che vengono eventualmente acquisiti dal Settore Internal Audit e comunicati all'OdV.

Gli Organismi di Vigilanza attivi nel corso del 2016 sono stati così composti:

RUOLO	ACQUE SPA ACQUE SERVIZI ACQUE INDUSTRIALI	INGEGNERIE TOSCANE	LESOLUZIONI
Presidente	Luca Cecconi	Luca Cecconi	Luca Cecconi
Componente	Giuseppe Sardu	Giuseppe Sardu	-
Componente	Giancarlo Faenzi	Francesco Vitelli	-

Ciascun Organismo di Vigilanza è posto in posizione apicale e in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione della Società di appartenenza, al quale riferisce di eventuali violazioni del Modello. I compiti, i poteri e le responsabilità dell'Organismo di Vigilanza sono definiti all'interno di appositi regolamenti. Nello svolgimento della propria attività di controllo, gli Organismi di Vigilanza si avvalgono dell'ausilio di diverse funzioni aziendali di controllo interno, tra cui la funzione di Internal Audit.

L'attività di Internal Auditing è gestita centralmente dalla apposita funzione di Acque SpA. **Chiunque venga a conoscenza di eventuali violazioni al modello 231 aziendale è tenuto a darne immediata comunicazione (in qualunque modo ritenga opportuno) all'OdV o rivolgersi allo stesso per eventuali chiarimenti. Trimestralmente ogni responsabile di area a rischio trasmette le informazioni di propria pertinenza all'OdV (flussi obbligatori).**

	ACQUE SPA, ACQUE SERVIZI, ACQUE INDUSTRIALI		
	2014	2015	2016
Riunioni Organismo di Vigilanza	9	4	5
Ore di formazione 231	0	0	0
Numero Audit totali effettuati	5	8	4
Segnalazioni ricevute	4*	2*	3*
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari, gestionali e/o sottoposte all'Autorità Giudiziaria	-	-	1**
Segnalazioni in corso di esame (n.)	-	1	0

* Segnalazioni che non riguardano fenomeni di corruzione

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

L'OdV di LeSoluzioni si è riunito quattro volte nel corso dell'anno e non ha ricevuto segnalazioni; in Ingegnerie Toscane si è riunito cinque volte, ha ricevuto una segnalazione non riguardante comunque fenomeni di corruzione. In nessuna delle due società ci sono stati audit né è stata effettuata formazione. Nel corso del 2016 l'Ufficio di Internal Audit, su indicazione degli Organismi di Vigilanza, ha aggiornato i Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 di Acque SpA, Acque Servizi, Acque Industriali e

Ingegnerie Toscane in base a:

- i cambiamenti organizzativi societari, particolarmente rilevanti dopo l'adozione dei nuovi sistemi informativi;
- le modifiche normative intercorse dal 2012, che hanno comportato l'ampliamento del novero dei reati presupposto, attraverso l'introduzione di nuove fattispecie quali: il reato di corruzione tra privati, il reato di induzione indebita a dare o promettere utilità, il reato di autoriciclaggio e ulteriori reati in materia ambientale.

Il Modello di LeSoluzioni è in corso di revisione.

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

	ACQUE SPA	ACQUE SERVIZI	ACQUE INDUSTRIALI	INGEGNERIE TOSCANE	LESOLUZIONI (*)
Aree a rischio corruzione mappate	20	18	18	19	19
Totale aree a rischio mappate	26	24	24	25	23
Aree a rischio corruzione mappate / Totale aree a rischio mappate	77%	75%	75%	76%	83%

(*) L'attività di aggiornamento del Modello 231 de LeSoluzioni non è ad oggi conclusa, ragion per cui i numeri riportati in tabella potrebbero subire modifiche.



7.4 Sistema 262 e revisione del bilancio di esercizio

Le società quotate, come Acea, hanno avviato i progetti di adeguamento dei propri modelli organizzativi e dei relativi sistemi di controllo al dettato normativo della Legge 262/05, la cosiddetta "Legge sul risparmio".

LA LEGGE SUL RISPARMIO PREVEDE INFATTI:

- un rafforzamento delle responsabilità a livello dirigenziale in merito alle comunicazioni sociali, con impatto nei ruoli e nelle responsabilità dell'alta direzione e del controllo interno;
- un rafforzamento delle comunicazioni sociali al mercato e agli investitori, in particolare negli obblighi di informativa e attestazioni di veridicità sui documenti economico-finanziari emessi;
- l'individuazione dei processi che alimentano le suddette informative attraverso la mappatura dei flussi economico-contabili e patrimoniali che generano i dati e documenti emessi al mercato;
- la predisposizione di opportune procedure per la formalizzazione delle attività descritte all'interno dei suddetti processi;
- la garanzia dell'applicazione delle suddette attraverso attività periodiche di verifica con lo scopo di assicurare adeguatezza e operatività dei controlli individuati;
- l'individuazione di una figura preposta e responsabilizzata sulle redazioni della documentazione contabile;
- modifiche statutarie relative alla formalizzazione delle nomine e all'adeguamento della Corporate Governance (voto a scrutinio segreto, aumento del numero di amministratori indipendenti, aumento della partecipazione dell'azionariato di minoranza, modifiche alla composizione degli organi sociali, ecc.).

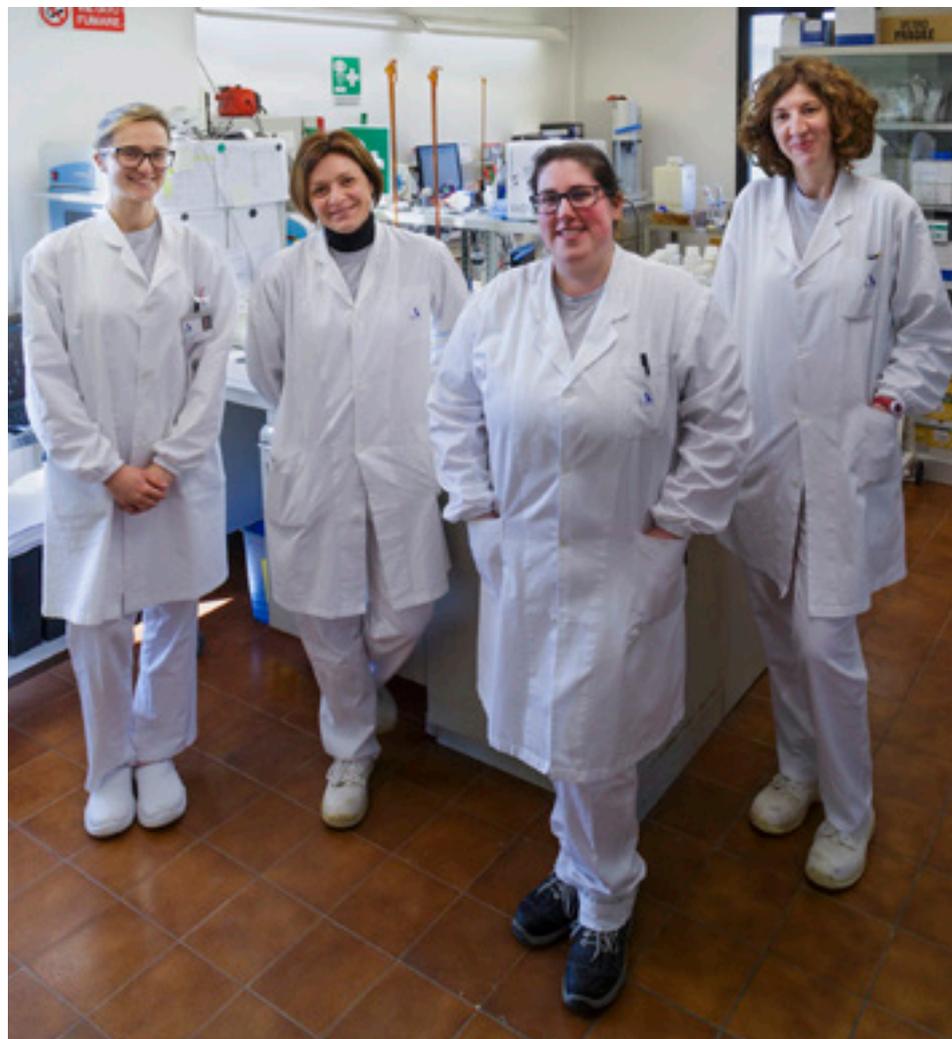
Dal 2010 Acque SpA ha aggiornato le proprie procedure amministrative contabili al modello proposto da Acea SpA per assicurare il rispetto dei principi di cui sopra. Con delibera dell'assemblea dei soci la Società ha affidato l'incarico per la revisione contabile del bilancio per gli esercizi

2016, 2017 e 2018 alla società di revisione KPMG SpA che svolge le attività di verifica dei dati civilistici in parallelo ai dati della sostenibilità garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l'esterno.



Più ci saranno
gocce d'acqua pulita,
più il mondo
risplenderà di bellezza.

(Madre Teresa di Calcutta)





IDENTITÀ
E GOVERNANCE

8

Il sistema
delle certificazioni

8. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

8.1 Sistema di gestione integrato

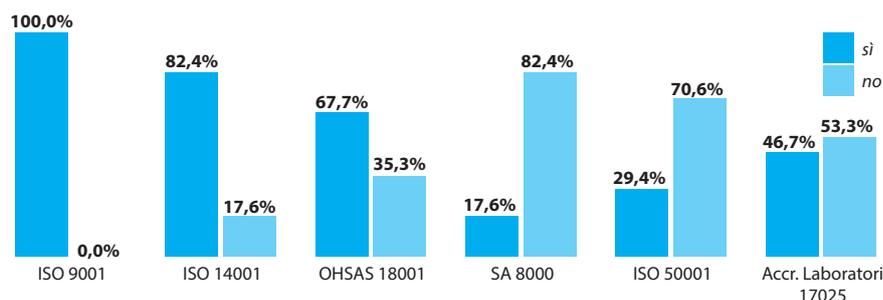
Fin dal 2005 Acque SpA ha implementato e certificato sistemi di gestione volontari che garantiscono prestazioni sostenibili. Il sistema è integrato con quello delle società Acque Servizi, Acque Industriali e da quest'anno anche di LeSoluzioni per le quali si rimanda alle specifiche sezioni. L'integrazione di questi cinque schemi di norma è certificata dall'Ente terzo Rina secondo lo schema Best4 plus. La principale novità dell'anno è stata l'aggiornamento del sistema alle nuove

edizioni 2015 delle norme UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione della qualità) e UNI EN ISO 14001 (Sistema di gestione ambiente).

Accanto ai sistemi implementati trasversalmente in tutta l'azienda, negli ultimi anni si sono sviluppati alcuni

schemi "settoriali" di cui si trova di seguito un focus.

Nel panorama nazionale delle utilities (benchmark da Utilitatis 2014) si evince che Acque SpA rientra nelle categorie di aziende che hanno certificato tutti i sistemi di cui sotto.



I Sistemi di gestione in vigore in Acque sono ad oggi i seguenti:

SOCIETÀ	CERTIFICAZIONE CONSEGUITA	ANNO DI CONSEGUIMENTO	NORMA DI RIFERIMENTO
	QUALITA'	2005	UNI EN ISO 9001
	AMBIENTE	2005	UNI EN ISO 14001
	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	2005	OHSAS 18001
	RESPONSABILITÀ SOCIALE	2007	SA 8000
	ENERGIA	2013	UNI CEI EN ISO 50001
	REGISTRAZIONE EMAS DEPURATORE PAGNANA	2015	Regolamento EMAS III
	ACCREDITAMENTO LABORATORI	2014	UNI CEI EN ISO/IEC 17025
	QUALITA'	2004	UNI EN ISO 9001
	AMBIENTE	2007	UNI EN ISO 14001
	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	2007	OHSAS 18001
	RESPONSABILITÀ SOCIALE	2007	SA 8000
	ENERGIA	2015	UNI CEI EN ISO 50001
	REGISTRAZIONE EMAS PIATTAFORMA PAGNANA	2015	Regolamento EMAS III
		QUALITA'	2007
AMBIENTE		2007	UNI EN ISO 14001
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		2007	OHSAS 18001
RESPONSABILITÀ SOCIALE		2007	SA 8000
ENERGIA		2015	UNI CEI EN ISO 50001
	QUALITA'	2004	UNI EN ISO 9001
	AMBIENTE	2016	UNI EN ISO 14001
	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	2016	OHSAS 18001

8.2 Registrazione Emas



Il sito di Pagnana in cui insistono sia l'impianto di depurazione di Acque SpA che la piattaforma di trattamento rifiuti di Acque Industriali Srl, società che opera nel settore dei rifiuti liquidi e delle bonifiche ambientali, ha ottenuto dal 2015 la registrazione EMAS. La dichiarazione ambientale di Pagnana è ad oggi uno dei pochi casi in Italia di dichiarazione ambientale congiunta.

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

8.3 Accredитamento

Il laboratorio di Acque SpA, organizzato nelle unità operative di Pontedera, Pisa ed Empoli è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025/2005. L'accreditamento è l'attestazione da parte di un organismo nazionale (ACCREDIA) che garantisce il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie. L'accreditamento è garanzia di competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove e di accuratezza e affidabilità dei risultati. Si rimanda per maggiori dettagli al paragrafo 9.4 – *Il servizio di analisi di laboratorio.*

8.4 Sistema interno di audit

Per il mantenimento del sistema di gestione integrato e infragruppo annualmente vengono svolti da professionisti esterni incaricati o da personale interno qualificato audit interni sui processi gestionali infragruppo, sui processi core delle singole aziende e su un campione di siti operativi (Impianti, cantieri, uffici commerciali...). Nell'anno sono stati condotti complessivamente 25 audit (34 nel 2015) che hanno coperto 56 processi/siti operativi (63 nel 2015) di Acque SpA, Acque Servizi, Acque Industriali e LeSoluzioni. I siti operativi campionati sono stati 13 (29 siti operativi nel 2015). La riduzione del numero dei siti operativi campionati è dovuta al fatto che il 2016 è stato l'ultimo anno del campionamento triennale per cui molti siti erano stati anticipati agli anni precedenti.

Il numero dei processi campionati è invece aumentato poiché nel corso dell'anno sono stati auditati anche i processi della società LeSoluzioni entrata nel perimetro del sistema infragruppo. Oltre agli audit sui siti e sui processi, per mantenere l'accreditamento dei laboratori di analisi, vengono svolti annualmente anche audit tecnici sulle prove accreditate. Questi audit vengono condotti da personale qualificato in grado di verificare anche tecnicamente l'esecuzione delle analisi. Vengono auditate tutte le prove accreditate almeno una volta ogni quattro anni (periodo di validità dell'accreditamento) e le prove in estensione prima della verifica Accredia. Nel 2016 sono state verificate, mediante questo tipo di audit, 10 delle 32 prove che a fine anno risultano accreditate (nel 2015 erano state auditate 16 prove sulle 17 accreditate). Sono inoltre state auditate le tre prove che andranno in estensione di accreditamento nei primi mesi del 2017.

8.5 Sistema esterno di audit

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



8.6 Eticità e SA8000

La norma SA (Social Accountability) 8000, standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo. Tale garanzia si esplica nella valutazione di conformità del sistema di responsabilità sociale attuato da un'organizzazione ai requisiti della norma SA8000 visibile attraverso la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente con un meccanismo analogo a quello utilizzato per i sistemi di gestione. Lo standard prevede oltre all'osservanza delle leggi nazionali e internazionali vigenti il rispetto dei diritti umani; dei diritti dei lavoratori; la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di salute e sicurezza del posto di lavoro. Ogni dipendente ha il diritto di effettuare segnalazioni o reclami in merito all'applicazione dei requisiti della norma SA8000 e delle normative relative al diritto del lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori.

Acque SpA ha adottato da una decina di anni un sistema di gestione conforme allo standard internazionale SA8000. Il sistema di gestione SA8000 coinvolge direttamente componenti importanti della comunità quali:

- fornitori
- clienti
- consumatori e loro associazioni
- gruppi ambientalisti ed umanitari
- organizzazioni sindacali
- mass media
- residenti nel territorio di riferimento

Il sistema di gestione SA8000 è sottoposto a verifica esterna con cadenza semestrale. Le due verifiche da parte del RINA svoltesi nel 2016 sul sistema di gestione implementato in azienda hanno avuto esito positivo. La transizione alla nuova versione della norma pubblicata nel 2014 è prevista nel primo semestre 2017.

Non si sono verificate, nel 2016, segnalazioni riferite alle tematiche dei diritti umani. Una delle novità della nuova edizione è la costituzione di un "Social Performance Team (SPT)" i cui compiti sono i seguenti:

1. Effettuare, validare e riesaminare la valutazione dei rischi di sistema SA8000 e promuovere azioni per affrontare i rischi individuati come significativi;
2. Monitorare le attività di impatto SA8000 nel luogo di lavoro anche attraverso audit interni ed analisi dei rilievi emersi;
3. Organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto e identificare azioni per rendere più efficace l'applicazione dello standard SA8000;
4. Garantire che le azioni preventive e correttive siano realmente applicate;
5. Mantenere le registrazioni che comprendono la sequenza temporale e l'elenco delle non

conformità relative a SA8000, le loro cause, le azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

La Direzione del Gruppo Acque ha deciso di costituire un comitato infragruppo che risulta così composto:

1. **Membri che derivano da ruoli aziendali strategici per lo scopo del SPT** ovvero:
 - Rappresentante della Direzione per SA8000 infragruppo o suo delegato;
 - Settore Risorse Umane e Formazione infragruppo;
 - Settore Acquisti Infragruppo;
 - Responsabile Sistemi di Gestione Integrati infragruppo o suo delegato;
 - Servizio di Prevenzione e protezione – un componente in rappresentanza di tutte le società.
2. **Rappresentanti dei lavoratori SA8000 eletti o designati in seno alle RSU aziendali;**
3. **Membri volontari ai quali è stato chiesto un contributo di impegno.**

I componenti del Social Performance Team, nel secondo semestre dell'anno hanno partecipato a due giornate formative sulla norma, le sue novità e i compiti del team stesso.

Ore di formazione
sui diritti umani
anno 2016
Social Performance Team

16 ore





Le persone giungono sempre
al momento giusto
nei luoghi in cui sono attese.

(Paulo Coelho)



2016



IDENTITÀ
E GOVERNANCE

9
I servizi

9. I SERVIZI

I servizi sono il cuore pulsante dell'attività di Acque SpA. La modalità di gestione del servizio idrico integrato, la difesa e la valorizzazione della risorsa, la qualità delle acque potabili, l'affidabilità del dato analitico, la gestione degli impianti e la qualità delle acque depurate sono la mission principale dell'alta direzione e delle nostre persone. La finalità che ci caratterizza è garantire un accesso all'acqua sicuro ed equo ai nostri utenti e una gestione sostenibile del nostro gruppo. Per fare ciò è indispensabile un lavoro costante per il potenziamento e l'integrazione della risorsa idrica e naturalmente per l'estensione della copertura del servizio fognatura e depurazione e il risanamento e la sostituzione sia delle reti idriche che delle reti fognarie. La strategia che ci guida è la ricerca dell'efficienza e dell'economicità del servizio, nonché l'individuazione e l'attuazione di strumenti sempre più innovativi, uniti ad una gestione sostenibile della risorsa e ad una capacità sempre maggiore di investimento.

9.1 Il ciclo idrico integrato

Il servizio idrico integrato si definisce come l'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Il gestore di tale servizio deve quindi curare la gestione, nel proprio territorio di competenza, della captazione, adduzione e distribuzione delle risorse idriche per utenze domestiche,

pubbliche, commerciali, agricole e industriali. Deve inoltre occuparsi della raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura, e del trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura. La missione e la strategia di Acque SpA è quella di difendere il più possibile la risorsa e quindi ridurre le perdite, consegnare acque potabili buone e controllate, ridurre il carico inquinante delle acque provenienti dalle reti fognarie attraverso una serie di trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici sempre più innovativi, sicuri e sostenibili.

COMUNI SERVITI ACQUEDOTTO N. 55	2014	2015	2016
Popolazione servita acquedotto	724.809	735.404	737.204
m/pro-capite rete acquedotto	8,21	8,02	8,02

COMUNI SERVITI FOGNATURA E DEPURAZIONE N. 57	2014	2015	2016
popolazione servita fognatura	668.247	676.952	678.662
popolazione servita depurazione	588.649	597.741	599.135
m pro-capite rete fognatura	4,59	4,55	4,50

La gestione degli impianti è garantita da una razionale organizzazione di personale qualificato nella conduzione, nella manutenzione e nel controllo dei processi di trattamento e delle reti. Il controllo gestionale viene effettuato dai centri di supervisione e controllo che permettono interventi in tempo reale con la registrazione e l'archiviazione dei dati significativi. Il telecontrollo e l'informatizzazione della rete acquedottistica garantiscono il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza. Il telecontrollo e telecomando degli impianti di sollevamento delle reti fognarie e dei processi di depurazione consente la continuità del funzionamento mediante l'attivazione a distanza delle riserve e

delle squadre di pronto intervento. La rappresentazione informatizzata della rete permette l'interconnessione di dati tecnici, amministrativi ed economici consentendo la gestione efficace e integrata del servizio idrico. Nel 2016 in Acque è stato implementato il sistema informatico WFM per la gestione delle attività. L'introduzione del sistema per il Work Force Management (WFM), rappresenta una leva essenziale per l'ottimizzazione dei processi ed il miglioramento delle performance operative. Il WFM ha permesso di mettere a disposizione dei tecnici che operano sul territorio un sistema innovativo progettato per soddisfare le necessità del personale in campo, introducendo prodotti e tecnologie basate su sistemi mobile.

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

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

Il nostro sistema WFM permette la geolocalizzazione del personale e quindi il funzionamento del processo in mobilità, anche in condizioni dove la rete cellulare è assente, tutto quanto necessario per l'esecuzione delle attività assegnate al personale migliorando l'efficienza dei processi e l'efficacia del lavoro in campo.

9.2 Il servizio acquedotto

Acque SpA assicura le forniture idriche prelevando l'acqua in larga misura da falde sotterranee e in misura molto minore da fonti superficiali (laghi e fiumi) e sorgenti; una ulteriore piccola porzione proviene da fonti di approvvigionamento esterno. Terra, acqua, aria, energia, piante ed esseri viventi costituiscono i beni comuni dell'umanità.

Pertanto, compito principale di un soggetto preposto alla gestione del servizio idrico è quello di salvaguardare la risorsa e ridurre le perdite. Dai dati forniti dall'Autorità Nazionale, le reti di acquedotto del nostro Paese presentano un elevato grado di vetustà: complessivamente il 60% dell'infrastruttura nazionale risulta posato da oltre 30 anni e il 25% di questa ha oltre 50 anni. Le perdite reali delle reti di acquedotto rappresentano, a livello nazionale, il 35% dei volumi immessi in rete.

COPERTURA ACQUEDOTTO*	ANNO 2015	ANNO 2016
*dato trasmesso all'AIT il 30.06 di ogni anno	95,3%	95,3%

Il ciclo dell'acquedotto, che permette l'erogazione di acqua per uso potabile, può essere schematicamente suddiviso in tre fasi: una fase di approvvigionamento della risorsa dalle falde (tramite un sistema di pozzi o di sorgenti), una fase di potabilizzazione (cui l'acqua viene sottoposta per renderla idonea al consumo umano) e una fase di distribuzione (che, tramite un sistema di condotte interrate, porta

l'acqua dagli impianti alle abitazioni o alle industrie). La consistenza impianti a supporto del servizio acquedotto è la seguente. **L'aumento rispetto al 2015 di alcune categorie di impianti è dovuto al fatto che sono stati considerati gli impianti attivi e quelli in fermo parziale come richiesto da AIT e non solo gli impianti attivi.**

CONSISTENZA IMPIANTI SERVIZIO ACQUEDOTTO*	2014	2015	2016
Km rete acquedotto	5.953	5.898	5.912
Di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	808	829	829
Di cui rete di distribuzione (Km)	5.145	5.069	5.083
Opere di presa	722	710	852
Di cui pozzi	434	428	531
Di cui da fiumi/laghi	14	14	22
Da sorgenti	274	268	299
Serbatoi	550	547	569
Impianti disinfezione/trattamento	248	293	vedi dato sotto
Impianti trattamento (la AIT chiede di non considerare più gli impianti di disinfezione dal 2016)			267
Stazioni di Pompaggio	402	402	415

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

Le condotte della rete idrica di Acque SpA sono composte da materiali differenti, che variano in funzione del periodo storico in cui sono state posate, del contesto geologico in cui sono dislocate, delle problematiche di cantiere, della portata d'acqua e della pressione a cui sono sottoposte. Il 46,84% dell'acquedotto è realizzato in materiale plastico (PVC e polietilene), dato pressoché costante negli ultimi tre anni, il 12,40% è in cemento-amianto, il 19,36% in acciaio, il 20,55% in ghisa e meno dell'1% è in altri materiali.

La contaminazione di fibre di amianto nell'acqua destinata al consumo umano è oggetto di crescente attualità ed attenzione sia da parte della collettività che delle istituzioni. La presenza di amianto nella rete idrica di Acque è legata al diffuso utilizzo fatto in edilizia e idraulica sino agli anni '80, per poi essere messo definitivamente al bando nel 1992.

La normativa italiana non prevede limiti di legge sulla presenza di fibre di amianto nelle acque potabili e le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per la qualità dell'acqua potabile del 2001, e il loro aggiornamento del 2003, recitano rispettivamente:

"Non esiste dunque alcuna prova seria che l'ingestione di amianto sia pericolosa per la salute, non è stato ritenuto utile, pertanto, stabilire un valore guida fondato su delle considerazioni di natura sanitaria, per la presenza di questa sostanza dell'acqua potabile".

COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA*	2014	2015	2016
Acciaio	19,46%	19,40%	19,36%
Cemento amianto	12,49%	12,50%	12,40%
Ghisa	19,95%	20,34%	20,55%
Materiali plastici	47,37%	46,91%	46,84%
Altro	0,73%	0,85%	0,85%
Totale	100%	100%	100%

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

Anche l'Istituto Superiore di Sanità, nel 2015, con proprio parere ha confermato idoneo il valore limite di parametro per l'amianto nelle acque potabili indicato dall'EPA in 7 milioni di fibre per litro e ritiene che la situazione non debba essere percepita come un rischio incombente per la salute pubblica, né per l'eventuale dose di fibre ingerita. Con spirito precauzionale tuttavia l'**Autorità Idrica Toscana**, in collaborazione con **Regione Toscana** e **Sistema Sanitario**, nonché con tutti i **Gestori di Servizio Idrico**

Integrato, ha promosso un sistema di monitoraggio omogeneo sul territorio toscano volto a verificare l'effettiva presenza di fibre di amianto nell'acqua distribuita.

Acque SpA, nel triennio 2014-16, ha effettuato 143 determinazioni di amianto sulle proprie reti verificando una situazione decisamente confortante, tanto che il valore massimo di fibre riscontrato è stato ampiamente sotto i limiti prima esposti.



9.2.1 L'UTILIZZO DELLA RISORSA ACQUA

Il paragrafo seguente riporta i valori relativi all'utilizzo della risorsa idrica, in particolare la richiesta di acqua, il valore dei prelievi dall'ambiente e parallelamente il valore dell'acqua prelevata dagli altri gestori e fornita alle altre aziende. Da un punto di vista dell'efficienza della gestione del processo si analizzano i valori delle perdite di rete e la qualità delle acque depurate e tutte le attività svolte dai laboratori interni all'azienda.

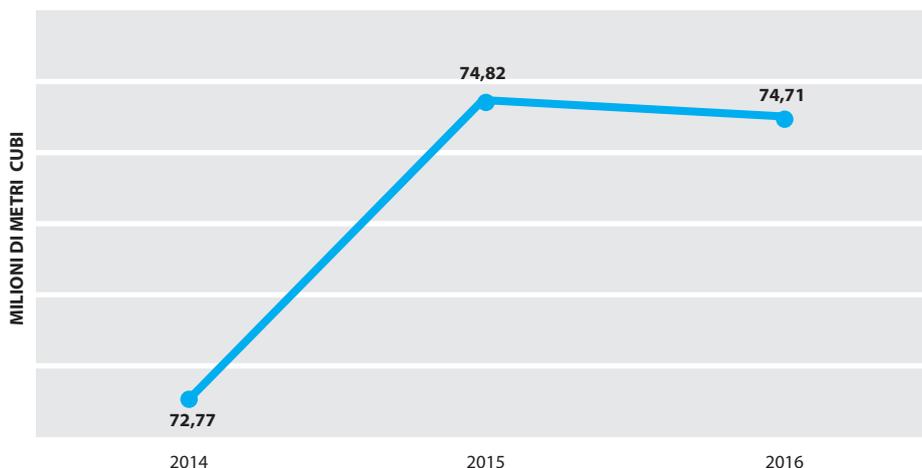
9.2.2 VOLUME D'ACQUA IMMESSO IN RETE

Nel 2016 la richiesta di risorsa idrica torna a diminuire, seppure lievemente, rispetto all'anno precedente. Questo indica che la determinazione nel perseguire ed incrementare gli interventi di efficientamento e la ricerca di perdite occulte offrono risultati tangibili almeno nel mantenere sostanzialmente stabile il Bilancio della risorsa idrica in una situazione infrastrutturale non ottimale.

Nel 2015 si era attenuato il trend positivo, in atto fino al 2014, che aveva portato a una riduzione di oltre 8 milioni di m³ di acqua prelevata dall'ambiente, per effetto non solo dell'aumento delle tariffe e forse della crisi economica, ma anche degli interventi attuati per il miglioramento dell'efficienza del sistema. L'aumento dell'acqua immessa in rete nel corso del 2015 è stato del 2,88 % e ha preso avvio dalla tarda primavera, per toccare l'apice in luglio e tornare nelle medie ad autunno inoltrato, grazie anche all'intensificazione della ricerca perdite e l'accelerazione delle riparazioni.

Sappiamo oggi che tale andamento, su cui hanno influito elementi stagionali (il periodo estivo 2015 ha registrato picchi durevoli di alte temperature e bassa piovosità), ma anche fattori strutturali legati all'accelerazione del degrado delle reti idriche, è stato però indotto principalmente da un inaspettato e significativo aumento dei volumi

IMMESSO IN INGRESSO ALLE RETI AZIENDALI (Mm³)



consegnati agli utenti in gestione (aumento del fatturato) di ben il 2,58 % (+1.118.285 Mc); questa realtà rivaluta completamente la prima stima relativa alle perdite in rete 2015 indicando un valore si in aumento, ma di solo lo 0,2%, per cui se da una parte si pone pertanto un'esigenza d'intensificazione degli interventi di ricerca perdite occulte e soprattutto di maggiori risorse da destinare all'efficientamento delle reti idriche (potenziamento del telecontrollo, dell'automazione

e della regolazione automatica della pressione in rete, estensione della distrettualizzazione, rafforzamento del ritmo di rinnovo-sostituzione delle condotte) per ridurre ulteriormente le perdite in rete che restano alte, dall'altra occorrerà pensare anche ad un aumento della dotazione idrica per rete idrica comunale, soprattutto nell'area est in gestione, intensificando la ricerca di nuove risorse idriche e le interconnessioni est-ovest.

ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE E IMMESSA IN RETE (Mm ³)	2014	2015*	2016**
da pozzi aziendali (acqua di falda)	58,72	60,657	59,993
da laghi / fiumi (acqua superficiale)	3,125	3,381	3,357
da sorgenti	8,499	7,693	6,770
Totale acqua prelevata da fonti gestite	70,348	71,731	70,120
Acqua prelevata da fonti di approvvigionamento esterne	6,383	6,859	7,027
Totale prelievi	76,731	78,590	77,147
Perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	3,964	3,769	2,440
Totale immesso in ingresso alle reti aziendali	72,767	74,821	74,707

* il dato 2015 è stato aggiornato con i dati definitivi 2015

** il dato 2016 è stimato poiché non sono disponibili i dati del fatturato

Il metodo di calcolo seguito per gli anni 2015 -2016 non può essere altro che quello della determina 5/2016, visto che è imposto dall'Autorità, naturalmente i dati 2016 sono stimati e

suscettibili di variazioni, anche sensibili, non essendo ancora noto il volume consegnato agli utenti, ed il volume complessivo captato.

	2014	2015	2016
Acqua Consegnata (Mm ³) *	46,45	47,61	47,68

* dato estratto dal SW telecontrollo MOVICOM

9.2.3 L'ACQUA CONSEGNATA MA NON FATTURATA

La percentuale di acqua non fatturata rispetto a quella immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (rottture di condotte o organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto al 31 dicembre, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi).

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

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

Il numero totale delle perdite riparate nell'anno 2016 ammonta a 8540 (1,44 perdite per ogni km di rete) e, come mostrato nel grafico successivo, l'andamento risulta simile a quello registrato nel 2014, dopo il picco estivo registrato nel 2015.

9.2.4 GLI AUTOCONSUMI

La prima voce fa riferimento ai consumi totali rilevati sulle utenze intestate ad Acque SpA e fa riferimento a consumi quali uffici e docce esterne. La seconda voce si riferisce ad usi di processo quali, lavaggio macchinari, piazzali etc. ed è calcolata secondo il metodo del DM 97/99 previsto da AEEGSI.

Queste ultime si traducono in **acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata** e quindi fatturata.

Per il 2016 viene riportato il valore calcolato secondo il metodo dettato dall'AEEGSI. I valori del 2014 e 2015 sono stati ricalcolati secondo lo stesso metodo.

	2014	2015	2016
Acqua non fatturata [m³/(km*giorno)]	*12,22	*12,57	**12,53

* I valori del 2014 e 2015 sono stati ricalcolati secondo il metodo dettato dall'AEEGSI. Risultano quindi differenti rispetto ai bilanci pubblicati negli scorsi anni.

** Il dato 2016, stimato per mancanza dei dati effettivi relativi al volume di acqua fatturata, risulta essere in diminuzione rispetto all'anno precedente, ma va considerato con cautela perché il dato relativo all'acqua fatturata realmente (ad oggi valore non noto) potrebbe riservare delle sorprese.

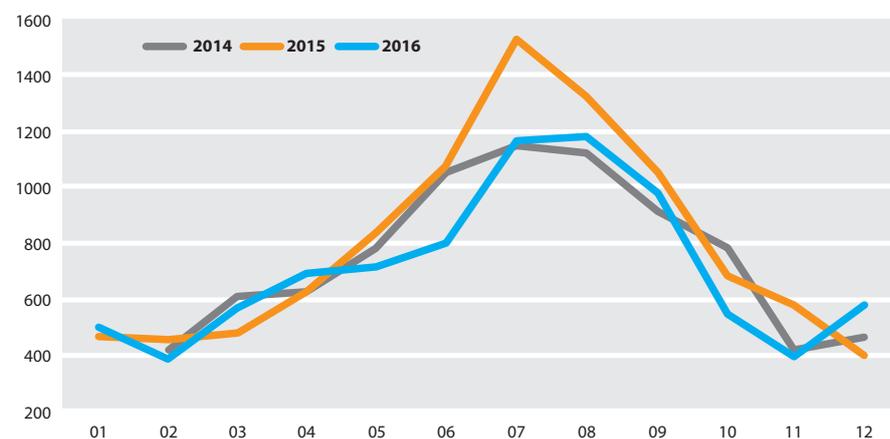
PERDITE RIPARATE

2015			2016		
KM RETE	PERDITE RIPARATE	MEDIA (PERDITE/KM)	KM RETE	PERDITE RIPARATE	MEDIA (PERDITE/KM)
5894	9516	1,61	5912	8540	1,44

	2014	2015	2016*
Perdite reali (Mm³)	26,31	27,21	27,03

I valori del 2014 e 2015 sono stati ricalcolati secondo il metodo dettato dall'AEEGSI. Risultano quindi differenti rispetto ai Bilanci pubblicati negli scorsi anni.

* Il dato 2016 è stimato per mancanza dei dati relativi al volume di acqua fatturata e suscettibile di variazioni anche sensibili.



ACQUA POTABILE CONSUMATA DA ACQUE SPA	2014	2015	2016
Usi civili (m³)	55.937	40.381	59.862*
Usi di processo (m³)	221.520	219.737	227.692**

* per gli ultimi due mesi dell'anno il dato è stimato sulla media dei consumi degli anni precedenti, dato misurato da gennaio a ottobre

** dato calcolato secondo il DM 97/99

9.2.5 L'ACQUA DI RIUSO

L'acqua di riuso/riciclo sui principali impianti di acque è pari a 457.856 m³ nel 2015 e di **463.970 m³** per il 2016.

Di questi 161.370 m³ è l'acqua utilizzata per il contro lavaggio dei filtri della centrale del Pollino

che torna in testa all'impianto.

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

La riduzione del riuso nella centrale del Pollino è dovuta al fatto che, in relazione alla minor produzione di risorsa immessa in rete, nel mese di novembre è stato dismesso un filtro, per cui è diminuita la portata di contro lavaggio complessiva necessaria per il mantenimento dell'efficienza dell'impianto.

	2015	2016
Acqua di riuso utilizzata dalle nastropresse (m ³)*	273.176	302.460
Acqua di riuso utilizzata per il contro lavaggio filtri della centrale del Pollino (m ³)**	184.680	161.370
TOTALE	457.856	463.830

Acqua di riuso/riciclo sui principali impianti di acque (m³)

* dato stimato in base al numero delle ore di funzionamento

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

9.3 La depurazione e la fognatura

Acque SpA pone una particolare attenzione ai servizi di depurazione e fognatura del territorio, disponendo di una rete fognaria di circa 3000 Km e di 139 impianti, principalmente basati su un processo di depurazione dei reflui essenzialmente di tipo biologico, definito "a fanghi attivi".

La strategia e l'impegno di Acque SpA si riconfermano nella volontà di investire nei prossimi cinque anni 143 milioni di euro nel cosiddetto "Tubone", un progetto di centralizzazione degli schemi depurativi della Zona del Cuoio, della Valdera e della Valdinievole, che consentirà l'estensione del sistema depurativo per oltre 200.000 cittadini. Il numero dei sollevamenti è aumentato poichè la metodologia di calcolo, richiesta dall'AEEGSI, è cambiata e prevede siano compresi nel numero anche gli impianti in fermo parziale.

	2014	2015*	2016**
Km rete fognatura	3.064	3.081	3.095
m rete pro-capite fognatura	4,59	4,55	4,50
Popolazione servita fognatura	668.247	676.952	678.662
Popolazione servita depurazione	588.649	597.741	599.135
Impianti di depurazione (Imp. attivi fino al 2015 dal 2016 attivi + fermi parziali)	139	139	139
Sollevamenti fognari (Imp. attivi fino al 2015 dal 2016 attivi + fermi parziali)	515	517	527

* Estrazione dati da Data base infrastrutture 2014 consegnato ad AIT 30/06/2015 - impianti attivi

** Estrazione dati da Data base infrastrutture 2015 consegnato ad AIT 30/06/2016 - impianti attivi + fermo parziale come richiesto da AIT per la raccolta dati da inviare a AEEGSI. Dei sollevamenti fognari attivi nel 2016, 9 non erano attivi nel 2015 e 2 sono i fermi parziali.

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

COPERTURA DEPURAZIONE	ANNO 2015	ANNO 2016
	74,7%	74,7%
*dato trasmesso all'AIT il 30.06 di ciascun anno		

COPERTURA FOGNATURA	ANNO 2015	ANNO 2016
	84,6%	84,6%
*dato trasmesso all'AIT il 30.06 di ciascun anno		

Mm ³ ACQUE REFLUE TRATTATE IN TUTTI I DEPURATORI GESTITI	2014	2015	2016
	52,90	47,20	51,40

Totale parametri controllati sulle acque depurate

2016

123.646

9.3.1 IL TRATTAMENTO DEGLI SCARICHI

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

Con riferimento agli impianti con potenzialità maggiore ai 2000 AE, il numero totale di non conformità rilevate nel 2016, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalle autorizzazioni rilasciate, è risultato pari a 107, mentre **la percentuale di conformità degli scarichi è del 99,1% rispetto ai limiti di legge.**

In particolare, rispetto ai limiti di legge per lo scarico in ambiente, Acque Spa rientra tra i Soggetti Gestori degli impianti di depurazione di cui alla tabella B e C dell'allegato n.1 alla Delibera Regione Toscana n.1210 del

I controlli sulle acque reflue sono svolti dai laboratori di Pontedera e Pagnana. A riprova dell'impegno profuso, nella scorsa stagione balneare i controlli Arpat sull'idoneità alla balneazione

dell'area pisana hanno raggiunto il 100% di eccellenza, consentendo tra le altre cose il conferimento della Bandiera Blu a Marina di Pisa, Tirrenia e Calambrone.

28/12/2012, nella quale viene stabilito 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 di almeno del 75% rimozione di azoto totale e fosforo totale. Il metodo di calcolo da gennaio 2017 è cambiato poiché l'AEEGSI richiede tale indicatore su tutti gli impianti con potenzialità

maggiore ai 2000 AE e non più con riferimento ai 15 impianti principali. Prendendo a riferimento i 42 principali impianti gestiti da Acque SpA con potenzialità maggiore di 2000 A.E., escluso quindi i cosiddetti "trattamenti appropriati" in quanto di modestissima significatività, nel triennio sono stati rimossi dalle acque reflue, prima della loro restituzione all'ambiente come acque depurate, le seguenti quantità di inquinanti.

TREND TRIENNALE

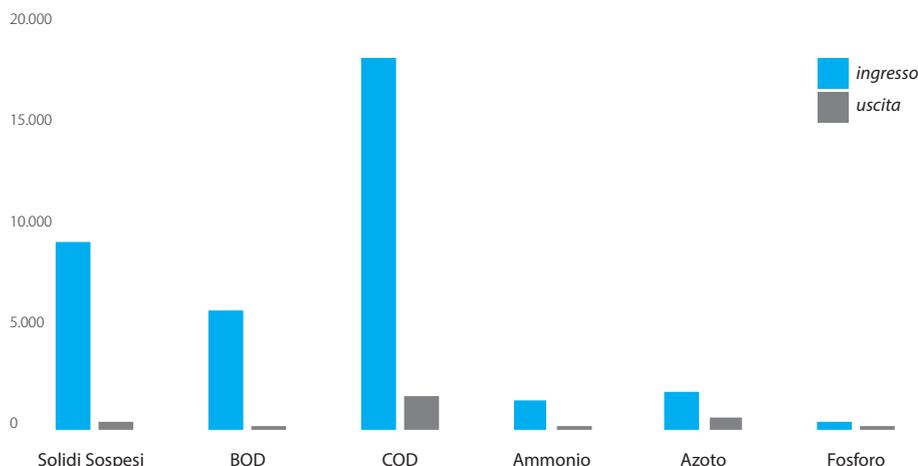
TONNELLATE DI INQUINANTI RIMOSSE DAI N. 42 IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E

	Solidi Sospesi	BOD	COD	Azoto	Fosforo
	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]	[t/anno]
2014	10.383	5.716	16.986	1.347	263
2015	10.037	6.334	18.132	1.435	303
2016	8.838	4.224	12.739	1.272	205

VALORI IN INGRESSO, IN USCITA E RIMOSI DEI N. 42 IMPIANTI CON POTENZIALITÀ MAGGIORE DI 2000 A.E

	Solidi Sospesi	BOD	COD	Ammonio	Azoto	Fosforo
Ingresso	9.201	5.821	18.301	1.488	1.915	291
Uscita	363	272	1.638	195	643	86
Rimosso	8.838	5.549	16.664	1.293	1.272	205

Valori in ingresso, in uscita e rimossi dei n. 42 impianti con potenzialità maggiore di 2000 A.E



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. Nel 2016 sono stati rimossi dalle acque reflue altissime percentuali di inquinanti, in modo tale da garantire il naturale ecosistema.

SIGNIFICATO DEI 5 PRINCIPALI PARAMETRI MISURATI PER LA QUALITÀ DELLE ACQUE

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

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

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

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

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

PERCENTUALI DI ABBATTIMENTI DEGLI INQUINANTI DEI 42 IMPIANTI DI DEPURAZIONE SOPRA I 2000 AE

PARAMETRO INQUINANTE	2016 *
COD	91,1 %
BOD	95,3 %
SST	96,1 %
AMMONIO	86,9 %
FOSFORO totale	70,5 %
AZOTO totale	66,4 %

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

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

QUALITA' DELLA DEPURAZIONE

Percentuale qualità rispetto ai limiti di legge

L'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti è del 26% se si considerano BOD₅, COD, SST, azoto ammoniacale, azoto nitrico e fosforo totale e del 25% se si escludono azoto nitrico e fosforo totale. rispetto ai limiti di legge grazie collegata alla capacità depurativa degli impianti e alle tecnologie adottate.

	ANNO 2016
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/ limiti di legge: valore ottimale <100%)	26,00%
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/ limiti di legge: valore ottimale <100%) (escluso fosforo totale e azoto nitrico)	24,92%

L'indicatore è relativo agli impianti con più di 2 mila abitanti equivalenti (i volumi trattati in questi impianti sono pari al 93% del totale dei reflui trattati) ed è calcolato sulla base del rapporto

tra la concentrazione media pesata misurata di BOD₅, COD, SST, azoto ammoniacale, azoto nitrico e fosforo totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006.

9.3.2 GLI SCARICHI INDUSTRIALI

Tutti gli scarichi di un'attività produttiva devono essere autorizzati. In particolare, devono essere autorizzati gli scarichi di acque reflue industriali, quindi gli scarichi derivanti da quelle attività produttive che non rientrano nel regime agevolativo delle acque reflue assimilabili alle domestiche. In base all'articolo 165 del Decreto Legislativo 152 del 3/4/2006 e del Regolamento di accettabilità degli scarichi industriali in pubblica fognatura di Acque SpA, le attività produttive autorizzate allo scarico, sono tenute ad effettuare annualmente la denuncia delle fonti di approvvigionamento e della quantità e qualità delle acque scaricate nel corso dell'anno 2016 al proprio gestore. Il calcolo della tariffa del servizio di Fognatura e Depurazione, dovuta per l'anno 2016, viene effettuato in base a quanto dichiarato dalle aziende stesse entro il 15 gennaio 2017. L'AUTORITA' IDRICA TOSCANA con l'articolazione tariffaria 2016 ha introdotto due strutture dei corrispettivi per le attività produttive, una per piccoli quantitativi fino a 500 mc ed una per grandi quantitativi consumi maggiori di 500 mc.

- "produttivi piccoli quantitativi" al di sotto di 500 mc;
- "produttivi grandi quantitativi" sopra i 500 mc.

Il Laboratorio di Acque SpA effettua, le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze industriali che sono allacciate alla rete di Acque SpA. ai fini tariffari ed ai fini Tecnico/Gestionale. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

	2015	2016
Aziende controllate sul totale delle aziende che scaricano in territorio di competenza	95%	91%

Acque SpA, nel corso del 2016, ha controllato 317 Aziende per un totale di 3.224 parametri arrivando ad una percentuale di controllo del 91,09%.

	AZIENDE CONTROLLATE SUL TOTALE DELLE CONTROLLABILI	PERCENTUALE DI CONTROLLO	CAMPIONI EFFETTUATI*
2014	307/340	90,29%	318
2015	327/344	95,05%	304
2016	317/348	91,09%	276

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

Il dato relativo al numero di utenze controllabili deriva dalla differenza tra il totale delle utenze attive e quelle autorizzate allo scarico presso impianti di depurazione di altri gestori.

	2014	2015	2016
UTENZE INDUSTRIALI			
Utenti industriali attivi	606	614	606
Aziende che scaricano in depuratori non di competenza di Acque	266	270	258
Aziende controllabili	340	344	348

9.4 Il servizio di analisi laboratorio

Il Servizio Laboratorio di Acque SpA assicura, attraverso il monitoraggio puntuale e costante, la fornitura del Servizio Idrico Integrato nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge con l'obiettivo di migliorare continuamente gli standard di qualità dell'acqua destinata al consumo umano e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. Le principali attività svolte sono:

- prelievo di campioni;
- analisi fisiche, chimiche e microbiologiche su tutte le matrici inerenti il Servizio Idrico Integrato;
- assistenza per l'interpretazione degli

- esiti analitici;
- consulenza per la gestione e soluzione di problematiche specifiche;
- partecipazione a progetti di educazione ambientale che coinvolgono le scuole del territorio, gli enti locali, e direttamente i cittadini;
- collaborazione in attività di studio e ricerca sui temi relativi all'ottimizzazione dei processi di trattamento di acque potabili e reflue con le università e gli enti di ricerca del territorio;
- interfaccia con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell'acqua erogata o in caso di reclamo.

L'attività di controllo analitico che fa da supporto all'esercizio per la

gestione dei servizi idrici nel territorio di competenza, è svolta nelle quattro sedi: Empoli, Pisa, Pontedera e Pagnana.

Il laboratorio, dal 2017 effettuerà il servizio di analisi anche per l'esterno e per gli altri gestori del servizio idrico integrato.

Il laboratorio di Acque SpA, per le unità operative di Pontedera, Pisa ed Empoli è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025/2005. L'attestazione, da parte di un organismo nazionale (ACCREDIA) garantisce la competenza tecnica del personale addetto alle prove, l'accuratezza e affidabilità dei risultati.

Le prove ad oggi accreditate sono le seguenti:

LABORATORIO CHIMICO ACQUE REFLUE PONTEREDERA

	DENOMINAZIONE PROVA	METODO ACCREDITATO 17025
1	Solidi sospesi totali	APAT CNR IRSA 2090 B Man 29 2003
2*	BOD5 (vedi nota a piè di tabella) - SOSPEO	APHA Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater ed 22nd 2012 5210B
3	COD	ISO 15705:2002
4	Azoto totale	M.U. 2441:2012
5	Fosforo totale	M.U. 2252:2008
6	Determinazione di elementi chimici mediante spettroscopia di emissione con sorgente al plasma (ICP-OES): Alluminio; Arsenico; Cadmio; Cromo; Rame; Ferro; Manganese; Nichel; Piombo; Vanadio; Zinco	APAT CNR IRSA 3020 Man 29 2003
7	pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003
8	Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003
9	Ione ammonio/Ammonio, Ione nitrito/Nitriti, Ione nitrato/Nitrati, Ione cloruro/Cloruri, Ione solfato/ Solfati	ISO 15923-1:2013
10	Ione nitrito/Nitriti	APAT CNR IRSA 4050 Man 29 2003
11	Azoto nitroso (da calcolo)	APAT CNR IRSA 4050 Man 29 2003
12	Azoto nitroso (da calcolo)	ISO 15923-1:2013
13	Azoto nitrico (da calcolo)	ISO 15923-1:2013
14	Richiesta biochimica di ossigeno (BOD5)	APAT CNR IRSA 5120 B1/B2 Man 29 2003
15	Ione solfato/ Solfati	APAT CNR IRSA 4140 B Man 29 2003

* In data 13/12/2016 il laboratorio ha comunicato a tutte le parti interessate l'autosospensione dell'esecuzione della determinazione a far data dal 1 gennaio 2017.

LABORATORIO CHIMICO ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO EMPOLI

	DENOMINAZIONE PROVA	METODO ACCREDITATO 17025
1	Anioni, Bromuri, Cloruri, Nitrati, Solfati	UNI EN ISO 10304-1:2009
2	pH	APAT CNR IRSA 2060 man 29 2003
3	Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 man 29 2003
4	Arsenico, Cadmio, Cromo, Rame, Manganese, Nichel, Piombo, Zinco (ICP-MS)	UNI EN ISO 17294-2:2005
5	Cloroformio, Bromoformio, Diclorobromometano, Dibromoclorometano, tricloroetene, tetracloroetene, sommatoria di trialometani (come somma di bromoformio, cloroformio, dibromoclorometano, diclorobromometano) (GC-ECD)	UNI EN ISO 10301:1999

LABORATORIO MICROBIOLOGICI PISA E EMPOLI

	DENOMINAZIONE PROVA	METODO ACCREDITATO 17025
1	Conta di Escherichia coli, Conta di batteri coliformi	UNI EN ISO 9308-2:2014
2	Conta di Clostridium perfringens (spore comprese)	DLgs n° 31 02/02/2001 GU n° 52 03/03/2001 All III
3	Conta di Enterococchi	UNI EN ISO 7899-2:2003
4	Conta di microrganismi vitali a 22°C, Conta di microrganismi vitali a 36°C	UNI EN ISO 6222:2001
5	Conta di Escherichia coli, Conta di batteri coliformi	UNI EN ISO 9308-1:2014
6	Conta di Enterococchi	AFNOR IDX 33/03-10/13
7	Ricerca di Salmonella spp (SOLO LABORATORIO PISA)	APAT CNR IRSA 7080 Man 29 2003
8	Conta di Pseudomonas aeruginosa	AFNOR BRD 07/21-04/12
9	Conta di Clostridium perfringens (spore comprese)	ISO 14189:2013

È obiettivo dei laboratori il mantenimento dell'affidabilità del dato al di sopra del 98%.

AFFIDABILITA' DEL DATO	2014	2015	2016
Acque spa acque destinate al consumo umano	97,6 %	99,4 %	100%
Acque spa acque di scarico	98,0 %	99,6 %	99,5%
Affidabilità del dato totale	97,0 %	99,5 %	99,7%

9.4.1 LA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO

Acque ha da sempre fra i suoi obiettivi primari la distribuzione di acqua ai propri clienti buona da bere e conforme ai requisiti normativi. Le norme di riferimento per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano sono la direttiva europea n° 98/83/CE ed i decreti legislativi n. 31/2001 e n. 27/2002 attuativi della stessa. Al fine di garantire gli obiettivi di cui sopra Acque adotta un rigoroso piano di controllo analitico attraverso il quale il Servizio laboratorio assicura continui e severi controlli sulle acque distribuite agli utenti. 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. Il rispetto dei limiti di legge e della buona qualità viene assicurato attraverso l'esecuzione quotidiana di controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni prelevati su tutta la filiera di trattamento del processo di potabilizzazione e distribuzione in rete dell'acqua ovvero:

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

La scelta dei parametri da controllare e

la loro frequenza sono frutto di attente valutazioni sia in termini di rischio dei sistemi acquedottistici che di criticità evidenziate dalle serie storiche dei dati.

Il controllo delle caratteristiche igienico-sanitarie dell'acqua destinata al consumo umano è una delle maggiori attenzioni di Acque SpA con l'obiettivo di fornire acqua sicura dal punto di vista igienico e di buona qualità oltre che rispondente ai requisiti di legge. Tale attività è svolta per mezzo del servizio laboratorio che garantisce continui e severi controlli sulla qualità delle acque distribuite. I controlli analitici sono effettuati attraverso due unità operative principali situate a Pisa ed Empoli e da

squadre dislocate sul territorio per i campionamenti.

Il rispetto dei limiti di legge e della buona qualità viene assicurato attraverso l'esecuzione quotidiana di controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni prelevati su tutta la filiera di trattamento del processo di potabilizzazione e distribuzione in rete. Il Piano di controllo delle acque potabili, a dimostrazione della puntuale verifica qualitativa dell'acqua erogata agli utenti, è data dal numero di controlli effettuati che, utilizzano strumentazione analitica all'avanguardia e personale altamente qualificato.

N° DETERMINAZIONI EFFETTUATE

AREA	2014	2015	2016
PISA-PONTEREDERA	134.645	94.995	110.710
EMPOLESE-VALDELSA	128.964	79.714	95.164
LUCCA-VALDINIEVOLE	83.086	60.241	72.729
TOTALE	346.695	234.950	278.603

Totale
determinazioni
2016

n. 278.000

NUMERO DI ANALISI
SULL'ACQUA
POTABILE
PER KM DI RETE
ACQUEDOTTO



ACQUE SPA

47,12

MEDIA
NAZIONALE
da benchmark
Utilitatis

34,9

I numeri riportati nella precedente tabella rappresentano l'attività analitica del laboratorio nel periodo 2014-2016 per l'acqua destinata al consumo umano, svolta sia sulle acque grezze che sulle centrali di trattamento e sulla rete di distribuzione. Il numero complessivo delle determinazioni è aumentato rispetto all'anno passato ma va diminuendo rispetto all'andamento storico a fronte della completa rivisitazione e riorganizzazione del "Piano di Autocontrollo delle acque destinate al consumo umano" di cui Acque SpA si è dotata. La razionalizzazione del Piano di Autocontrollo, condiviso con tutte le USL da qualche anno, ha comportato un'analisi di dettaglio di tutte le componenti dei vari sistemi idrici dalle captazioni ai rubinetti che, utilizzando un approccio multidisciplinare, ha permesso di individuare i punti di controllo "significativi", ovvero i punti in grado di rappresentare le possibili variazioni della qualità dell'acqua nello spazio e nel tempo, e le relative frequenze di analisi al fine di evitare sprechi ed inutili sovrapposizioni. L'analisi critica delle peculiarità delle infrastrutture con l'osservazione della conformazione delle reti idriche, della loro tipologia, della distribuzione, delle criticità e la sovrapposizione dei punti di prelievo ufficiali utilizzati per i controlli dalle aziende USL, ha permesso di definire ed inserire nel GIS i punti di controllo utilizzati per il monitoraggio da Acque. La garanzia della qualità dei risultati delle analisi eseguite dai Laboratori di Acque e quindi la loro validità e significatività si concretizza attraverso l'applicazione costante di metodi validati, l'utilizzo di Materiali di Riferimento Certificati per assicurare la riferibilità delle misure ed una verifica indipendente delle prestazioni attraverso la partecipazione a programmi collaborativi di analisi interlaboratorio nazionali ed internazionali. Ed è proprio

attraverso i risultati dei numerosi circuiti interlaboratorio, a cui Acque ha partecipato che si ha l'evidenza dell'elevata affidabilità e robustezza del dato analitico che **per il 2016 è pari al 100%**. Come previsto dalla legislazione vigente, oltre agli autocontrolli effettuati dal servizio laboratorio interno, la qualità dell'acqua distribuita è continuamente monitorata anche dalle Aziende USL competenti per territorio con le quali Acque SpA collabora e si confronta continuamente. Qualora nello svolgimento dell'attività di controllo si riscontrino dati anomali, sia interni che segnalati dalle USL, si interviene prontamente

analizzando i sistemi di potabilizzazione e ripetendo il controllo per verificare la presenza di un eventuale problematica adottando al tempo stesso i necessari interventi sugli impianti da parte dell'esercizio. Nel 2016 praticamente la quasi totalità dei controlli è risultata conforme ai limiti di legge ed il numero totale di non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato estremamente contenuto con una **percentuale di conformità dell'acqua potabile del 99,78%**, simile al trend degli anni precedenti.

Conformità alla legge dell'acqua destinata al consumo umano

99,77%

2015

99,78%

2016

Durante l'anno 2016 sono stati rilevati complessivamente 614 "fuori parametro" di cui 553 interni (416 nel 2015) e 61 segnalati dalle Aziende USL (52 nel 2015) di cui il 55% riferiti a parametri chimici ed il restante 45% a parametri microbiologici. Considerando tutti i fuori parametro riscontrati l'82,6% (il 79% nel 2015) riguardano i parametri cosiddetti indicatori non rappresentativi di una reale situazione di rischio e solo

107 casi sono relativi a parametri obbligatori che comportano un giudizio di non idoneità al consumo umano (erano 98 nel 2015). Va sottolineato che i "fuori parametro", soprattutto quelli di tipo microbiologico, una volta sottoposti a ricontrollo si rivelano dei "falsi positivi" che non rappresentano cioè una reale contaminazione dell'acqua potabile. Non ci sono state ordinanze di non potabilità dell'acqua per il 2016.

	2015		2016	
	CHIMICO	MICRO	CHIMICO	MICRO
Totali Superamenti per settore	231	237	338	276
Valore % Superamenti per settore	49,4	50,6	55%	45%
		100%		100%

Dal 2013, come disposto dall'AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas), i dati medi rilevati per i parametri pH, residuo secco a 180°C, durezza, conducibilità elettrica specifica, calcio, magnesio, ammonio, cloruri, solfati, potassio, sodio, arsenico, bicarbonati, cloro residuo, fluoruri, nitrati, nitriti e

manganese sono pubblicati sul sito internet www.acque.net e facilmente consultabili dall'utenza nella sezione "Acqua di casa tua", con la possibilità di visualizzare e controllare attraverso un sistema semplice ed immediato la qualità dell'acqua erogata all'indirizzo di fornitura.

9.4.2 PROGETTO ACQUA BUONA

Merita menzione il progetto ACQUA BUONA attivato da Acque SpA oramai da anni. Sin dal 2007 Acque SpA ha iniziato a proporre ed a promuovere, ai comuni ed alle famiglie, il consumo di acqua di rubinetto nelle mense scolastiche, in sostituzione di quella minerale, con conseguente riduzione della plastica e maggiore risparmio economico.

I comuni che hanno aderito ad "Acqua Buona" sono 30, con quasi 22mila studenti che ogni giorno bevono acqua di rubinetto a scuola, aiutando il gestore a promuovere la cultura di rispetto e attenzione verso la risorsa idrica. Alle scuole aderenti, il gestore idrico garantisce gratuitamente le analisi periodiche

delle caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche dell'acqua erogata all'interno dell'istituto, la divulgazione dei risultati, gli eventuali interventi di miglioramento per la gradevolezza della risorsa e la fornitura di brocche o borracce. Nel corso del 2016 il laboratorio ha svolto circa 25.000 determinazioni.

Analisi delle acque consumate nelle scuole	27.000	25.000
	2015	2016

9.4.3 PROGETTO ACQUA AD ALTA QUALITÀ - I FONTANELLI

Il progetto ACQUA AD ALTA QUALITÀ prende ispirazione dal progetto Acqua Buona, con l'obiettivo di offrire un servizio migliore agli utenti, attraverso la realizzazione dei fontanelli. Si tratta di impianti che forniscono gratuitamente acqua potabile della rete idrica resa più gradevole dal punto di vista organolettico da un sistema di filtraggio e disinfezione che elimina il cloro senza tuttavia modificare le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua. La realizzazione dei fontanelli è a carico di Acque SpA che ne cura la costruzione, l'attivazione ed il mantenimento. Tali impianti riscuotono un grande apprezzamento da parte dell'opinione pubblica e contribuiscono a sensibilizzare il corretto utilizzo della risorsa idrica, ad apprezzarne il valore economico, oltre che promuovere l'immagine dell'azienda.

	2014	2015	2016
Fontanelli ad alta qualità (n°)	45	47	51

Nel 2016 **sono presenti n. 51 Fontanelli HQ** su tutto il territorio di Acque SpA. Tutti i fontanelli vengono controllati con un'altissima frequenza, tale da raggiungere per il 2016 un totale di **30.587 parametri** determinati.

N. PARAMETRI DETERMINATI SUI FONTANELLI HQ

Empolese	5.475
Lucchesia	1.829
Pisa	3.473
Pontedera	9.919
Valdelsa	3.969
Valdinievole	5.922
N. Totale parametri determinati	30.587

Nel 2016, i 51 fontanelli attivi hanno distribuito gratuitamente quasi 39 milioni di litri d'acqua ad alta qualità (per la precisione, 38.855.000 litri) con un potenziale risparmio economico per i cittadini, rispetto all'acquisto di acqua minerale in bottiglia, stimato in quasi 8,2 milioni di euro (prendendo come dato di riferimento il costo dell'acqua in bottiglia dichiarato da Mineralacque: 0,21 euro per litro). Ma oltre a quello

economico, anche il risparmio ambientale è stato rilevante: oltre 26 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri, pari a 875 tonnellate di plastica e 2.013 tonnellate di anidride carbonica emesse in ambiente. Dall'avvio del progetto si stima che i fontanelli abbiano fatto risparmiare alle famiglie del Basso Valdarno oltre 43 milioni di euro, a fronte d'investimenti di circa 2,2 milioni di euro.

9.4.4 LE ACQUE DEPURATE

Le due unità operative di laboratorio destinate al controllo alle acque reflue sono ubicate a Pontedera e Pagnana e svolgono controlli sull'intero processo di depurazione dai reflui in ingresso, nei diversi punti dell'impianto per verificarne il processo e sulle acque in uscita restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità Competenti in sede di autorizzazione allo scarico. Anche per questo settore l'affidabilità dei dati analitici sono garantiti attraverso la continua valutazione delle procedure e delle metodologie adottate oltre che all'utilizzo di materiali di riferimento certificati e attraverso la partecipazione a numerosi circuiti interlaboratorio sia nazionali che internazionali dai quali **è emerso una percentuale di affidabilità pari al 99,5%**.

Nel 2016 il numero di parametri determinati è stato di oltre 120.000, leggermente superiore all'anno precedente segno di un puntuale controllo sia dell'impatto dell'ambientale indotto dalle acque

reflue scaricate che del funzionamento degli impianti di depurazione. Nella tabella successiva sono riportati il numero di controlli suddivisi per punto di prelievo:

	INGRESSO	USCITA	FANGHI	INTERMEDI	TOTALE
2014	49.743	54.931	4.079	1.196	109.949
2015	55.397	58.677	4.504	566	119.144
2016	57.808	59.410	4.344	2.084	123.646

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

finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari (Rif *paragrafo 9.3.1, Gli scarichi industriali*).

9.4.5 ATTIVITÀ DI CONTROLLO ANALITICO SVOLTO PER LA SOCIETÀ ACQUE INDUSTRIALI

Le unità operative del laboratorio destinate al controllo delle acque reflue effettuano anche, in service per Acque Industriali, tutti i controlli e le verifiche analitiche relativamente alla conduzione delle quattro piattaforme di smaltimento rifiuti liquidi ovvero sui rifiuti liquidi tal quale, sulle singole sezioni di trattamento e sulle acque reflue scaricate. Tale attività ha comportato quest'anno circa 52.000 controlli annui.

Controlli annui
sulle piattaforme
di trattamento rifiuti
Acque industriali

43.000

2015

52.000

2016





Uno conosce le persone
tramite il cuore,
non con gli occhi
o l'intelletto.

(Mark Twain)



2016



IMPEGNO SOCIALE

10
I clienti

10. I CLIENTI

Acque SpA ha in questi anni attuato con convinzione politiche in grado di implementare l'impatto sociale sul territorio in cui opera, a partire dal rapporto sempre più stretto con i clienti-utenti, dall'elevata conformità agli standard di servizio e dai giudizi di soddisfazione del cliente attestati costantemente sopra il 90%. Le iniziative di natura culturale-informativa nei confronti della comunità sono cresciute in qualità e quantità. L'impegno della società nei confronti dei propri lavoratori si è concretizzato in politiche volte a rendere il lavoro sempre più sicuro e salubre e nel fornire competenze sempre più avanzate, parità di accesso, politiche di welfare aziendale e di tutela della genitorialità, e conseguente aumento della presenza femminile in azienda. I fornitori dell'azienda vengono qualificati attraverso la registrazione a un albo e costante controllo del lavoro svolto. La strategia di Acque SpA è quella di rendere l'azienda sempre più attenta sul versante dell'impegno sociale e di integrare le politiche in atto alla digitalizzazione dei processi aziendali e allargare le occasioni di inclusione dei portatori di interesse.

10.1 Il rapporto con i clienti

Il primo impegno di Acque SpA è naturalmente la soddisfazione del cliente. Come dimostrano le indagini di Customer Satisfaction degli ultimi anni, mediamente attestate oltre il 90%, questo risultato è stato ampiamente raggiunto. Negli anni l'impegno di Acque SpA è stato quello di ottemperare il più possibile alle prescrizioni della Carta del Servizio Idrico Integrato, raggiungendo mediamente buoni risultati di conformità agli standard di servizio. L'attenzione all'utente resta comunque l'aspetto prioritario al quale tendere sempre con prospettive di miglioramento continuo. Le strategie dell'azienda vanno nella direzione del rafforzamento della qualità del servizio, in particolare il progetto **Acea 2.0**, una volta a regime, consentirà una maggiore efficienza, informatizzazione e rapidità nei confronti delle richieste dell'utenza. Si evolve, infatti, il servizio online: 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 per i servizi online all'utente **MyAcque** 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;

Gli utenti registrati su Acque+ prima del 16 febbraio – giorno di inizio della migrazione dati – potranno aggiornare le loro posizioni sulla nuova piattaforma; gli altri potranno registrarsi direttamente su **MyAcque**.

PROGETTO ACEA 2.0

Il gruppo Acea ha avviato un progetto per lo sviluppo e l'integrazione dei sistemi informativi utilizzati dai vari settori delle aziende del gruppo (ERP, CRM, GIS e Work Force Management), con l'obiettivo di realizzare un unico sistema e integrare la Piattaforma GIS con il sistema SAP. Il progetto, interessa tutta le aziende del gruppo Acea che gestiscono le reti e gli impianti del Servizio Idrico Integrato, della distribuzione elettrica e dell'illuminazione Pubblica. Il Gruppo ACEA ha l'obiettivo ambizioso di diventare la prima multiutility interamente digitale.

10.1.1 COMUNICARE CON L'UTENTE

Comunicare con gli utenti-clienti è una delle nostre priorità. Lo facciamo attraverso una pluralità di strumenti, dai più tradizionali sportelli e call-center alle nuove tecnologie App e Social. In questi anni il tempo di attesa degli utenti agli sportelli di Acque SpA è stato uno dei più brevi nel panorama delle Utility nazionali. L'accesso al sito **www.acque.net** ha avuto una crescita costante, dovuta a una sempre maggiore capacità di informazione e di interazione con gli utenti. La App iAcque, attiva da dicembre 2014, ha avuto migliaia di installazioni, mentre l'account Twitter è quello con il più alto numero di follower tra le aziende del servizio idrico integrato italiano. La strategia dell'azienda è quella di integrare sempre di più il punto di vista dei clienti nella gestione della società e nella visione di uno sviluppo sostenibile per la stessa e per la comunità servita.

Per il 2017 è infatti in previsione un maggior coinvolgimento degli utenti nel lavoro di engagement degli stakeholder attualmente svolto da Acque SpA con la collaborazione della Scuola Superiore Sant'Anna.

Il sito internet è uno dei canali di contatto e fonte d'informazioni maggiormente utilizzato dagli utenti e registra una costante crescita nel numero di accessi annuali. L'accesso al sito attraverso smartphone e tablet si mantiene sostanzialmente sullo stesso livello dello scorso anno e rappresenta ormai quasi la metà degli accessi totali (46% contro il 30% del 2014), confermando la bontà della versione del sito internet aziendale, ottimizzata anche per dispositivi mobili. Aumenta il numero di visitatori del sito "trainato" dall'incremento delle visite (e

degli utenti) registrati ai servizi Acque+ e iAcque, con aumenti di circa il 20-30% per tutti i principali indicatori di utilizzo del sito rispetto al 2015.

Dalla volontà di Acque SpA di rispondere alle esigenze di quella crescente fascia di popolazione che chiede di accedere ai servizi tramite smart utilities, senza doversi recare per forza in un ufficio, fare code, o dover chiamare un call center, era nata già alla fine del 2013, una nuova versione del sito internet aziendale che ha consentito di sviluppare ulteriormente i servizi online già

presenti e di introdurne di nuovi quali ad esempio Acque+ che consolidava e sviluppava l'esperienza del precedente sportello on line, integrandolo in un nuovo ambiente web. Con Acque+ era possibile gestire la propria utenza (bollette, pagamenti, consumi idrici, variazioni contrattuali, auto-lettura ecc.) oppure attivare servizi come un nuovo contratto o la ricezione degli avvisi di interruzione idrica via email o sms. Acque+ attivo da dicembre 2014 a febbraio 2017 ha raggiunto un totale di 39.045 iscritti. I nuovi utenti registrati nel 2016 sono stati 8.391.

ACCESSI AL SITO INTERNET	2014	2015	2016
Visitatori (sessioni)	181.536	274.592	366.195
Pagine visualizzate	547.054	786.959	960.587
Visitatori nuovi	113.619	180.862	245.673
Iscritti ad Acque+	nd	30.654	39.045

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

Nel dicembre 2016, dopo circa un anno di sospensione, è ripresa la pubblicazione di Oblò, il periodico di informazione idrica la cui distribuzione quadrimestrale avviene con la bolletta recapitata presso tutti gli utenti del territorio servito. Con Oblò, che si presenta in una nuova versione grafica, Acque SpA mantiene l'obiettivo di informare i cittadini circa tutte le novità che riguardano il servizio idrico nel Basso Valdarno, ma anche nel panorama nazionale.



L'applicazione iAcque.

La crescente diffusione di dispositivi mobile ha spinto Acque SpA a realizzare fin dal 2014 un'applicazione, iAcque, espressamente dedicata agli utenti digitali.

Attraverso iAcque, previa registrazione, si poteva accedere ai servizi di Acque+ (bollette, stato pagamenti, autolettura, avvisi di interruzione idrica ecc.) oppure entrare nella sezione "Mondo Acque" con tante utilità a disposizione come l'aggiornamento in tempo reale delle interruzioni idriche nel territorio, le news, la mappa interattiva dei fontanelli, l'accesso rapido ai canali di comunicazione (uffici, numeri, orari, ecc.).

Attiva dal dicembre 2014, al 31 Dicembre 2016 registra 2.804 installazioni attive per l'ambiente Android e 1.041 per quello iOS.



Social media. Nel corso del 2016 si è rafforzata l'esperienza sui principali social media (Facebook, Twitter, Youtube e Flickr). Nel primo caso il numero di fan ha superato le duemila unità con un deciso incremento soprattutto nella parte finale dell'anno. Per quanto riguarda Twitter, che prosegue ad essere lo strumento social più seguito in assoluto fra i quattro utilizzati, Acque SpA si conferma l'azienda di gestione del servizio idrico italiana con il maggior numero di follower (3.126). 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 ed interruzioni idriche.



10.2 I nostri clienti in numeri

L'impegno del gruppo Acque si sviluppa in tutte le fasi del servizio idrico integrato che rende l'acqua fruibile e disponibile all'uso ed al consumo sia residenziale che industriale. La maggior parte delle utenze sono di tipo domestico, a queste si affiancano circa 600 utenze di reflui industriali. Per approfondimenti rispetto agli utenti industriali si veda il paragrafo 9.3.1 *Gli scarichi Industriali*.

UTENTI TOTALI *	2015		2016	
	341.113		341.733	

	2014	2015	2016
Utenti del servizio idrico integrato (55 Comuni)	323.449	323.505	324.122
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (Comuni di Ponte Buggianese e Montecatini terme)	9.005	9.488	9.431
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (che si approvvigionano da pozzi privati)	7.363	7.542	7.566
Utenti di reflui industriali dato comunicato AIT 30 giugno di ogni anno	615	578	614
Totale Utenti	340.432	341.113	341.733

UTENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO	2014*	2015*	2016*
Utenti servizio di acquedotto	323.449	323.505	324.122
Utenti servizio di fognatura	295.574	296.326	297.125
Utenti servizio di depurazione	261.945	263.285	264.748

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

10.3 La bolletta e le tariffe

Nella costruzione delle nuove tariffe l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico intende rispettare i seguenti principi:

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

I nuovi metodi per la definizione delle tariffe non saranno comunque imposti dall'alto, ma saranno costruiti a partire da un insieme di proposte che saranno oggetto di consultazione pubblica. Acque, consapevole ed attenta alle situazioni di difficoltà, a supporto delle utenze deboli, ha predisposto per l'anno 2016 **un fondo di solidarietà** (tenuto conto anche dei residui non assegnati negli anni precedenti), che ammonta a **467.099 euro** che permette a coloro che versano in condizioni di particolare disagio di usufruire di sgravi sulle bollette dell'acqua. Il fondo è stato istituito dall'Autorità Idrica Toscana dal 2009. Sono preposti alla gestione del fondo erogato da Acque SpA gli stessi comuni attraverso i servizi sociali. Ciascun comune definisce la soglia di reddito familiare, calcolata in base all'ISEE, al di sotto della quale l'utente può richiedere l'agevolazione.

La richiesta di agevolazione deve essere presentata al comune di residenza.

10.3.1 LA FATTURAZIONE E LA BOLLETTA

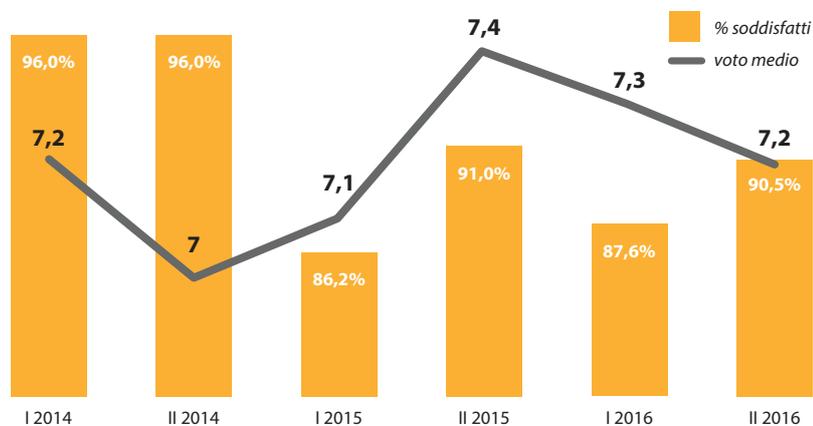
La fatturazione e l'emissione della bolletta avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura diretta del contatore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui. Acque Spa si impegna a minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. La periodicità di fatturazione nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato, salvo pochi casi particolari, per gli utenti di Acque Spa come segue:

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

La frequenza di fatturazione adottata da Acque SpA è superiore ai limiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia.

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

FATTURAZIONE



Le indagini di soddisfazione degli utenti sull'aspetto della correttezza della fatturazioni fanno emergere una leggera flessione del voto medio confrontando il secondo semestre 2016 con quello relativo al 2015 mentre se si confrontano le percentuali degli utenti soddisfatti siamo sostanzialmente in linea. Va evidenziata comunque la percentuale bassissima di fatture rettificate sul totale di quelle emesse.

Nel corso del 2016 Acque SpA ha predisposto una nuova veste grafica della bolletta cartacea. Tale versione, ha introdotto alcune novità, soprattutto per quanto riguarda il frontespizio, dove tutti i principali dettagli e le informazioni più importanti sono state riportate in formato-tabella anziché in forma discorsiva in modo tale da rendere più chiare ed immediatamente rintracciabili le informazioni.

La bolletta elettronica. La bolletta elettronica di Acque SpA rappresenta un ulteriore passo dell'azienda verso la semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti. Tale servizio, fino alla fine del 2016, era attivabile gratuitamente attraverso Acque+ o iAcque e permetteva, al momento dell'emissione della bolletta, la ricezione di una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato.

PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA	2015	2016
	2%	2,4%

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

10.3.2 LA BOLLETTA MEDIA

La spesa media per il Servizio Idrico Integrato, sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acque SpA, nell'anno 2016, è risultata essere circa 318,09 euro. Gli importi sono stati calcolati in base al consumo medio effettivo delle famiglie domestiche residenti nel periodo di riferimento.

	2013*	2014*	2015
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	274,98	289,63	318,09
di cui:			
Servizio di acquedotto	129,53	136,33	139,93
Servizio di fognatura	16,62	17,50	20,76
Servizio di depurazione	65,39	68,54	81,28
Quota fissa annua	38,44	40,93	47,20
IVA 10%	25,00	26,33	28,92

*I dati 2013 e 2014 sono stati ricalcolati rispetto alle scorse versioni dei bilanci perché i valori erano in parte stimati.

10.3.3 LE TARIFFE IN VIGORE

L'Autorità per l'Energia Elettrica, Il Gas ed il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI), in qualità di regolatore del Servizio Idrico, ha emanato in data 28 dicembre 2015 la delibera 664/2015/R/IDR con la quale ha approvato il Metodo Tariffario Idrico (MTI-2) per gli anni 2016-2019 che sostituisce il Metodo tariffario Idrico (MTI) approvato con la precedente delibera n.643 del 27/12/2013. Già nell'anno 2015 l'Autorità Idrica Toscana (di seguito AIT), con deliberazione di Assemblea n. 16 dell'11 Maggio, aveva approvato una nuova articolazione tariffaria, completamente diversa da quella all'epoca in vigore, allo scopo di uniformare la struttura dei

corrispettivi sull'intero territorio della regione Toscana, tenendo conto del precedente metodo tariffario (MTI). Le novità introdotte con la suddetta nuova articolazione che è stata applicata a partire dal 1/6/2015, sono le seguenti:

1. quota fissa parametrizzata, in base al numero dei servizi;
2. distinzione delle quote variabili per ciascun servizio ed in particolare che:
 - la quota variabile di fognatura è applicata ai consumi e non modulata per scaglioni;
 - la quota variabile di depurazione è applicata ai consumi e non modulata per scaglioni;
3. la quota variabile dell'acquedotto applicata ai consumi deve essere modulata in massimo quattro

scaglioni con la presenza di una fascia agevolata, fissato a 30 metri cubi, per le sole utenze domestiche.

4. Una nuova ripartizione delle categorie di utenza:
 - DOMESTICA RESIDENTE
 - DOMESTICA NON RESIDENTE
 - PUBBLICA
 - ALTRO
 - ALLEVAMENTO
 - PRODUTTIVA (piccoli e grandi quantitativi)

Per l'anno 2016, alle suddette tariffe è stato applicato l'aumento del Theta tariffario del 6,8%, in attesa della definitiva approvazione da parte dell'AEEGSI.

10.4 Gli Sportelli - Nuovi orari di apertura al pubblico

Una delle novità della gestione sportelli è l'estensione degli orari di apertura al pubblico. Da ottobre 2016 infatti tutti gli uffici al pubblico di Acque SpA sono diventati PuntoAcque. Una modifica tutt'altro che "di facciata": oltre al restyling dei locali, la novità più importante riguarda infatti le modalità organizzative degli sportelli, ripensate per venire incontro in modo ancora più puntuale alle esigenze dell'utenza.

Il risultato è un **orario complessivo di apertura settimanale quasi raddoppiato**. Un cambiamento frutto dell'intesa tra Azienda, Autorità Idrica Toscana e associazioni dei consumatori, allo scopo di rendere il rapporto con i clienti sempre più accessibile e trasparente.

Tali interventi confermano un servizio di alta professionalità, per la gestione dello sportello, la percentuale di soddisfazione dichiarata dall'utente (dato II° semestre 2016) è del 96,50% con un voto medio di 8,3 su 10.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO GLI SPORTELLI



Qualità erogata (Mystery Client)	97,2%
Qualità percepita (Customer)	96,5%

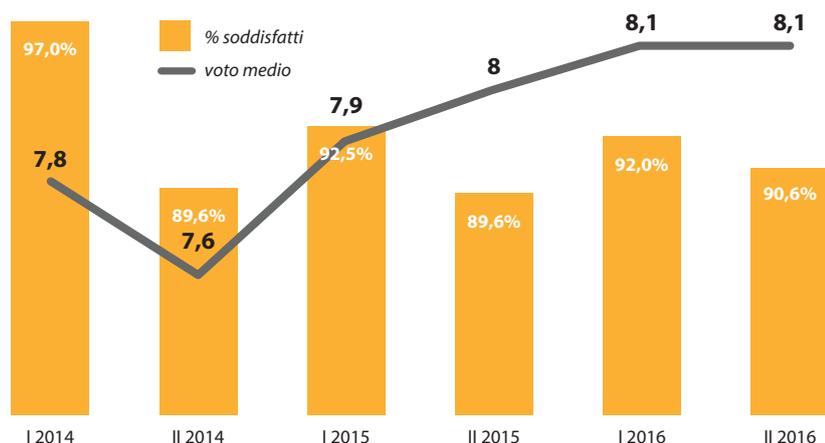
Ai tradizionali PuntoAcque di Pisa ed Empoli attivi ormai da alcuni anni, si sono affiancati quelli di Pontedera Capannori e Monsummano Terme. Si riportano di seguito gli orari di apertura.

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

I PuntoAcque, sono la nuova tipologia di uffici realizzati da Acque SpA pensati con l'obiettivo di superare l'idea del tradizionale sportello al pubblico. Offrono spazi accoglienti, sono localizzati in posizioni centrali ma anche vicino alle principali vie di comunicazione ed hanno orari di apertura molto estesi. Nei PuntoAcque possono essere effettuate tutte le normali pratiche commerciali dall'allaccio alla voltura, dal pagamento delle bollette alle variazioni di contratto. Accanto ai servizi tradizionali e al "classico" disbrigo delle pratiche, il PuntoAcque offre servizi d'informazione e consulenza sul funzionamento dei servizi, il disbrigo delle pratiche e il controllo dei consumi. I risultati dell'indagine di soddisfazione confermano l'apprezzamento da parte degli utenti che vedono i tempi di attesa attestarsi in ottima posizione rispetto alla media nazionale di 17,7 minuti e la carta servizi che indica uno standard da rispettare di 15 minuti.



RISULTATI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE



Si riportano di seguito anche i tempi di attesa medi per singolo sportello.

TEMPI DI ATTESA MEDI IN MINUTI	2014	2015	2016
PUNTO ACQUE PISA	6,25	9,19	11,29
PONTEREDERA	16,36	20,34	16,45
CAPANNORI	3,48	5,57	6,48
MONSUMMANO	6,05	4,47	4,31
PUNTO ACQUE EMPOLI	1,11	1,36	2,26
CASTELFIORENTINO	14,58	18,32	23,22

Postazioni medie. Per far fronte alla necessità di riduzione delle eventuali code agli sportelli sono state aumentate le postazioni aperte per ciascuno sportello. La soddisfazione dell'utente rispetto alla tempistica di gestione delle pratiche utenti è pari al 96% con un voto medio di 8,3 su 10.

POSTAZIONI MEDIE APERTE PER SPORTELLO	2014	2015	2016
PUNTO ACQUE PISA	4	4	4
PUNTO PONTEREDERA	4	4	5
PUNTO CAPANNORI	3	3	3
PUNTO MONSUMMANO	2	3	4
PUNTO ACQUE EMPOLI	3	5	5
PUNTO CASTELFIORENTINO	1	1	1

COSA SONO I PUNTOPIÙ DI ACQUE

I PuntoPiù nascono dalla collaborazione tra l'azienda ed i comuni del territorio servito con l'obiettivo di offrire servizi d'informazione ed assistenza decentrati sul territorio per le pratiche riguardanti il servizio idrico: un punto, uno sportello "a portata di mano", a disposizione di coloro che hanno difficoltà a recarsi presso gli uffici di Acque SpA. Presso i PuntoPiù è possibile effettuare tutte le principali pratiche, come le richieste d'allacciamento, le operazioni sul contatore, le attivazioni, le volture, i subentro e le richieste di agevolazioni per perdite occulte o le domande di rateizzazione delle bollette.

I PuntoPiù attivati sono sei:

1. Castelfranco di Sotto
2. Cerreto Guidi
3. Fucecchio
4. Gambassi Terme
5. Pescia
6. Poggibonsi.



10.5 Il call center

Il call center di Acque viene gestito in service dalla società del gruppo Acque LeSoluzioni che dispone di due sedi di call center siti ad Empoli ed a Castelfiorentino. Il personale utilizzato nel call center è personale stabile ed in particolare **il 72% del personale impiegato è a tempo indeterminato**. Il servizio di call center si suddivide in call center commerciale e call center guasti. Il commerciale si occupa di gestire le richieste dell'utente rispetto alle pratiche commerciali quali: nuovo allaccio, nuova attivazione, voltura, subentro, variazione recapito, spostamento contatore, cambio d'uso; ed il settore guasti recepisce le segnalazioni dei cittadini di eventuali guasti della rete di competenza del territorio di Acque SpA.

Nell'anno 2016 il servizio di call center commerciale ha utilizzato per la gestione delle chiamate in ingresso al numero verde un fornitore per far fronte all'aumento del flusso. Il fornitore che gestisce l'overflow è Acea800 azienda del gruppo Acea con ottime performance. Per il servizio commerciale il tempo medio di attesa è stato di 1 minuto e 15 secondi, con un miglioramento di 28 secondi rispetto al 2015. Il tempo medio di attesa richiesto dagli standard della carta servizi è di quattro minuti quindi i tempi reali sono al di sotto dei limiti.

TEMPO MEDIO DI ATTESA TOTALE (TMA) CALL CENTER

53 secondi

media nazionale 1:30 minuti

CALL CENTER COMMERCIALE

Il Call center Numero verde ha ricevuto **203.797 chiamate**, con una media mensile di **16.983**. Rispetto all'anno 2015 si è registrato un incremento di **13.118**, pari al **6,87%**, dovuto per la maggior parte al cambiamento dei servizi informativi ed al cambio degli standard della carta servizi.

SERVIZIO CALL CENTER NUMERO VERDE

% Chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili



	2015	2016
	90%	80%

	2014	2015	2016
Chiamate totali trattabili*	164.456	190.679	203.797
Chiamate perse	17.228	32.809	40.138
Chiamate trattate	147.228	157.870	163.659

* corrispondono al numero di chiamate trattabili ovvero chiamate gestibili in orario di apertura del servizio le chiamate perse sono state calcolate come differenza tra le chiamate trattabili e le chiamate trattate, il tempo medio di attesa è stato calcolato sia al lordo che al netto della navigazione dell'albero fonico (IVR).

	2014	2015	2016
Attesa media TMA - espresso in minuti	0:01:34	0:01:43	0:01:15
Conversazione media TMC - espresso in minuti	0:04:20	0:4:28	0:04:36

Il tempo medio di conversazione è stato di 4 minuti e 36 secondi, con un incremento di 8 secondi rispetto all'anno precedente che garantisce il giusto approfondimento delle tematiche esposte dall'utente.

Il presente aspetto si ritrova anche nelle indagini di customer che vedono l'utente soddisfatto per il 95% con un voto medio di 8 su 10. Il confronto tra qualità percepita e qualità erogata risulta sempre superiore al 95%.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER COMMERCIALE

Qualità erogata (Mystery Call)	96,6%
Qualità percepita (Customer)	95,0%

CALL CENTER SEGNALAZIONE GUASTI

Nell'anno 2016 anche per il servizio di call center segnalazione guasti, gestito dalla società LeSoluzioni, si è verificato un aumento delle chiamate in ingresso, il totale delle **chiamate trattabili è stato di 85.922** con un incremento **1.271** chiamate, pari al **1,5% di chiamate rispetto al 2015**. Il servizio segnalazione guasti nonostante l'aumento di chiamate, attesta anche mensilmente, il proprio livello di chiamate trattate al di **sopra del 90%**.

Il servizio guasti vanta un trend sul tempo medio di attesa TMA davvero ottimo ed in particolare nel 2016 il tempo medio di attesa è stato di 39 secondi con un **decremento di 12 secondi** rispetto al 2014. Il tempo medio di conversazione è stato di 2 minuti e 28 secondi che sta a rappresentare la professionalità ed accoglienza del personale che risponde alle chiamate guasti.

Il tempo medio di attesa richiesto dagli standard della carta servizi è di 2 minuti quindi i tempi reali sono al di sotto dei limiti. La soddisfazione degli utenti stessi rispetto alla professionalità degli operatori si attesta al 97% con un voto medio di 8,3. Il confronto tra qualità percepita e qualità erogata risulta sempre superiore al 97%.

SERVIZIO SEGNALAZIONE GUASTI	2015	2016
	% Chiamate trattate sul totale delle chiamate ricevute trattabili	90%

	2013	2014	2015	2016
Chiamate non gestite **	3.230	3.832	7.053	7.485
Chiamate in entrata*	72.442	69.414	84.651	85.922

* corrispondono al numero di chiamate trattabili ovvero chiamate gestibili

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

	2014	2015	2016
Attesa media TMA in secondi	51 sec	44 sec	39 sec
Conversazione media TMC in minuti	0:02:11	0:02:14	0:02:28



QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER GUASTI

Qualità erogata (Mystery Call)	97,9%
Qualità percepita (Customer)	97,0%

10.6 Interruzioni idriche e tutela del contatore dal gelo

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

Per quanto riguarda il **servizio e-mail** sono stati effettuati, nel corso dell'anno, 166 invii di avvisi ai **6.828 utenti registrati** (+1.439 rispetto al 2015). Al servizio sms si sono registrati circa nove mila utenti ai quali sono stati inviati

11.491 messaggi per interruzioni idriche. Sono stati inoltre inviati **113.326 sms con un messaggio di prevenzione dal gelo** per i contatori oltre alla campagna fatta sui social.

	2014	2015	2016
SMS inviati per Interruzioni idriche	2.980	8.962	11.491
SMS inviati per la protezione del contatore dal gelo	nd	nd	113.326
Messaggi vocali	168.627	241.517	308.019
Totale messaggi	171.607	250.689	432.836

Al servizio sms si sono registrati circa 9mila utenti

	2014	2015	2016
Mail inviate agli utenti (n. invii)	173	210	166
Utenti registrati al servizio mail		5.389	6.828

10.7 La qualità dei servizi

Il 1° luglio 2016 è entrato in vigore il provvedimento dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) n° 655/2015/R/ IDR inerente la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Il provvedimento introduce importanti innovazioni nelle modalità e nelle tempistiche inerenti l'avvio e la cessazione del contratto di fornitura, nella fatturazione dei consumi e nell'accessibilità ai servizi definendo degli standard qualitativi attesi il cui mancato rispetto sarà in alcuni casi automaticamente risarcito con un indennizzo all'utente stabilito dall'Autorità stessa. In considerazione della natura non commerciale dell'acqua e della necessità di garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità in materia di accessibilità al servizio e della forte connotazione territoriale

del servizio stesso, il provvedimento garantisce la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia (tranne in quelle provincie in cui il numero degli utenti del gestore è inferiore al 5% del totale degli utenti del gestore stesso), prevedendo anche un orario minimo di apertura degli sportelli.

10.7.1 LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta Servizi del Servizio idrico integrato fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei cittadini utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi. L'anno 2016, in particolare, è stato caratterizzato da una serie di modifiche da parte dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) che hanno riguardato profondamente la Carta del

Servizio Idrico. La prima in vigore dal 01/01/2016 al 30/06/2016, introdotta dall'AIT con delibera dell'Assemblea n. 36 del 14/12/2015, in cui si stabiliva un graduale miglioramento delle tempistiche degli indicatori nei tre anni in cui la Carta sarebbe stata in vigore già a partire dal 2016, nonché una revisione degli importi degli indennizzi automatici e delle condizioni per averne diritto. La seconda, approvata con delibera dell'Assemblea n. 21 del 22/07/2016 ed entrata in vigore dal 01/07/2016, si è adeguata alla delibera del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/ idr, avente ad oggetto la regolazione della qualità contrattuale, con la quale l'AEEGSI ha definito tempi massimi e standard minimi di qualità del servizio omogenei sul territorio nazionale, fissando altresì gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità. Il criterio utilizzato da AIT è stato quello di far riferimento ai livelli definiti dalla 655 in tutti i casi in cui erano migliorativi rispetto a quelli vigenti, mantenendo invece i livelli

precedenti in tutti i casi in cui erano più performanti. Adeguamenti alla delibera 655/2015/R/idr vi sono stati anche per le modalità di calcolo degli indennizzi da corrispondere e sulle norme di esclusioni dagli stessi.

Per questo motivo i dati delle prestazioni chiuse nel 2016 saranno suddivise tra quelle richieste entro il 30/06/2016 e quelle richieste successivamente a tale data, considerando che l'entrata in vigore della nuova Carta dei Servizi ha determinato un significativo aumento degli indicatori soggetti ad indennizzo automatico nonché la revisione di tutte le tempistiche massime entro cui gestire le richieste rendendo così gli standard raggiunti non più confrontabili con quelli precedenti.

La percentuale di conformità agli standard è calcolata per il 2016 sulle pratiche pervenute entro il 30 giugno poiché successivamente è intervenuta la nuova delibera che ha modificato gli standard stessi di cui rendiconteremo nel prossimo Bilancio.



* La % degli standard è calcolata sulle pratiche pervenute entro il 30 giugno 2016 – periodo di validità della Carta Servizi dalla delibera AEGSII 655

SINTESI PRINCIPALI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI

DENOMINAZIONE STANDARD	OBIETTIVO DA CARTA SERVIZI	2013	2014	2015	I SEM. 2016*
Tempo allacciamento (con e senza fornitura)	20 giorni lavorativi per la sola predisposizione - 27 giorni se compresa l'attivazione della fornitura	98,96%	98,61%	96,08%	92,88%
Tempo esecuzione allaccio fognario	20 giorni lavorativi	98,89%	97,88%	94,60%	91,83%
Tempo preventivazione con sopralluogo	15 o 35 giorni lavorativi a seconda della complessità dei lavori	99,68%	99,31%	98,04%	86,26%
Tempo risposta a reclami scritti	20 o 30 giorni di calendario a seconda che sia necessario un sopralluogo	88,64%	90,34%	92,10%	86,70%
Tempo risposta a richieste scritte	45 o 60 giorni di calendario a seconda che sia necessario un sopralluogo	98,28%	98,40%	98,66%	97,25%
Tempo attivazione fornitura	7 giorni lavorativi	99,77%	99,45%	99,41%	99,64%
Tempo riattivazione fornitura	7 giorni lavorativi	99,83%	99,66%	99,66%	99,23%
Tempo ritardo appuntamenti concordati	Entro 3 ore dall'orario concordato	99,98%	100,00%	100,00%	99,97%

* La % degli standard è calcolata sulle pratiche pervenute entro il 30 giugno 2016 – periodo di validità della Carta Servizi dalla delibera AEGSII 655

10.7.2 GESTIONE RECLAMI

La Carta dei Servizi in vigore nel primo semestre 2016 ha modificato la modalità di presentazione dei reclami scritti: dal 01/01/2016 i reclami possono essere inoltrati in qualunque forma scritta, utilizzando i vari canali sia tradizionali che telematici. Nel primo semestre dell'anno sono pervenuti 373 reclami, 364 dei quali evasi entro il la fine dell'anno con una media generale di risposta di 22 giorni. Tra questi ve ne sono stati 91 che hanno necessitato di sopralluogo per la risposta con una media di 28 giorni mentre per gli altri la media di risposta è stata di 20 gg.

TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI	OBIETTIVO DA CARTA SERVIZI	2014	2015	I SEM. 2016*
Reclami con sopralluogo	30 gg calendario	28 gg	31 gg	28 gg
Reclami senza sopralluogo	20 gg calendario	21 gg	20 gg	20 gg

* I dati si riferiscono ai reclami pervenuti nel I semestre 2016 e chiusi entro il 31/12/2016



10.7.3 GESTIONE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

L'utente può inoltrare al Gestore anche richieste scritte di informazioni. A questo tipo di richieste, purché pertinenti al servizio, si applica la rilevazione del tempo di risposta.

Anche per le richieste scritte, fino al trenta giugno 2016 si applicavano tempi di risposta diversi a seconda che necessitassero o meno di sopralluogo e registrano nel biennio un leggero aumento pur restando entro i tempi previsti da carta servizi.



GLI STANDARD DI SERVIZIO E GLI INDENNIZZI AUTOMATICI

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso, con quelli fissati da Acque SpA in base alla normativa vigente, ed ai quali il cittadino deve fare riferimento nel rapporto con l'Azienda. Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio da parte di Acque SpA e costituiscono anche un importante indicatore sulla qualità del servizio offerto.

Nel caso in cui Acque SpA non rispetti gli standard definiti è tenuta a corrispondere all'utente **un indennizzo automatico**. Gli indennizzi erogati nel 2016 sono stati calcolati secondo le modalità e condizioni delle Carte dei Servizi in vigore al momento della richiesta della prestazione. Per le pratiche richieste entro il 31/12/2015 l'indennizzo automatico è stato di € 25,82 a condizione che il ritardo nell'esecuzione della prestazione fosse dovuto a cause

imputabili al gestore e che l'utente fosse in regola con i pagamenti. Per le pratiche richieste nel primo semestre 2016 l'indennizzo automatico è stato di € 30,00, ma poteva raddoppiare nei casi in cui i tempi di esecuzione della prestazione superavano il doppio dei tempi massimi previsti, ed è stato corrisposto a condizione che il ritardo nell'esecuzione della prestazione fosse dovuto a cause imputabili al gestore e che il richiedente della stessa fosse utente.

	2013	2014	2015	2016*
Indennizzi automatici corrisposti €	2.995,33	4.467,06	3.976,52	6.565,41

* 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.

10.8 La soddisfazione del cliente

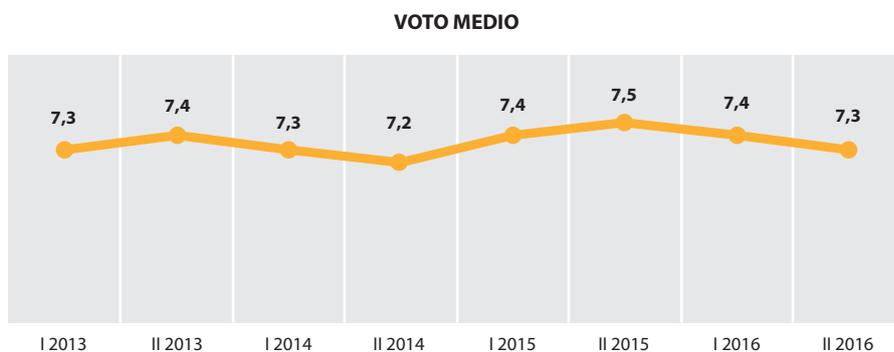
Le buone performance hanno consentito ad Acque SpA di entrare **nella "top 5" dei gestori idrici italiani, secondo la classifica stilata da WaMaTeRC**, che con una approfondita ricerca sulla qualità dei servizi offerti, ha messo in ordine le 146 società che si occupano del servizio idrico integrato. Il centro studi fa capo al dipartimento di economia aziendale dell'Università di Verona e riunisce un gruppo di ricercatori dell'ateneo veneto e dell'Università di Pisa. Lo scopo delle indagini di WaMaTeRC è analizzare, tramite competenze scientifiche, i motivi dell'efficienza (o dell'inefficienza) delle aziende che gestiscono i servizi idrici. Nel caso specifico, i ricercatori hanno esaminato gli standard di qualità stabiliti dai gestori nelle proprie Carte dei Servizi, a cavallo degli anni 2010/2015, e i "driver di qualità", vale a dire i fattori ambientali e organizzativi che condizionano i livelli di servizio. Incrociando i dati, presentati il 20 maggio 2016 dal professor Andrea Guerrini e dalla ricercatrice Giulia Romano al Polo Piagge dell'Università di Pisa, in un quadro di luci ed ombre del sistema nazionale, è emersa in particolare la bontà dei risultati in Toscana, **con Acque SpA che si è posizionata al quinto posto della graduatoria nazionale in termini di livelli di qualità e seconda assoluta nel rapporto qualità/costi-ricavi: un indice di efficienza gestionale di grande importanza.**

10.8.1 CUSTOMER

Acque, in accordo con le strategie di Gruppo, effettua analisi combinate dei risultati delle indagini di qualità percepita e dei report di rilevazione della qualità erogata. Tali analisi portano ad una pianificazione concertata di azioni di miglioramento mirate. Le indagini di soddisfazione utente sono effettuate in modo strutturato ogni anno e questo permette di avere dati confrontabili nel tempo. Vengono effettuate attraverso indagini telefoniche generali di call back a livello di gruppo Acea e ciò permette anche di effettuare un benchmark interno che porta ad una gestione sempre più attenta e vicina ai clienti. L'impianto di ricerca – per Acque SpA – è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

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

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



Il giudizio sul servizio erogato da Acque spa assume un valore medio sopra al 7 ed una percentuale di utenti molto soddisfatti superiore alla metà del campione ovvero del 51,8%.

Giudizio globale sulla qualità del servizio Percentuale di utenti soddisfatti

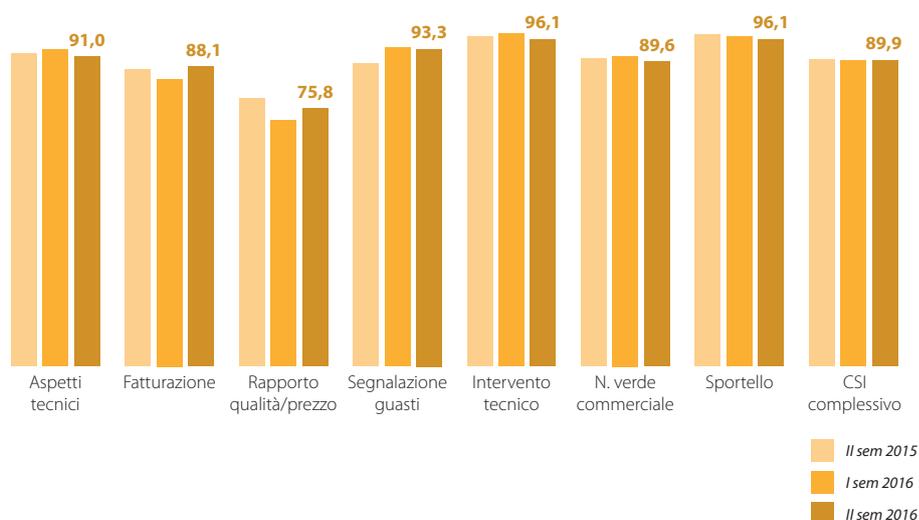
insoddisfatti
% voto 1 - 5 **12,7**

mediamente soddisfatti
% voto 6 - 7 **35,5**

molto soddisfatti
% voto 8 - 10 **51,8**

Il giudizio sui temi parziali evidenzia un trend positivo sugli items storicamente più critici ovvero la fatturazione e il rapporto qualità-prezzo.

Acque ha assunto un valore soglia positivo superiore al 75%, quindi fermo restando tale soglia, tutti gli indicatori parziali sono ampiamente superiori a tale livello.



10.8.2 LA QUALITÀ EROGATA

Per la misurazione della qualità erogata dei servizi di contatto con il cliente sono state utilizzate due metodologie:

1. mystery client
2. mystery call

La prima metodologia mira alla rilevazione della qualità erogata presso gli sportelli e la seconda presso i canali di contatto telefonico.

Per la verifica del servizio di sportello è stata utilizzata la metodologia del "Mystery Client" attraverso la simulazione di visite **-mystery visit-** agli sportelli di Acque e dei competitors. Nel corso della visita sono stati sottoposti all'operatore argomenti diversi a rotazione. Al fine di rendere più credibile/meno riconoscibile il cliente misterioso, una parte delle visite è stata effettuata utilizzando utenze reali.

Il campione è stato di n. 30 visite presso gli sportelli di Pisa e di Empoli. La soddisfazione, raccolta sui temi dell'ambientazione, tempi di attesa, qualità dell'interazione e qualità della risposta è risultata pari al 97,2%.

Nel 2016, inoltre, è stata effettuata la prima campagna di *mystery call* al fine di valutare il servizio di call center. I risultati sono stati molto soddisfacenti. La campagna mira alla valutazione degli aspetti relativi alla qualità del contatto e alla qualità delle risposte. Per la misurazione della qualità erogata è stata utilizzata la metodologia del "Mystery Client" attraverso la simulazione di chiamate telefoniche *-mystery call-* ai canali di

contatto messi a disposizione della clientela e raggiungibili tramite numero verde. Nel corso della call sono stati sottoposti all'operatore argomenti diversi a rotazione. Il campione è stato di 350 telefonate di cui 200 al numero verde commerciale e 150 al centralino guasti. **La soddisfazione, raccolta sui temi della qualità del contatto e la qualità della risposta è risultata pari al 96,6% per il call center e al 97,9% per il call center guasti.**

QUALITÀ EROGATA CON LA METODOLOGIA MISTERY

Qualità erogata presso gli Sportelli	97,2%
Qualità erogata presso il call center commerciale	96,6%
Qualità erogata presso il call center guasti	97,9%

10.9 Il contenzioso utenti

Nella gestione aziendale del 2016, le situazioni di insolvenza, incomprensioni, reclami e rivendicazioni sfociati in procedimenti giudiziari civili ed amministrativi ammontano a 61; di queste 22 promosse da Acque spa. Le cause concluse risultano 45. Molte delle cause pendenti hanno ad oggetto annullamento di ingiunzioni di pagamento emesse per conto di Acque spa dal Gestore del servizio di riscossione coattiva. Nel febbraio presso il TAR Lombardia è stato proposto ricorso nell'interesse di Acque spa contro la Delibera dell'AEEGSI 655/2015/R/IDR del 23.12.15 avente per oggetto la "Regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e dell'allegato a alla medesima. Uno dei tanti aspetti trattati dalla Delibera concerne il cd. punto di consegna dell'acquedotto. Questo marca il confine tra la rete di competenza del gestore del SII e quella di competenza dell'utente. L'AEEGSI ha stabilito che il "punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi". Così facendo però non trova spazio la valorizzazione del limite tra proprietà pubblica e privata nella definizione del punto di consegna. Acque spa (altri Gestori ed Utilitalia) ritengono che invece il punto di consegna coincida col confine tra proprietà pubblica e privata sul quale di norma è installato il misuratore.

Tale differenza non è di poco conto, in quanto il punto di consegna, secondo la normativa vigente, costituisce il confine tra la responsabilità del gestore e quella dell'utente privato sotto molteplici aspetti quali ad esempio: la rispondenza dell'acqua ai valori di parametro di salubrità, la responsabilità civilistica inerente la proprietà e la gestione delle tubazioni (per il caso di danni a persone e/o cose conseguenti a malfunzionamenti, rotture o perdite) ed i corrispondenti oneri di manutenzione delle condotte. Immutato resta lo stato dei giudizi dinanzi al Tribunale di Firenze- sez. specializzata per le imprese (nella quale viene chiesta la condanna di Acque spa al pagamento, a titolo di corrispettivo/indennizzo, di € 1.989.834,00 per l'utilizzo delle reti idriche realizzate dalla società attrice, in un comune del territorio servito, prima dell'affidamento della concessione del servizio) dove l'udienza di precisazione delle conclusioni è prevista per il 21 luglio 2017) e presso il Consiglio di Stato (dove non è ancora stata fissata l'udienza per l'appello avverso alla sentenza del TAR di rigetto del ricorso di Acque SpA contro la delibera n. 60 del 27 aprile 2011 della Co.N.Vi.Ri. riferita al riesame della corretta redazione del Piano d'Ambito dell'AATO 2 Toscana – Basso Valdarno).

GLI STRUMENTI DI CONCILIAZIONE

Prosegue l'impegno di Acque SpA nella prevenzione e gestione delle controversie, operando già in fase di precontenzioso con strumenti efficaci quali le Commissioni Conciliative. Dal 2014, a seguito dell'approvazione del Regolamento per la tutela dell'utenza da parte dell'AIT, in caso di controversia con il Gestore, l'utente può scegliere due percorsi di tutela diversi avanzando:

- istanza alla Commissione Conciliativa Paritetica, tramite una delle associazioni dei consumatori riconosciute; il caso viene dibattuto con modalità paritetica, ovvero fra l'associazione e Acque SpA;
- istanza alla Commissione Conciliativa Regionale, chiedendo l'intervento della commissione regionale dove, oltre ad Acque SpA, è presente il Difensore Civico Regionale (o un suo delegato) in qualità di presidente e l'utente stesso (o un suo rappresentante qualora quest'ultimo decida di fornire apposita e specifica delega a un'associazione o a un legale).

La scelta tra le due forme di tutela da parte dell'utente è libera, discrezionale e senza vincoli di subordinazione tra i due percorsi.

Nel corso dell'anno Acque ha ricevuto 10 istanze di conciliazione paritetica. Di queste la metà non sono state ammesse per mancata indicazione dell'Associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente o per richieste inerenti materie escluse dalla conciliazione ai sensi dell'art. 10 del Regolamento di Tutela dell'utenza.

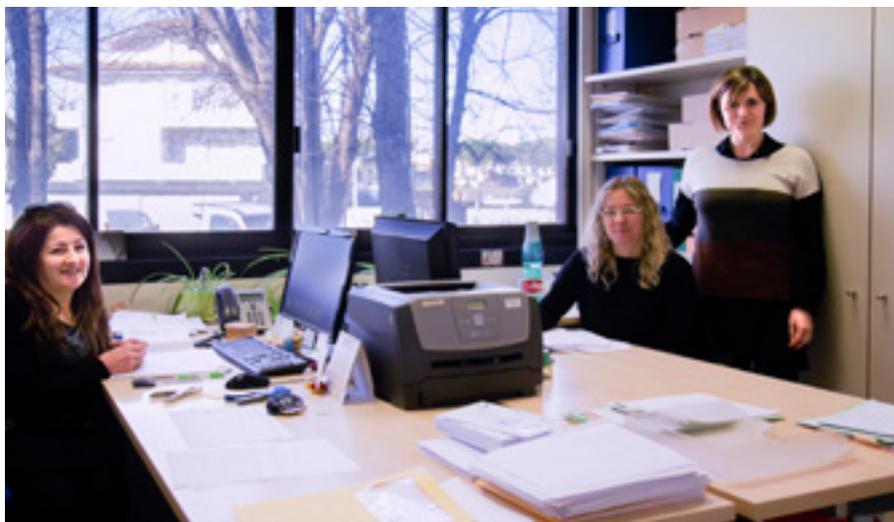
Ad ognuna di queste è stata comunque fornita adeguata risposta con le motivazioni dell'esclusione.

Quattro delle altre cinque istanze si sono concluse con esito positivo mentre una verrà discussa a breve. Le utenze oggetto delle procedure ammesse sono tutte riferite ad un utilizzo domestico e hanno riguardato o riguardano problematiche relative all'elevato consumo/perdita o all'applicazione della tariffa domestico residente.

Acque ha inoltre ricevuto 15 istanze di conciliazione regionale.

Di queste 3 si sono concluse con esito positivo, 2 con esito negativo, 1 è stata risolta senza l'intervento della commissione, 1 è ancora in fase di definizione mentre le altre 9 verranno discusse a breve.

Riguardo alla tipologia d'utenza, 13 sono ad uso domestico e 2 ad uso non domestico. Le istanze vertono principalmente su problematiche di alto consumo/perdita, variazioni di residenza, addebito consumo contatore pilota e spese di recupero crediti.





Non bisogna tenere
in massimo conto
il vivere come tale,
bensì il vivere bene.

(Platone)



2016



IMPEGNO SOCIALE

11

Le comunità locali

11. LE COMUNITA' LOCALI

La responsabilità sociale per Acque SpA si declina nella capacità di coinvolgere e raggiungere più cittadini possibile, di interloquire con le associazioni dei consumatori, di parlare alle generazioni future attraverso la realizzazione di programmi con le scuole del territorio. Acque Tour è un programma di educazione ambientale rivolto ai bambini delle scuole per la diffusione di una moderna cultura del rispetto della risorsa idrica, arrivato alla 15° edizione, e coinvolge ogni anno 5.000 studenti. Acqua Buona è un progetto sempre rivolto al mondo della scuola che si prefigge di promuovere e valorizzare il consumo di acqua di rubinetto nelle mense scolastiche. Oltre alla distribuzione gratuita di brocche e borracce, il progetto prevede l'esecuzione di analisi periodiche gratuite sulle caratteristiche dell'acqua erogata. La giornata mondiale dell'acqua, il progetto Acqua Buona nei Comuni e la diffusione del periodico Oblò sono parte, tra altre iniziative, di una strategia di maggiore coinvolgimento attivo di utenti, cittadini e associazioni dei consumatori.

11.1 Le associazioni dei consumatori

In merito a ciò che attiene le relazioni con gli utenti, che rappresentano poi anche la comunità locale in cui l'azienda opera, Acque SpA cerca costantemente di sviluppare un rapporto positivo e propositivo di confronto e collaborazione con le associazioni dei consumatori. L'azienda si offre di collaborare con tali associazioni estendendo i momenti di consultazione e le forme congiunte di verifica e monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. Il confronto sulle politiche di tutela dell'utenza (modifiche alla Carta dei Servizi e al Regolamento di tutela dell'utenza) trova i suoi canali privilegiati in forme di consultazione presso l'AIT, nelle quali l'azienda cerca di svolgere un ruolo attivo e propositivo. A livello aziendale, le Associazioni dei consumatori possono contare su canali dedicati per la presentazione di richieste scritte e/o reclami e sono coinvolte nei momenti di rendicontazione del lavoro svolto, come la presentazione del bilancio di sostenibilità.

11.2 Le iniziative sul territorio

Laboratorio con il Master Ambiente della Scuola Superiore Sant'Anna, realizzazione di un video e di un'analisi sull'utilizzo dei fontanelli di Alta Qualità

"Acqualab: qualità e sostenibilità a portata delle tue scelte" è il laboratorio organizzato da Acque SpA per l'edizione 2016 del Master Ambiente della Scuola Sant'Anna. Nelle quaranta ore a disposizione un gruppo di lavoro composto da cinque allievi del Master, dal personale della Scuola Sant'Anna e da risorse aziendali, si è occupato di ideare e somministrare un questionario al fine di raccogliere informazioni quali-quantitative sui fontanelli ad "Alta Qualità". I fontanelli, distribuiti sui 57 Comuni gestiti da Acque SpA, erogano gratuitamente acqua di qualità ai cittadini. Le risposte alle interviste effettuate nella città di Pisa sono state registrate tramite tablet su una survey online per poter essere analizzati con un software di elaborazione statistica. Contemporaneamente è stato prodotto un breve video, a disposizione sui siti aziendali, che ha raccolto pareri sulla qualità dell'acqua fornita. I risultati emersi sono stati utilizzati dal gruppo per presentare l'attività svolta alla Scuola Superiore Sant'Anna, per proporre attività di miglioramento al fine di garantire l'ottimizzazione dei fontanelli che si è confermato essere un servizio molto amato dalla popolazione.

650° anniversario della Certosa Calci: donato un erogatore al Museo di Scienze Naturali.

Ad aprile 2016, presso la biglietteria del Museo di Storia Naturale della Certosa di Calci, è stato inaugurato un erogatore pubblico di acqua potabile, che utilizza la risorsa della rete filtrandola del cloro e rendendola quindi immediatamente gradevole al gusto. L'impianto è stato un dono "speciale" da parte di Acque SpA per il 650° anniversario della Certosa.

Sostegno al "Concerto di Pasqua" presso la Casa circondariale Don Bosco di Pisa

Acque SpA ha sostenuto il "Concerto di Pasqua" del 21 marzo presso la Casa Circondariale "Don Bosco" di Pisa, organizzato dall'associazione culturale il Mosaico. Il concerto rientrava nel progetto di educazione musicale "Musica dentro" rivolto ai detenuti della struttura.

Bagninluce San Giuliano Terme: open day in notturna della centrale idrica di Caldaccoli

Il 24 agosto 2016 Acque SpA ha partecipato all'iniziativa "Bagninluce 2016 - La luminara di San Giuliano Terme", offrendo visite guidate gratuite in notturna, curate dall'Associazione La Tartaruga, alla centrale di Caldaccoli, normalmente non accessibile ai cittadini.

Montecastello in festa

Pontedera - Una frazione immersa in fiabe, giochi, spettacoli e magia per il 10° Festival "C'era una volta un castello..." organizzato il 20 maggio dall'associazione culturale Librialsole, dalla casa editrice Tagete e promossa dal Comune di Pontedera grazie anche al contributo di Acque SpA. L'iniziativa si è rivolta in particolare ai bambini delle scuole d'infanzia e delle primarie, che hanno avuto l'occasione di visitare il borgo e partecipare a presentazioni animate, letture, spettacoli e laboratori, tra cui "Indovina l'acqua che bevi", a cura di Acque SpA, durante il quale i più piccoli sono stati coinvolti in attività ludiche e divulgative sul tema dell'acqua del rubinetto.

Cena in Bianco Pisa

Sensibilizzare i cittadini sul concetto di inclusione sociale e lavorativa dei disabili e dei soggetti che vivono una situazione di disagio. Questa la missione della Cena in Bianco, promossa dall'Associazione Italiana Persone Down (AIPD), che si è tenuta il 24 giugno 2016 in Piazza dei Cavalieri a Pisa. Un evento benefico cui si è aggiunto il tema della sostenibilità grazie ad Acque SpA, che ha aderito alla manifestazione fornendo la fontaniera per l'acqua potabile e le brocche per tutti i commensali. Un modo, quest'ultimo, per sensibilizzare i cittadini sulla bontà dell'acqua di rubinetto, il cui consumo, al posto della risorsa in bottiglia, permette di risparmiare soldi, ma anche plastica ed emissioni di CO₂ per il rispetto dell'ambiente, a vantaggio di tutta la comunità.

Vegan Days

Oltre 70 espositori tra aziende del mondo vegan e associazioni no-profit, decine di conferenze, seminari di cucina, laboratori e intrattenimenti per bambini, musica e buon cibo. Dal 25 al 27 novembre nel Centrum Sete Sóis Sete Luas e al Museo Piaggio è andato in scena il Vegan Days Pontedera 2016, organizzato da Lav Onlus - sede di Pontedera e Fattoria della Pace Ippoasi Onlus di Pisa, associazioni impegnate ogni giorno nel soccorso diretto di animali in difficoltà. Nell'area del festival era presente il fontanello di Acque SpA, che ha sostenuto l'iniziativa. L'impianto ha evitato l'uso dell'acqua in bottiglia.

11.3 La partecipazione al mondo sociale

Partita del cuore a Empoli: raccolta fondi per favorire l'accesso all'acqua in Africa.

Visto l'alto valore sociale ed etico della manifestazione, il 23 aprile 2016 Acque SpA ha sostenuto il match di beneficenza "Mettili in campo il cuore" organizzato allo stadio Castellani di Empoli dalla onlus Movimento Shalom. Alla partita hanno partecipato la Nazionale Italiana Cantanti e una rappresentativa composta da vari personaggi pubblici. I proventi della serata, derivanti dalla vendita dei biglietti, sono stati interamente devoluti ai progetti di solidarietà che il Movimento Shalom cura nei Paesi più poveri dell'Africa e che riguardano scuole, cure mediche, acqua potabile e cibo per bambini.

Donazione di due erogatori di acqua potabile alla nuova scuola primaria di Fornacette.

Acque SpA ha aderito al progetto del Comune di Calcinaia per rendere più funzionale, più attrezzata e più bella la nuova scuola primaria di Fornacette. Sono state 15 le società che si sono rese disponibili a dare una mano. Acque SpA ha garantito in particolare un contributo economico per il noleggio di due erogatori di acqua potabile. Un investimento significativo e in linea con uno degli obiettivi principali dell'Azienda in termini di sostenibilità ambientale: favorire e promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto, in sostituzione dell'acqua in bottiglia, a partire dalle scuole e dalle mense scolastiche.

Festa della donna: donazione in favore di tre centri antiviolenza toscani

In occasione della Festa della donna dell'8 marzo 2016, Acque SpA ha deciso di destinare a tre centri antiviolenza operanti da tempo nello stesso territorio gestito la somma di denaro in passato utilizzata per il tradizionale regalo delle mimose alle proprie dipendenti. Sono state scelte la Casa della donna di Pisa, il Centro aiuto donna Lilith di Empoli e 365 Giorni al femminile di Montecatini Terme: associazioni senza scopo di lucro, che da anni portano avanti importanti progetti a sostegno e in difesa delle donne.

Protocollo d'intesa con i centri antiviolenza per attività di informazione e sensibilizzazione.

Una iniziativa originale nella settimana che ha portato alla Giornata mondiale contro la violenza sulle donne del 25 novembre 2016. La prima in Italia che ha messo insieme una grande azienda di servizi pubblici e un gruppo di associazioni di donne. Un percorso condiviso, allo scopo di promuovere tra lavoratori e lavoratrici interventi di informazione, sensibilizzazione e prevenzione della violenza di genere. Tutto questo è "Smuovere le acque", progetto cominciato nel 2016 e proseguito nel 2017, con le operatrici di tre centri antiviolenza toscani impegnate in un cammino formativo rivolto ai 600 dipendenti del Gruppo Acque, dedicato al tema della violenza in famiglia e sui luoghi di lavoro. Il protocollo di intesa tra il gestore idrico del Basso Valdarno e la Casa della donna di Pisa, l'associazione 365 Giorni al femminile di Montecatini Terme e il Centro aiuto donna Lilith di Empoli è stato firmato il 23 novembre 2016. "Smuovere le acque" è un ciclo di incontri per il personale di Acque SpA con le operatrici dei centri antiviolenza

a Pisa, Pontedera, Empoli e Montecatini. Il tema? Gli stereotipi alla base della violenza di genere, le modalità per riconoscerla, i servizi e le pratiche di intervento delle associazioni. Il gestore idrico supporta inoltre il lavoro dei centri antiviolenza diffondendone le attività sulla stampa locale e sui social network.

Iniziativa benefica del Cral aziendale con i campioni della scherma paraolimpica.

Un insegnamento che va oltre lo sport, quello che Beatrice Vio e gli altri atleti della nazionale paralimpica di scherma hanno dato la sera del 9 Novembre 2016 nel gremio Circolo Arci di Pisanova. Qui i campioni azzurri, giunti a Pisa in occasione della 5° prova della Coppa del Mondo, hanno partecipato all'iniziativa benefica del Cral aziendale del Gruppo Acque, con il sostegno del Comune, dell'Unione Sportiva Pisascherma e della Federazione italiana Scherma: un aperitivo-cena con l'obiettivo di raccogliere fondi per l'acquisto di attrezzature e ausili sportivi per atleti disabili. La nazionale ha aderito all'evento con entusiasmo, e la risposta della città non è stata da meno: quasi 300 partecipanti (tra adulti e bambini) e tanti coloro che, non potendo essere presenti, hanno garantito un contributo nei giorni precedenti. Questo ha permesso al Cral di raccogliere oltre 3mila euro: una cifra significativa, utilizzata interamente a scopo benefico, affinché concetti come inclusività e accessibilità siano effettive conquiste per tutti, nello sport e nella vita di tutti i giorni.

11.4 Il contributo di Acque alla cultura

Mostre in tema acqua al 14° Stage della Nazionale Federazione Italiana dei Cineclub.

Acque SpA ha sostenuto l'organizzazione del 14esimo Stage della Nazionale Federazione Italiana dei Cineclub, svoltosi nel settembre scorso a Calci (Pisa). L'evento, dalla particolare valenza culturale, ha visto la partecipazione di stagisti da tutta Italia. La manifestazione ha inoltre comportato l'organizzazione di due mostre (una di pittura, l'altra fotografica) dal titolo "L'acqua", allestite nella Sala Consiliare del Palazzo Comunale di Calci, e di una serata di cortometraggi sul tema dell'acqua, con proiezione e dibattito alla presenza degli autori.

Convegno "Acque meteoriche urbane e servizio idrico integrato" a Firenze.

Acque SpA ha sostenuto l'iniziativa e partecipato al convegno "Acque meteoriche urbane e servizio idrico integrato" tenutosi il 9 maggio a Firenze al Palazzo degli Affari. La giornata di studi, organizzata da Confservizi Cispel Toscana e Associazione Idrotecnica Italiana, con la partecipazione di numerosi gestori idrici italiani, si poneva l'obiettivo di affrontare il tema dell'efficienza del servizio di raccolta e smaltimento delle acque meteoriche urbane attraverso l'analisi delle competenze e delle responsabilità sulle reti di drenaggio urbano, nonché di fornire una panoramica dell'attuale normativa nazionale.

Progetto "Le radici e le ali" a Pontedera, rivolto alle scuole con tema l'acqua e i fiumi.

Il progetto "Le radici e le ali", ideato e organizzato dal Comune di Pontedera, si è rivolto a circa 3000 bambini delle scuole dell'infanzia, della primaria e delle medie inferiori, e si è caratterizzato per la pluralità di linguaggi espressivi, nonché per il filo conduttore che ha collegato i differenti lavori. Tema: "l'acqua e i fiumi", in linea con l'anniversario dell'alluvione a Pontedera. Questo progetto, supportato da Acque SpA, si è fatto inoltre portavoce di una rinnovata attenzione alla tutela ambientale, tramite la prevenzione del rischio idrogeologico e la divulgazione di tale problematica nelle scuole.

Sostegno per la pubblicazione de "L'Acquedotto Mediceo tra passato e futuro".

Acque SpA ha sostenuto la pubblicazione del volume "L'Acquedotto Mediceo tra passato e futuro" (Istos Edizioni) a cura degli autori Beconcini, Croce, Muzzi, Rosso e Marsili.

Acque Tour

Acque Tour è il progetto di educazione ambientale che Acque SpA propone gratuitamente alle scuole del territorio gestito. L'obiettivo è diffondere tra "gli adulti di domani" la conoscenza degli aspetti naturali e tecnologici del ciclo idrico, accrescere in loro la consapevolezza del valore dell'acqua, aiutarli a promuovere una cultura di rispetto e salvaguardia di un bene prezioso. Giunto alla 14esima edizione, nel 2015-2016 Acque Tour ha coinvolto oltre 5mila studenti (dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di secondo grado), ma anche gruppi di adulti e associazioni interessate al tema. Il progetto si è articolato in centinaia d'interventi da parte di esperti del settore con lezioni in classe, gite naturalistiche e visite guidate a impianti e acquedotti. Ad Acque Tour è inoltre abbinato il concorso "Buona da Bere", che ha premiato le classi che nel corso dell'anno hanno realizzato i migliori elaborati sul tema della risorsa idrica. La partecipazione ai percorsi didattici è stata completamente gratuita per le prime 300 richieste. Il coordinamento del progetto è stato affidato all'Associazione La Tartaruga.

Studenti coinvolti nelle iniziative di educazione ambientale nel 2016

n. 4.394

Il Mondo in una goccia d'acqua: strumento educativo (e interattivo) rivolto ai ragazzi

Quanta acqua va sprecata durante le nostre faccende quotidiane e quanta invece si "nasconde" dietro ai nostri abiti o ai cibi che mangiamo? E come si può ridurre il consumo della preziosa risorsa tra le mura domestiche? A queste e a tante altre domande risponde "Il mondo in una goccia d'acqua", lo strumento digitale gratuito che Acque SpA, insieme ad altri gestori idrici della Toscana, ha messo a disposizione di bambini, ragazzi, famiglie e insegnanti. Un supporto educativo sul tema della sostenibilità ambientale, che si pone l'obiettivo di svelare tutti i segreti dell'acqua con un approccio in stile "edutainment": imparare divertendosi. L'esperienza de "Il mondo in una goccia d'acqua" è organizzata in tre macro aree: impronta idrica, gestori idrici, progetti nel mondo. Per cominciare, basta lanciare l'applicazione da un pc. Con i comandi interattivi ci si può muovere all'interno delle sezioni e scoprire passo dopo passo i tanti temi trattati, grazie a giochi e approfondimenti. E ci si può mettere alla prova con una simulazione in un "appartamento immaginario", dove sperimentare le buone pratiche. "Il mondo in una goccia d'acqua" è pensato in particolare per gli alunni della scuola primaria e i primi anni della secondaria di primo grado (con software ottimizzato per la visione su lavagna interattiva multimediale) ma rappresenta uno strumento utile per tutti coloro che volessero approfondire le tematiche del servizio idrico integrato: basta visitare tramite il pc la sezione dedicata sul sito web di Acque SpA.

Mostre, laboratori e spettacoli teatrali per la Giornata mondiale dell'acqua

In occasione della Giornata mondiale dell'acqua 2016, il gestore idrico ha portato al teatro Verdi di Pisa i bambini delle scuole aderenti al progetto Acque Tour: hanno partecipato agli spettacoli gratuiti ben 1500 studenti, provenienti da differenti scuole del territorio gestito. Sono stati proposti due spettacoli teatrali, intitolati "Il Bagno di Nerone" e "H2O e la Rana Beona", scritti da Federico Guerri, Erika Gori e Francesca Palla: hanno avuto come tema l'accesso e l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica. Parallelamente a questa iniziativa, il Comune di Pontedera ha accolto nel suo spazio espositivo i lavori di diverse scuole della zona che sono rimasti visibili a tutti i cittadini per le settimane successive. Nella sua sede amministrativa Acque SpA ha invece allestito, nello stesso periodo, un albero stilizzato con appesi i disegni dei bambini: scopo dell'iniziativa, mostrare il lavoro del gestore idrico visto con gli occhi delle nuove generazioni.

Sostegno alla manifestazione "Pisa Città Europea dello Sport 2016"

Acque SpA ha sostenuto "Pisa Città Europea dello Sport 2016", manifestazione sportiva costituita da una serie di eventi e appuntamenti durante tutto il 2016, anno nel quale Pisa è stata insignita del prestigioso titolo attribuito dalla Federazione delle Capitali e delle Città Europee dello Sport. La manifestazione, sostenuta anche per l'alta valenza sociale, si è contraddistinta per l'utilizzo dell'acqua di rubinetto nel corso degli eventi sportivi.

Acqua Buona in tour: supporto ad associazioni ed enti per il consumo dell'acqua di rete.

Bimbinbici Pisa - Un'edizione record, quella di Bimbinbici 2016, la tradizionale bicicletta organizzata da Fiab Pisa per il 13° anno consecutivo e dedicata ai piccoli ciclisti, che l'8 maggio 2016 ha attraversato le vie cittadine partendo da piazza Garibaldi. Un migliaio di partecipanti, non solo bambini ma anche adulti, per affermare il diritto ad avere una città più vivibile e sicura tramite la realizzazione di zone verdi, percorsi ciclo-pedonali e progetti di moderazione del traffico. I partecipanti si sono dissetati con l'acqua della rete idrica, grazie ai fontanelli montati per l'occasione da Acque spa.

Master ambiente della Scuola Sant'Anna

da parte del personale di Acque. Dal 2011 Acque SpA collabora con la Scuola Superiore Sant'Anna per l'organizzazione del Master Ambiente. Il corso è il primo Master in Ambiente in Italia, nel corso degli anni ha cambiato specializzazioni e tipo di didattica offerta, nel 2016 è arrivato alla sua ventesima edizione.

L'edizione 2016 del master era intitolata "Gestione e Controllo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse" e prevedeva un modulo specifico sulla gestione della risorsa idrica.

Ogni modulo è strutturato con docenze dirette, testimonianze aziendali di altri Gestori Idrici, visite sugli impianti e attività specifiche con studenti (C.d. "Laboratori"). Nel corso dell'anno 2016, un nutrito gruppo di dipendenti del Gruppo Acque ha fornito le proprie conoscenze per organizzare docenze all'interno del corso.

In totale sono state svolte 54 ore di docenza sui temi di gestione dell'acqua e di management dei servizi pubblici. Le tematiche affrontate hanno spaziato dalla normativa di settore, agli argomenti tecnici di natura impiantistica a quelli gestionali e di management. Hanno introdotto la parte di Gestione della Risorsa Idrica il Presidente Giuseppe Sardu e l'Amministratore Delegato Giovanni Paolo Marati affrontando gli argomenti legati alla gestione della risorsa e alla strutturazione del Servizio Idrico Integrato. Le docenze, come negli anni scorsi sono state valutate in modo eccellente dagli allievi del Master in Gestione e Controllo dell'Ambiente e dagli stessi organizzatori della prestigiosa università pisana.





Rare sono le persone
che usano la mente.
Poche coloro che usano
il cuore, e uniche coloro
che usano entrambi.

(Rita Levi Montalcini)



2016



IMPEGNO SOCIALE

12
I lavoratori

12. I LAVORATORI

La narrazione e la rendicontazione dei nostri servizi e delle nostre attività passano in questa edizione del Bilancio attraverso le immagini e il racconto di chi queste attività le compie quotidianamente. Raccontare il lavoro in Acque SpA significa valorizzare l'attitudine al cambiamento di persone impegnate nello sforzo di digitalizzare le attività e la rendicontazione dei servizi. La Società è impegnata a supportare il cambiamento con politiche di formazione continua, con politiche di welfare aziendale particolarmente estese, con retribuzioni mediamente più alte di quelle di settore, con una politica tesa alla crescita dimensionale e alla stabilizzazione dei lavoratori.

L'attenzione costante alla sicurezza dei lavoratori, sia diretti che dell'indotto, ha portato nel tempo alla riduzione della durata media di inabilità al lavoro. Oltre che continuare sulla strada intrapresa la strategia per il futuro passa attraverso un irrobustimento delle politiche di formazione tese a sostenere la digitalizzazione dei processi. La giusta attenzione al Capitale Umano è generalmente riconosciuta per assicurare il mantenimento e lo sviluppo interno ed esterno. In questo momento di cambiamento profondo, per vincere la sfida del futuro non saranno sufficienti tecnologie avanzate, né modelli gestionali perfetti bensì sarà necessario disporre di risorse umane

capaci, acculturate che lavorino insieme per raggiungere risultati comuni. Sulla base di questa strategia Acque Spa punta sull'empowerment. Affinché un simile approccio possa essere attuato con successo tutti i dipendenti dell'azienda a tutti i livelli operano con:

- impegno per l'attuazione dei cambiamenti
- responsabilità verso i risultati
- collaborazione nei confronti dei colleghi
- flessibilità mentale ed operativa
- motivazione ad apprendere nuove conoscenze e a sviluppare nuove competenze
- disponibilità ad abbandonare conoscenze e schemi operativi obsoleti.

12.1 Composizione del personale e pari opportunità

Al 31 dicembre 2016 la forza lavoro totale di Acque SpA è composta da 397 unità tutte impiegate con un contratto di lavoro dipendente. Nel corso dell'anno sono state effettuate complessivamente **21 nuove assunzioni** di cui 8 a tempo indeterminato e 13 a tempo determinato.

Tutte le informazioni di seguito riportate non si suddividono per aree geografiche poiché non rilevante. La differente area geografica in cui lavora o risiede il lavoratore non comporta alcuna differenza rispetto al dato pubblicato.

	2014	2015	2016
FORZA LAVORO	371	389	397

In media nel 2016, **il 97% della forza lavoro di Acque SpA è inquadrata con contratti a tempo indeterminato**, a testimonianza dell'impegno dell'azienda a limitare il ricorso all'utilizzo di strumenti di flessibilità esclusivamente a situazioni di urgenza (stagionalità, punte di lavoro straordinarie e temporanee, sostituzione di lavoratori temporaneamente assenti). I lavoratori impiegati con strumenti di flessibilità rappresentano comunque un bacino di reclutamento prioritario per assunzioni a tempo indeterminato.

L'aumento dell'organico rispetto al periodo precedente è dovuto principalmente al consolidamento dell'internalizzazione di alcuni servizi avvenuta nel 2015, all'avvio del nuovo modello organizzativo previsto dal progetto Acea 2.0, nonché all'esigenze di ottemperare a quanto disposto dalla delibera dell'AAEEGSI 655/2015/R/idr in materia di *"Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"*.

UTILIZZO DEI CANALI TELEGRAM PER FAVORIRE LA COMUNICAZIONE AZIENDALE (SUPPORTO WFM E CRM)

A partire dal 2016, sono stati attivati per i dipendenti i canali Telegram sui dispositivi aziendali. I canali che hanno avuto un ruolo di supporto importante al momento del lancio dei nuovi sistemi a cavallo del GoLive ma sono tutt'ora attivi e vengono utilizzati soprattutto dal settore Gestione Operativa per coordinare le attività e favorire l'interazione tra colleghi e il passaggio di informazioni.

12.1.1 IL PART TIME

Per dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione e al contempo venire incontro alle esigenze dei propri lavoratori, l'azienda utilizza l'istituto del part-time.

Nel 2016 l'azienda ha in forza 34 dipendenti part-time (9% sul totale dei dipendenti); nella concessione

dell'istituto viene sempre data la precedenza alle domande motivate da esigenze di tipo familiare.

Il 90% dei dipendenti impiegati con contratti part-time sono donne.

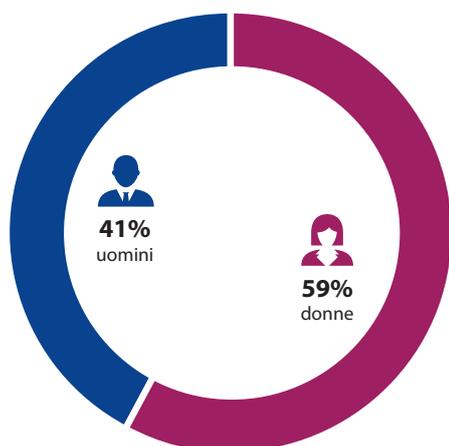


12.1.2 RAPPORTO UOMINI E DONNE

L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda conferma la tendenza all'incremento del biennio precedente, raggiungendo **il 36% di presenza femminile nel 2016.**

La presenza del personale femminile, escludendo la categoria operai, nella quale non è presente nessuna donna, sale al 59% per la categoria impiegatizia e la dirigenza.

PERCENTUALE DI PRESENZA FEMMINILE	ACQUE SPA	MEDIA DA BENCHMARK UTILITATIS
Dirigenti	29%	16,5%
Quadri	38%	26,3%
Impiegati	59%	34,2%



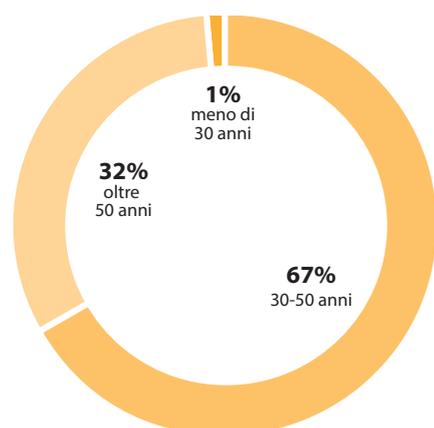
12.1.3 CLASSIFICAZIONE CONTRATTUALE

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

		2014	2015	2016
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	252	250	249
	Donne	82	101	102
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time (di cui n. 1 Contratti di formazione lavoro e di inserimento)	Uomini	3	3	4
	Donne	23	28	29
TOTALE a tempo indeterminato		361	382	384
di cui	Uomini	255	253	253
	Donne	106	129	131
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	1	0	3
	Donne	8	7	9
TOTALE		370	389	396
Contratti di somministrazione lavoro (*Non sono conteggiati 5 contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (*Non sono conteggiati 5 contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di formazione e lavoro/inserimento/ apprendistato professionalizzante	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	1
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	257	253	256
	Donne	114	136	141
TOTALE		371	389	397

12.1.4 CLASSIFICAZIONE PER ETÀ

Rispetto alla composizione del personale per età, nel 2016, in linea con quanto rilevato nel biennio precedente, la grande maggioranza dei dipendenti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni (66,8%).



Si registra un lieve aumento dell'anzianità anagrafica dei dipendenti in conseguenza della generale tendenza all'invecchiamento della popolazione occupata. E' in crescita progressiva anche l'anzianità media aziendale come visibile dalla tabella seguente.

	2014	2015	2016
ANZIANITÀ MEDIA AZIENDALE			
anni	14,36	15,29	15,60

		2014	2015	2016
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	1	1	1
	oltre 50	4	4	4
Dirigenti	Uomini	5	5	5
	Donne	1	2	2
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	3	3	3
	oltre 50	3	4	4
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	Uomini	5	5	5
	Donne	2	2	3
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	4	4	6
	oltre 50	3	3	2
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	88	88	93
	Donne	112	132	136
Impiegati per fasce età	meno 30	5	9	6
	30-50	150	149	164
	oltre 50	45	62	59
Impiegati appartenenti a categorie protette		/	16	17
Operai	Uomini	157	155	153
	Donne	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	108	100	92
	oltre 50	49	55	61
Operai appartenenti a categorie protette		0	1	1

12.1.5 IL TURN OVER

LA1 ???

Nell'arco dell'anno vi sono state 14 cessazioni di lavoro, per un tasso di turnover pari al 3%, in lieve aumento rispetto al 2015.

	2014	2015	2016
TASSO DI TURN OVER	1%	2%	3%

Non sono compresi i trasferimenti infragruppo.

Il tasso di turnover viene calcolato dividendo il numero di lavoratori usciti per il numero di lavoratori a fine anno della categoria di riferimento e mostra le variazioni nell'organico in termini percentuali.

		2014	2015	2016
Assunzioni	Donne	9	8	10
	Uomini	0	2	11
Cessazioni	Donne	2	3	9
	Uomini	3	5	5
Assunzioni	meno 30	3	4	6
	30-50	6	6	15
	oltre 50	0	0	0
Cessazioni	meno 30	0	0	4
	30-50	2	4	4
	oltre 50	3	4	6

Non sono compresi i trasferimenti infragruppo.

12.1.6 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE - CATEGORIE DEBOLI

Acque SpA, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa vigente (legge n°68/99), inserisce ed integra in azienda, personale appartenente alle categorie protette

garantendo assistenza e strumenti tecnici di supporto atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. E' stabile nel triennio il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette (18 impiegati). Come previsto dalla L. 68/99, Acque SpA per la parte mancante della quota

Si notano valori assoluti più elevati per gli uomini e per i lavoratori compresi nella fascia di età oltre i 50 anni (dovuti alle uscite per pensionamento 4 su 8). Il calcolo viene effettuato sul personale dipendente.

di riserva ha ottenuto sia l'esonero parziale con il versamento del relativo contributo al Fondo regionale per l'occupazione dei disabili, che una convenzione quadriennale per l'assunzione programmata.

12.1.7 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono in leggero aumento (+ 3%) rispetto allo scorso anno in virtù dell'aumento del numero dei dipendenti complessivi e delle ore di straordinario.

L'aumento delle ore lavorate totali è da imputarsi sia all'aumento delle ore ordinarie, che delle ore di straordinario in virtù dell'impegno profuso da parte di tutti i dipendenti per l'avvio del progetto Acea 2.0.

ORE LAVORATE	2014	2015	2016
Ordinarie *	568.506	602.208	614.713
Straordinarie	15.767	15.502	20.339
Totali	584.273	617.710	635.053

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

ORE LAVORATE PROCAPITE	2014	2015	2016
	1.583	1.594	1.619

*calcolate sull'organico medio

Nel 2016 si registra una diminuzione delle ore di assenza dovuto a minori congedi di maternità/paternità e ad un numero di ore di malattia inferiore.

ORE DI ASSENZA	2014	2015	2016
Malattia	22.262	24.828	23.247
Maternità/paternità	9.080	13.064	5.118
Infortunio	1.439	1.755	1.785
Assemblea/sciopero	848	154	250
Altri motivi	11.048	10.845	9.984
TOTALE	44.677	50.646	40.384

PERCENTUALE DI ASSENTEISMO SULLE ORE TOTALI LAVORATE	2014	2015	2016
	4,1%	4,3%	3,9%

(Calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100)

INDICE DI ASSENTEISMO SULL'ORGANICO MEDIO	2014	2015	2016
Ore pro-capite assenza	121	131	103

12.1.8 TUTELA DELLA GENITORIALITÀ

Acque SpA, applica completamente le norme che disciplinano permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità contenute nel "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità" (Dlgs n. 151 del 26 marzo 2001 e smi). Il trattamento della maternità è inoltre un aspetto del rapporto di lavoro previsto espressamente anche nel Contratto collettivo di lavoro GasAcqua. Il Gruppo Acque ha inoltre predisposto un'apposita **Informativa infragruppo in materia di tutela della maternità e della paternità** a disposizione di tutto il personale sulla intranet aziendale, che sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa vigente ad ulteriore garanzia e tutela del proprio personale. Nel corso dell'anno ventisette dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi.

	2014	2015	2016
Maternità obbligatoria	8	7	2
Paternità obbligatori	5	6	4
Parentali (ex facoltativa)*	12	21	15
di cui uomini	1	4	4
di cui donne	11	17	11

*I congedi parentali includono anche coloro che hanno usufruito della maternità obbligatoria.

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.

12.1.9 MISURE DI WELFARE AZIENDALE

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

Inaugurazione della sala per la pausa pranzo presso la sede di Pisa

A novembre è stata inaugurata la nuova sala per la pausa pranzo presso la sede di Pisa, uno spazio aperto a tutti i lavoratori del Gruppo Acque. La stanza è una risposta concreta a un'esigenza manifestata dal personale. E pur essendo una piccola cosa, rappresenta una preziosa occasione di miglioramento della vita lavorativa di ogni dipendente che vorrà utilizzarla.

12.1.10 CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i lavoratori del Gruppo Acque sono inquadrati nel **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua**. La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

Possono beneficiarne i lavoratori che hanno inserito i propri figli in servizi educativi pubblici o privati ed effettuano il pagamento di una retta mensile. Il voucher viene erogato mensilmente

in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito. L'entità del voucher è decisa annualmente dall'azienda sulla base del budget del personale. Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	2014	2015	2016
	21	14	12

Acque SpA contribuisce annualmente a sostenere il **Circolo ricreativo e culturale aziendale** (CRAL) con una quota a suo carico e mettendo a disposizione locali e spazi attraverso i quali gestire e dare visibilità alle attività. Il Circolo Ricreativo Aziendale propone

iniziative di carattere culturale, turistico, sportivo, assistenziale con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Tutti i lavoratori possono iscriversi tramite quota mensile da trattenere in busta paga.

LAVORATORI ISCRITTI AL CIRCOLO AZIENDALE	2014	2015	2016
	250	268	261

Realizzazione di un video aziendale con la "giornata tipo" del Gruppo Acque

Nel dicembre 2016 Acque SpA ha commissionato alla Rosso Production la realizzazione di un video aziendale, con la volontà di mostrare quanto lavoro e quanta attività richieda la gestione del servizio idrico in una "giornata tipo". Il video, della durata di 2 minuti e mezzo, rientra nel quadro della campagna di comunicazione "Un'Azienda fatta di persone", volta a dare valore ai

dipendenti e centralità ai bisogni degli utenti del servizio. Il lancio pubblico del filmato è avvenuto il 23 dicembre e ha avuto un discreto riscontro soprattutto sui social, con oltre 11 mila persone raggiunte e quasi 5 mila visualizzazioni su Facebook.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2014	2015	2016
FILCEM - CGIL	82	92	92
FEMCA - CISL	12	12	10
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	1	1	1
Totale	95	105	103

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

12.1.11 RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

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

Per quanto riguarda il premio di risultato 2015 (erogato nel 2016 a tutti i lavoratori anche a quelli a tempo determinato e part-time), si è applicato un sistema basato su un importo di base uguale per tutti i lavoratori a seconda del livello e conforme al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

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

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	2014	2015	2016
	26%	27%	26%

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

Le organizzazioni sindacali hanno il diritto di contattare il personale nei limiti del rispetto della legislazione vigente e delle norme contrattuali.

Contenzioso

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

Gli Obiettivi di sostenibilità sono inclusi nel sistema incentivante dei dipendenti.

PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2014	2015	2016
	2.092	2.455	2.408

Retribuzioni

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente. La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Acque SpA e quelle previste dal contratto collettivo nazionale. Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Acque è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in

azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie. La differenza tra il minimo applicato in Acque e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 18% per i quadri, del 2% per gli operai ed è nulla per gli impiegati. Lo stipendio medio invece è superiore del 58% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 43% per gli impiegati e del 33% per gli operai.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO ACQUE	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO ACQUE	DIFFERENZA %
QUADRI	2.879,15	3.413,01	18,5%	4.535,93	58%
IMPIEGATI	1.598,70	1.598,70	0,0%	2.287,47	43%
OPERAI	1.598,70	1.634,19	2,2%	2.128,09	33%

Analizzando in prospettiva di genere il rapporto tra stipendio base e remunerazione totale si riscontra mediamente una differenza fra la retribuzione maschile e quella

femminile che va dal 7 al 10% nelle categorie impiegatizie. Possiamo notare in fatti come, aumentando la qualifica, tale differenza si assottiglia fino a essere praticamente nulla fra i dirigenti.

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



STIPENDIO BASE:

Dirigente 1,05

Quadro 0,93

Impiegato 0,85

REMUNERAZIONE TOTALE:

Dirigente 0,99

Quadro 0,91

Impiegato 0,78

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

12.1.12 FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti di Acque SpA sono Previdai e Pegaso; il primo è riservato ai dirigenti, il secondo è dedicato al personale non dirigente inquadrato nei CCNL sottoscritti da Federutility per le imprese di pubblica utilità del settore elettrico e gas acqua.

Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca Cisl, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN FONDO DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE	2014	2015	2016
Iscritti fondo contrattuale*	234	237	242
Iscritti fondo esterno	7	7	7
Percentuale sul totale lavoratori a tempo indeterminato	67%	67%	65%

**Sono compresi i dirigenti.*

12.1.13 MODIFICHE ORGANIZZATIVE

Nel corso dell'anno ci sono state tre modifiche organizzative. In questi casi Acque SpA applica quanto stabilito dal contratto collettivo nazionale di riferimento per il periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi). Tutte le disposizioni sono state propedeutiche all'avvio del progetto Acea 2.0.

Con la prima di gennaio, riguardante il settore Gestione Operativa, si è definita progressivamente la struttura operativa in vista dell'avvento dell'innovazione tecnologica "Work Force Management". Con la seconda di marzo è stata creata la nuova struttura di Comunicazione interna e Sviluppo Manageriale collocata in staff al Direttore Risorse umane e Sistema di gestione integrato. Con l'ultima si è dato avvio alla nuova organizzazione del Work force Management (WFM). Il nuovo sistema

ha l'obiettivo di incrementare lo sviluppo del servizio idrico integrato e di migliorare al contempo le prestazioni all'utenza, attraverso l'innovazione tecnologica che a sua volta aumenta la collaborazione tra il personale e la creazione di sinergie tra i settori.

12.2 LA FORMAZIONE

Nel suo complesso, nel corso del 2016, si sono svolti più di 400 interventi formativi per un totale di circa **18.000 ore di formazione** di cui il 70% ha riguardato la formazione sui nuovi sistemi informatici SAP per la gestione dei processi aziendali. Il 2016 è stato, infatti, per Acque SpA, l'anno di un grande cambiamento: in un'unica data, quella del 18 luglio, il GoLive di ACEA 2.0 ha determinato il cambiamento di molti software. I corsi sono stati organizzati su 76 argomenti diversi, per ogni corso spesso è stato necessario organizzare più classi; per questo, in totale, le classi organizzate sono state 197. La formazione è stata erogata da cinque grandi società di consulenza: Accenture, Crabiz, SAP, PWC e Reply che sono state coordinate sia per la logistica sia per definire i contenuti e i materiali formativi. Attraverso la società Tiforma si è svolto il coordinamento con Roma per l'aggiornamento e l'adeguamento dei nuovi sistemi alle strutture e ai processi aziendali preesistenti.

Nel complesso il tasso di copertura formativa è pari al 100% del totale della forza lavoro.

Fino allo scorso anno i corsi di formazione erogati si classificavano in tre tipologie: sicurezza erogata nel rispetto della normativa vigente; trasversale mirata all'acquisizione di strumenti e comportamenti che completano la figura professionale indipendentemente dalla mansione svolta e tecnica mirata all'acquisizione o aggiornamento di competenze tecniche. Di seguito il dato per il biennio 2014-2015.

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA	2014	2015
Sicurezza	486	421
Trasversale	255	128
Tecnica e aggiornamento	495	488
Tot ore d'aula	1.236	1.037

Da quest'anno con l'adozione del nuovo software gestionale implementato a livello di Gruppo Acea abbiamo una nuova categorizzazione della formazione erogata, riportata nella tabella sottostante.

Da sottolineare, come già detto in precedenza la mole della formazione di tipo "informatico" dovuta all'implementazione dei nuovi software in tutta l'azienda.

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA	2016
sicurezza	440,5
ambientale	51,5
qualità	63,5
manageriale	154
tecnica e aggiornamento normativo	155,5
Informatica	1.400
Tot ore formazione	2.265

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

L'aumento significativo delle ore pro capite è legato in parte al progetto ACEA 2.0 ed in parte all'avvio di un nuovo percorso formativo sulla Leadership e sulla gestione del cambiamento rivolto ai Coordinatori, Team Leader e Manager del Territorio. L'intervento è stato strutturato in un arco di 5 mesi, da settembre 2016 a febbraio 2017, ed è stato organizzato in collaborazione con The Performance Coach Italia S.r.l., Società specializzata

nell'aiutare le grandi organizzazioni a crescere investendo sullo sviluppo delle prestazioni di leader, dirigenti e manager. Il progetto ha avuto come obiettivo quello di rafforzare la consapevolezza del ruolo nella nuova organizzazione aziendale sviluppando le competenze di leadership necessarie a motivare, formare e guidare efficacemente i collaboratori attraverso il cambiamento.

	2014	2015	2016*
Ore pro-capite formazione	23,0	14,7	45,2

** Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

FORMAZIONE EROGATA PER GENERE E QUALIFICA

	2014	2015	2016*
Ore di formazione pro-capite			
Uomini	19,6	16,6	42,9
Donne	30,4	11,1	47,9
Ore di formazione pro-capite per qualifica			
Dirigenti	32,8	11,2	21,7
Quadri	54,4	17,0	35,4
Impiegati	32	14,6	49,6
Operai	9,9	14,9	39,1

*Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno

Nonostante il forte impegno da parte del settore Risorse Umane per l'organizzazione della formazione inerente al progetto ACEA 2.0, non è venuta meno l'attenzione rivolta ai percorsi relativi alla sicurezza con riferimento alle prescrizioni indicate negli Accordi tra lo stato e le Regioni, nel corso del 2016, sono state erogate più di 2000 ore di formazione in materia di sicurezza. Per quanto riguarda la formazione in materia di diritti umani si rimanda al paragrafo 8.6 Eticità e SA8000.

12.3 Salute e Sicurezza

Nell'esercizio 2016 il nostro gruppo ha declinato il proprio impegno sulla sicurezza nei luoghi di lavoro dall'inizio alla fine di tutta la catena del valore: con questo intendendosi la sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti, per i lavoratori dei nostri fornitori e subappaltatori, ma anche sicurezza per i nostri utenti, a cui deve essere garantito un sicuro ed equo accesso all'acqua.

I controlli predisposti dall'azienda presso i cantieri di tutti i fornitori di lavori e servizi sono costanti e numerosi. L'impegno per il futuro riconferma le premesse della sicurezza lungo tutta la catena del valore, favorendone l'efficacia attraverso maggiori capacità di integrazione e controllo dei processi, dovute alla digitalizzazione dell'Azienda.

I temi della sicurezza hanno coperto quasi la metà dell'attività formativa.

NEL 2016 SONO STATE AGGIORNATE LE VALUTAZIONI DEI RISCHI SPECIFICI QUALI:

- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Valutazione rischio elettrico: contatti diretti ed indiretti | 9 | Valutazione esposizione agenti biologici |
| 2 | Valutazione MMC e attività che comportano atti ripetitivi (ISO 11228 parti 1-2-3) | 10 | Valutazione legionella |
| 3 | Valutazione rischio rumore | 11 | Valutazione rischio esplosione (ATEX) Depuratore Altopascio |
| 4 | Valutazione esposizione a vibrazioni HAV - WBV | 12 | Valutazione rischio esplosione (ATEX) Depuratore Colle di Compito |
| 5 | Valutazione esposizione ai campi elettromagnetici | 13 | Valutazione rischi psicosociali (Stress, ecc.) |
| 6 | Valutazione rischio chimico | 14 | Relazione tecnica di radioprotezione - Gascromatografo Empoli |
| 7 | Valutazione rischi cancerogeni/mutageni | 15 | Controllo radioattività ambientale |
| 8 | Valutazione rischio chimico | 16 | Valutazione rischio RADON |

Un obiettivo del 2017 consiste nell'approfondire la valutazione del rischio RADON (già effettuata per tutti gli ambienti di lavoro presidiati) mirato a valutare la possibile presenza di gas radon all'interno di grandi depositi di acqua sorgiva e di falda.



Safety Day: approfondimento sul tema della sicurezza sul posto di lavoro.

In occasione del Safety Day delle aziende del Gruppo Acea, svoltosi in contemporanea nelle varie sedi il 14 ottobre, Acque SpA ha organizzato una giornata di approfondimento sui temi della sicurezza sul posto di lavoro che ha coinvolto vari rappresentanti dei settori operativi del Gruppo. Per l'occasione, sono state realizzate le grafiche e i testi della campagna di comunicazione interna sulla sicurezza, con particolare riferimento alla sicurezza stradale.

Nel corso del 2016 si sono registrati **5 infortuni**. Gli indici di seguito riportati evidenziano nel loro complesso un miglioramento rispetto a quelli del 2015, riportandosi su valori equiparabili a quelli degli anni precedenti ed evidenziando comunque un trend in diminuzione. Non si sono verificati infortuni che hanno comportato prognosi superiori a 30 giorni, mentre un infortunio ha superato i 40 gg di assenza complessivi.

Gli indici infortunistici di frequenza di Acque spa rispetto alla media nazionale sono molto bassi.

INDICATORE	ACQUE	MEDIA DA BENCHMARK UTILITATIS
Indice di frequenza infortunio	7,87	30,6

ANNO	INDICE INCIDENZA	INDICE FREQUENZA*	INDICE GRAVITÀ*	DURATA MEDIA INABILITÀ*
2013	1,63	10,23	0,23	22,17
2014	1,63	10,27	0,23	22,17
2015	2,06	12,95	0,24	18,38
2016	1,27	7,87	0,19	24,40

*calcolati secondo UNI 7249

Indice di incidenza = (n° inf > 1gg / n° lavoratori anno)*100

Indice di frequenza = (n° inf > 1gg / ore lavorate)*1.000.000

Indice di gravità = (n° gg effettivi / ore lavorate)*1000

Durata media inabilità = (gg effettivi / n° inf > 1gg)

Acque SpA nel 2016 ha avviato un percorso di valutazione degli infortuni derivanti dagli incidenti stradali. Tale attenzione è emersa da un'approfondita analisi del fenomeno che ha rilevato come tale tipologia di incidenti (anche in itinere) comporti infortuni in media molto "gravi". L'obiettivo che l'Azienda

vuole perseguire nei prossimi anni è la certificazione UNI EN ISO 39001, ovvero l'implementazione di un sistema di gestione che possa consentire di ridurre il numero di infortuni gravi derivanti da incidenti stradali.

INFORTUNI DENUNCIATI	2014	2015	2016
Assenza fino a 9 gg.	2	5	0
Assenza da 10 a 19 gg.	2	1	1
Assenza oltre 20 gg.	2	2	4
Totale	6	8	5

Ogni infortunio viene analizzato in modo da individuarne le cause che lo hanno originato e costituisce un importante riferimento al fine della definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; da una tale analisi emerge che anche per il 2016 la categoria più soggetta ad infortuni è quella degli addetti alla gestione/conduzione degli impianti.

QUALIFICA INFORTUNATO	UOMINI		DONNE	
	N	GG	N	GG
Operaio	4	98	1	24
Imp. Amministrativo	0	0	0	0
Imp. Tecnico	0	0	0	0
Quadro	0	0	0	0
Dirigente	0	0	0	0
Totali	4	98	1	24

Le richieste di **malattia professionale** sono state 3 due delle quali con esito negativo da parte delle autorità competenti e la terza in attesa di risposta.

Il Medico Competente, ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. 81/08, fornisce annualmente una relazione contenente i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria effettuata e fornisce indicazioni sul significato di detti risultati ai fini della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori.

La **scelta dei DPI:**

- è stata effettuata in considerazione dei rischi che non possono essere evitati con altri mezzi;
- individuando le caratteristiche dei DPI necessarie affinché siano adeguati ai rischi ineliminabili;
- ricercando sul mercato i DPI più adeguati ai rischi attraverso l'analisi di informazioni e norme d'uso fornite dai fabbricanti;
- aggiornando la dotazione dei DPI ogni qualvolta sia intervenuta una variazione significativa negli elementi di valutazione.

L'individuazione dei criteri per l'individuazione e l'uso dei DPI è stata effettuata in applicazione dell'allegato VIII del D.Lgs 81/08, che costituisce elemento di riferimento per l'applicazione di quanto previsto all'articolo 77, commi 1 e 4 dello stesso decreto.

COMPLIANCE SICUREZZA

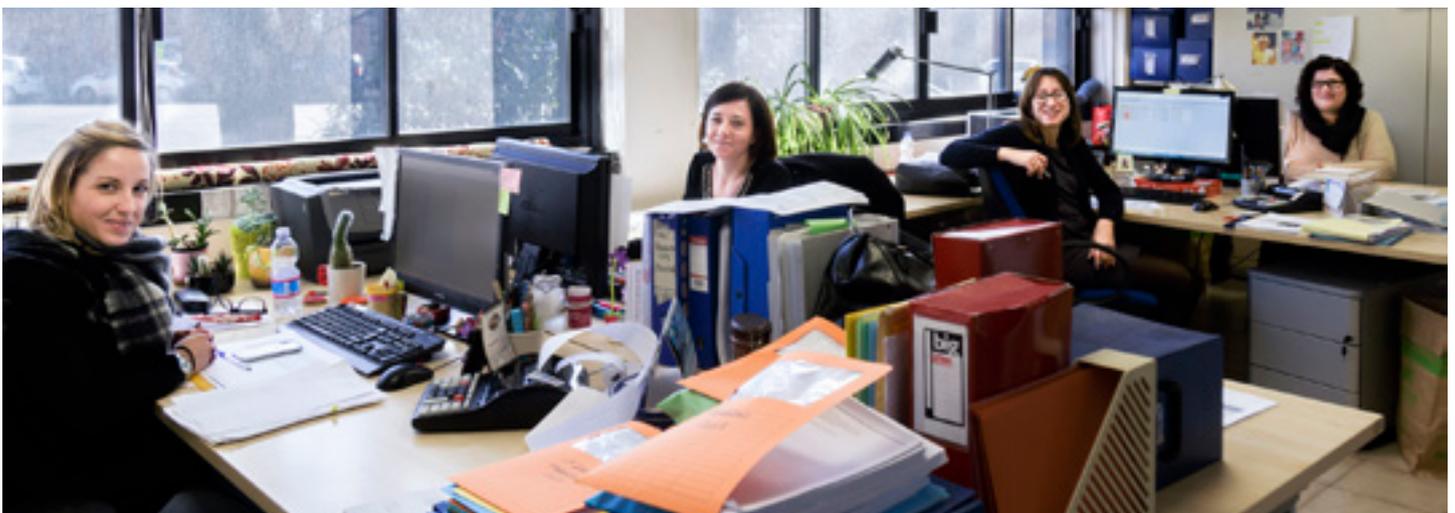
Nel corso del 2016 non sono pervenute sanzioni amministrative per violazioni della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.





Solo le persone gentili
sono veramente forti.

(James Dean)



2016



IMPEGNO SOCIALE

13
I fornitori

13. I FORNITORI

La distribuzione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque SpA di generare ricchezza a vantaggio di un'importante platea di portatori di interesse. Una parte fondamentale di questa ricchezza si sposta verso i fornitori. Con la crescita dimensionale dell'azienda e attraverso una capacità di investimento molto superiore ai valori di settore, Acque SpA è diventata sempre più un'azienda di riferimento per la Toscana. I fornitori sono soggetti a sistemi di verifica e controllo particolarmente strutturati, che passano dai requisiti di iscrizione alle diverse categorie dell'albo, alle verifiche sulla qualità dei lavori e servizi erogati, ai sopralluoghi sulla sicurezza e al monitoraggio degli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne. Acque SpA considera infatti gli appaltatori parte attiva del ciclo di erogazione del servizio; l'impegno futuro è quello di una loro maggiore integrazione nei processi aziendali.

13.1 I fornitori e la nostra catena del valore

La gestione degli acquisti rappresenta un elemento strategico per l'efficienza del servizio idrico del territorio. Il legame con la competitività territoriale è un elemento nuovo che sottolinea la strategicità del processo di pianificazione integrata degli elementi della catena di servizio nell'ambito di una certa area territoriale. In particolare, anche Acque SpA, in un'ottica moderna di governance, necessita sempre più di strumenti, metodi e principi adeguati per pianificare le reti ed i sistemi logistici in modo da promuovere la competitività dei rispettivi territori. Tale esigenza ha ben presto fatto emergere come non sia più sufficiente focalizzare l'attenzione solo sulle attività interne, ma sia assolutamente necessario realizzare una forte integrazione anche di tutti quegli attori esterni in grado di contribuire, con diversa intensità, alla soddisfazione del cliente finale. La gestione degli acquisti si svolge nel pieno rispetto del **Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture**, considerando il servizio SETTORE SPECIALE e improntando le procedure di riferimento a criteri

di **massima trasparenza**. Acque SpA si è dotata di un proprio sistema regolamentare che definisce i criteri per la qualifica dei fornitori, per la gestione degli albi, per l'affidamento e l'esecuzione delle forniture di beni, servizi e lavori sotto soglia comunitaria. Gli affidamenti, sono effettuati secondo le modalità descritte nel sopra citato regolamento con criteri che garantiscono la concorrenza, la trasparenza e la non discriminazione tra i fornitori. I contratti, vengono di norma affidati a imprese qualificate e inserite in albo. A partire da luglio 2016 con l'introduzione di un nuovo sistema informatico è stato avviato un percorso di informatizzazione di tutti i processi inerenti la gestione dei rapporti con i fornitori. A seguito dell'approvazione del nuovo regolamento acquisti, a partire da gennaio 2017 i fornitori potranno presentare direttamente le richieste di qualifica sul nuovo programma, avere sempre sotto controllo il proprio stato in albo ed essere successivamente interpellati per procedure di gara on line. Sono **830** i fornitori (anche non iscritti agli ALBI) ai quali, nel corso dell'anno, è stato commissionato almeno un ordine. Nella tabella che segue si riporta il quantitativo di ordini per l'anno 2016 suddiviso per tipologia di contratto.

TIPOLOGIA	NUMERO ORDINI	IMPORTO ORDINI
Forniture	1.563	10.621.721
Lavori	59	33.232.446
Servizi	1.750	65.486.925
TOTALE ORDINI	n. 3.372	109.341.092

Nel corso del 2016 sono state realizzate 6 gare, secondo il meccanismo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo totale a base d'asta di € 1.358.800.

13.2 Le ricadute sul territorio

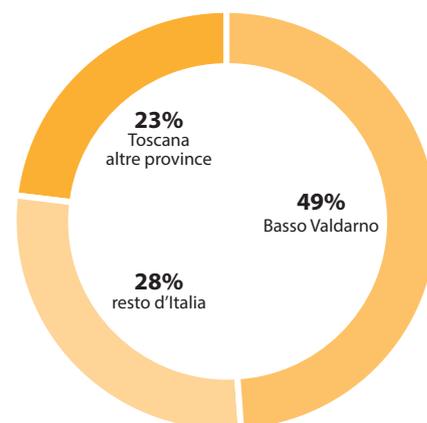
In virtù della propria natura giuridica di impresa pubblica operante in settore speciale Acque SpA, non può inserire clausole che privilegino in via diretta le imprese locali in coerenza con i principi comunitari di libera circolazione delle merci e delle persone. Ciò nonostante le ricadute sul tessuto lavorativo locale sono evidenti come risulta dalle tabelle seguenti dalle quali si evince come il maggior numero di ordini e di ordinato ricada sul territorio del Basso Valdarno che è il territorio di riferimento di Acque SpA.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE	N. ORDINI	IMPORTO EURO
Resto Italia	1.036	29.888.736
Toscana altre province	625	25.488.202
Basso Valdarno	1.698	53.735.218
Estero	13	228.934
TOTALE	3.372	109.341.092

La percentuale di spesa verso fornitori locali, pari al 49,14%

risulta in linea rispetto a quella nazionale del 47,9%.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA



DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO	2014	2015	2016
Basso Valdarno	71%	52,32%	49,14%
Resto della Toscana	1%	28,09%	23,31%
Resto dell'Italia	29%	19,53%	27,34%
Estero	-	0,06%	0,21%

13.3 Gli Albi dei fornitori qualificati

Sul sito internet aziendale, nell'apposita sezione fornitori, si trova sia la documentazione necessaria per presentare domanda di iscrizione all'albo che le gare di appalto in corso. Possono entrare far parte dell'albo fornitori qualificati le imprese che sono in possesso dei **requisiti di ordine generale, economico-finanziario e tecnico-organizzativo** indicati nella procedura e per le quali sia stata verificata l'idoneità tecnico-professionale di cui al D.Lgs.81/2008 Testo Unico della Sicurezza.

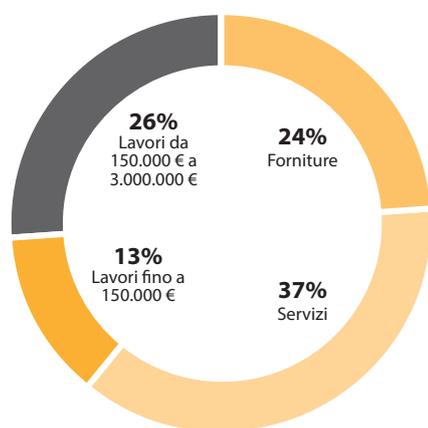
Gli albi sono suddivisi in fasce di importi a ciascuna delle quali corrispondono diversi requisiti di qualificazione secondo un criterio di proporzionalità rispetto all'ammontare degli importi stessi.

Sono **741 i fornitori** con almeno una qualifica in corso di validità al 31 dicembre 2016.

FORNITORI QUALIFICATI PER ALBO	2015	%	2016	%
Forniture	154	28%	177	24%
Servizi	179	32%	276	37%
Lavori fino a 150.000 €	88	16%	94	13%
Lavori 150.000 a 3.000.000 €	133	24%	194	26%
TOTALE	554	100%	741	100%

Il dato è indicativo del numero dei fornitori qualificati per ogni elenco e non tiene in considerazione le diverse categorie e fasce d'importo per le quali il fornitore ha richiesto la qualifica. Pertanto una ditta che ha presentato per i lavori domanda d'iscrizione per più categorie e per diverse fasce d'importo è stata considerata una sola volta per quell'albo. Allo stesso tempo se il fornitore ha richiesto la qualifica sia per lavori che per servizi e forniture è stato conteggiato per tre volte.

ALBO FORNITORI



IL MECCANISMO DI MANTENIMENTO E IL CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA

Per il mantenimento dell'iscrizione in Albo, ogni ditta iscritta è soggetta a una valutazione sull'osservanza delle regole prescritte, sul comportamento tenuto nel corso della fornitura e del rispetto delle prescrizioni di legge con particolare riferimento a quelle di sicurezza. All'atto dell'iscrizione, è assegnato a ogni azienda un punteggio che è decurtato al verificarsi delle non conformità previste in procedura. Di seguito è rendicontato il numero delle imprese esecutrici controllabili ed il numero delle aziende stesso controllate da Acque spa in sede di realizzazione dei servizi o lavori per un totale di **2.625 sopralluoghi** con un indice di controllo pari a 31,6.

	2015	2016
Indice di controllo fornitori	(2527/77)	2.625/83
(n. totale controlli/aziende controllabili)	32,8	31,6

La riduzione della percentuale di imprese controllate rispetto allo scorso anno non è indice di una riduzione dell'attività di controllo dei fornitori. La differenza è riconducibile alle modalità

e al criterio con cui sono stati svolti i sopralluoghi in cantiere, concentrati maggiormente su alcune imprese esecutrici in base alle attività svolte, alla loro entità e ai rischi ad esse legati.

	2015	2016
n° Imprese esecutrici controllabili	77	83
n. imprese controllate	65	64
% imprese controllate sul totale	84%	77%

L'esaurimento del punteggio in dotazione, comporta le sanzioni previste nella procedura medesima. Per violazioni di particolare gravità è prevista anche la cancellazione dall'albo. Tutti i fornitori di lavori e

servizi presso i cantieri sono tenuti sotto controllo attraverso una continua attività di sopralluoghi in loco ad opera dell'apposita struttura costituita all'interno della società collegata Ingegnerie Toscane.

SOPRALLUOGHI	2014	2015	2016
Contratti specifici	745	706	861
Contratti aperti	1.450	1.821	1.764
Totale sopralluoghi	2.195	2.527	2.625

I sopralluoghi vengono effettuati sia sugli incarichi di lavori specifici sia sulle commesse aperte di manutenzione.

	2015	2016
Sopralluoghi sicurezza	1.719	2.132
Sopralluoghi direzione lavori	808	493
Totale sopralluoghi	2.527	2.625

I rilievi gravi contestati riguardano questioni di sicurezza che hanno comportato la sospensione del cantiere in corso.

	2014	2015	2016
Rilievi contestati a fornitori	37	33	68
di cui rilievi gravi	3	6	18

IL CONTROLLO DEI SUB-APPALTI

Acque, inoltre, mantiene attivo da anni un processo per l'autorizzazione al subappalto che pone in capo ai Direttori dei lavori e ai referenti

aziendali (soggetti preposti al controllo delle imprese esterne) l'attività di verifica documentale tecnica e di sicurezza, la verifica della regolarità contributiva nonché, quando

necessario, la richiesta di informazione prefettizia antimafia. I controlli di cui sopra sono comprensivi dei controlli dei subappaltatori.

13.4 Contenzioso fornitori

Nell'anno in oggetto non vi sono stati contenziosi, residua solo un procedimento pregresso dal 2014, tuttora in corso che era sorto in fase di individuazione del fornitore in una selezione.

CONTENZIOSI APPALTATORI	2014	2015	2016
Contenziosi	3	1	0
di cui accolti	1	0	0

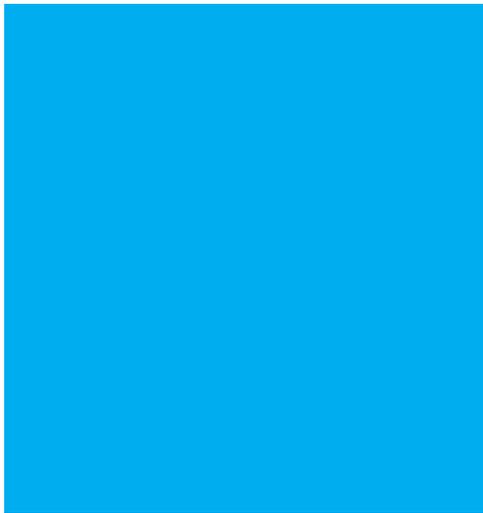


13.5 Infortuni appaltatori

Al fine di avere un quadro completo dell'impatto infortunistico relativo alle attività svolte direttamente e indirettamente, a partire dal 2014 Acque monitora anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne considerando gli appaltatori parte attiva del ciclo di erogazione del servizio (con esclusione degli acquisti di beni). Il numero dei giorni di assenza per infortunio è ulteriormente diminuito rispetto al biennio precedente di riferimento.

INFORTUNI APPALTATORI	2014	2015	2016
Infortuni (n°)	3	3	2
Giorni di assenza	213	37	12





Le cose piú piccole
sono di gran lunga
le piú importanti.

(Sir Arthur Conan Doyle)



2016



IMPEGNO ECONOMICO

14
Risultati
esercizio 2016

14. RISULTATI ESERCIZIO 2016

Acque SpA persegue costantemente la Sostenibilità economica della sua attività. Obiettivo primario è fornire servizi di qualità attraverso una gestione oculata e volta a criteri di economicità dei processi aziendali. Acque SpA è un soggetto che declina positivamente questi obiettivi, riuscendo ad aumentare il valore a fronte di costi invariati, o addirittura leggermente diminuiti. Il tutto producendo ricadute importanti sul territorio gestito e sull'intera Toscana.

Il tasso di redditività del capitale proprio e del capitale investito sono tra i più performanti tra soggetti comparabili nel panorama del servizio idrico integrato italiano. Acque SpA inoltre nell'ultimo triennio ha prodotto una capacità di investimento pro-capite praticamente doppia rispetto alle medie di settore. La strategia futura è quella di consolidare ulteriormente questi asset e introdurre ulteriori strumenti di razionalizzazione ed economicità attraverso la digitalizzazione dei processi aziendali. Certo non mancano le criticità, molta attenzione andrà posta, oltre che al completamento della rivoluzione tecnologica e organizzativa in atto, alle problematiche di posizionamento strategico della Società, nell'ambito del rafforzamento dei processi di aggregazione tra le società del settore idrico della Toscana e di un ulteriore allungamento della concessione del servizio idrico. Acque ha comunque posto le basi per guardare al futuro con fiducia e serenità ed è divenuta una società che rappresenta un patrimonio prezioso per tutto il territorio di riferimento e un punto di eccellenza nel panorama delle società di gestione del servizio idrico nel nostro Paese.

IMPATTI DELL'ALLUNGAMENTO DELLA CONCESSIONE AL 2026

In data 29/02/2016 Acque SpA ha ricevuto da The Bank of New York Mellon, banca agent del contratto di finanziamento sottoscritto nel 2006, la lettera di consenso all'allungamento della concessione del servizio al 2026.

Nel 2006 Acque ha stipulato un contratto di project finance con un pool di quattro banche, di cui Depfa Bank è capofila, finalizzato alla copertura delle esigenze finanziarie indotte dall'attuazione del piano d'investimenti approvato dall'Autorità d'Ambito.

Il finanziamento, per un importo complessivo massimo di 255 milioni di euro, prevede quattro linee di finanziamento distinte per caratteristiche e condizioni: una linea "principale" (Long Term Facility), una linea "IVA" (VAT Facility), una linea di "liquidità" (Liquidità Facility) e una linea per scoperto (Overdraft Facility). La linea di finanziamento "principale" soddisfa il fabbisogno finanziario indotto dal piano d'investimenti indicati nel Piano d'Ambito. Inizialmente detta linea è stata utilizzata per sostituire (mediante rimborso delle relative posizioni) il precedente indebitamento della Società (inclusi mutui, finanziamento ponte e altri rapporti bancari).

In data 10/03/2016, dopo aver ottenuto il nulla osta da parte dell'Autorità Idrica Toscana, il C.d.A di Acque ha autorizzato l'Amministratore Delegato a sottoscrivere l'accettazione della lettera di consenso e l'accordo modificativo del contratto di finanziamento sottoscritto nel 2006. In data 6 aprile 2016 a Firenze è stato firmato tra Acque SpA e l'Autorità Idrica Toscana l'atto notarile che ha reso efficace la modifica alla Convenzione del servizio che sposta la scadenza della concessione dal 2021 al 2026.

14.1 Il conto economico

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.

Il **valore della produzione e l'utile netto** sono stati rispettivamente pari a **€ 156.187.215 e 14.107.299** (di

contro ai precedenti € 153.419.309 e 15.585.533), dopo avere effettuato ammortamenti e svalutazioni per euro 46.830.982, accantonamenti al fondo rischi, fondo svalutazione crediti e spese future per euro 3.854.799, ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per euro 6.794.328.

MISURE DI SINTESI (€)	2014	2015	2016
Valore della Produzione	145.919.432	153.419.309	156.187.215
Risultato Operativo	26.800.555	30.127.235	26.639.206
Risultato Netto	12.919.016	15.585.533	14.107.299

Il **valore della produzione registra una crescita** di euro 2.905.612 (**+1,90%**), dovuta prevalentemente all'aumento dei ricavi da tariffa (+ 9.277.671) ed alla contestuale diminuzione degli altri ricavi - 6.437.447. I ricavi da tariffa costituiscono il corrispettivo per l'erogazione del servizio idrico integrato. Infatti, con la delibera 664/2015/R/idr, l'AEEGSI ha approvato la metodologia di calcolo dei ricavi del Metodo Tariffario Idrico per gli anni 2016-2019 prevedendo le regole per l'individuazione del vincolo ai ricavi del gestore (V.R.G.).

I valori tariffari sono stati predisposti ed approvati dall'Autorità Idrica Toscana con delibera n° 28 del 5 ottobre 2016 e, secondo quanto previsto dall'articolo 20 dell'Allegato A alla Delibera, la quota FoNI rimane nella disponibilità del gestore del SII ed è pari, per il 2016, a 6.290.932 euro.

Il tasso di redditività del capitale proprio (ROE), pari al 16%, registra un lieve peggioramento, soprattutto per la crescita al denominatore del capitale proprio, così come il tasso di redditività del capitale investito (ROI), pari al 6%, a causa dell'aumento degli impieghi.

MISURE DI SINTESI	2014	2015	2016
Redditività del Capitale Investito (ROI)* (%)	6	7	6
Redditività del Capitale Proprio (ROE)** (%)	17	18	16

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

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

Gli indici sono comunque molto positivi se confrontati con il benchmark di settore estratto da Blue Book, Acque è considerata grande azienda.



ROI

ACQUE	6%
AZIENDE TOP	6%
AZIENDE GRANDI	4%

ROE

ACQUE	16%
AZIENDE TOP	7%
AZIENDE GRANDI	2%

Il **marginale operativo lordo** passa da 80.023.910 del 2015 a **77.224.987** di quest'anno prevalentemente a causa dell'aumento dei costi esterni

operativi. In una fase declinante degli investimenti previsti dal Piano d'ambito, Acque SpA ha assicurato un volume d'investimenti molto alto, pari a euro

54.483.514, e addirittura superiore agli obiettivi di piano come approfondito nelle pagine seguenti.

14.2 Investimenti

Mentre le Autorità di regolazione stanno procedendo nella loro opera per dare al settore un sistema di regole certo e uniforme su tutto il territorio nazionale, il servizio idrico del nostro Paese continua ad essere afflitto da un grave gap infrastrutturale: il 60% delle reti dell'acquedotto risulta posato da oltre 60 anni (il 25% da oltre 50anni); il tasso annuo di rinnovo è dello 0,38% (meno di 4 metri l'anno per chilometro, ciò che implicherebbe una vita media di 250 anni); le perdite idriche reali sono pari nel centro Italia al 46% (dati del recente Blue Book). Carenze ancora più gravi presenta il settore fognatura e depurazione a rischio di pesanti infrazioni europee. A fronte di questa situazione il ritmo degli investimenti continua a essere gravemente insufficiente (33 euro/ab pianificati rispetto ai circa 80 che sarebbero necessari) anche se, superata la fase di incertezza legata agli esiti dei referendum del 2011,

Di seguito si riporta il totale degli investimenti sul triennio suddiviso per servizi, come previsto negli standard tecnici del Piano.

sembra emergere una certa ripresa degli interventi. L'Autorità d'Ambito ha compiuto, di fronte a questa realtà, fin dal suo insediamento, la scelta di fare leva sull'aumento delle tariffe per potenziare gli investimenti e cercare di dare un servizio qualitativamente all'altezza delle aspettative degli utenti. Ciò spiega perché, Acque SpA in particolare, ma anche altri gestori della Toscana, a fronte di tariffe indubbiamente alte rispetto alla media nazionale, presentino oggi le performances migliori in termini di

capacità d'investimento e anche di standard di servizio.

Gli **investimenti complessivi** realizzati nel corso dell'anno sono stati pari a euro **54.483.514** contro i 51.283.077 dell'anno precedente. In particolare, al netto degli investimenti per allacciamenti, il valore complessivo ammonta a euro 51.692.683. Gli investimenti per m³ di acqua venduta e per abitante risultano molto elevati rispetto alla media nazionale sia al netto degli investimenti che complessivi.

INVESTIMENTI AL NETTO DEGLI ALLACCIAMENTI	2014	2015	2016
Per m ³ di acqua venduta	0,94	1,13	1,16
Per abitante*	52,43	61,44	64,54

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

INVESTIMENTI TOTALI	2016
Per m ³ di acqua venduta	1,22
Per abitante*	68,00

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

SUDDIVISIONE DEGLI INVESTIMENTI PER SERVIZIO (€)	2014	2015	2016
Acquedotto	21.211.631	22.970.765	24.157.292
Depurazione	8.815.703	9.440.082	11.732.353
Fognatura	7.827.951	10.332.407	7.679.628
Generali	3.485.738	6.444.467	8.123.410
Allacciamento Acquedotto	1.543.866	1.397.663	2.178.074
Allacciamento Fognatura	800.832	652.920	612.756
TOTALE	43.685.721	51.238.303	54.483.514

Rientrano in queste cifre gli investimenti per manutenzione straordinaria reti (oltre 9 milioni), manutenzione straordinaria impianti non programmata (5 milioni), sostituzione programmata condotte (2,7 milioni), adeguamento impianti di depurazione (5,1 milioni), nuovi sistemi informatici (5 milioni), avvio degli interventi dell'accordo di programma della zona del cuoio (3,9 milioni). Secondo i dati forniti dal Blue Book 2017 appena presentato, gli investimenti pro-capite a livello nazionale per l'anno 2015 si attestano a 32 Euro/abitante. Acque SpA nello stesso anno ha superato i 60 euro. Per Acque la possibilità di avere una prospettiva di lungo periodo per progetti e investimenti è una visione strategica per perseguire la sostenibilità ambientale, economica e sociale. Nel corso dei primi 15 anni di attività dell'azienda, gli investimenti totali realizzati sono stati pari a euro 695.903.620 (euro 648.604.129 al netto degli investimenti per allacciamenti).



TOTALE INVESTIMENTI (€) SUDDIVISO PER SERVIZI, COME PREVISTO NEGLI STANDARD TECNICI DEL PIANO

SERVIZIO	I POT-IV POT	2014	2015	2016	PRIMI 15 ANNI
	2002-2013				
Acquedotto	276.483.781	21.211.631	22.970.765	24.157.292	344.823.469
Depurazione	101.608.933	8.815.703	9.440.082	11.732.353	131.597.071
Fognatura	84.853.755	7.827.951	10.332.407	7.679.628	110.693.741
Generali	43.436.231	3.485.739	6.444.467	8.123.410	61.489.848
Allacciamento Acquedotto	28.125.556	1.543.867	1.422.535	2.178.074	33.270.032
Allacciamento Fognatura	11.943.050	800.832	672.821	612.756	14.029.459
TOTALE	546.451.306	43.685.721	51.283.077	54.483.514	695.903.620

14.3 Il valore aggiunto

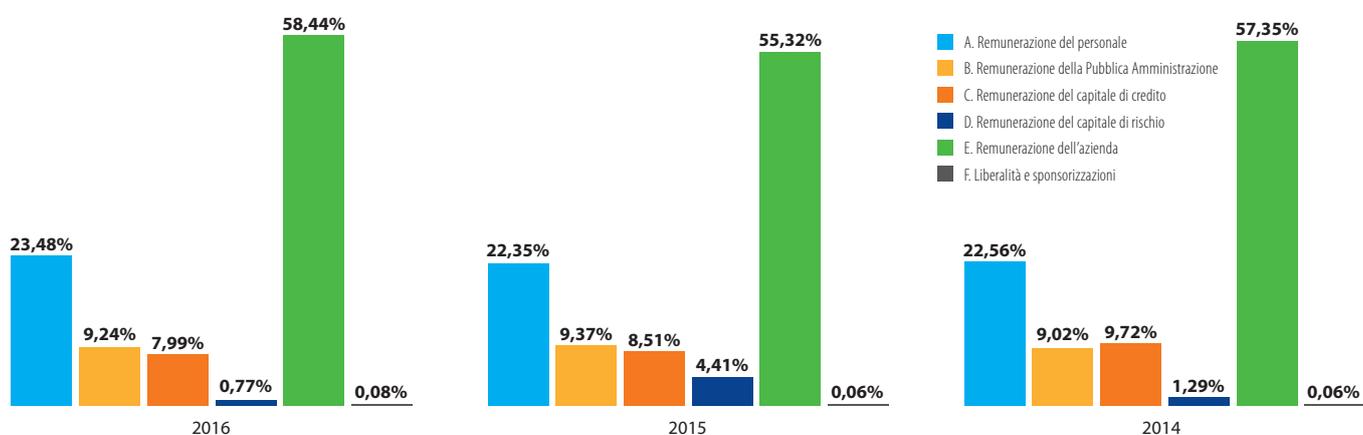
La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta 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 (€)

	2014	2015	2016
A) Remunerazione del personale	20.871.439	22.708.485	24.158.684
Personale non dipendente	409.396	350.562	350.668
Personale dipendente			
salari e stipendi	13.123.643	14.365.063	15.265.785
oneri sociali	4.623.025	4.991.426	5.296.577
trattamento di fine rapporto	898.656	949.870	989.763
altri costi per il personale	1.816.718	2.051.565	2.255.891
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	8.174.838	9.517.665	9.508.698
Imposte dirette e indirette	8.208.401	9.517.665	9.508.698
sovvenzioni in c/esercizio	33.563	-	0
C) Remunerazione del capitale di credito	8.991.209	8.644.086	8.222.891
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	8.991.209	8.644.086	8.222.891
D) Remunerazione del capitale di rischio	1.194.374	4.478.902	796.249
Utile di esercizio			
Utile di esercizio di pertinenza di terzi	1.194.374	4.478.902	796.249
E) Remunerazione dell'azienda	53.048.161	56.213.798	60.142.032
Variazioni riserve	11.724.642	11.106.631	13.311.050
Ammortamenti	40.374.407	44.599.306	1.020.634
Svalutazione di Immobilizzazioni	949.112	507.861	45.810.348
F) Liberalità e sponsorizzazioni	48.397	59.793	78.339
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	92.498.956	101.622.729	102.906.893

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

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



14.4 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. Il notevole aumento delle spese ambientali nel 2016 è dovuto a diversi fattori tra cui:

1. Aumento delle tonnellate di fango disidratato destinate allo smaltimento e/o recupero;
2. Aumento del costo relativo al recupero dei medesimi fanghi in compostaggio dovuto alla decisione di non poter effettuare lo spandimento in agricoltura nella nostra Regione;
3. Diversa metodologia di imputazione dei costi.

I costi includono fra 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.

SPESE AMBIENTALI (€) DESCRIZIONE (2001/453/CE) E GRI-G4

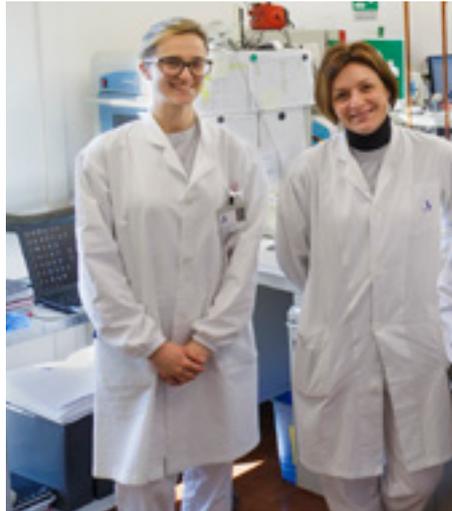
	INVESTIMENTI 2015	ESERCIZIO 2015	INVESTIMENTI 2016	ESERCIZIO 2016
gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)	-	4.755.880	-	6.896.793
riduzione dell'inquinamento acustico	1.144	8.000	-	-
sistemi di gestione a matrice ambientale: ISO 14001, ISO 50001, EMAS, sistemi di gestione 14064 - 14067.	20.029,00	10.662	3.280	4.572
assicurazioni per responsabilità ambientali	-	20.559	-	18.503
servizi dati in esterno per la gestione ambientale (sono analisi di laboratorio date all'esterno)	-	80.400	-	70.510
formazione in materia ambientale	-	-	-	1.200
Totale	21.173	4.875.501	3.280	6.993.018





Piantate alberi,
che goveranno
in un altro tempo.

(Catone)



2016



IMPEGNO AMBIENTALE

15
Acque e l'ambiente

15. ACQUE E L'AMBIENTE

Acque SpA riconosce la centralità della tutela ambientale nella propria strategia di gestione e contribuisce allo sviluppo sostenibile, ponendo la massima attenzione al territorio e alla comunità di riferimento, cui è legata da un rapporto di reciproca influenza. Preservare e valorizzare la risorsa idrica, ridurre gli sprechi, e consentire un accesso equo e sicuro alla stessa sono impegni fondamentali di Acque SpA. Raggiungere questi obiettivi attraverso criteri di sostenibilità ambientale è un impegno fondamentale della mission aziendale.

Acque SpA si impegna a:

1. assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti;
2. sviluppare studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento;
3. ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
4. intervenire per la riparazione delle condotte, per garantire la continuità del servizio;
5. programmare ed eseguire le opere di rinnovamento della rete idrica;
6. potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite la razionalizzazione dei vari acquedotti e la loro progressiva interconnessione;
7. perseguire l'obiettivo del potenziamento degli impianti di depurazione in termini di nuove tecnologie e l'ottimizzazione delle gestioni tramite la realizzazione di impianti consortili presidiati ed automatizzati.

Acque SpA ha investito nel corso degli anni in sistemi di monitoraggio e miglioramento degli impatti ambientali quali il sistema di gestione certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001, il sistema per l'efficientamento energetico (UNI CEI EN ISO 50001) e la registrazione Emas III dell'impianto di Pagnana - Empoli. Il principio del miglioramento continuo, è pertanto

un punto di forza gestionale, grazie al quale viene favorita una dinamica di efficace tutela dell'ambiente con conseguente riduzione dei rischi e contenimento dei costi. Molti sono gli investimenti ambientali, dai sistemi certificati al rinnovo dei mezzi e della rete, dall'efficientamento energetico a progetti particolarmente innovativi come Wiz, premiato dalla Commissione Europea e nato per integrare la gestione sostenibile dell'acqua nei processi di pianificazione urbanistica. La strategia per il futuro è quella di individuare sempre più strumenti innovativi per meglio integrare la Sostenibilità ambientale nei processi aziendali.

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

1. UTILIZZO DI RISORSE
 - Acque di falda e superficiale
 - Energia e altri vettori energetici
 - Sostanze chimiche
2. PRODUZIONE DI INQUINANTI
 - Contaminazione suolo e sottosuolo
 - Produzione rifiuti
 - Scarichi in corpi idrici
 - Emissioni odorose
 - Impatti visivi
 - Biodiversità
 - Emissioni in atmosfera

FATTORI AMBIENTALI CHE INFLUENZANO LE ATTIVITÀ DI ACQUE SpA

L'attenzione all'ambiente e ai cambiamenti climatici è molto alta anche in considerazione del fatto che l'attività di Acque è fortemente influenzata dai fattori ambientali. Quando le precipitazioni sono scarse le sorgenti di collina tendono ad asciugarsi con la conseguenza che in molte località l'erogazione di acqua è limitata o addirittura assente. A tale situazione si sopperisce con un notevole aggravio economico dovuto all'aumento dei consumi energetici necessari per spingere l'acqua tramite pompe da centrali situate in pianura o per il trasporto di acqua tramite autobotti. La stagione asciutta agevola d'altronde il recupero dei fanghi di depurazione in agricoltura, con una netta riduzione dei costi di smaltimento e di trasporto, in quanto i siti di smaltimento dei fanghi in agricoltura sono dislocati nelle vicinanze dei luoghi di produzione.

Viceversa, durante la stagione piovosa sono minori i consumi energetici per sollevare l'acqua dalle falde ma si registrano maggiori costi dovuti al sollevamento e trattamento di maggiori quantità di liquami e allo smaltimento dei fanghi presso impianti di compostaggio poiché lo spandimento in agricoltura diviene impossibile.

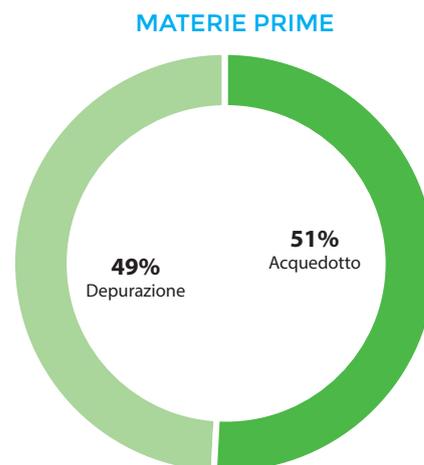
15.1 Materie prime

Le materie prime utilizzate nella gestione del ciclo idrico integrato sono essenzialmente i prodotti necessari per il trattamento ordinario sia delle acque reflue che di quelle potabili e i reagenti utilizzati nei laboratori per le analisi chimiche e microbiologiche.

Si riportano di seguito i dati suddivisi per i macro settori di attività.

QUANTITA' DI MATERIE PRIME (t)	2014	2015	2016
Materie prime acquedotto	982,12	1.092,65	1.192,16
Materie prime depurazione	1.022,93	1.081,30	1.143,77
Reagenti di laboratorio sezione chimica	nd	0,52	0,85
Reagenti di laboratorio sezione microbiologica	nd	2,01	1,64
Totale	2.005,05	2.176,48	2.338,42

I dati sui reagenti di laboratorio derivano dalle bolle di consegna mentre quelli dell'acquedotto e depurazione sono estratti dalle fatture inserite sul gestionale. I dati degli anni precedenti sono stati parzialmente rettificati. Nei reagenti di laboratorio della sezione chimica sono compresi anche quelli necessari per le analisi delle piattaforme di Acque Industriali. I quantitativi dei reagenti dei laboratori variano in funzione del numero delle analisi effettuate.



15.2 Consumi energetici complessivi

I consumi energetici complessivi di Acque SpA derivano dalla somma dei vettori energetici riportati in tabella. Come è possibile osservare il principale vettore energetico è l'energia elettrica. Altri combustibili quali il gas metano, il

gasolio, la benzina ed il GPL vengono utilizzati solo per i mezzi di trasporto aziendali e per il riscaldamento delle sedi a supporto della struttura operativa.

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

Acque SpA, avendo un consumo complessivo annuale superiore ai 10.000 Tep/anno, è soggetta all'obbligo di nomina del Tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale

dell'energia (Energy Manager), nonché alla comunicazione annuale dei quantitativi consumati da inviare al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), ai sensi

dell'articolo 19 della Legge 10 del 9 gennaio 1991 e della Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato n° 226/F del 3 marzo 1993.

CONSUMI ENERGETICI TOTALI

	2015		2016	
	GJ	%	GJ	%
 Energia elettrica (kWh)	304.785	97%	301.571	97%
Gasolio (l)	2.964	1%	3.840	1%
Benzina (l)	1.415	0%	834	0%
CPL (l)	0,385091	0%	0.3	0%
Metano (kg)	5.016	2%	5.053	2%
TOTALE	314.181	100%	311.299	100%
Intensità energetica (GJ/popolazione servita)	314.181/735.404 = 0,427		311.299/737.204=0,422	

Sono stati ricalcolati anche i dati dello scorso anno per un errore nei quantitativi di gasolio e gpl utilizzati. Il vettore energetico principale con il 97% del totale è l'energia elettrica; il metano utilizzato principalmente per il riscaldamento degli uffici incide per il 2% ed infine i combustibili utilizzati per il parco mezzi incidono molto poco (1%). Il consumo energetico complessivo è in diminuzione.

Possiamo determinare il consumo di energia esterno all'organizzazione come il consumo energetico espresso in GJ legato alla produzione dei prodotti chimici utilizzati nell'anno.

I parametri di conversione sono quelli del database STOWA. L'andamento dell'indicatore è strettamente correlato al quantitativo dei prodotti chimici consumati.



15.3 Energia elettrica

La gestione efficiente dell'energia è per Acque SpA uno dei punti cardine per il buon risultato di gestione. L'attenzione ad una efficace gestione energetica è testimoniata dall'implementazione ormai pluriennale del sistema di gestione per l'efficiamento energetico secondo lo standard internazionale UNI CEI EN ISO 50001. Dopo aver individuato le attività a maggior impatto energetico è stato implementato un sistema di monitoraggio che permette di attuare tutte le misure necessarie a tenere sotto controllo i processi e le attività, mirando all'ottimizzazione energetica dei sistemi.

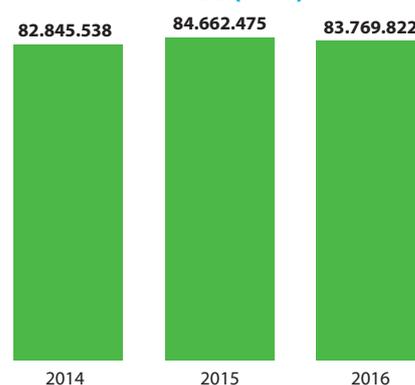
Le attività poste in campo per il contenimento dei consumi energetici sono classificabili in tre tipologie:

- Interventi impiantistici: sostituzione di singole macchine e/o modifiche al sistema di funzionamento;
- Attività gestionali volte all'eliminazione/riduzione delle cause di inefficienze ad esempio attraverso una regolazione del funzionamento delle pompe in funzione del consumo idrico;
- Interventi relativi alla conservazione della risorsa idrica essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici; si tratta di attività quali ricerca delle perdite e loro riparazione, controllo della pressione in rete e monitoraggio (telecontrollo) degli "sprechi".

Oggi, Acque SpA, è in grado di controllare i consumi energetici del 70% degli impianti mediante le letture on – line mentre la restante quota è controllata attraverso la fatturazione periodica del fornitore.

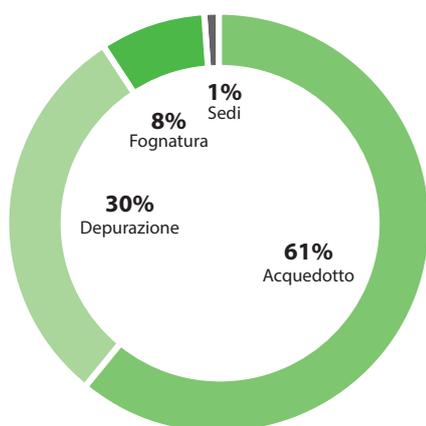
Il consumo totale di energia elettrica, al netto della quota rifatturata alle società del gruppo, è un dato al 99% reale derivante dalle fatture. Il restante 1% è relativo all'energia elettrica consumata nelle sedi in affitto, principalmente uffici, e dall'energia rifatturata dal gestore Asa di Livorno per un campo pozzi in cogestione.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA TOTALE (kWh)



Come si evince bene dal grafico i consumi principali di energia elettrica derivano dal ciclo dell'acqua potabile che deve essere emunta, "sollevata" e spinta, mediante pompe, per essere portata agli impianti di trattamento e poi distribuita agli utenti.

RIPARTIZIONE PER SETTORE ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA 2016



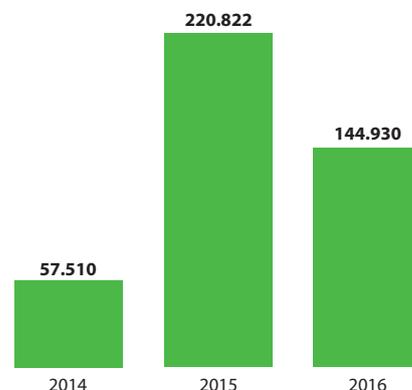
Il consumo di energia elettrica totale è diminuito del 1,05% rispetto allo scorso anno nonostante l'implementazione di nove nuove forniture. Ricordiamo che lo scorso anno per la prima volta il consumo energetico era in aumento a causa dell'incremento delle rotture di rete evidenziatesi nei mesi estivi e all'utilizzo di risorse alternative per far fronte a problemi di approvvigionamento tra i quali il mancato apporto della diga di Cepparello a causa delle limitazioni imposte dal Servizio Nazionale Dighe che è stato compensato da un sistema alternativo molto più energivoro.

CONSUMI ENERGIA

	2014	2015	2016
NUOVE IMPLEMENTAZIONI			
kWh	57.510	220.822	144.930
Nuove utenze	12	9	9

Se confrontiamo i consumi delle utenze storiche 2016 con i consumi totali dell'anno precedente la riduzione dei consumi è ancora più marcata (-1,23%). Lo scorso anno i consumi erano in aumento anche sullo storico.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA NUOVE IMPLEMENTAZIONI (kWh)



	TOTALE 2015 (kWh)	STORICO 2016 (kWh)	VARIAZIONE %
Acquedotto	53.005.597	51.409.403	-3,01%
Depurazione	25.333.534	24.922.221	-1,62%
Fognatura	5.600.487	6.433.621	14,88%
Sedi	722.857	859.647	18,92%
TOTALE	84.662.475	83.624.892	-1,23%

INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Si riportano nella tabella sottostante i principali interventi di efficientamento energetico previsti nel biennio 2016/2017. Il risparmio previsto è da progetto.

INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO 2016/2017	RISPARMIO ENERGETICO DA PROGETTO (kWh)	ANNO DI IMPUTAZIONE
Depuratore Pagnana - sollevamento iniziale - modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico correlato	40.000	2016
Depuratore Cambiano - sollevamento iniziale - proposta di sostituzione elettromacchine e manutenzione del sistema sollevamento; modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico correlato	10.000	2016
Depuratore Le Lame - Aerazione efficientamento energetico e di processo	30.000	2016
Depuratore S. Jacopo - aerazione sostituzione sistema di aerazione (fornitura nuovi compressori; nuovo sistema di diffusione; rifacimento parte delle carpenterie)	40.000	2017
Depuratore Intercomunale - Secondo Step	600.000	2016/2017
Depuratore La Fontina automazione ed efficientamento energetico e di processo - Primo step	10.000	2016
altri efficientamenti energetici minori	13.000	2017

15.4 Le emissioni in atmosfera

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

Una considerazione particolare deve essere riservata alle emissioni ad effetto serra che secondo il documento internazionale Greenhouse Gas Protocol (o GHG Protocol) si distinguono in:

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

Acque SpA ha quantificato le proprie emissioni di gas ad effetto serra in conformità allo standard internazionale UNI ISO 14064:2006 "Gas ad Effetto Serra: Specifiche e guida, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di Gas ad effetto serra e della loro rimozione". L'approccio utilizzato prende in considerazione l'intero ciclo di vita dell'acqua che comprende le fasi di approvvigionamento delle materie prime, la produzione, l'uso e il fine vita. Il calcolo dei GHG per Scope effettuato per l'anno 2016 è stato effettuato come stima a partire dal trend dei dati calcolati per il triennio precedente. Per il calcolo della CO₂ equivalente per metro cubo d'acqua fornito agli utenti è stato utilizzato il dato definitivo del consumo idrico relativo all'anno 2015.

EMISSIONI COMPLESSIVE (kgCO ₂ eq/m ³)	2014	2015	2016
	3,565	3,622	3,319

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

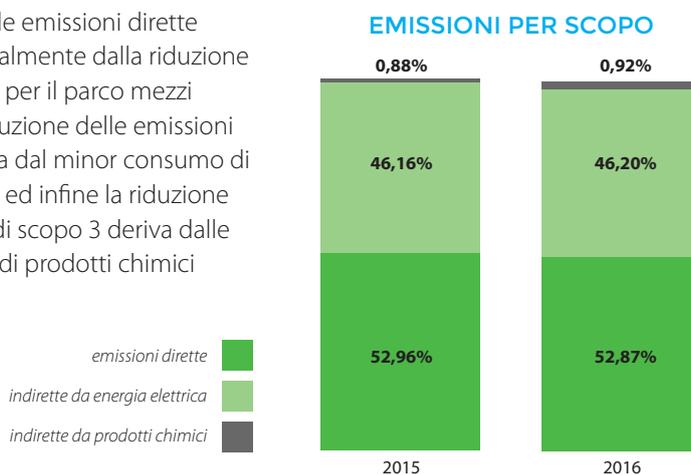
- Dirette o di scopo 1: gas naturale, gasolio, GPL per riscaldamento, carburanti per attività di servizio, emissioni di gas climalteranti da

condizionatori, emissioni degli impianti di depurazione...

- Indirette o di scopo 2 derivanti dall'energia elettrica,
- Altre emissioni indirette o di scopo 3 sono quelle legate all'uso dei prodotti chimici.

EMISSIONI PER SCOPO	2015		2016	
	EMISSIONE SPECIFICA kgCO ₂ eq/m ³	%	EMISSIONE SPECIFICA kgCO ₂ eq/m ³	%
Dirette (scopo 1)	1,91836	52,96%	1,75506	52,87%
Indirette da vettori energetici (scopo 2)	1,67216	46,16%	1,53357	46,20%
Indirette da prodotti chimici (scopo 3)	0,03206	0,88%	0,03067	0,92%
Totale complessivo	3,62257	100,00%	3,31930	100,00%

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



RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS EFFETTO SERRA

	2015/2016 kgCO ₂ eq/m ³
Dirette (scopo 1)	- 0,16330
Indirette da vettori energetici (scopo 2)	- 0,13859
Indirette da prodotti chimici (scopo 3)	- 0,00139
Totale complessivo	- 0,30328

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

15.4.1 IL PARCO MEZZI AZIENDALE

Tra le emissioni dirette ci sono quelle del parco mezzi aziendale a causa del carburante utilizzato. E' ormai decennale l'impegno di Acque nella progressiva dismissione dei mezzi più inquinanti alimentati a benzina e gasolio euro 0 e euro 1. Oggi oltre il 99% dei mezzi è euro 4 ed euro 6 (rimangono solo due mezzi euro 0 o 1). E' inoltre possibile osservare nella tabella come progressivamente negli anni diminuiscano i mezzi alimentati a benzina (ad oggi 7,8% del totale) in favore di quelli alimentati con combustibili meno inquinanti. Per favorire infine l'uso del metano è disposizione aziendale, per i mezzi a doppia alimentazione, il divieto di rifornire più di trenta euro di benzina al mese in modo da garantire che il mezzo circoli il più possibile a metano. Nel 2016 sono stati acquistati 27 nuovi doppio a gasolio euro 6, quindi con emissioni inquinanti molto basse, per garantire la disponibilità di mezzi sostitutivi e permettere una riduzione del fermo dell'operatore in caso di riparazioni meccaniche esigenza imprescindibile con l'implementazione del progetto WFM.

CONSISTENZA PARCO MEZZI	2014	2015	2016
Autovetture*	17	22	21
Autocarri*	235	247	276
Carrelli elevatori	11	11	11
Compressori	4	2	0
Gruppi elettrogeni	10	10	10
Rimorchio speciale compressore	3	3	3
TOTALE	280	295	321
Di cui:			
a gasolio	96	96	140
a benzina	40	31	25
a benzina/gasolio	10	10	10
a benzina/metano	124	148	137
elettrici	10	10	9

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

Il progetto WFM ha introdotto tecnologie mobili per l'assegnazione e consuntivazione delle attività sul campo, consentendo di allertare il tecnico più vicino con le competenze

necessarie e di indirizzarlo sul luogo dell'intervento. Tutto ciò si tradurrà nella razionalizzazione degli spostamenti: meno chilometri percorsi e meno consumi e meno inquinamento.

LE NOVITÀ DELL'ANNO

Sono state realizzate nel corso dell'anno le nuove grafiche per gli automezzi aziendali che riportano i contatti e i riferimenti aggiornati della società. Il 2016 è stato inoltre l'anno di un tavolo di lavoro interno che ha portato alla scelta dei mezzi migliori in relazione al territorio in cui devono operare e della definizione dell'allestimento standard dei mezzi operativi.

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 aziendale e lì elaborati. Dai dati complessivi sotto riportati si nota chiaramente come nel corso degli anni si stia progressivamente riducendo il consumo di benzina a favore degli altri vettori.

	2014	2015	2016
Gasolio (l)	87.856,20	81.487,94	103.795,67
Benzina (l)	40.743,58	42.976,69	25.343,34
Metano (kg)	125.897,37	127.912,05	133.835,62

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)	2015	2016
CO	6,086	7,393
CO ₂	663,463	683,520
NO _x	3,427	3,138
NMVOC	0,707	0,844
CH ⁴	0,043	0,045
PM	0,039	0,026
SO _x	0,005	0,006

15.4.2 L'ENERGIA ELETTRICA

Le emissioni indirette sono quelle di CO₂ derivanti dall'energia elettrica consumata.

Variano in modo direttamente proporzionale alle variazioni dei consumi di energia elettrica.



Per i fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile.

15.5 Rifiuti

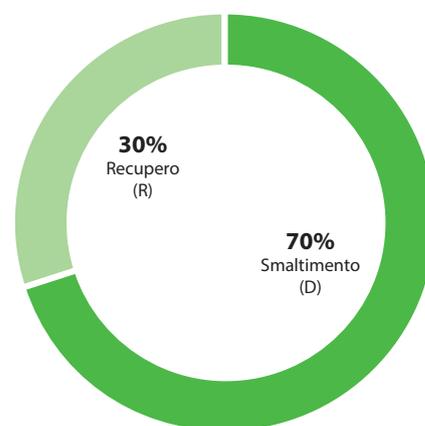
I rifiuti prodotti da Acque SpA sono prevalentemente rifiuti non pericolosi derivanti dall'attività principale dell'azienda: fanghi di depurazione, vaglio, sabbie e fanghi di potabilizzazione.

RIFIUTI (t)	2014	2015	2016
Non pericolosi	67.277	74.662	67.940
Pericolosi	15	12	10
Totale	67.292	74.674	67.950

Il quantitativo totale di rifiuti prodotto, dopo l'incremento dello scorso anno, è tornato a portarsi sulla produzione storica. La minima quantità di rifiuti pericolosi prodotta (0,02%) dipende da smaltimenti occasionali di oli, sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose o altri rifiuti che devono essere smaltiti applicando particolari precauzioni. Il 70% dei rifiuti prodotti viene smaltito in discarica mentre il restante 30% viene avviato a recupero. Il dato è in linea con quello degli anni precedenti.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO RIFIUTI TOTALI	2015	2016
Smaltimento (D)	71%	70%
Recupero (R)	29%	30%
	100%	100%

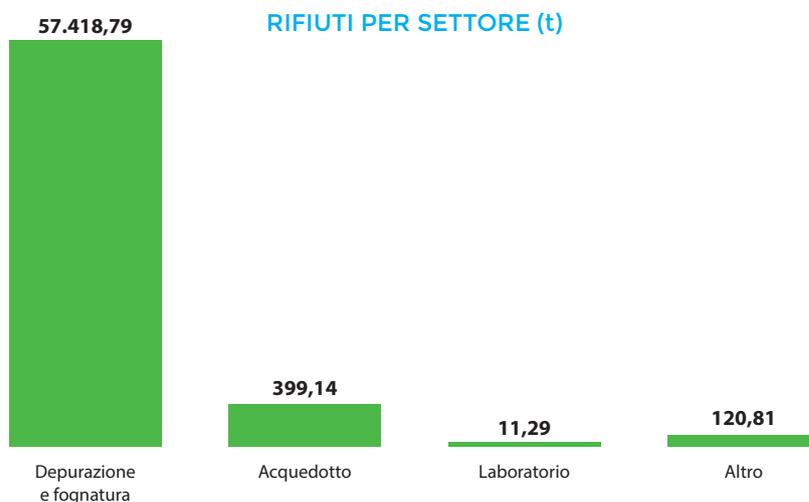
MODALITÀ SMALTIMENTO RIFIUTI



Le modalità complessive di smaltimento dei rifiuti sono le seguenti:

MODALITÀ DI SMALTIMENTO/RECUPERO	QUANTITÀ (t)		
	2014	2015	2016
Deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D01	14,79	70,67	0,32
Trattamento biologico D08	38.959	41.030,30	33.640,22
Trattamento fisico-chimico D09	7.113,17	9.262,09	11.367,65
Incenerimento a terra D10	0	0,15	0,03
Ricondizionamento preliminare D14	2.532,6	2.868,28	2.782,73
Deposito preliminare D15	12,27	26,41	5,02
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3	6.303,87	5.456,84	137,44
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	13,90	22,14	7,88
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche R5	0,1650	0,07	0
Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura o dell'ecologia R10	4.837,40	5.404,93	4.115,61
Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero R12	11,69	2.553,69	3.668,97
Messa in riserva per sottoporli alle operazioni da r1 a r12 R13	7.493,33	7.977,99	12.224,12
Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12 D13	0	0	0,14
TOTALE	67.292,18	74.673,55	67.950,13

Il 99% dei rifiuti prodotti dipende dall'attività di depurazione delle acque reflue. Il processo di depurazione dà origine a rifiuti, tra cui i principali sono i fanghi di depurazione CER 190805. La gestione di tali fanghi è un'attività importantissima per Acque SpA rappresentando anche una importante voce di costo nel bilancio aziendale. I fanghi prodotti possono essere sia liquidi che disidratati.



Sui principali impianti di depurazione esiste infatti un'apposita sezione di disidratazione, tutti gli altri impianti, in cui questa sezione non esiste, producono un fango ancora liquido che necessita di essere sottoposto ad ulteriori trattamenti per la disidratazione.

I fanghi liquidi, sfruttando la possibilità prevista dalla legge (ex art.110 comma 3 del D.lgs 152/2006 e smi), confluiscono sui grandi impianti di depurazione per essere sottoposti ad ulteriori processi di disidratazione.

Solo una piccola parte (meno del 6%) dei fanghi di depurazione sono stati smaltiti in discarica, la maggior parte sono stati riutilizzati in agricoltura direttamente (19%) o tramite siti di compostaggio per la produzione di ammendante (75%).

15.6 Compliance ambientale

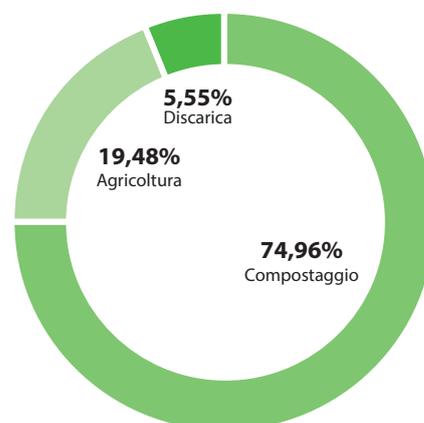
Acque SpA garantisce la propria compliance ambientale mediante il continuo monitoraggio e adeguamento all'evoluzione normativa di settore. A testimonianza dell'importanza che l'azienda attribuisce a questo aspetto nel corso dell'anno è stato istituito il settore Servizi e Controlli per l'ambiente con il compito di garantire la definizione, l'implementazione, il controllo e l'effettiva conformità di processi e sistemi aziendali alle politiche e normative relative alla tutela dell'ambiente.

FANGHI LIQUIDI SMALTITI (t)	2014	2015	2016
Art. 110 comma 3 del D.lgs 152/2006 e AIA Acque Industriali	43.711	47.776	41.441

Il fango disidratato (o palabile) viene infine trasportato per il riuso/smaltimento presso siti di conferimento autorizzati.

FANGHI DISIDRATATI SMALTITI (t)	2014	2015	2016
	18.273	20.834	21.125

MODALITÀ DI SMALTIMENTO PERCENTUALE 2016 (Kg)



La percentuale di fanghi avviati a riutilizzo è pari al 94% come evidenziato dal grafico, di contro a una media nazionale del 75%.

15.6.1 SVERSAMENTI

Nel corso dell'anno si sono verificati cinque potenziali sversamenti per nessuno dei quali è stato necessario un intervento di bonifica. La superficie potenzialmente contaminata, stimata sul campo dall'operatore e trasmessa

agli organi competenti, è stata di 270 m² corrispondenti a 51.860 m² di superficie totale di riferimento da particelle catastali. I materiali fuoriusciti sono stati rimossi e aspirati mediante autospurgo ripristinando le condizioni ambientali preesistenti.

SVERSAMENTI	N°	SUPERFICIE POTENZIALMENTE CONTAMINATA (m ²)
2014	8	475
2015	2	175
2016	5	270

Quando a seguito della rottura di un tratto fognario si verifica una fuoriuscita dalla fognatura in grado, potenzialmente, di contaminare l'ambiente circostante viene attuata la procedura di verifica prevista dal Testo Unico Ambientale (D.Lgs 152/2006 e s.m.i.) che mira a stabilire il potenziale di pericolo dell'evento per porre in essere azioni bilanciate e proporzionali. Viene immediatamente trasmessa la comunicazione agli enti competenti e, non appena disponibili, i risultati delle analisi del liquido fuoriuscito e dell'eventuale matrice ambientale entrata a contatto con il reflujo fognario, entrambe svolte anche in contraddittorio con gli enti di controllo. Nei casi di contaminazione è prevista la bonifica del sito quando invece viene accertata la non pericolosità dell'incidente si procede alla chiusura della pratica mediante comunicazione formale agli Enti.

15.6.3 VALORE MONETARIO DELLE SANZIONI RICEVUTE

Le violazioni contestateci nell'anno di riferimento, per le quali non sono arrivate ordinanze di ingiunzione al pagamento, sono punibili con sanzioni amministrative da un minimo di € 1.500 ad un massimo di € 60.000.

Nel 2016 sono invece state pagate multe relative a verbali di contestazione e ordinanze di ingiunzione al pagamento relative agli anni 2011, 2013, 2014 e 2015 per un totale di circa 31.000 euro.

15.6.2 DISPUTE AMBIENTALI

Nel corso dell'anno sono stati notificati ad Acque SpA cinque verbali da parte del Arpat di Pisa, sette da quella di Pistoia, tre da Firenze e tre da Lucca.

I verbali riguardano superamenti dei limiti previsti dalla Tabella 3, Allegato 5 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i o mancato rispetto di prescrizioni autorizzative.

DISPUTE AMBIENTALI	2014	2015	2016
Dispute aperte (n°)	9	10	18
Dispute di cui sopra, risolte*	6	1	0

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

I dati 2014 e 2015 sono stati aggiornati con le dispute che sono state risolte.

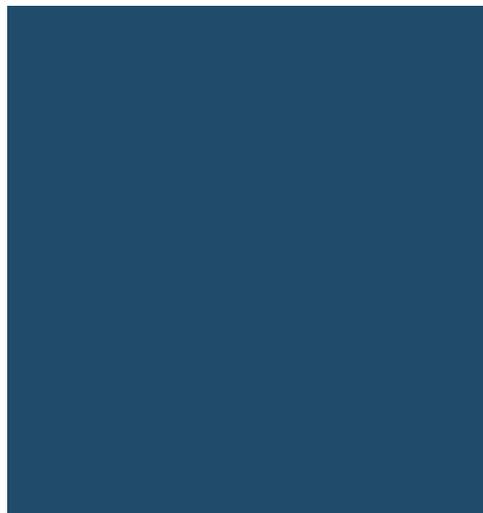
Per diciassette verbali si è provveduto a produrre una memoria difensiva e a richiedere un incontro esplicativo tra le parti. Per l'ultimo è stato deciso di non produrre alcuno scritto difensivo, ma

è stata presentata istanza di modifica dell'atto autorizzativo che impone una trascrizione di dati analitici che possono essere estratti in tempo reale dai gestionali aziendali.

SANZIONI AMBIENTALI PAGATE (€)	2014	2015	2016
	8.569,46	30.309,60	31.077,15

Sanzioni ambientali pagate nell'anno di riferimento riferite anche a procedimenti degli anni precedenti.

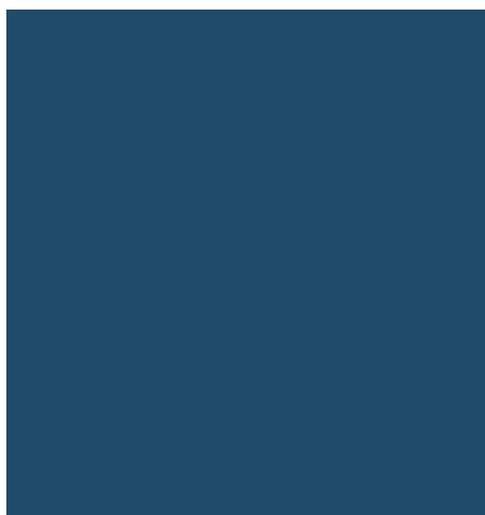
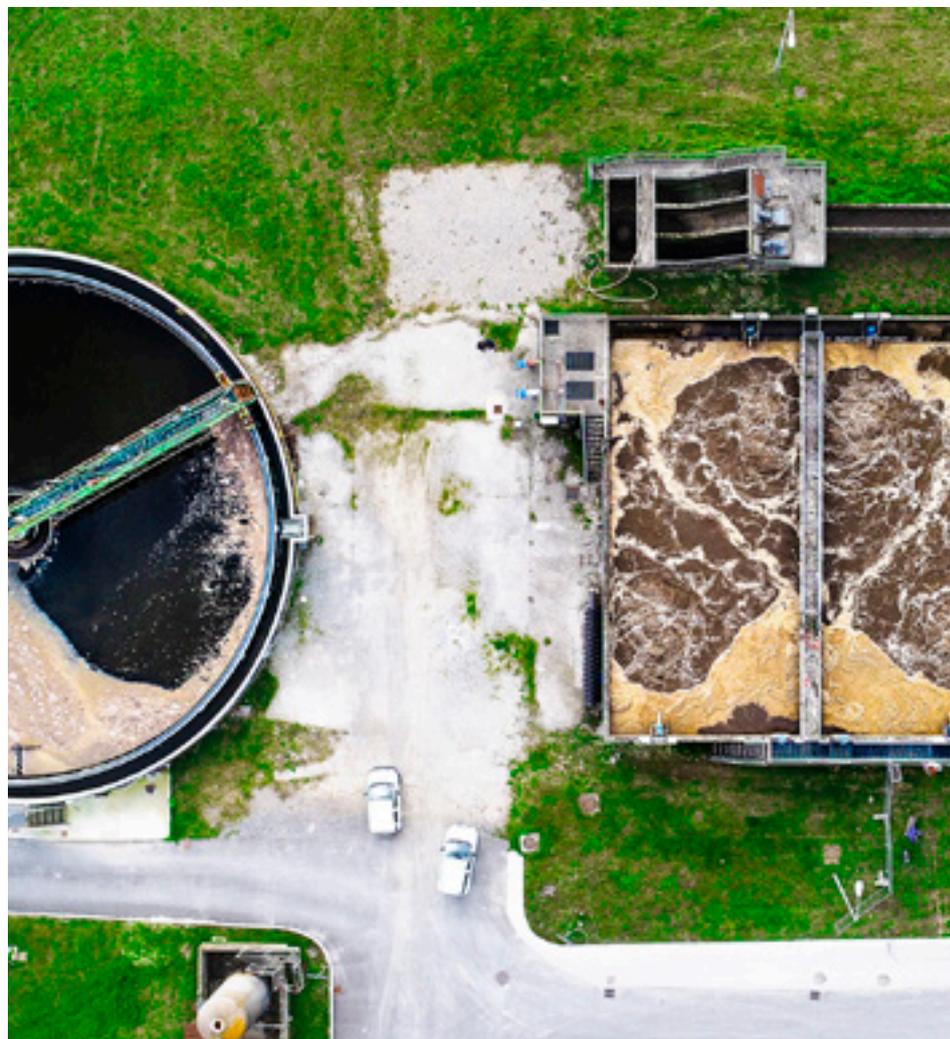
Per approfondimenti sulla tutela della biodiversità si rimanda al sito web www.sociale.acque.net



L'attenzione è una virtù morale.
Essere attenti significa essere
giusti con se stessi e con gli altri.

Le persone attente
sono curiose e attive;
studiano e lavorano con
entusiasmo, coinvolgimento
e passione; scrutano i bisogni
degli altri e sono capaci di aiutare.

(Gianrico Carofiglio)



2016



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acque Servizi Srl



IL PROFILO DELL'AZIENDA

Identità e servizi

Acque Servizi Srl, costituita nell'ottobre 2005 ed il cui capitale sociale risulta interamente detenuto da Acque SpA, nasce con l'obiettivo di qualificare l'intero servizio offerto dalla capogruppo riguardo la gestione del Servizio Idrico Integrato configurandosi di fatto come il braccio operativo di Acque SpA, mirato ad assicurare efficienza e flessibilità della gestione apportando nello stesso tempo valore e limitando il ricorso alle esternalizzazioni. In tal modo il Gestore mantiene il know-how necessario senza essere totalmente dipendente e condizionato dalle aziende appaltatrici salvaguardando il patrimonio di professionalità e competenze all'interno del gruppo e garantendo l'intervento e la continuità del servizio anche nei casi di urgenza e scarsa pianificazione. La società che conta nel corso dell'anno 123 dipendenti è strutturata in quattro grandi settori che corrispondono alle attività svolte:

- Grandi commesse: esegue e gestisce lavori di rilevante importanza e con progetti specifici per i quali è necessaria la puntuale pianificazione e il coordinamento di più ditte quali ad esempio nuove realizzazioni e revamping di impianti o estensioni di reti idriche e fognarie;
- Lavori e manutenzioni: esegue lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria di reti idriche e fognarie, delle centrali dell'acquedotto e degli impianti di depurazione;
- Lavori elettrici: svolge opere di potenziamento, sostituzione e rinnovamento di impianti elettrici oltre all'installazione e manutenzione di strumenti di misura e controllo;
- Servizi ambientali: effettua il trasporto di acqua potabile per l'acquedotto; il trasporto e lo smaltimento in discarica dei rifiuti solidi prodotti dagli impianti di Acque SpA, nonché il trasporto e l'avvio a recupero (compostaggio e/o agricoltura) e il servizio di videoispezione.

In considerazione del vincolo imposto dall'Autorità Idrica Toscana di non esternalizzare più del 35% dei lavori affidati da Acque SpA, l'azienda, nel corso del 2016, ha dovuto adottare una politica mirata sempre più ad acquisire lavori/servizi ad alta complessità (interventi in sicurezza in luoghi confinati, lavori in trattenuta con corde, esecuzione di interventi su opere in cemento-amianto, realizzazione di impianti ad alta tecnologia, videoispezione di condotte di qualsiasi diametro) che richiedono notevole specializzazione e professionalità tali da essere realizzati con propri uomini e mezzi rinunciando al contempo a quelli che comportavano un alta percentuale di riappalto a ditte terze come le opere civili e la realizzazione di pozzi. Per mezzo di tale riorganizzazione Acque Servizi è riuscita a contenere il ricorso a ditte terze, utilizzate prevalentemente per far fronte alle punte di richieste, al di sotto del 30%.

L'adesione da parte di Acque SpA al progetto Acea2.0, piattaforma informatica estremamente avanzata e unica per tutti i processi aziendali, ha determinato anche per Acque Servizi grandi trasformazioni e profondi cambiamenti di tutti i processi aziendali (acquisti, contabilità, modello di controllo, risorse umane, fatturazione ecc.). Di fondamentale importanza in questo contesto è stata la creazione di un piccolo centro di coordinamento per la gestione del **nuovo portale Web Appalti** per la gestione di tutti gli ordini dalla loro creazione effettuata dalla pianificazione di Acque SpA, alla rendicontazione esecutiva fino alla contabilizzazione.

Iscrizioni ad albi

La società per lo svolgimento delle proprie attività è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con posizione FI03555 ai sensi dell'art. 212 comma 5 (trasporto professionale per conto di terzi) per le seguenti attività:

- trasporto rifiuti speciali non pericolosi per conto terzi (categoria 4 classe C);
- trasporto rifiuti speciali pericolosi per conto terzi (categoria 5 classe F);
- lavori di bonifica amianto (categoria 10 classe E);
- intermediazione rifiuti speciali pericolosi e non (categoria 8 classe C).

Per lo svolgimento delle suddette attività la società è in possesso di licenza al trasporto merci in conto terzi ed è iscritta all'Albo Autotrasportatori della Provincia di Pisa con posizione PI 510384 M.

Per la gestione dei rifiuti autoprodotti durante i lavori di manutenzione sulle reti ed impianti di Acque SpA, è inoltre iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali ai sensi dell'art.212 comma 8 (trasporto rifiuti in conto proprio) del decreto legislativo 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni.

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 7.3 Risk management ed integrità*.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Giancarlo Faenzi	Presidente
Giovanni Paolo Marati	Amministratore delegato
Valentina Cesaretti	Amministratore

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Valentina Vanni	Presidente
Stefano Monti	Sindaco effettivo
Francesco Della Santina	Sindaco effettivo
Luca Cecconi	Sindaco supplente
Serena Marradi	Sindaco supplente

Sistema di gestione integrato

Acque Servizi si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale e energia implementato in modo armonico e complementare a quello della capogruppo Acque SpA. Il sistema di gestione è certificato da un organismo terzo, Rina secondo lo schema Best4 plus.

Nel corso dell'anno il sistema di gestione è stato aggiornato alle nuove edizioni delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e ha positivamente passato l'audit triennale di ricertificazione svoltosi in modo congiunto con le altre società del gruppo.

I Sistemi di gestione in vigore sono ad oggi i seguenti:

SISTEMA IMPLEMENTATO	ANNO DI PRIMO CONSEGUIMENTO	NORMA DI RIFERIMENTO
QUALITA'	2007	UNI EN ISO 9001
AMBIENTE	2007	UNI EN ISO 14001
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	2007	OHSAS 18001
RESPONSABILITÀ SOCIALE	2007	SA 8000
ENERGIA	2015	UNI CEI EN ISO 50001

Lavoratori

I lavoratori dipendenti di Acque Servizi sono diminuiti di due unità rispetto all'anno precedente. Si conferma il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata come testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratti a tempo indeterminato pari alla totalità dei dipendenti. La forza lavoro si mantiene invece stabile su 126 unità, di queste 123 hanno un contratto a tempo indeterminato e tre sono i contratti di somministrazione relativi alla gestione del nuovo portale Web appalti. **La percentuale di lavoratori a tempo indeterminato è del 97,6% sul totale della forza lavoro.**

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2014	2015	2016
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	119	117	115
	Donne	6	6	6
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	0	0	0
	Donne	2	2	2
TOTALE a tempo indeterminato		127	125	123
di cui	Uomini	119	117	115
	Donne	8	8	8
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
TOTALE		128	125	123
Contratti di somministrazione lavoro	Uomini	0	1	3
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	120	119	118
	Donne	8	7	8
TOTALE		128	126	126



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Si mantengono stabili il numero dei lavoratori part time (due donne su tutto il triennio) e i lavoratori appartenenti alle categorie protette (3 impiegati e 2 operai). In linea con la natura prettamente operativa della società il 93% del personale è di sesso maschile e il 79% è impiegato in mansioni operative. Tra il personale non sono presenti dirigenti. La popolazione aziendale stà lentamente invecchiando, il 72% della popolazione si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 28% in quella oltre i cinquanta. L'anzianità media aziendale è di oltre dodici anni.

		2014	2015	2016
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	1	1	1
	oltre 50	1	1	1
Dirigenti	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	0	0	0
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	Uomini	2	2	2
	Donne	0	0	0
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	0	0	0
	oltre 50	2	2	2
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	18	18	17
	Donne	8	8	8
Impiegati per fasce età	meno 30	1	1	0
	30-50	16	14	15
	oltre 50	9	11	10
Impiegati appartenenti a categorie protette		3	3	3
Operai	Uomini	100	97	96
	Donne	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	1	1	1
	30-50	79	74	73
	oltre 50	20	22	22
Operai appartenenti a categorie protette		1	2	2

Nell'arco dell'anno ci sono state due uscite, per un tasso di turnover pari al 2%, in linea con l'anno precedente. I due usciti sono entrambi uomini.

TASSO DI TURNOVER	2014	2015	2016
	1%	2%	2%

Non sono compresi i trasferimenti infragruppo.

LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno in virtù della riduzione sia delle ore lavorate ordinarie che straordinarie. Queste ultime si sono ridotte del 6% rispetto all'anno precedente.

ORE LAVORATE	2014	2015	2016
Ordinarie *	198.426	196.998	193.769
Straordinarie	15.874	15.812	14.861
Totali	214.300	212.810	208.630

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

Diminuiscono anche le ore di assenza in tutte le categorie tranne quelle per infortunio il cui aumento è dovuto ad una assenza di oltre sei mesi legata ad un grave infortunio in itinere.

ORE DI ASSENZA	2014	2015	2016
Malattia	11.003	10.943	8.517
Maternità/paternità	927	1.306	736
Infortunio	3.152	1.395	1.959
Assemblea/sciopero	237	35	19
Altri motivi	2.345	2.916	2.814
TOTALE	17.663	16.596	14.044

	2014	2015	2016
Percentuale di assenteismo sulle ore totali lavorate	7%	6%	5%

(Calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100)

TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Nel corso dell'anno cinque dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi. Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

	2015	2016
Maternità obbligatoria	1	1
Paternità obbligatori	1	2
Parentali (ex facoltativa)*	3	2
di cui uomini	1	2
di cui donne	3	3

*I congedi parentali includono anche coloro che hanno usufruito della maternità obbligatoria.

Anche i dipendenti di Acque Servizi, con figli nella fascia di età 0-36 mesi, usufruiscono dei voucher per la fruizione dei servizi educativi. Ne beneficiano i lavoratori che hanno inserito i propri figli in servizi educativi pubblici o privati ed effettuano il pagamento di una retta mensile.

Il voucher viene erogato mensilmente in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito. L'entità del voucher è decisa annualmente dall'azienda

sulla base del budget del personale. Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	2014	2015	2016
	5	3	2

CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti di Acque Servizi Srl sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2014	2015	2016
FILCEM - CGIL	32	33	29
FEMCA - CISL	2	2	2
UILICEM - UIL	1	1	1
COBAS	0	0	0
Totale	34	36	32

Il Gruppo Acque garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del Personale, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	2014	2015	2016
	27,34%	28,80%	26,02%

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

Nel corso dell'anno ci sono stati 12 provvedimenti disciplinari.

RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi spiegati nella sezione di Acque SpA.

L'individuazione, anche per l'anno 2016, 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.

PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2014	2015	2016
	1.971	2.435	2.510

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 tra lo

stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Acque Servizi Srl è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.

La differenza tra il minimo applicato in Acque Servizi Srl e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 55% per i quadri, del 1% per gli impiegati ed è nulla per gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 58% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 41% per gli impiegati e del 24% per gli operai.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO ACQUE SERVIZI	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO ACQUE SERVIZI	DIFFERENZA %
QUADRI	2.879,15	4.471,55	55%	4.541,13	58%
IMPIEGATI	1.767,37	1.789,22	1%	2.490,78	41%
OPERAI	1.598,70	1.598,70	0%	1.989,79	24%

FORMAZIONE EROGATA

Nel corso del 2016 sono stati realizzati più di 90 interventi formativi per un totale di 2.401 ore di formazione.

In linea con le caratteristiche dell'operatività svolta dall'azienda, circa il 53% delle ore di formazione è stata erogata in materia di sicurezza. Il tasso di copertura è pari al 89% del totale della forza lavoro.

Le ore di formazione pro-capite totali sono 19.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER GENERE	2014	2015	2016
Uomini	27,4	12,7	20,1
Donne	7,8	1,1	11,3

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER QUALIFICA	2014	2015	2016
Dirigenti	28	30	56,0
Quadri	11	21	47,0
Impiegati	31,4	13,5	25,8
Operai	24,6	11,1	17,2

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

L'aumento delle ore pro capite è legato in parte al progetto ACEA 2.0 che ha riguardato circa il 21% della formazione totale ed in parte all'avvio di un nuovo percorso formativo sulle Soft Skills. Su richiesta esplicita dei settori interessati, infatti, è stato realizzato un percorso di formazione sulle competenze di management, le così dette Soft Skill o

competenze trasversali, per le squadre operative. Il personale operativo, 48 persone in totale, è stato convocato in quattro incontri della durata di quattro ore ciascuno. Le docenze hanno puntato a fornire strumenti gestionali per il miglioramento del lavoro in squadra e delle relazioni tra i dipendenti, attinenti al management.

In particolare sono state affrontati i seguenti argomenti: motivazione, comunicazione, gestione dei team e gestione del cambiamento. Il corso ha avuto esiti positivi, rappresentando un'occasione rara di confronto, di formazione e, più in generale, di supporto al personale.

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 e dall'importante investimento in termini di formazione del personale come dimostrato dai dati sopra riportati. E' di quest'anno l'acquisto di due aspiratori carrellati di ultima generazione, denominati LASTEK MOD2 ES, che utilizzano filtri elettrostatici lavabili (e quindi anche ecologici in quanto riutilizzabili più volte) che trattengono le polveri e i

fumi di saldatura, evitando che questi vengano respirati dagli operatori o immessi nell'ambiente. Sempre nell'ottica di limitare ulteriormente l'eventuale contaminazione delle vie respiratorie gli addetti sono stati dotati di maschere LASTEK LASTIMASK AIR che escludono, se correttamente utilizzati, qualsiasi probabilità di inquinamento delle vie respiratorie dovute ad esempio all'inclusione di polveri derivanti da operazioni di molatura o taglio e di fumi di saldatura. Per ridurre ulteriormente gli elementi inquinanti legati alle operazioni di saldatura, sono stati acquistati utensili portatili denominati "AFFILA TUNGSTENI

Mod_2 LASTEK", atti a raccogliere le polveri generate dal processo di affilatura degli elettrodi al tungsteno, nocive se inalate o disperse nelle falde acquifere, inoltre per ridurre al minimo, la dispersione in ambiente di fibre di amianto, con il rischio di inalazione da parte dei lavoratori e della popolazione, le squadre di specialisti, che effettuano lavori su tubazioni contenente amianto, sono state dotate di un taglia tubi manuale con catena articolata, che può effettuare tagli su tubazioni con un diametro fino a 500mm.

Gli infortuni

L'obiettivo aziendale è ormai da molti anni quello di arrivare a zero infortuni. Se è vero che nel 2016 il numero degli infortuni è aumentato di tre unità rispetto allo scorso anno, riportandosi in linea con il valore del 2014, è altrettanto vero che si è registrata una significativa riduzione dei giorni di assenza e quindi della gravità degli infortuni e della durata media di inabilità al lavoro.

	2014	2015	2016
Infortuni (n°)	8	5	8

Le cause degli infortuni sono da imputare principalmente ad una sottovalutazione di lavorazioni semplici e quotidiane, per questo l'azienda è da sempre impegnata nella sensibilizzazione degli operatori a porre la massima attenzione proprio sulle azioni svolte abitualmente come la salita e discesa dai mezzi, il sollevamento dei piccoli carichi o l'uso di utensili semplici. Si sottolinea che sia il numero che l'entità del danno subito dagli operatori di Acque Servizi a seguito di infortunio, se collocato nel quadro generale nazionale di aziende simili è sicuramente positivo.

INDICI INFORTUNISTICI	2014	2015	2016
Indice di incidenza	6,27	3,98	6,48
Indice di frequenza	37,33	23,50	38,35
Indice di gravità	2,46	1,21	0,91
Durata media inabilità	65,88	51,60	23,63

Per il monitoraggio degli infortuni degli appaltatori si rimanda al paragrafo 13.5 *Infortuni appaltatori*.

Anche Acque Servizi, in linea con la capogruppo, ha come obiettivo per i

prossimi anni l'implementazione di un sistema di gestione che possa ridurre il numero di infortuni gravi derivanti da incidenti stradali secondo la UNI EN ISO 39001. Nel corso dell'anno c'è

stata una sola richiesta di malattia professionale di cui si attende l'esito da parte dell'INAIL. Non sono state pagate sanzioni per mancato rispetto di normative di sicurezza.

Fornitori

Gli approvvigionamenti di Acque Servizi sono gestiti in modo centralizzato dall'ufficio acquisti di Acque SpA utilizzando le stesse modalità operative e un albo fornitori qualificati unico. I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità a fine anno sono 741 di cui il 39% qualificati nella sezione lavori. Acque Servizi è infatti iscritta dal 2012 presso l'Autorità di Vigilanza dei Lavori Pubblici, quale stazione appaltante.

Nel corso dell'anno sono stati emessi 2.452 ordini per un importo complessivo di oltre 15 milioni di euro. Sono 329 i fornitori che hanno avuto nel corso dell'anno almeno un ordine. Nella tabella che segue si riportano i quantitativi di ordini suddivisi per tipologia di contratto.

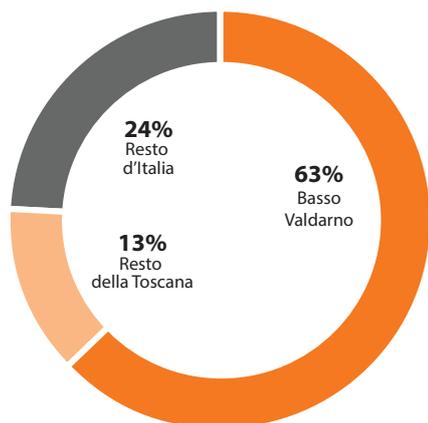
A decorrere da tale data, ogni volta che si è reso necessario, ha espletato il processo di affidamento di contratti a ditte terze applicando lo stesso regolamento e procedure adottati da Acque SpA.

FORNITORI QUALIFICATI PER ALBO	2015	2016
Forniture	154	177
Servizi	179	276
Lavori fino a 150.000 €	88	94
Lavori 150.000 a 3.000.000 €	133	194
TOTALE	554	741

Per approfondimenti sulle modalità di qualifica in albo e mantenimento della stessa si rimanda alla *sezione 13 I fornitori*.

TIPOLOGIA	2015		2016	
	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)
Forniture	1.907	6.249.846	1.810	5.633.338
Lavori	54	4.504.695	41	3.683.814
Servizi	1.050	6.738.259	601	5.950.961
TOTALE	3.011	17.492.800	2.452	15.268.113

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA



Dalla tabella e dal grafico si evidenzia, in linea generale, la positiva ricaduta generata sul territorio servito, si nota infatti, come il 63% dell'ordinato sia ricaduto sul territorio del Basso Valdarno e addirittura il 76% su quello toscano.

DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO	2015	2016
Basso Valdarno	66%	63%
Resto della Toscana	14%	13%
Resto dell'Italia	20%	24%

Per quanto riguarda il contenzioso con i fornitori, l'unica controversia presente è stata definita in primo grado con la soccombenza di controparte e proseguita in appello. Tale controversia è relativa ad una richiesta di risarcimento danni per fornitura idrica impura.

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 2016 con un utile netto di Euro 834.642,72, dopo avere effettuato ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti per Euro 522.964,42 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 324.462,13. L'elevata capacità di investimento di Acque S.p.A. ha determinato un forte stimolo nella realizzazione di opere da parte di Acque Servizi determinando, per l'esercizio 2016, un incremento dei ricavi rispetto all'anno precedente di oltre l'8%. All'aumento del "valore della produzione" corrisponde tuttavia un aumento più che proporzionale dei costi operativi sia per l'acquisto di materiali che di servizi mentre il costo del personale non ha subito sostanziali variazioni.

GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti complessivamente realizzati nel corso del 2016 ammontano ad Euro 808.132,06 e sono relativi ad acquisizioni di immobilizzazioni materiali per Euro 711.388,95 ed Euro 96.743,11 per immobilizzazioni immateriali. Come negli anni passati gran parte degli investimenti sono stati relativi al rinnovamento del parco mezzi, aspetto sul quale l'azienda ha focalizzato la propria attenzione puntando al continuo rinnovo per mantenere alta l'efficienza e la produttività e contemporaneamente avere una tecnologia all'avanguardia e diminuire l'impatto ambientale con la riduzione delle emissioni in atmosfera. Per dare una risposta puntuale ed efficiente alle richieste di Acque, è stato anche integrato e rinnovato il parco dei cassoni scarrabili per il trasporto dei fanghi palabili con un investimento di circa 42.000 Euro. Particolare attenzione è stata posta anche verso la sicurezza dei lavoratori con l'acquisto di due aspiratori carrellati di ultima generazione e di apposite maschere di protezione delle vie respiratorie.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi ed i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder. Da questo punto di vista, il concetto di valore aggiunto presentato si distingue dalla definizione di tipo civilistico quale differenza fra il valore della produzione ed i consumi intermedi.

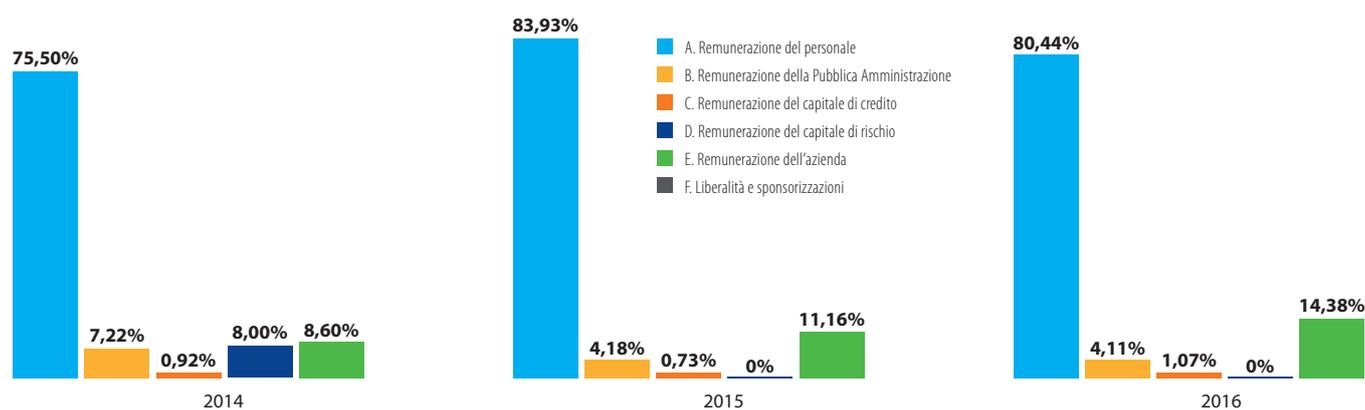
La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque Servizi Srl di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.



DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO (€)	2014	2015	2016
A) Remunerazione del personale	7.772.078	7.425.212	7.453.459
Personale non dipendente	130.725	118.680	118.680
Personale dipendente			
salari e stipendi	4.792.309	4.436.946	4.482.380
oneri sociali	1.894.019	1.974.394	1.911.356
trattamento di fine rapporto	273.830	279.790	291.171
altri costi per il personale	681.195	615.402	649.872
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	743.009	370.101	380.820
Imposte dirette e indirette	743.009	370.101	380.820
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	94.675	64.551	99.361
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	94.675	64.551	99.361
D) Remunerazione del capitale di rischio	800.000	-	-
Utile di esercizio	800.000	-	-
Utile di esercizio di pertinenza di terzi			
E) Remunerazione dell'azienda	884.961	987.403	1.331.676
Variazioni riserve	486.505	576.510	
Ammortamenti	398.456	410.893	497.423
F) Liberalità e sponsorizzazioni	-	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	10.294.724	8.847.268	9.265.317

Il Bilancio di Sostenibilità è stato chiuso prima del passaggio definitivo del Bilancio di Esercizio in Assemblea, nell'ambito della quale verrà discussa la proposta di distribuire una quota di utile pari a Euro 600.000.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



CONSUMI

Acque Servizi pone particolare attenzione alla razionalizzazione dei processi produttivi ed al contenimento dei consumi energetici per promuovere un quadro ambientale ecosostenibile. I principali obiettivi strategici che l'azienda persegue ai fini di una corretta politica ambientale sono la riduzione delle emissioni in aria di CO₂, la riduzione dei consumi energetici e la riduzione dei rifiuti.

Il 99% del consumo energetico di Acque Servizi Srl deriva dal combustibile utilizzato per il parco mezzi aziendale. Il restante 1% è dato dall'energia elettrica, acquistata dal gestore della rete pubblica, e utilizzata per l'alimentazione della sede di Ponte a Egola. Per la sede di Pisa il consumo non è stimabile poiché è in capo al proprietario dell'immobile.

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.

ENERGIA

Acque Servizi ha individuato e monitora i propri consumi energetici. L'attenzione dell'azienda in questo campo è dimostrata dall'implementazione del sistema di gestione per l'efficiamento energetico secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001.

Dall'analisi dei consumi complessivi emerge che la principale fonte di consumo energetico per la società è il parco mezzi aziendale.

I vettori energetici usati in Acque Servizi sono quelli riportati nella tabella sottostante.

ATTIVITÀ

FONTE ENERGETICA/COMBUSTIBILE

	FONTE ENERGETICA/COMBUSTIBILE				
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	GPL
Flotta mezzi		●	●	●	
Sedi	●	●			●
Attrezzature di cantiere			●	●	

La drastica riduzione dei consumi di gpl, usato solo per il riscaldamento della sede operativa del Nugolaio è dovuto alla dismissione di quest'ultima nel 2015; questo ha comportato anche la riduzione dei consumi complessivi.

	2015		2016			
	GJ	%	GJ	%		
Energia elettrica (kWh)	32.117	116	0,72%	29.039	105	0,79%
Gasolio (l)	429.258	15.454	96,33%	373.843	12.737	96,53%
Benzina (l)	7.263	229	1,43%	6.934	228	1,73%
GPL (kg)	1.100	27,7	0,17%	32,62	0	0%
Metano (kg)	4.345	217	1,35%	3.934	125	0,94%
TOTALE	-	16.042	100%	-	13.194	100%

A seguire si riportano quindi le voci inserite nel bilancio civilistico. A seguito dell'uniformazione del piano dei conti a livello di gruppo Acea, il numero e la nomenclatura delle voci delle materie prime che compongono il bilancio civilistico di Acque Servizi è cambiato rispetto agli scorsi anni. Poiché i dati non sarebbero comunque confrontabili si riportano solo quelli dall'anno di riferimento.

MATERIE PRIME (€)	2016
Prodotti chimici	7.572,65
Oneri per acquisto materie prime	3.186.087,10
Parti di ricambio	1.198.526,69
Lubrificanti	14.617,54
Cancelleria e stampati	6.689,07
Acquisto giornali e riviste	254,00
TOTALE	4.414.047,05

EMISSIONI

La principale fonte di emissione in atmosfera per Acque Servizi è il parco mezzi aziendale che come già detto è anche la prima fonte di consumi energetici. Per questo l'azienda investe annualmente sul parco mezzi puntando al continuo rinnovo per mantenere alta l'efficienza e la produttività, ma soprattutto per avere una tecnologia all'avanguardia e per diminuire l'impatto ambientale con la riduzione delle emissioni in atmosfera. Ne corso dell'anno i principali acquisti di mezzi, con dismissioni di altri obsoleti, sono stati i seguenti:

- autotreno scarrabile con rimorchio per trasporto fanghi
- IVECO 150 a trazione integrale con gru
- IVECO 150 con pianale
- tre nuovi daily.

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. Le prime vetture a metano sono state messe in uso nel 2015.

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

EMISSIONI IN ATMOSFERA	2015	2016
CO	3,26	2,906
CO ₂	1167,76	1.045,72
NO _x	12,14	10,887
NMVOC	0,75	0,673
CH ₄	0,052	0,056
PM	0,339	0,304
SO _x	0,006	0,006

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

Il parco mezzi di Acque Servizi si divide in veicoli leggeri (< 35 quintali), gestiti in service da Acque SpA con le stesse modalità e strumenti con cui gestisce la propria flotta e veicoli pesanti (>35

quintali) come espurghi, motrici, scarrabili, escavatori, gru... che vengono gestiti direttamente mediante apposito portale dedicato.

CONSISTENZA PARCO MEZZI	2014	2015	2016
Autovetture	20	20	19
Escavatori/miniescavatori	19	19	19
Autocarro <=/=35ptt	59	57	53
Autocarri >35ptt	59	59	63
Carrelli elevatori	5	5	5
TOTALE	162	160	159
Di cui:			
a gasolio	150	148	147
a benzina	3	3	2
elettrico	4	4	3
a metano	5	5	6

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

CARBURANTE UTILIZZATO	2014	2015	2016
Gasolio (l)	431.916	429.258	373.843
Benzina (l)	7.232	7.263	6.934
Metano (kg)	-	4.344,65	3.934,37

Una parte residuale di emissioni deriva invece dall'energia elettrica consumata.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DERIVANTI DA ENERGIA ELETTRICA (t)	2015	2016
CO ₂	13	12

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

RIFIUTI

Risulta evidente una sostanziale diminuzione della produzione complessiva di rifiuti dovuta alla scelta aziendale di ridurre l'attività di riparazione perdite sulla rete idrica con la conseguente diminuzione della produzione di terre e rocce da scavo passate dalle oltre 4.040 t del 2015 alle 1.836 t del 2016.

Tale voce tradizionalmente costituisce la parte più importante della produzione complessiva di rifiuti di Acque Servizi Srl.

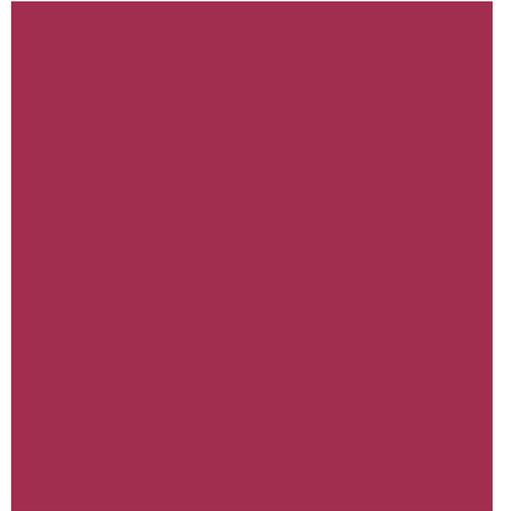
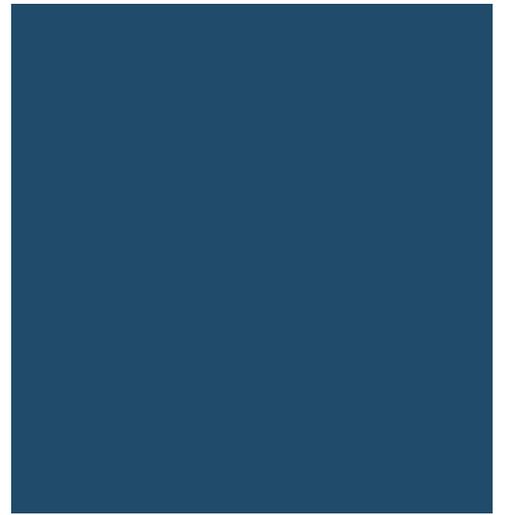
RIFIUTI PRODOTTI (t)	2014	2015	2016
Non pericolosi	7.465,62	5.062,03	2.905,11
Pericolosi	12,76	25,74	30,90
TOTALE	7.478,38	5.087,77	2.936,02

Nel corso dell'anno i rifiuti prodotti sono stati per il 50% smaltiti e per il 50% avviati a recupero contro l'80% dello scorso anno.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO (t)	2014	2015	2016
Deposito sul suolo o nel suolo (ad esempio discarica) D1	175,76	13,34	19,11
Deposito preliminare D15	34,99	15,94	3,51
Messa in riserva R13	4.272,10	4037,91	1435,70
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche R5	0,02	0	0
Trattamento chimico fisico D9	1.173,90	238,26	190,39
Trattamento biologico D8	1.461,00	695,00	736,50
Ricondizionamento preliminare (prima delle operazioni da D1 a D13) D14	323,47	28,34	520,53
Scambio di rifiuti R12	9,00	52,46	0
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	28,14	6,52	30,28
TOTALE	7.478,38	5.087,77	2.936,02

COMPLIANCE AMBIENTALE

Nel corso dell'anno non si sono verificati danni causati all'ambiente per cui Acque Servizi sia stata dichiarata colpevole e non sono pervenute sanzioni per reati o danni ambientali.



Ogni corso d'acqua
ha la sua sorgente.

Proverbio



2016



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acque Industriali Srl



IL PROFILO DELL'AZIENDA

Identità e servizi

La mission aziendale di Acque Industriali è quella di garantire, attraverso un'attività prettamente industriale, una corretta gestione nello smaltimento di rifiuti e lo sviluppo di servizi ambientali connessi, al fine di favorire la riduzione dell'impatto ambientale dovuto alla presenza del sistema industriale. Acque Industriali Srl, costituita nell'ottobre 2002, con sede legale a Ospedaletto Pisa e sede amministrativa ed operativa a Gello di Pontedera (PI) era fino alla fine del 2016 società interamente di proprietà di Acque SpA. Dalla fine dell'anno il nuovo socio di maggioranza con il 51% è Acea SpA, mentre il restante 49% resta di Acque SpA.

Acque Industriali opera secondo i criteri del Sistema di Gestione Integrato attraverso le certificazioni di qualità, ambiente, energia, etica e sicurezza. Gli asset industriali sono i seguenti:

- piattaforma di Empoli 75.000 t/a di rifiuti liquidi trattati 400 t/a di solfato ammonio prodotto
- piattaforma di Pontedera 72.000 t/a di rifiuti liquidi trattati 340 t/a di solfato ammonio prodotto
- piattaforma di Poggibonsi 18.800 t/a di rifiuti liquidi trattati
- piattaforma di Pisa 5.700 t/a di rifiuti liquidi trattati

Acque Industriali, da inizio 2017, quindi è entrata a far parte di Acea Ambiente. Il Gruppo Acea è il quinto operatore nazionale nel settore industriale della valorizzazione e recupero di materia e energia dal rifiuto. Presidia, con le proprie attività di business, l'Italia centrale concentrandosi sul conferimento dei rifiuti provenienti da tre regioni (Lazio, Toscana e Umbria). Con una quota del 2,4% del mercato nazionale, gestisce il principale termovalorizzatore e il più grande impianto di compostaggio della Regione Lazio. È particolarmente attento al rispetto socio-ambientale, attraverso la costante innovazione tecnologica, impiantistica e di processo, declinandola secondo le iniziative del Piano Industriale 2016-2020. Coordina le attività delle società del Gruppo che operano nel settore del trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti producendo energia.

I principi ispiratori che guidano tutte le attività dell'Area Ambiente del Gruppo Acea sono basati sul fondamentale concetto di "sviluppo sostenibile" che si manifesta attraverso la capacità di promuovere sia il progresso sociale sia la crescita economica, nel pieno rispetto della tutela e salvaguardia dell'ecosistema.

La società, che conta nell'anno 30 dipendenti, opera sul mercato nei seguenti settori:

- **intermediazione e trattamento dei rifiuti liquidi presso le piattaforme;**
- **recupero e smaltimento dei fanghi biologici;**
- **bonifiche siti inquinati;**
- **dewatering dei fanghi biologici e sedimenti da dragaggio;**
- **progettazioni e consulenze ambientali;**
- **realizzazione e gestione impianti conto terzi;**
- **ricerca e sviluppo.**

Per completare la propria offerta nel settore della consulenza, progettazione, realizzazione e gestione degli impianti in conto terzi offrendo al potenziale cliente un servizio completo a partire dalla realizzazione e gestione degli impianti di trattamento a piè di fabbrica, all'ottimizzazione del processo, allo smaltimento dei rifiuti liquidi e solidi prodotti fino all'iter delle pratiche autorizzative in materia ambientale, nel 2016 Acque Industriali ha ottenuto l'iscrizione alle SOA nella categoria OG12 opere di impianti di bonifica e protezione ambientale e relativa progettazione.

Acque Industriali ha svolto nel corso del 2016 i seguenti servizi per Acque SpA:

- la gestione del depuratore biologico di Pontedera;
- la conduzione delle linee fanghi sugli impianti di San Jacopo, Pisa Sud, Pagnana e Poggibonsi;
- la tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti e le ulteriori registrazioni ambientali connesse quali ad esempio la predisposizione del Mud;
- la gestione diretta delle sezioni di disidratazione fanghi degli impianti di San Jacopo e Pisa Sud al fine di ottimizzarne la produzione e garantire allo stesso tempo anche la continuità di esercizio;
- l'assistenza al processo e tutte le verifiche impiantistiche del depuratore biologico di Pagnana, con una supervisione generale di personale specializzato alla strumentazione in remoto ivi presente;
- il servizio di prelievo dei campioni di acqua potabile nei punti di controllo della rete e loro trasporto ai laboratori di Acque.

Organi sociali

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Acque Industriali Srl sono il Consiglio di amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Organismo di vigilanza. 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 7.3 Risk management ed integrità*.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Rolando Pampaloni	Presidente
Roberto Zocchi (fino a gennaio 2017) Alberto Risoldi (da febbraio 2017)	Amministratore delegato
Emanuela Cartoni	Amministratore

Il Consiglio di amministrazione resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2018. A febbraio 2017 è stato nominato quale nuovo amministratore delegato Alberto

Risoldi già dirigente in Acea. I membri del Collegio sindacale, sotto riportati, resteranno in carica fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2016.

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

Fabrizio Gasperini	Presidente
Serena Marradi	Sindaco effettivo
Stefano Puccini	Sindaco effettivo
Luca Cecconi	Sindaco supplente
Cristina Pantera	Sindaco supplente

Sistema di gestione integrato

Acque Industriali si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale, e energia implementato in modo armonico e complementare a quello di Acque SpA. Il sistema di gestione è certificato da un organismo terzo, Rina secondo lo schema Best4 plus. Nel corso dell'anno il sistema di gestione è stato aggiornato alle nuove edizioni delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e ha positivamente superato l'audit triennale di ricertificazione svoltosi in modo congiunto con le altre società del gruppo.

I Sistemi di gestione in vigore sono ad oggi i seguenti:

SISTEMA IMPLEMENTATO	ANNO DI PRIMO CONSEGUIMENTO	NORMA DI RIFERIMENTO
QUALITA'	2007	UNI EN ISO 9001
AMBIENTE	2007	UNI EN ISO 14001
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	2007	OHSAS 18001
RESPONSABILITÀ SOCIALE	2007	SA 8000
ENERGIA	2015	UNI CEI EN ISO 50001
REGISTRAZIONE EMAS IMPIANTO DI PAGNANA	2015	Regolamento EMAS III

Lavoratori

Al 31.12.2016 la forza lavoro di Acque Industriali è composta da 30 dipendenti, in linea con l'anno precedente. Anche Acque Industriali ha confermato il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata. L'impegno è testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratti a tempo indeterminato pari alla totalità dei dipendenti. Nel triennio considerato non ci sono lavoratori con contratto part-time.

Il 100% del personale è a tempo indeterminato.

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2014	2015	2016
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	22	25	25
	Donne	3	3	5
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
TOTALE a tempo indeterminato		25	28	30
di cui	Uomini	22	25	25
	Donne	3	3	5
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	2	1	0
	Donne	1	1	0
TOTALE		28	30	30
Contratti di somministrazione lavoro (*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	24	26	25
	Donne	4	4	5
TOTALE		28	30	30



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Acque Industriali è composta per l'83% da personale dipendente maschile. Il dato è giustificato dalla natura più operativa rispetto alle altre società del Gruppo Acque. Il 70% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 23% in quella oltre i cinquanta. L'anzianità media aziendale è di oltre nove anni. Il numero dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è rimasto stabile nel corso del triennio considerato e corrisponde a due unità (un impiegato e un operaio).

	2014	2015	2016
Componenti CdA per fasce età			
meno 30	0	0	0
30-50	1	1	1
oltre 50	1	1	1
Dirigenti			
Uomini	1	1	1
Donne	0	0	0
Dirigenti per fasce età			
meno 30	0	0	0
30-50	0	0	0
oltre 50	1	1	1
Dirigenti appartenenti a categorie protette			
	0	0	0
Quadri			
Uomini	1	1	1
Donne	0	0	0
Quadri per fasce età			
meno 30	0	0	0
30-50	0	0	0
oltre 50	1	1	1
Quadri appartenenti a categorie protette			
	0	0	0
Impiegati e funzionari			
Uomini	5	6	7
Donne	4	4	5
Impiegati per fasce età			
meno 30	1	1	1
30-50	6	6	8
oltre 50	2	3	3
Impiegati appartenenti a categorie protette			
	1	1	1
Operai			
Uomini	17	18	16
Donne	0	0	0
Operai per fasce età			
meno 30	1	1	1
30-50	15	16	13
oltre 50	1	1	2
Operai appartenenti a categorie protette			
	1	1	1

Nell'arco dell'anno ci sono state due uscite.

TASSO DI TURNOVER	2014	2015	2016
	7%	0%	7%

LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono sostanzialmente in linea con quelle dello scorso anno così come le ore di assenza. Nelle ore di assenza si assiste ad un dimezzamento delle ore di malattia compensate però complessivamente da un aumento delle ore di assenza per infortunio e di quelle per maternità paternità.

ORE LAVORATE	2014	2015	2016
Ordinarie *	43.235	49.183	49.238
Straordinarie**	2.662	2.152	2.520
Totali	45.897	51.335	51.758

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

ORE DI ASSENZA*	2014	2015	2016
Malattia	2.581	1.496	729
Maternità/paternità	0	693	1.103
Infortunio	262	3	343
Assemblea/sciopero	60	1	4
Altri motivi	353	321	490
TOTALE	3.256	2.514	2.669

	2014	2015	2016
Percentuale di assenteismo sulle ore totali lavorate	6,2%	2,9%	2,1%

(Calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100)

TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Nel corso dell'anno cinque dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi. Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

Anche i dipendenti di Acque Industriali, 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.

	2015	2016
Maternità obbligatoria	1	3
Paternità obbligatori	1	1
Parentali (ex facoltativa)*	1	1
di cui uomini	1	1
di cui donne	1	3

*I congedi parentali includono anche coloro che hanno usufruito della maternità obbligatoria.

Il voucher viene erogato mensilmente in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito. L'entità del voucher è decisa annualmente dall'azienda

sulla base del budget del personale. Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	2014	2015	2016
	1	0	0

CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti di Acque Industriali Srl sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

Il Gruppo Acque garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del Personale, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse.

RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi spiegati nella sezione di Acque SpA.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2014	2015	2016
FILCEM - CGIL	8	8	8
FEMCA - CISL	0	0	0
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	0	0	0
Totale	8	8	8

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	2014	2015	2016
	29,63%	27,59%	27,59%

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

Nel corso dell'anno c'è stato un provvedimento disciplinare.

PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2014	2015	2016
	2.168	2.386	2.292

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 Industriali e quelle previste dal contratto collettivo nazionale.

Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Acque Industriali è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.

La differenza tra il minimo applicato in Acque Industriali e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 43% per i quadri, ed è nulla per gli impiegati e per gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 43% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 23% per gli impiegati e del 18% per gli operai.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO ACQUE INDUSTRIALI	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO ACQUE INDUSTRIALI	DIFFERENZA %
QUADRI	2.879,15	4.103,36	43%	4.103,36	43%
IMPIEGATI	1.767,36	1.767,36	0%	2.177,74	23%
OPERAI	1.598,70	1.598,70	0%	1.890,34	18%

FORMAZIONE EROGATA

Nel corso del 2016 sono stati realizzati più di 45 interventi formativi per un totale di circa 430 ore di formazione.

Le ore pro-capite sono 15 con 28 dipendenti formati, ovvero il 94% della forza lavoro. Delle ore di formazione il 43% circa ha riguardato la sicurezza nei luoghi di lavoro mentre il 38% il progetto ACEA 2.0.

Nonostante il lieve calo, è stata comunque garantita la copertura formativa di tutte le esigenze segnalate e al contempo non è venuta meno l'attenzione rivolta ai percorsi relativi alla sicurezza con riferimento alle prescrizioni indicate negli Accordi tra lo stato e le Regioni.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER GENERE	2014	2015	2016
Uomini	23,7	18,8	13,0
Donne	32,8	6,8	19,6

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER QUALIFICA	2014	2015	2016
Dirigenti	48	12	18
Quadri	5	50	38
Impiegati	46,5	21,8	21,2
Operai	12,6	12,3	7,0

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

SALUTE E SICUREZZA

Negli ultimi tre anni in Acque Industriali non si sono verificati infortuni di tipo professionale pertanto gli indici infortunistici risultano tutti pari a zero.

Non sono state presentate sul triennio domande per il riconoscimento di malattie professionali.

Nel corso dell'anno si sono verificati due infortuni in itinere e uno si era verificato nel 2014.

Nell'anno di riferimento non sono state pagate sanzioni per mancato rispetto di normative di sicurezza.

Nel corso dell'anno non si sono verificati neppure infortuni ad appaltatori dell'azienda.

Fornitori

Acque Industriali provvede in maniera autonoma all'approvvigionamento di prodotti e servizi peculiari per le attività aziendali in modo da assicurare che i prodotti/servizi siano conformi ai requisiti della fornitura richiesta e in modo particolare ai requisiti relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutela verso l'ambiente. Per tutti gli altri acquisti (ad esempio cancelleria, corsi di formazione, carburante, materiale hardware e software...) Acque Industriali si avvale dell'Ufficio Acquisti di Acque SpA con modalità in service.

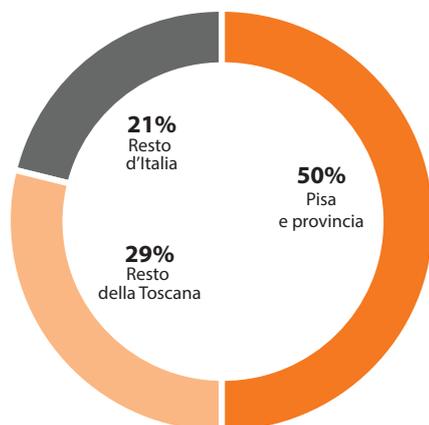
In questo caso i fornitori sono inseriti nell'albo fornitori qualificati del gestore ed hanno quindi superato l'iter di selezione riferito a parametri di qualità, sicurezza e tutela ambientale prescritti

dalle procedure in vigore.

Nel 2016 sono stati evasi ordini per un totale complessivo d'imponibile dell'ordinato di euro 7.442.195,79.

ORDINATO (€)	2014	2015	2016
	6.241.529,94	9.456.924,94	7.442.195,79

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA



Dalla tabella e dal grafico si evidenzia, in linea generale, la positiva ricaduta generata sul territorio servito il 79% dell'ordinato è ricaduto infatti sul territorio toscano.

DISTRIBUZIONE DELL'ORDINATO	2014	2015	2016
Basso valdarno	59%	42%	50%
Resto della Toscana	22%	30%	29%
Resto dell'Italia	19%	28%	21%

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.

Il Bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 evidenzia un utile di Euro 97.168.

A tale risultato si è pervenuti dopo avere effettuato ammortamenti e svalutazioni per Euro 710.220 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 19.993.

INVESTIMENTI

Sono stati realizzati nel corso del 2016 investimenti per complessivi 531.023 euro. La società ha realizzato investimenti prevalentemente in:

- a) progettazione e realizzazione interventi presso le piattaforme di trattamento
 - b) migliorie sugli impianti di terzi condotti in affitto
 - c) attrezzature
 - d) certificazioni di qualità
 - e) software
- progetti di sviluppo, in corso alla data del 31 dicembre 2016.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.

Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder. 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.

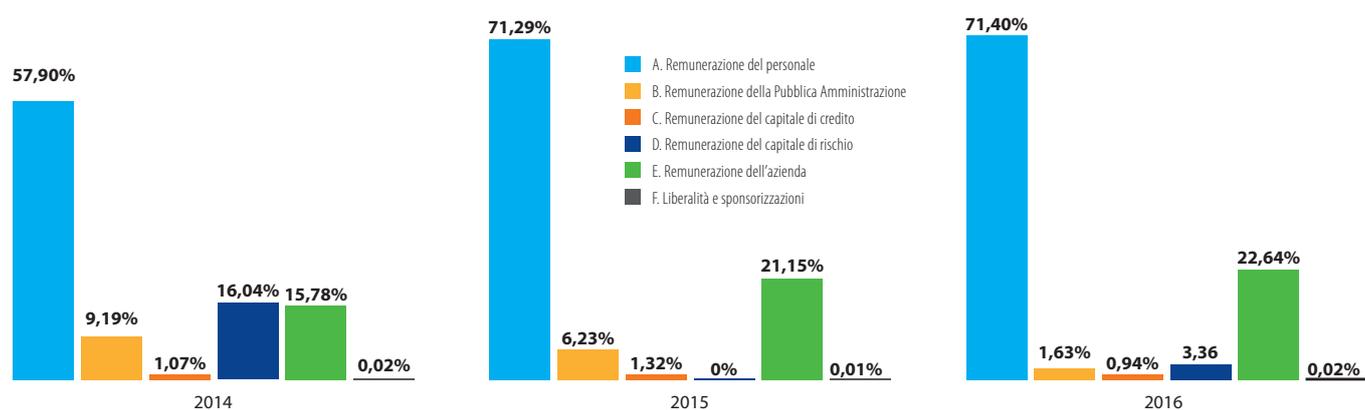
La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque Industriali Srl di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.



DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO (EURO)	2014	2015	2016
A) Remunerazione del personale	1.856.754	1.696.482	2.062.402
Personale non dipendente	109.580	107.489	111.030
Personale dipendente			
salari e stipendi	1.298.304	1.092.704	1.449.662
oneri sociali	340.686	379.906	374.764
trattamento di fine rapporto	60.983	67.984	74.354
altri costi per il personale	47.202	48.400	52.593
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	294.589	148.231	47.102
Imposte dirette e indirette	294.589	148.231	47.102
-sovvenzioni in c/esercizio	-	-	-
C) Remunerazione del capitale di credito	34.293	31.321	27.256
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	34.293	31.321	27.256
D) Remunerazione del capitale di rischio	514.324	-	97.169
Utile di esercizio	514.324	-	97.169
Utile di esercizio di pertinenza di terzi	-	-	-
E) Remunerazione dell'azienda	506.197	579.939	654.086
Variazioni riserve	-	-76.574	-
Ammortamenti	506.197	579.939	654.086
F) Liberalità e sponsorizzazioni	710	300	610
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	3.206.867	2.379.699	2.888.624

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 non distribuire l'utile di esercizio.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO





LA RISORSA ACQUA

I PRELIEVI

L'acqua potabile è utilizzata principalmente per i servizi igienici degli uffici e per le docce di emergenza; solo per la piattaforma di Pagnana se ne prevede un utilizzo nel sistema di flussaggio delle tenute delle pompe di caricamento dei rifiuti e dei reagenti per evitarne il danneggiamento (738 m³ nel corso del 2016 contro i 458 m³ del 2015). **L'acqua industriale** è impiegata presso la Piattaforma di Pagnana e presso l'impianto di Poggibonsi per la preparazione dei reagenti (latte di calce e polielettrolita, ecc.), per il sistema di lavaggio della sezione di grigliatura, per il lavaggio in pressione delle tele filtranti della sezione di disidratazione fanghi oltre che per il lavaggio di attrezzature e piazzali.

Per l'impianto di Poggibonsi si stima un consumo di acqua industriale pari a 4.200 metri cubi all'anno. Tale acqua è prelevata dal sistema idrico interno all'impianto di depurazione biologica di Acque SpA, proveniente dal sistema di riutilizzo dell'effluente dell'impianto biologico. Rispetto agli anni precedenti si registra un aumento del consumo di acqua industriale dovuta essenzialmente alla qualità dei rifiuti conferiti che hanno comportato

la necessità di frequenti lavaggi sia della centrifuga in Linea 1 che della filtropressa e dello stripper della Linea 2 della piattaforma di Pagnana.

L'acqua di pozzo è prelevata e utilizzata nelle piattaforme di Pontedera e Pagnana per uso industriale. In seguito all'installazione di misuratori di portata, è stato possibile misurare il volume prelevato che conferma in linea di massima le stime degli anni precedenti.

PRELIEVI IDRICI (m ³)	2014	2015	2016
Acqua potabile (acquedotto)	967	604	950
Acqua industriale (riutilizzo acqua depurata)	13.878	13.696	15.232
Acqua di pozzo	2.500	2.500	2.130
TOTALE	17.345	16.800	18.312

GLI SCARICHI

La tabella riporta il quantitativo complessivo di acque scaricate in pubblica fognatura per le piattaforme di Pontedera, Pagnana e Poggibonsi, nell'impianto chimico-fisico Piaggio e nella linea fanghi dell'impianto biologico per quella di San Jacopo.

Rispetto al 2015 si evidenzia un cambio di tendenza, con un importante aumento dei rifiuti conferiti nelle piattaforme e quindi un aumento del volume idrico scaricato.



REFLUI SCARICATI (m ³)	2014	2015	2016
	203.447	160.575	175.587

Gli scarichi delle piattaforme di trattamento rifiuti liquidi vengono monitorati costantemente tramite il laboratorio di Acque SpA e/o da laboratori esterni, nel rispetto

delle prescrizioni delle rispettive Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA). Di seguito si riportano il numero di determinazioni e i valori medi delle concentrazioni dei principali

inquinanti monitorati nei reflui in uscita dalle tre piattaforme sottoposte ad Autorizzazione Integrale Ambientale per l'anno di riferimento.

**ANALISI
SCARICHI 2016**
PONTERERA
PAGNANA
POGGIBONSI

PARAMETRO	N. DETERMINAZIONI	VALORE MEDIO [MG/L]	N. DETERMINAZIONI	VALORE MEDIO [MG/L]	N. DETERMINAZIONI	VALORE MEDIO [MG/L]
COD	245	1607,5	247	1750,1	51	1504
Ammoniaca	242	104,1	247	146,8	51	106
SST	242	324,1	247	250,2	51	212
Cromo tot.	245	0,14	247	0,089	51	0,032
Rame	245	0,06	247	0,03	51	0,03
Cadmio	245	0	247	0	51	0
Nichel	245	0,16	247	0,189	51	0,06
Piombo	245	0,08	247	0,040	51	0,037
Zinco	245	0,435	247	0,120	51	0,057

CONSUMI

ENERGIA

Acque Industriali ha individuato e monitora i propri consumi energetici. L'attenzione dell'azienda in questo campo è dimostrata dall'implementazione del sistema

di gestione per l'efficiamento energetico secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001. Le fonti energetiche/combustibili utilizzate sono riportate nella tabella sottostante. Il gasolio e la benzina sono utilizzati per il parco

mezzi aziendale mentre il gpl, il metano e il BTZ alimentano le caldaie per il riscaldamento sugli impianti. La principale fonte energetica resta l'energia elettrica necessaria per il funzionamento degli impianti.


FONTI ENERGETICHE/COMBUSTIBILI

ATTIVITÀ	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	GPL	BTZ
Impianti	●	●			●	●
Flotta mezzi			●	●		
Sedi	●					

L'implementazione del sistema di gestione per l'individuazione, il monitoraggio e l'efficiamento dei consumi energetici ha permesso una approfondita analisi dei consumi energetici dalla quale è emerso che, considerando le sole piattaforme industriali ITL, la principale fonte

energivora risulta essere quella di Pagnana seguita a ruota da quella di Pontedera. Considerando invece per quest'ultima anche la sezione chimico-fisico Piaggio, il complesso impiantistico industriale più energivoro risulta quello di Pontedera. A livello di sottouso per entrambe le piattaforme

industriali ITL, è emersa come significativa la sezione stripper per il vettore gas di Pagnana e BTZ per Pontedera. Le altre piattaforme, la sede e gli impianti di terzi hanno tutti consumi notevolmente inferiori.

		2015			2016		
		GJ	%		GJ	%	
Energia elettrica (kWh)	1.700.580	6.122	51%	1.726.642	6.216	50%	
Gasolio (l)	15.492,35	578	5%	15.094,85	563	5%	
Benzina (l)	1.241,03	39	0%	1.414,74	44	0%	
GPL (l)	5.052	122	1%	5.215	126	1%	
Metano (Kg/l)	50.780	2.540	21%	58.988	2.950	24%	
BTZ (Kg/l)	64.280	2606	22%	61.120	2.478	20%	
TOTALE	-	11.987	100%	-	12.377	100%	
Intensità dell'energia (GJ/t rifiuti in ingresso)			0,082			0,073	

MATERIE PRIME

L'attività principale condotta da Acque Industriali è il trattamento dei rifiuti liquidi all'interno delle proprie piattaforme, la conduzione dell'impianto biologico di Pontedera e il trattamento chimico-fisico dei reflui provenienti dallo stabilimento Piaggio. Ne consegue che tra le materie prime utilizzate nello svolgimento dell'attività spicca, quale voce predominante, quella dei chemicals impiegati per la maggior parte per il trattamento dei rifiuti liquidi all'interno delle piattaforme di proprietà e per la restante parte negli impianti gestiti in conto terzi. Rispetto al 2015 si registra un aumento dei reagenti utilizzati nel trattamento dei rifiuti in linea con l'aumento dei rifiuti smaltiti.

MATERIE PRIME (t)	2014	2015	2016
SODA 30%	545,58	575,62	616,71
SODA 50%	462,04	458,84	401,84
ACIDO SOLFORICO	733,83	868,97	994,87
ACIDO FOSFORICO	77,2	66,48	79,46
ANTISCHIUMA A.G.	2	3	4,05
CALCE IDRATA	465,324	482,48	708,59
CLORURO FERRICO	437,42	531,36	599,27
IPOCLORITO DI SODIO	0	0	11,05
POLI ANIONICO	6,5	5,4	5,25
POLI CATIONICO	30,3	42,75	26,25
ACIDO NITRICO	1,84	3	0,35
ACIDO CLORIDRICO	0	0,076	0,8
ACQUA OSSIGENATA	1,87	0	0
SODIO SOLFURO	0,5	0	0
ANTISCHIUMA SILICONICO	0,8	0,6	0,35
TOTALE	2765,204	3038,576	3448,841

EMISSIONI INQUINANTI

EMISSIONI AUTORIZZATE

Parte delle emissioni in atmosfera originate da Acque Industriali possono essere classificate come emissioni significative autorizzate ai sensi della normativa vigente ed emissioni di gas ad effetto serra. Le emissioni puntuali significative con specifica autorizzazione sono quelle riguardanti la piattaforma di Pagnana e di Pontedera, mentre nella piattaforma di Poggibonsi vengono monitorate le emissioni diffuse poiché non sono presenti sorgenti emissive puntuali. Le emissioni concentrate d'inquinanti specifici (ammoniaca e idrogeno solforato, che non sono comunque ritenuti gas ozonolesivi) sono ampiamente entro i limiti previsti nei quadri emissivi autorizzati. Per le piattaforme dove è eseguito il monitoraggio dell'aria (sia in forma concentrata che diffusa) non si rilevano nel corso del 2016 valori delle emissioni anomali o comunque degni di nota, rispettando ampiamente i limiti di legge ove previsti. Le tabelle sotto riportate riassumono quanto descritto.

PIATTAFORMA DI PAGNANA EMPOLI

Nel corso del 2016 sono stati apportati piccoli adeguamenti impiantistici per ottimizzare il trattamento dei fumi. Tali accortezze sono state programmate in

seguito alle analisi eseguite sul flusso in uscita, anche se ampiamente all'interno dei limiti imposti dall'Autorizzazione Integrata Ambientale.



	2016		PARAMETRO LIMITE CONCENTRAZIONE [mg/Nm ³]
	CONCENTRAZIONE MEDIA [mg/Nm ³]	FLUSSO DI MASSA [kg/h]	
Ammoniaca	<0,182	<0,000484	30
Idrogeno solforato	<0,182	<0,000484	5
Acido cloridrico	<0,182	<0,000484	-
Sostanze organiche volatili	0,193	0,000516	-

PIATTAFORMA DI VIA HANGAR PONTEDERA

Con l'entrata in vigore dell'AIA nel 2013 erano stati individuati tre punti emissivi concentrati rispettivamente in corrispondenza dei tre impianti di trattamento aria. Nel corso del 2014 è stata decisa una modifica non

sostanziale dell'AIA, che ha portato alla sostituzione delle tre emissioni con una sola, denominata E1, a valle di un nuovo ed unico impianto di abbattimento fumi caratterizzato da due colonne scrubber acido e basico. L'impianto è a regime e funzionante 24h su 24.

	2016		PARAMETRO LIMITE CONCENTRAZIONE [mg/Nm ³]
	CONCENTRAZIONE MEDIA [mg/Nm ³]	FLUSSO DI MASSA [kg/h]	
Ammoniaca	0,41	0,002125	10
Idrogeno solforato	<0,27	<0,0014	5
COV tot	<0,278		600

PIATTAFORMA DI POGGIBONSI SIENA

Per la piattaforma di Poggibonsi si riportano i risultati medi dei valori di concentrazione nell'aria delle emissioni diffuse.

	2014	2015	2016
Ammoniaca (µg/m ³)	1,35	0,003	<0,08
Idrogeno solforato (µg/m ³)	0,0075	0,004	<0,08

EMISSIONI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO

La sezione di strippaggio e assorbimento dell'ammoniaca della Piattaforma di Pagnana (a servizio principalmente dei percolati) è munita di caldaia alimentata a metano e caratterizzata da un fattore di emissione (55,841 tCO₂/GJ), minore rispetto a quella alimentata a BTZ (76,344 tCO₂/GJ) presente presso l'impianto di Pontedera.

EMISSIONE DI GAS SERRA

I gas effetto serra emessi in atmosfera da Acque Industriali sono riconducibili ai processi di combustione. Possono essere individuate quattro tipologie di sorgenti che emettono tali gas ovvero:

- parco mezzi;
- energia elettrica;
- caldaia di strippaggio;
- caldaia a servizio delle palazzine (uffici, spogliatoi, ecc.);

IL PARCO MEZZI

Parte delle emissioni deriva anche dai combustibili utilizzati per il parco mezzi aziendale, se ne riporta quindi la composizione e i consumi.

I consumi sono sostanzialmente in linea con lo scorso anno.

Le emissioni derivanti dal consumo di combustibili del parco mezzi sono le seguenti. Sono stati ricalcolati anche i dati dello scorso anno.

Per questo la maggior parte dei rifiuti liquidi ammoniacali (e quindi sottoposti a strippaggio/assorbimento) viene convogliata presso la piattaforma di Pagnana anziché in quella di Pontedera per contenere le emissioni di CO₂.

EMISSIONI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO (tCO ₂)	2014	2015	2016
CALDAIA STRIPPER PONTEDERA	168,5	199,0	189,2
CALDAIA STRIPPER PAGNANA	159,3	141,8	164,7
CALDAIA UFFICI	7,6	8,0	8,3
TOTALE	335,4	348,8	362,2

- depurazione biologica (il dato relativo all'impianto di trattamento biologico di Pontedera di Acque SpA

ma gestito da Acque Industriali Srl è riportato nella sezione di Acque SpA).

EMISSIONI IN ATMOSFERA DOVUTE ALL'USO DI ENERGIA ELETTRICA (t)	2015	2016
CO ₂	685	696

Come fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile.

CONSISTENZA PARCO MEZZI	2014	2015	2016
Autospurgo	1	1	1
Furgoni	5	7	6
Autocarro	1	1	1
Autovetture	6	4	7
TOTALE	13	13	15
	Di cui		
a gasolio	11	11	14
a benzina	2	2	1

CARBURANTE UTILIZZATO (l)	2014	2015	2016
Gasolio	13.972,98	15.492,35	15.094,85
Benzina	1.181,44	1.241,03	1.414,74

EMISSIONI IN ATMOSFERA (t)	2015	2016
CO	0,179	0,187
CO ₂	45,082	44,400
NO _x	0,455	0,445
NMVOG	0,035	0,036
CH ₄	0,002	0,002
PM	0,013	0,012
SO _x	0,000	0,000

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

RIFIUTI

RIFIUTI CONFERITI SULLE PIATTAFORME DI ACQUE INDUSTRIALI

Sulle piattaforme di Acque Industriali vengono trattati e smaltiti i rifiuti provenienti su gomma prodotti dai clienti privati (rifiuti di terzi), i rifiuti provenienti dagli impianti di Acque SpA (fanghi provenienti da impianti biologici del Gestore, pulizia delle fognature, ecc) e i rifiuti autoprodotti quali ad esempio quelli prodotti dagli impianti privati di terzi ma in gestione ad Acque Industriali. Il 93% dei rifiuti conferiti sono i rifiuti provenienti da terzi.

RIFIUTI PRODOTTI

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti da Acque Industriali nel corso dell'anno, si nota un leggero aumento rispetto agli anni precedenti dovuto sia ad un maggiore conferimento di rifiuti in ingresso, sia alla loro qualità e tipologia che ha comportato una maggiore produzione principalmente di fanghi palabili destinati all'allontanamento.

PRODUZIONE SOLFATO DI AMMONIO

Dallo strippaggio ed assorbimento dell'ammoniaca presente nei rifiuti liquidi non pericolosi conferiti nelle piattaforme di Pagnana e Pontedera, si ricava il solfato di ammonio che viene poi stoccato all'interno di serbatoi dedicati e gestito come sottoprodotto ai sensi dell'articolo 183, comma 1, lettera qq) del D.Lgs. 152/2006, destinandolo tal quale ai vari utilizzatori finali per la produzione di fertilizzanti. L'aumento della produzione deriva dall'aumento dei rifiuti trattati.

L'esercizio 2016, soprattutto per quella che di fatto è l'attività principale della società, ovvero la gestione delle piattaforme di trattamento chimico-fisico per lo smaltimento dei rifiuti liquidi, è stato caratterizzato da un'importante aumento dei rifiuti

liquidi conferiti, nonostante dal primo giugno per decisioni di Gruppo la piattaforma di Pisa Sud sia passata ad uso esclusivo di Acque SpA per i propri rifiuti prodotti, senza quindi andare ad incidere sui quantitativi di Acque Industriali.

RIFIUTI CONFERITI SULLE PIATTAFORME (t)	2014	2015	2016
Autoprodotti	969,10	714,12	1.082,00
Acque SpA	7.069,69	9.232,96	10.070,22
Terzi	187.774,52	135.670,91	158.042,63
TOTALE	195.813,31	145.616,99	169.194,85

RIFIUTI (t)	2014	2015	2016
PERICOLOSI	0	0,19	0,46
NON PERICOLOSI	6.982,23	6.654,42	7.300,55
TOTALE	6.982,23	6.654,61	7.301,01

SOLFATO DI AMMONIO PRODOTTO (t)	2014	2015	2016
PAGNANA	361,44	428,94	558,19
PONTERA	315,82	320,26	281,56
TOTALE	677,26	749,20	839,75

MODALITÀ DI SMALTIMENTO

L'attività svolta da Acque Industriali è tale per cui la maggior parte dei rifiuti prodotti devono essere obbligatoriamente avviati a smaltimento finale (come per esempio scarica, trattamenti chimico-fisico, ecc.), una minima parte può essere recuperata. Nella tabella si indicano tutte le modalità di smaltimento dei rifiuti prodotti dalle attività di Acque Industriali. Nel l'anno di riferimento oltre il 99% dei rifiuti è stato avviato a smaltimento finale.

MODALITÀ DI SMALTIMENTO (t)	2014	2015	2016
Deposito preliminare (D15)	0,84	1,12	3,03
Messa in riserva (R13)	146,10	320,77	3,8
Trattamento chimico fisico (D9)	964,45	277,38	1.570,44
Deposito sul suolo (D1)	3.783,14	4.714,21	4.735,76
Ricondizionamento preliminare (D14)	1.500,20	1.169,13	792,73
Trattamento biologico (D8)	136,00	158,74	181,00
Scambio di rifiuti (R12)	4,06	-	1,04
Riciclo/recupero metalli (R4)	8,18	7,52	13,20
Riciclo/recupero delle sostanze organiche (R3)	439,26	-	-
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche (R5)	-	5,74	-
TOTALE	6.982,23	6.654,61	7.301,01



COMPLIANCE AMBIENTALE

Nel corso del 2016, in seguito ad una verifica Arpat presso la piattaforma di smaltimento di Pontedera, è stata riscontrata una violazione per l'inottemperanza di cui all'articolo 29-quattordicesimo comma 3 del D.Lgs. 152/2006 relativamente ad alcune

prescrizioni autorizzative (errata compilazione del registro delle emissioni e frequenza di autocontrollo matrice aria troppo ampia), oltre alla mancata comunicazione di uno sversamento di olio combustibile BTZ nei pressi dell'area di caricamento. La società ha presentato i propri scritti

difensivi.

In seguito ad un controllo sulla qualità dello scarico della piattaforma e del biologico di Pontedera, Arpat ha inoltre riscontrato il superamento dei limiti per alcuni parametri.

Non sono state pagate nel corso dell'anno sanzioni.





La soluzione autentica
non è trasferibile.
Aderisce a una situazione,
a un'esperienza,
e a un atto.

Nicolás Gómez Dávila



2016



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

LeSoluzioni Scarl

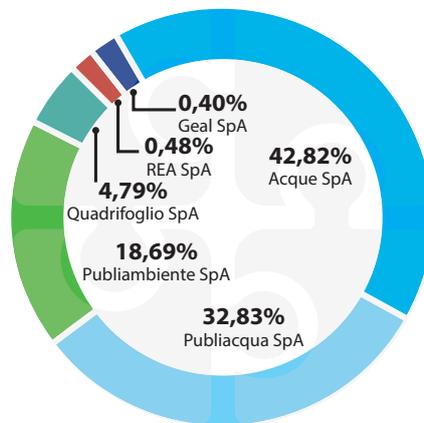
IL PROFILO DELL'AZIENDA

Identità e servizi

LeSoluzioni Scarl è una società consortile a responsabilità limitata con sede legale ed amministrativa a Empoli in via Garigliano 1, interamente dedicata alla progettazione, realizzazione e gestione di servizi ad alto valore aggiunto per le public utilities della Toscana. La forma giuridica è quella della società consortile a responsabilità limitata, in quanto tale modello coniuga le prerogative delle società di capitali e quelle dei consorzi ed è il più confacente all'obiettivo perseguito.

La compagine sociale è la seguente.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE



La società, è articolata in due macrosettori che ricalcano i servizi offerti:

- Information Technology Services offre consulenza e sviluppo software, realizzazione di verticalizzazioni, assistenza informatica sugli applicativi aziendali in uso dai clienti, gestione di Data Center, manutenzione e implementazione dell'infrastruttura IT, hosting, housing, gestione del network, assistenza informatica di tipo sistemistico, gestione delle postazioni di lavoro, manutenzione e sviluppo dei sistemi cartografici in utilizzo ai clienti.

- Settore servizi per le relazioni con i clienti offre servizi di contact center (gestione di pratiche commerciali, di recupero credito, servizio emergenza guasti h24) in-bound e out-bound, servizi di centralino telefonico, servizi di post call, servizi di invio e ricezione automatica di messaggi telefonici, gestione comunicazioni e-mail e chat con i clienti, gestione degli sportelli fisici sul territorio, servizi di rilevazione delle letture dei contatori idrici, gestione documentale, registrazione pagamenti effettuati dai clienti finali attraverso qualsiasi canale, rendicontazioni documenti inviati e ricevuti.

Le sedi principali in cui il personale di LeSoluzioni svolge il proprio lavoro sono quelle riportate nella tabella sottostante. Il sito di Prato è in locazione dal secondo semestre 2016. Alcuni dipendenti svolgono servizio di help desk informatico direttamente presso i clienti nelle sedi di Acque SpA, Publiacqua e Ingegnerie Toscane.

SEDE

ATTIVITÀ

SEDE	ATTIVITÀ
Via Garigliano 1, Empoli (FI)	Uffici amministrativi
Via Berni Empoli, (FI)	Uffici
Via della Maratona 1, Empoli (FI)	Data center
Via del Castelluccio, Empoli (FI)	Call center
Via Marie Curie 7, Castelfiorentino (FI)	Call center
Via Montegrappa 302, (PO)	Call center

Dopo l'importante riorganizzazione aziendale che si è tradotta nella cessione del ramo d'azienda del Settore servizi per la gestione del ciclo attivo ad Acque SpA e nella riorganizzazione della società negli attuali due settori, non si segnalano per il 2016 modifiche di rilievo.

Organi sociali

Gli organi sociali che formano il sistema di Governance de LeSoluzioni si suddividono tra organi statutari, tra cui il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Assemblea dei Soci e organi di controllo della gestione come l'Organismo di Vigilanza 231 per il quale si rimanda al paragrafo 7.3 *Risk Management ed integrità*.

Il Consiglio di Amministrazione, come da statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società e, in particolare, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione rappresenta la società di fronte a terzi e mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e

sociali del territorio. L'attuale consiglio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio che si chiuderà al 31.12.2017.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente e consigliere delegato	Faenzi Giancarlo
Consigliere e amministratore delegato	Malloggi Simona
Consigliere	Travaglini Antonio
Consigliere	Lenzi Domenico
Consigliere	Giannotti Livio

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da cinque membri, tra cui una donna alla quale è stato conferito il ruolo di Amministratore Delegato. All'amministratore Delegato sono stati

conferiti ampi poteri legati alla gestione ordinaria dell'azienda. L'assemblea dei soci ha nominato il collegio sindacale attualmente in regime temporaneo di proroga.

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI (IN REGIME TEMPORANEO DI PROROGA)

Presidente	Ghelli Michela
Sindaco effettivo	Rotunno Giuseppe
Sindaco effettivo	Martelli Andrea

Sistema di gestione integrato

Nel corso del 2016 la Direzione della società ha deciso di investire profondamente nell'implementazione dei Sistemi di gestione volontari. Il primo passo è stata l'integrazione del sistema qualità già implementato e certificato da anni con il Sistema integrato e infragruppo del Gruppo Acque. Contemporaneamente sono stati implementati i nuovi sistemi per la salute e sicurezza sul lavoro e per la responsabilità ambientale certificati a ottobre durante la verifica di tutto il Gruppo.

I Sistemi di gestione in vigore sono ad oggi i seguenti:

SISTEMA IMPLEMENTATO	ANNO DI PRIMO CONSEGUIMENTO	NORMA DI RIFERIMENTO
QUALITA'	2004	UNI EN ISO 9001
AMBIENTE	2016	UNI EN ISO 14001
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	2016	OHSAS 18001

Lavoratori

Al 31 dicembre 2016, i dipendenti di LeSoluzioni Scarl sono 182 a cui si aggiungono venti lavoratori interinali per arrivare ad una forza lavoro complessiva di 202 unità. LeSoluzioni ha confermato il suo impegno al ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata, testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratti a tempo indeterminato pari all'86%. Nel 2016 ha registrato un + 21% di lavoratori a tempo indeterminato rispetto al 2015.

L'aumento dell'organico rispetto al periodo precedente è dovuto principalmente al consolidamento della società nell'area idrica con la necessità di ottemperare a quanto disposto dalla delibera dell'AAEEGSI 655/2015/R/idr in materia di "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

I lavoratori di LeSoluzioni sono inquadrati in due contratti collettivi quello Telecomunicazioni per il servizio call center e il CCNL Unico Gas-Acqua per il resto della popolazione.

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2015	2016
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	47	66
	Donne	28	28
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	11	19
	Donne	46	44
TOTALE a tempo indeterminato		132	157
di cui	Uomini	58	85
	Donne	46	72
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	4	2
	Donne	14	23
TOTALE		18	25
		150	182
Contratti di somministrazione lavoro	Uomini	14	2
	Donne	12	18
Contratti di collaborazione a progetto (Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0
	Donne	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	0	0
	Donne	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	89	89
	Donne	87	113
TOTALE		176	202

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



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

L'azienda ha una predominanza di personale femminile nella categoria impiegati pari al 50% dell'organico totale. I lavoratori part time sono 88 di cui il 76% donne.

Oltre l'80% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni e un'anzianità media aziendale poco sopra i cinque anni.

		2015	2016
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0
	30-50	0	0
	oltre 50	0	1
Dirigenti	Uomini	0	0
	Donne	0	0
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0
	30-50	0	0
	oltre 50	0	0
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0
Quadri	Uomini	1	1
	Donne	0	0
Quadri per fasce età	meno 30	0	0
	30-50	0	0
	oltre 50	1	1
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	45	49
	Donne	71	91
Impiegati per fasce età	meno 30	4	9
	30-50	105	118
	oltre 50	7	13
Impiegati appartenenti a categorie protette		5	5
Operai	Uomini	29	37
	Donne	4	4
Operai per fasce età	meno 30	6	9
	30-50	27	32
	oltre 50	0	0
Operai appartenenti a categorie protette		4	4

Da notare come in quest'azienda vi sia una percentuale seppur minima di donne inquadrate come operaie. Le categorie protette sono 9.

Nell'arco dell'anno ci sono state 27 uscite (di cui 7 donne) non dovute a pensionamenti, ma a passaggi tra le società del gruppo, scadenze di contratti o dimissioni.

TASSO DI TURNOVER	2015	2016
	27%	15%

LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono in aumento rispetto allo scorso anno in virtù dell'aumento sia delle ore lavorate ordinarie che straordinarie. Le ore di straordinario in particolare sono aumentate del 13% rispetto allo scorso anno.

Aumentano anche le ore di assenza con particolare riferimento alle ore di maternità/paternità che sono raddoppiate rispetto allo scorso anno.

TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Nel corso dell'anno dodici dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi. Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.

CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti delle LeSoluzioni sono inquadrati in uno dei due contratti adottati dalla società, il CCNL Unico Gas-Acqua e il CCNL Telecomunicazioni. 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.

ORE LAVORATE	2015	2016
Ordinarie *	242.145	361.764
Straordinarie	6.394	7.242
Totali	248.539	369.006

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

ORE DI ASSENZA	2015	2016
Malattia	7.048	8.192
Maternità/paternità	3.010	6.257
Infortunio	291	401
Assemblea/sciopero	263	130
Altri motivi*	720	525
TOTALE	11.332	15.550

*La voce "Altri motivi" include permessi sindacali, permessi per incarichi pubblici, testimonianza, donazione sangue, motivi familiari, L. 104/92, permessi retribuiti, permessi elettorali, permessi per esami, permessi studio.

	2015	2016
Percentuale di assenteismo sulle ore totali lavorate	4,0%	2,3%

(Calcolato come: ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate x100)

	2015	2016
Maternità obbligatoria	3	4
Paternità obbligatori	0	0
Parentali (ex facoltativa)*	8	11
di cui uomini	1	1
di cui donne	7	11

*I congedi parentali includono anche coloro che hanno usufruito della maternità obbligatoria.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2015	2016
FILCEM - CGIL	50	53
FEMCA - CISL	15	0
UILICEM - UIL	0	10
COBAS	0	0
Totale	65	63

Il Gruppo Acque garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e a essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del personale e i rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione.

Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	2015	2016
	43,33%	34,62%

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

RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi spiegati nella sezione di Acque SpA.

PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2015	2016
	1.661	1.912

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 LeSoluzioni

e quelle previste dal contratto collettivo nazionale. Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in LeSoluzioni è stato effettuato considerando il livello minimo di

inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL GAS ACQUA	STIPENDIO MINIMO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA % SUL MINIMO CCNL
QUADRI	2.879,15	5.529,04	92%	5.529,04	92%
IMPIEGATI	1.598,70	1.598,70	0%	2.187,81	37%
OPERAI	1.598,70	1.598,70	0%	1.600,98	0%

Per il CCNL telecomunicazioni si riporta il confronto per la sola categoria presente in azienda: gli impiegati.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL TELECOMUNICAZIONI	STIPENDIO MINIMO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO LE SOLUZIONI	DIFFERENZA % SUL MINIMO CCNL
IMPIEGATI	1.408,47	1.408,47	0%	1.578,15	12%

FORMAZIONE EROGATA

LeSoluzioni gestisce direttamente la formazione del proprio personale a differenza delle altre società del Gruppo per le quali viene gestita in modalità centralizzata dall'Ufficio personale e formazione della capogruppo Acque SpA. I dati della formazione sono completi e non parziali come per il resto del gruppo.

Il 75% della formazione erogata è di tipo tecnico e aggiornamento e un 23% di sicurezza. Anche in LeSoluzioni l'aumento delle ore pro capite è legato ai numerosi corsi legati al progetto Acea 2.0.

SALUTE E SICUREZZA

Nel corso dell'anno in LeSoluzioni, a testimonianza dell'elevato livello di attenzione che la Direzione pone verso la salute e sicurezza dei propri dipendenti, è stato implementato e certificato il sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori secondo la norma OHSAS 18001:2007. Il sistema è stato implementato in modo congiunto, pur salvaguardando le specificità di LeSoluzioni, al resto del

GLI INFORTUNI

L'anno si è chiuso con due infortuni professionali, in linea con il 2015 che hanno coinvolto un lavoratore dell'area Information Technology e una lettrista per un totale di 13 giorni di assenza dal lavoro.

Nel corso dell'anno hanno partecipato a corsi di formazione 169 dipendenti per un totale di oltre 4000 ore d'aula in linea con lo scorso anno.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER GENERE E QUALIFICA	2014	2015	2016
Uomini	/	14,3	27,04
Donne	/	19,75	20,14
Dirigenti	2	-	-
Quadri	3	23	4
Impiegati	37,57	43	29,9
Operai	8,1	4	6,1

ORE D'AULA PER TIPOLOGIA CORSO	TOTALE ORE
Sicurezza	965
Trasversale	64
Tecnica e aggiornamento	3.117
Totale ore	4.146

gruppo Acque. Sono state uniformate le procedure inerenti la sicurezza sul lavoro e i piani di emergenza nelle sedi condivise. Sono stati aggiornati o redatti ex novo il documento generale di Valutazione dei Rischi e i documenti di valutazione dei rischi specifici quali: l'esposizione ai campi elettromagnetici; le vibrazioni; il sovraccarico biomeccanico; la movimentazione manuale dei carichi; lo stress da lavoro correlato e il rischio elettrico.

In ottica di riduzione al minimo dei rischi per gli operatori sono stati consegnati i nuovi dispositivi man down per gli operatori notturnisti del call center ai quali è stata effettuata anche specifica formazione. Sono inoltre stati comprati nuovi aprichiusini meccanici e alzachiusini magnetici per i lettristi, unico vero settore operativo dell'azienda.

	2014	2015	2016
Infortunati (n°)	8	2	2

Confrontando gli indici infortunistici dell'ultimo biennio si nota come a parità di numero di infortuni l'indice di gravità e soprattutto quello della durata media di inabilità si siano ridotti a causa della significativa riduzione dei giorni di assenza.

INDICI INFORTUNISTICI	2014	2015	2016
Indice di incidenza	3,51	1,35	1,12
Indice di frequenza	28,29	9,42	5,42
Indice di gravità	0,40	0,19	0,04
Durata media inabilità	14,13	20,5	6,5

Oltre agli infortuni professionali si sono registrati nell'anno tre infortuni in itinere per un totale di 61 giorni di assenza dal lavoro.

Non ci sono state nel corso dell'anno richieste di riconoscimento di malattie professionali o sanzioni per mancato rispetto di normative di sicurezza.

Fornitori

L'ufficio acquisti di LeSoluzioni provvede in maniera autonoma agli approvvigionamenti necessari al fabbisogno aziendale. La società si è dotata di un proprio sistema regolamentare che definisce i criteri per la qualifica dei fornitori, per la gestione degli albi, per l'affidamento e l'esecuzione delle forniture di beni e servizi sotto soglia comunitaria. Gli affidamenti sono effettuati secondo criteri che garantiscono la concorrenza, la trasparenza e la non discriminazione tra i fornitori. I contratti, vengono di norma affidati a imprese qualificate e inserite in albo.

Data la natura della società l'appalto di lavori costituisce una eccezionalità pertanto qualora dovesse rendersi necessario tale attività sarà svolta per conto di LeSoluzioni mediante la struttura e il regolamento di Acque SpA o mediante la struttura e il regolamento di una delle società socie.

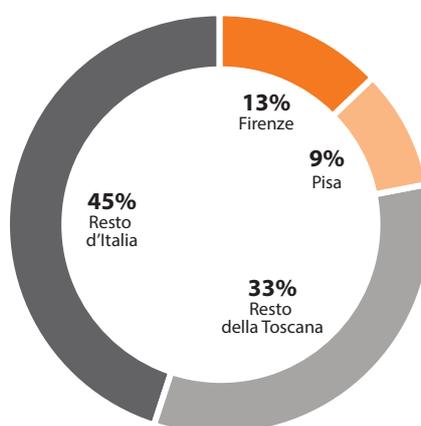
I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità a fine anno sono 134. Nel corso dell'anno sono stati emessi 624 ordini per un importo complessivo di oltre due milioni di euro. I fornitori che hanno avuto almeno un ordine nel anno sono 92. I dati sono sostanzialmente in linea con lo scorso anno.

	2015		2016	
	N°ORDINI	IMPORTO €	N°ORDINI	IMPORTO €
Ordini di fornitura	163	88.617,07	161	247.888,28
Ordini di servizio	561	2.344.149,72	463	2.329.655,86
Totale	724	2.432.766,79	624	2.577.544,14

LeSoluzioni acquista prevalentemente forniture di uso corrente concentrando i propri acquisti nell'area Toscana. Il 55% dell'ordinato ricade sul territorio Toscano ovvero sulle aree geografiche sulle quali insistono fisicamente le sedi aziendali della società e dei clienti-soci di riferimento.

AREA TERRITORIALE	2014	2015	2016
Firenze	31,36%	4,26%	13,24%
Pisa	29,54%	49,07%	8,70%
Resto Toscana	14,75%	12,42%	33,02%
Resto d'Italia	24,34%	34,26%	45,04%

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DELLA SPESA



Distribuzione del valore aggiunto

Questa sezione espone l'andamento gestionale della società al fine di rendere evidente l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che le attività svolte hanno prodotto su alcune importanti categorie di stakeholder. LeSoluzioni chiude il bilancio di esercizio 2016 con un utile netto di Euro 4.635. La società ha realizzato nel corso dell'anno investimenti per 155.024 euro destinati all'implementazione dei software applicativi.

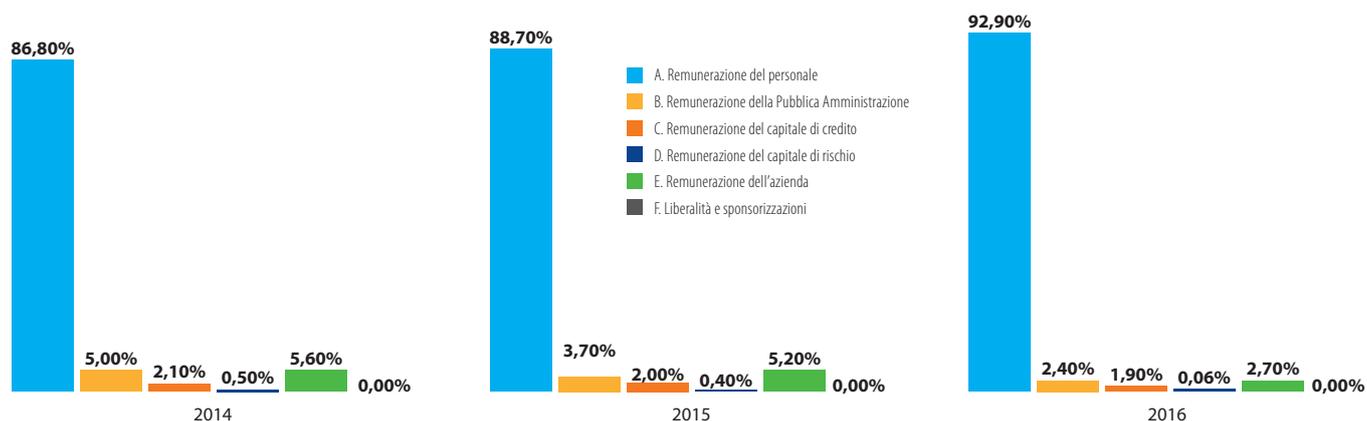
All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.

Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder.

La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.

(EURO)	2014	2015	2016
A) Remunerazione del personale	7.509.783	6.531.744	6.824.905
Personale non dipendente	109.047	94.975	84.833,14
Personale dipendente			
salari e stipendi	5.534.875	5.080.530	5.138.992
oneri sociali	1.333.967	951.288	1.134.355
trattamento di fine rapporto	284.126	257.949	319.045
altri costi per il personale	247.768	147.002	147.680
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	435.779	275.590	180.100
Imposte dirette e indirette	435.779	275.590	180.100
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	178.591	145.943	137.090
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	178.591	145.943	137.090
D) Remunerazione del capitale di rischio	41.807	26.542	4.635
Utile di esercizio	41.807	26.542	4.635
Utile di esercizio di pertinenza di terzi			
E) Remunerazione dell'azienda	484.700	386.451	201.728
Variazioni riserve			
Ammortamenti	484.700	386.451	201.728
F) Liberalità e sponsorizzazioni	-	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.650.660	7.366.270	7.348.458

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Nel 2016 LeSoluzioni ha intrapreso il percorso di implementazione del sistema di gestione ambientale e relativa certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001. Per raggiungere tale obiettivo è stata redatta un'analisi ambientale iniziale nella quale sono stati individuati e valutati gli aspetti ambientali diretti ovvero quelle attività sulle quali l'azienda ha un controllo gestionale diretto e gli aspetti ambientali indiretti ovvero quelle attività o servizi sui quali l'organizzazione non ha un controllo gestionale totale, ma soltanto un certo grado di influenza. Dalla valutazione degli aspetti ambientali sia diretti che indiretti nessun aspetto è risultato essere significativo.

A seguito dei risultati della valutazione degli aspetti ambientali la direzione di LeSoluzioni ha predisposto una politica ambientale per stabilire gli impegni di miglioramento continuo.

I consumi di metano usato per il riscaldamento delle sedi non di proprietà site nel comune di Empoli e di Pisa, non sono rendicontati in quanto il contratto di locazione non consente di individuare il consumo specifico. Si rendicontano invece i consumi di energia elettrica ad esclusione della sede di via Garigliano poiché la sede è in locazione di struttura attrezzata e i consumi non sono quantificabili. I consumi vengono forniti in euro poiché derivano da fatture o canoni d'affitto. Il consumo è in leggero aumento a causa dei consumi della nuova sede di Prato e da un aumento dei consumi della sede di Via Maratona a Empoli.

CONSUMI

ENERGIA

I vettori energetici usati in LeSoluzioni sono quelli riportati nella tabella sottostante. L'energia elettrica e il metano sono utilizzati per le sedi aziendali mentre il gasolio è l'unico combustibile del parco mezzi.

ATTIVITÀ	FONTE ENERGETICA/COMBUSTIBILE		
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO
Sedi	●	●	
Mezzi			●

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA (€)	2015	2016
Sede	Importo	Importo
Via della Maratona 1, Empoli (FI)	45.272,60	65.098,53
Via Marie Curie 7, Castelfiorentino (FI)	27.099,64	22.398,17
Via Bellatalla 1, Pisa (PI)	25.592,87	20.262,55
Via Montegrappa, 302 (PO)	-	1.531,74
Totale	97.965,11	109.290,99

MATERIE PRIME

Per quanto concerne l'uso di materie prime, data la natura dell'attività svolta, si fa riferimento essenzialmente all'utilizzo di carta da stampa e riproduzioni fotostatiche. Relativamente alle forniture di carta la società ha ordinato 1440 risme di carta in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno.

Dopo un periodo di sperimentazione è stata sospesa, ormai da anni, la fornitura di carta riciclata in quanto l'utilizzo della stessa ha evidenziato, specialmente nell'uso di stampanti con temperature interne di lavorazione particolarmente elevate, qualità non soddisfacenti delle lavorazioni ottenute e fenomeni di inceppamento.

RISME DI CARTA UTILIZZATA	2014	2015	2016
	2.650	1.800	1.440

EMISSIONI

Le emissioni in atmosfera di Le Soluzioni si riferiscono principalmente alle emissioni dovute ai trasporti poiché le emissioni delle caldaie non sono da attribuirsi alla gestione dell'organizzazione in quanto di proprietà e gestite da un soggetto terzo.

Nell'unica sede di proprietà (Castelfiorentino) non ci sono caldaie. Il parco auto della società è costituito da veicoli con contratti di noleggio a lungo termine, attualmente in essere con le società Arval e Program.

Le Soluzioni garantisce così automezzi di recente produzione e costantemente monitorati in termini di affidabilità sia meccanica sia ambientale/ecologica.

VETTURE A NOLEGGIO IN USO (n°)	2014	2015	2016
	56	55	47

L'organizzazione monitora i consumi di carburante espressi in euro, per stimare i consumi in litri è stata effettuata una conversione utilizzando i prezzi medi del gasolio per gli anni di riferimento forniti dal Ministero dello Sviluppo Economico. A ciascun mezzo è assegnata una scheda elettronica attraverso la quale vengono registrati i rifornimenti effettuati e i chilometri percorsi.

Il consumo di gasolio è in netto calo rispetto allo scorso anno, ciò è dovuto sia ad una riduzione delle vetture in uso (otto in meno rispetto al 2015) che alla razionalizzazione dei giri delle letture contatori.

CONSUMI DI GASOLIO (lt)	2014	2015	2016
	67.137	81.757	48.710

Le emissioni derivanti dal consumo di combustibili sono le seguenti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	2015	2016
CO	0,536	0,319
CO ₂	222,781	132,731
NO _x	2,360	1,406
NMVO	0,136	0,081
CH ₄	0,012	0,007
PM	0,066	0,040
SO _x	0,001	0,001

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

COMPLIANCE AMBIENTALE

La società ha pagato nel corso dell'anno 1.039,20 euro a seguito di un verbale da parte dell'Arpat del circondario empolesse per il mancato

rispetto dei limiti di impatto acustico da parte dei condizionatori in uso alla palazzina del datacenter in via Maratona a Empoli. LeSoluzioni ha provveduto alla

riparazione del condizionatore e ad effettuare una nuova valutazione di impatto acustico che ha dimostrato il completo rientro nei limiti previsti dalla normativa.



Saranno anche i guerrieri
a conquistare la gloria,
ma sono gli ingegneri
che costruiscono la società.

Roxann Dawson

2016



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Ingegnerie
Toscane Srl



IL PROFILO DELL'AZIENDA

Identità e servizi

Ingegnerie Toscane Srl, con sede legale in Via De Sanctis, 49-51 a Firenze, nasce nel 2010 dalla fusione di Acque Ingegneria Srl e Publiacqua Ingegneria Srl, come società di servizi di ingegneria dei gestori del servizio idrico integrato. Svolge attività di ingegneria e di supporto tecnico nel settore idrico - ambientale per conto di Acque SpA, Publiacqua SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Geal SpA, ACEA SpA e Umbra Acque Spa, delle quali è impresa comune ai sensi dell'art. 218 del Dlgs n.163/2006 e s.m.i. La compagine societaria è la seguente.

COMPAGINE SOCIETARIA

Acque SpA	47,17%
Publiacqua SpA	47,17%
Acquedotto del Fiora SpA	2,56%
Acea SpA	1%
Uniacque SpA	1%
Umbra Acque SpA	1%
Geal SpA	0,1%

Oltre alla sede legale e operativa di Via De Sanctis a Firenze, i dipendenti della società operano anche nella sede amministrativa di via Bellatalla a Ospedaletto Pisa e sui cantieri, impianti e infrastrutture su incarico dei committenti e, in particolare di Acque SpA, Publiacqua SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Geal SpA, ACEA SpA e Umbra Acque SpA.

La società ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- prestazione di servizi di ingegneria, programmazione, progettazione, assistenza al finanziamento, direzione lavori, supervisione contratti e collaudo;
- prestazione di servizi di supporto all'attività di gestione del ciclo idrico integrato e di altri servizi a rete e non;
- prestazione di servizi di supporto all'attività di laboratorio di analisi chimiche, chimico fisiche e microbiologiche;

- prestazione di servizi di consulenza per la progettazione, la costruzione di infrastrutture ed impianti nonché la gestione e la commercializzazione di attrezzature ed impianti e la formazione del personale;
- acquisizione, manutenzione, implementazione e gestione di sistemi informatici, del sistema informativo territoriale e dei sistemi di telecontrollo;
- progettazione e realizzazione di opere e servizi, anche nella forma del *turnkey project*;
- servizi immobiliari e patrimoniali.

L'elemento caratterizzante delle attività svolte da Ingegnerie Toscane srl non attiene unicamente l'ideazione e lo sviluppo dei progetti finalizzati alla realizzazione di opere, intese nel senso tradizionale del termine: "progettazione, direzione dei lavori, coordinamento della sicurezza, etc.", ma si propone di

svolgere anche servizi di ingegneria evoluti, effettuati in stretto rapporto con i dipendenti delle aziende che curano le funzioni operative del servizio idrico, facendo diventare le conoscenze acquisite nella gestione, materia di approfondimento ed elaborazione tale da poter creare le condizioni per l'implementazione di una vera innovazione nel settore idrico. In questo senso si può affermare che il valore aggiunto dell'ideazione e della realizzazione di un'opera (o di una nuova strategia) risiede proprio nella profonda conoscenza delle problematiche funzionali ed operative che non possono prescindere da un forte legame "lavorativo" dei tecnici di Ingegnerie Toscane Srl con i Gestori del Servizio Idrico Integrato.

Organi sociali

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Ingegnerie Toscane Srl sono il Consiglio di amministrazione, il collegio sindacale e l'organismo di vigilanza. Si riporta di seguito la composizione dei primi due mentre per la composizione dell'Organismo di vigilanza e il dettaglio sull'attività svolta si rimanda al paragrafo 7.3 *Risk management ed integrità*.

Il Consiglio di amministrazione nominato a maggio 2015, resterà in carica fino alla data di approvazione del bilancio al 31/12/2017.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Filippo Vannoni
Amministratore Delegato	Annaclaudia Bonifazi
Vice Presidente	Giuseppe Sardu
Vice Presidente	Fiamma Cataldo
Consigliere	Alessandro Carfi

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI (IN CARICA FINO AL 31/12/2016):

Presidente	Marallo Michele
Sindaco effettivo	Della Santina Francesco
Sindaco effettivo	Massari Giulia
Sindaco supplente	Mazzei Alfredo
Sindaco supplente	Granai Luciana

Progetti di ricerca e brevetti

Nel corso degli anni Ingegnerie Toscane ha partecipato a progetti di rilievo internazionale inerenti la tutela dell'ambiente ed il risparmio energetico nonché allo sviluppo di strumentazioni innovative coperte da brevetto. Di seguito si riportano i principali.



PROGETTO ASAP - AZIONI PER LA PROTEZIONE SISTEMICA DELL'ACQUIFERO

Avviato nel 2006 e conclusosi nel 2009, ha avuto quale scopo principale quello di definire e dimostrare ad una scala rappresentativa la fattibilità tecnica ed economica di un protocollo d'azione per allontanare un acquifero da condizioni di vulnerabilità e di rischio di cambiamenti non reversibili delle sue caratteristiche. Nato a seguito di un serio e urgente problema ambientale, la crisi dell'acquifero del Bientina (Pisa), e di alcune considerazioni conseguenti, ASAP si è proposto di concentrare gli investimenti in un piano di azioni efficaci attraverso il controllo dinamico della pressione basato su un modello di rete che ha permesso di sviluppare una gestione orientata alla diminuzione delle perdite pur assicurando il servizio anche fronte di una domanda altamente fluttuante e orientata al minor prelievo.

Il progetto ha dimostrato come sia possibile avviare un circolo virtuoso trattando l'acquifero e i cittadini che ne

beneficiano come un sistema integrato in equilibrio, in cui il fattore umano esercita una pressione decisiva che può però essere gestita a vantaggio dell'ambiente, dei cittadini stessi e dell'economia pubblica. ASAP ha prodotto una riduzione del 15% delle perdite totali rispetto al volume di acqua distribuita al rubinetto pari a 1,44 milioni di metri cubi (confronto dati medi annui 2005-2008). Il prelievo dalla falda è diminuito dell'8,3% (volume 2008 rispetto ai volumi annui del 2005, prima del progetto) pari a 1,5 milioni di metri cubi per anno (equivalente al consumo medio annuo di 11.000 famiglie tipo). Come conseguenza si è invertito il trend negativo di abbassamento del livello di falda e i valori registrati sono risaliti.

L'intero processo è stato documentato, sottoposto alla valutazione di esperti e tradotto in un protocollo (il Protocollo ASAP) che è ora a disposizione dei decisori politici, dei responsabili tecnici e dei manager impegnati nella gestione dell'acqua e più in generale della pianificazione territoriale.

Il progetto è stato coordinato da Acque SpA con un partenariato transnazionale italo-spagnolo che ha incluso Acque Ingegneria (oggi Ingegnerie Toscane), la Provincia di Pisa e l'Instituto Tecnológico de Galicia. Il valore complessivo del progetto è stato pari a quasi 2.500.000 euro.

Per la qualità della sua realizzazione ASAP è stato incluso dalla Commissione Europea tra le migliori pratiche sull'acqua a livello europeo degli ultimi 10 anni.

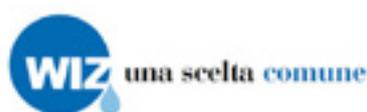
PROGETTO WIZ, ACQUIFICHIAMO: LA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE: INCLUDERE LE CONDIZIONI FUTURE DI GESTIONE DELL'ACQUA POTABILE PER ADATTARSI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

WIZ è un progetto innovativo che dimostra come si possa tener conto delle condizioni e disponibilità futura di acqua quando si fanno scelte di pianificazione territoriale, urbanistica e - per i cittadini, scelte di vita.

Con WIZ i Comuni, le Province e tutti coloro che si occupano di pianificazione territoriale e urbanistica possono prendere le proprie decisioni potendo consultare le informazioni relative alla stima dei fabbisogni e disponibilità di acqua potabile, ai confronti fra scenari di insediamento e scenari climatici, alle stime dei costi delle infrastrutture idriche. Grazie ai servizi WIZ ogni cittadino può trovare su Internet l'informazione sulla disponibilità (attuale e futura) di acqua potabile in un punto preciso, per esempio il luogo in cui vuole andare ad abitare: WIZ è infatti collegato con i sistemi informativi territoriali degli enti. Gli enti regolatori e i gestori del servizio idrico (tra cui il Beneficiario Coordinatore del progetto, Acque SpA) sono attori di primo piano coinvolti in WIZ perché operano nell'incrocio tra gli interessi di proteggere la

risorsa, di fornire abbastanza acqua potabile di buona qualità, di gestire il servizio in modo economicamente percorribile, di rispondere ai bisogni dello sviluppo socioeconomico: grazie a WIZ migliorano la qualità e fondatezza delle loro decisioni. I professionisti e le comunità interessate possono utilizzare, rielaborare e migliorare i servizi WIZ, che saranno fatti con tecnologie aperte. Infine, la comunità della ricerca e sviluppo tecnologico coinvolta da WIZ include specialisti settoriali che gettano un ponte tra la ricerca applicata e l'implementazione tempestiva di soluzioni avanzate.

I partner del progetto sono: Acque SpA, Beneficiario coordinatore; Autorità di Bacino del Fiume Arno (Firenze), Ingegnerie Toscane Srl (Firenze), Fundación Instituto Tecnológico de Galicia (A Coruña, Spagna). L'investimento complessivo è di € 1.896.540; il contributo LIFE+ della Commissione europea è di € 942.370. Il progetto è durato 36 mesi dal 01/09/2010 al 30/08/2013.



PROGETTO WETNET

Il progetto ha l'obiettivo di lanciare sul mercato un sensore di flusso innovativo inseribile in condutture in pressione che consenta ai gestori di migliorare notevolmente la capacità di controllo sulle reti di distribuzione idrica, riducendo i costi energetici e le emissioni in atmosfera ed ottimizzando l'uso della risorsa. Il sistema WETNET è stato progettato per permettere flessibilità, distribuzione incrementale e scalabilità (ad esempio del numero di sensori), per convivere con sistemi di controllo di misurazione esistenti (incluse le infrastrutture di comunicazione), per avere una ridotta necessità di manutenzione durante il ciclo di vita operativa, per essere sostituito facilmente e per avere un impatto ambientale minimo, al momento dello smaltimento. I servizi di supervisione e controllo di WETNET consentono una vasta gamma di elaborazioni dei dati e di informazioni (da semplici avvisi a simulazioni e previsioni) a supporto delle decisioni. Il flussometro WETNET, il sottosistema di comunicazione (RTU e di rete) ed il software di supervisione, rispondono alle esigenze del mercato e soddisfano i requisiti della certificazione European Technology Verification (ETV). I partner del progetto sono Bre Elettronica Srl (Beneficiario coordinatore), Ingegnerie Toscane Srl, Bimatik srl, Fundación Instituto Tecnológico de Galicia. Il progetto ha avuto durata di 36 mesi da luglio 2013 a luglio 2016. L'importo complessivo del progetto è stato di € 952.814 di cui € 476.406 di contributo della Commissione europea.

Sistema di gestione integrato

La strumentazione coperta da brevetto è la seguente:

- **Picoturbina PTR 12 da 20 W.**
Dispositivo idroelettrico che per alimentare attrezzature associate al trasporto di liquidi in luoghi privi di rete elettrica. L'energia prodotta, accumulata in batterie tampone, garantisce alta affidabilità e continuità nel servizio.
- **Struttura tubo filtro per un pozzo e metodo per realizzarlo.**
Il tubo filtro serve per contenere il materiale drenante e far trapelare il fluido all'interno del tubo pozzo. L'invenzione si colloca nell'ambito della idrogeologia e dello sfruttamento minerario dei fluidi sotterranei.
- **Dispositivo per misurare la portata di un fluido** - Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale ITPI2010A000145 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl. Misuratore di portata (Progetto WETNET).
- **Control Method for remote installations** - Software che provvede alla risoluzione degli indirizzi IP privati gestiti dalle compagnie telefoniche, si utilizza la trasmissione dati GPRS che è a basso costo rispetto ai collegamenti GSM con il vantaggio di essere costantemente collegati a tutte le RTU.

Ingegnerie Toscane ha implementato e mantiene attivo un sistema di gestione aziendale integrato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 ed SA 8000:2008 (Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità sociale) nei seguenti campi di attività: EA 33, 34, 35; "Progettazione, Direzione lavori, Coordinamento per la sicurezza e collaudi di infrastrutture per la gestione delle risorse idriche. Erogazione di servizi tecnici di supporto alla gestione delle risorse idriche. Progettazione, sviluppo e realizzazione di sistemi informatici utilizzati nella gestione del servizio idrico integrato." Il sistema di gestione è verificato annualmente e certificato secondo lo schema B4 dall'ente terzo di certificazione Rina. La società ha strutturato il proprio Sistema di Gestione in maniera "integrata" per poter considerare, non

solo gli aspetti connessi alla creazione di valore in tutti i settori dell'ingegneria che stanno alla base della gestione dei servizi idrici attraverso l'impiego innovativo e sostenibile delle risorse a beneficio delle comunità e dei propri clienti, ma anche gli aspetti ambientali, di sicurezza e salute dei lavoratori e di responsabilità sociale. Tale scelta mette in evidenza l'importanza che l'organizzazione dà, sia alla qualità dei servizi erogati e quindi all'attenzione posta alle esigenze del cliente, ma anche a quelle che sono le esigenze legate alla tutela ambientale e degli operatori al fine di garantire la loro salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e di operare in un contesto che li garantisca sul rispetto di tutti i diritti umani e legali e infine di offrire a tutti gli interlocutori esterni (fornitori, istituzioni pubbliche, sindacati, opinione pubblica, etc.) un'immagine trasparente della società.



Lavoratori

Nel 2016 Ingegnerie Toscane ha confermato il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata. L'impegno nel triennio è testimoniato dalla percentuale di contratti a tempo indeterminato che anche quest'anno supera il 90% della forza lavoro. L'aumento dell'organico rispetto al periodo precedente è dovuto all'internalizzazione di alcuni servizi e all'avvio di nuove commesse. Inoltre, nel corso dell'anno è stato firmato, all'interno della procedura prevista dall'art. 47 della L. 428/1990, l'accordo per il trasferimento da Publiacqua del ramo d'azienda "preposto alla gestione di incarichi attinenti all'architettura e all'ingegneria relativi al Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'Ambito 3 Medio Valdarno". In forza di questo accordo, tutti i rapporti di lavoro del personale trasferito sono proseguiti dal maggio 2016 senza soluzione di continuità con Ingegnerie Toscane.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

E' aumentato il numero dei lavoratori part time passato da quattro a sei. Il 78% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età tra i trenta ed i cinquanta anni ed un ulteriore 20% oltre i cinquanta. L'anzianità media aziendale è di oltre 8 anni. Il numero di categorie protette è stabile rispetto allo scorso anno e sono cinque. Il 23% della popolazione sono donne.

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		2014	2015	2016
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	71	80	116
	Donne	24	26	34
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	1	2	2
	Donne	1	2	4
TOTALE a tempo indeterminato		97	110	156
di cui	Uomini	72	82	118
	Donne	25	28	38
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	5	7	10
	Donne	0	5	1
TOTALE		102	122	167
Contratti di somministrazione lavoro <i>(*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)</i>	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto <i>(*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)</i>	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	78	89	128
	Donne	25	33	39
TOTALE		103	122	167

		2015	2016
Dirigenti	Uomini	2	2
	Donne	0	0
Quadri	Uomini	3	6
	Donne	2	1
Impiegati e funzionari	Uomini	77	111
	Donne	32	38
Operai	Uomini	7	9
	Donne	0	0

Nel corso dell'anno ci sono state due uscite i due usciti sono entrambi uomini.

TASSO DI TURNOVER	2014	2015	2016
	0,98%	4,10%	1,20%

LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

Le ore lavorate totali sono aumentate (+ 25%) rispetto allo scorso anno in virtù dell'aumento del numero dei dipendenti complessivi e delle ore di straordinario (+ 45% rispetto allo scorso anno).

Nel 2016 si registra un aumento delle ore di assenza dovuto a malattie e congedi di maternità/paternità. Il tasso di assenteismo è pari al 3,4% delle ore lavorate ed è in linea con i dati delle altre aziende del Gruppo Acque.

TUTELA DELLA GENITORIALITÀ E MISURE DI WELFARE AZIENDALE

Ingegnerie Toscane, applica completamente le norme che disciplinano permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità contenute nel "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità" (Dlgs n. 151 del 26 marzo 2001 e smi). Il trattamento della maternità è inoltre un aspetto del rapporto di lavoro previsto espressamente anche nel Contratto collettivo di lavoro GasAcqua.

ORE LAVORATE	2014	2015	2016
Ordinarie *	162.678	180.343	225.308
Straordinarie	3.816	3.705	5.376
Totali	166.494	184.048	230.684

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

ORE DI ASSENZA	2014	2015	2016
Malattia	3.430	3.997	7.756
Maternità/paternità	3.948	6.152	5.711
Infortunio	136	33	68
Assemblea/sciopero	165	113	194
Altri motivi	2.422	1.799	2.085
TOTALE	10.101	12.094	15.814

	2014	2015	2016
Percentuale di assenteismo sulle ore totali lavorate	2,1	2,2	3,4

Ingegnerie Toscane ha inoltre predisposto un'apposita Informativa infragruppo in materia di tutela della maternità e della paternità a disposizione di tutto il personale sulla intranet aziendale, che sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa

vigente ad ulteriore garanzia e tutela del proprio personale. Nel corso dell'anno dieci dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi e 18 dei voucher a sostegno dei servizi educativi dei figli da 0 a 36 mesi.

	2015	2016
Maternità obbligatoria	6	5
Paternalità obbligatori	2	7
Parentali (ex facoltativa)*	10	15
di cui uomini	2	5
di cui donne	8	10

*I congedi parentali includono anche coloro che hanno usufruito della maternità obbligatoria.

VOUCHER SERVIZI EDUCATIVI EROGATI (N°)	2014	2015	2016
	11	18	18

CONTRATTO DI LAVORO E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Tutti i dipendenti sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. La direzione incontra le organizzazioni sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono presi i relativi accordi aziendali.

N. DI ISCRITTI AL SINDACATO	2014	2015	2016
FILCEM - CGIL	11	12	30
FEMCA - CISL	5	6	10
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	0	0	0
Totale	16	18	40

E' in aumento il numero di iscritti al sindacato e il tasso di sindacalizzazione.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE*	2014	2015	2016
	16%	15%	24%

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

RETRIBUZIONI E PREMIO DI PRODUZIONE

Tutti i dipendenti ricevono una valutazione della loro attività e dei comportamenti in sede di erogazione del premio di risultato con gli stessi meccanismi spiegati nella sezione di Acque SpA.

PREMIO MEDIO PRO-CAPITE LORDO (€)	2014	2015	2016
	2.261	2.385	2.580

Le retribuzioni dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione del contratto collettivo nazionale vigente. La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili in Ingegnerie Toscane e quelle previste dal contratto collettivo nazionale. Il confronto tra

lo stipendio minimo previsto dal contratto collettivo e quello minimo applicato in Ingegnerie Toscane è stato effettuato considerando il livello minimo di inquadramento esistente in azienda nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.

La differenza tra il minimo applicato in Ingegnerie Toscane e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 55% per i quadri, del 1% per gli impiegati ed è nulla per gli operai. Lo stipendio medio invece è superiore del 58% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 41% per gli impiegati e del 24% per gli operai.

CONFRONTO RETRIBUZIONI LORDE MENSILI	STIPENDIO MINIMO CCNL	STIPENDIO MINIMO INGEGNERIE TOSCANE	DIFFERENZA %	STIPENDIO MEDIO INGEGNERIE TOSCANE	DIFFERENZA %
QUADRI	2.879,15	2.971,90	3%	4.071,71	41%
IMPIEGATI	1.598,70	1.598,70	0%	2.290,76	43%
OPERAI	1.767,36	1.767,36	0%	1.940,47	10%

FORMAZIONE EROGATA

Nel corso del 2016 sono stati realizzati più di 80 interventi formativi per un totale di 2.844 ore di formazione, coinvolgendo circa il 96% del personale. Delle ore di formazione il 43% circa ha riguardato la sicurezza nei luoghi di lavoro mentre il 19% il progetto ACEA 2.0. Nonostante il calo rispetto agli anni precedenti, è stata comunque garantita la copertura formativa di tutte le esigenze segnalate e al contempo non è venuta meno l'attenzione rivolta ai percorsi relativi alla sicurezza con riferimento alle prescrizioni indicate negli Accordi tra lo stato e le regioni.

Le ore di formazione pro-capite totali sono 19.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER GENERE

	2014	2015	2016
Uomini	26,7	30,8	17,3
Donne	24,6	26,4	16,3

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER QUALIFICA

	2014	2015	2016
Dirigenti	20,3	35	25,0
Quadri	42	31,8	41,4
Impiegati	26,2	30,5	15,6
Operai	18	7,7	13,1

**Tutti i dati del 2016 sono parziali e fanno riferimento alla formazione erogata nei primi 10 mesi dell'anno*

SALUTE E SICUREZZA

La società ha implementato il proprio sistema di gestione della sicurezza rivedendo e unificando le problematiche derivanti dalle due società precedenti alla fusione. Il documento di Valutazione dei Rischi unificato, le nomine e tutti gli aspetti relativi alla sicurezza sono a regime dallo start up della nuova realtà societaria. La Direzione aziendale ha nominato un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione interno alla società che ha il compito di promuovere, nel posto di lavoro, condizioni che garantiscano il più alto grado di qualità nella vita lavorativa, proteggendo la salute dei lavoratori,

migliorando il loro benessere fisico, psichico, sociale e prevenendo malattie ed infortuni; assicurare l'implementazione del Sistema di gestione Integrato relativamente agli aspetti pertinenti la sicurezza dei lavoratori, fungendo da consulente specializzato del Datore di lavoro su ciò che attiene a tutte le incombenze (valutazione dei rischi, individuazione delle misure preventive, definizione delle procedure, informazione) relative alla promozione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. E' stato nominato il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) eletto direttamente dai lavoratori all'interno delle RSU, rappresenta l'interfaccia tra

i lavoratori e il Servizio di Prevenzione e Protezione e la direzione per tutti gli aspetti riconducibili alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. L'alta direzione provvede a far svolgere al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza la formazione di base e i successivi aggiornamenti così come previsto dal D.LGS. n.81/2008 e s.m.i., garantisce a tale funzione di disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi necessari per l'esercizio delle funzioni e delle facoltà riconosciutegli così come previsto dal CCNL applicabile. Nella tabella seguente si elencano gli obiettivi sulla sicurezza raggiunti.

OBIETTIVO

ATTIVITÀ SVOLTA

Aggiornamento del Documento Valutazione rischi alla revisione n°6;	Documento firmato dal datore di lavoro, medici competenti, RSPP e RLS ed approvato nel corso della Riunione periodica del 2016.
Nomina interna della figura del RSPP, in modo da avere una risposta più pronta alle esigenze di un sistema più complesso e strutturato;	Nomina firmata da datore di lavoro, risorsa interna individuata.
Nuova Nomina di RLS;	Nomina del RLS interno alla nuova RSU eletta dai dipendenti.
Nomina dei Medici Competenti suddivisi per le due sedi operative, coinvolti anche nella redazione del DVR, Nomina di un Medico Competente coordinatore;	Nomine firmate dal datore di lavoro.
Definito un piano di formazione aziendale e completate le esigenze rimanenti;	In ambito sicurezza sono stati effettuati corsi di formazione sulla sicurezza, base e aggiornamento (Accordo Stato - Regioni), corsi di aggiornamento primo soccorso ed antincendio, corsi specifici per crediti formativi professionali.
Definito un piano di visite mediche uniformato.	I Medici Competenti sono coordinati nella gestione del piano delle visite mediche uniformato, gestito in collaborazione con il RSPP.

Nell'ultimo biennio non si sono registrati infortuni di tipo professionale ma solo un infortunio in ciascun anno in itinere. Nel corso dell'anno non ci sono state violazioni di norme relative alla salute e sicurezza.

Fornitori

Gli approvvigionamenti di Ingegnerie Toscane vengono effettuati in conformità al Regolamento Acquisti predisposto dall'organizzazione. L'intero processo degli approvvigionamenti è gestito a livello informatico su interfaccia web mediante la piattaforma SAP. Altrettanto avviene per la gestione dei fornitori che possono accedere ai

documenti necessari per qualificarsi nella sezione a loro dedicata sul sito internet aziendale www.ingegnerietoscane.net. I requisiti per l'approvvigionamento vengono definiti dal responsabile del processo specifico al momento della richiesta di acquisto e riguardano, ove opportuno: i requisiti per

l'approvazione del prodotto o del servizio acquistato; i requisiti per la qualificazione del personale e i requisiti del sistema di gestione per la qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale. La verifica dell'adeguatezza dei requisiti specificati viene effettuata secondo il regolamento aziendale.



IMPEGNO AMBIENTALE

Ingegnerie Toscane srl, per garantire il rispetto della normativa ambientale e il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali, ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001:2004. La norma internazionale UNI EN ISO 14001 specifica infatti i requisiti per implementare ed attuare un sistema di gestione ambientale che sia di supporto all'organizzazione per raggiungere i propri obiettivi ambientali ed economici, tenendo conto delle prescrizioni legislative e degli aspetti ed impatti ambientali significativi. E' stata condotta una analisi ambientale iniziale al fine di individuare gli aspetti ambientali dell'organizzazione e determinarne l'impatto e la significatività. Per la tipologia di attività svolte da Ingegnerie Toscane Srl si possono individuare principalmente aspetti ambientali di tipo indiretto (generati da terzi) sui quali non sempre la società ha possibilità di esercitare influenza e aspetti sui quali l'organizzazione non può esercitare alcuna influenza, sono quegli aspetti ambientali la cui diretta gestione è a carico dei titolari delle strutture e fabbricati presso i quali la organizzazione svolge il proprio lavoro di ufficio.

EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le emissioni in atmosfera significative originate da Ingegnerie Toscane sono quelle di gas ad effetto serra derivanti dal consumo di carburante necessario per il parco mezzi e quelle connesse alla gestione degli impianti di condizionamento presenti presso la sede di Firenze, che sono in gestione direttamente ad Ingegnerie Toscane. Il parco mezzi è composto da

Consumi

I consumi della società sono quelli tipici di una società di servizi: i consumi di energia per riscaldamento e illuminazione, consumi di acqua per i servizi igienici e acquisti di carta e toner. I consumi di acqua e energia sono quantificabili solo per la sede di proprietà di Firenze poiché

per la sede di Pisa sono in capo alla società proprietaria dell'immobile. L'energia elettrica viene utilizzata per il funzionamento degli impianti termici e di tutte le attività della organizzazione, il metano è utilizzato per il riscaldamento dell'acqua calda sanitaria e dei locali bagni.

CONSUMI	2015	2016
Energia elettrica (kwh)	237.000	250.000
Metano (m³)	900	1.600
Acqua (m³)	600	600

Per la normale attività di ufficio sono stati utilizzati circa 3.200 kg di carta (3.000 nel 2015) e 180 toner per stampanti, fotocopiatrici e plotter. I toner sono gli unici rifiuti generati dalle attività di ufficio per il ritiro e riciclo dei quali è attivo un contratto con ditta autorizzata, che si occupa periodicamente della raccolta,

trasporto, smaltimento unitamente al riciclo del materiale conformemente alle normative vigenti. Sono stati predisposti dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti nei vari uffici e la ditta delle pulizie si occupa di conferire i rifiuti prodotti negli appositi cassonetti stradali per la raccolta differenziata.

120 autovetture e da un gruppo elettrogeno presente nella sede di Firenze per intervento nel caso di black-out elettrico, alimentato a metano. Le auto sono principalmente alimentate a gasolio ed una parte a metano, per un consumo nel 2016 pari a 85.400 litri.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei gas refrigeranti R-410A e R 407C presente negli impianti, la tenuta dei

libretti di impianto e la manutenzione è affidata a ditta terza mediante contratto di manutenzione, iscritta al Registro nazionale Gas Fluorurati della CC.IAA. ai sensi del D.P.R. n.43/2012. Inoltre Ingegnerie Toscane provvede annualmente alla comunicazione per il gas di scarico R-410A all'ISPRA, ai sensi dell'art. 16 del D.P.R. n.43/12.

INFORMATIVA STANDARD GENERALE**STRATEGIA E ANALISI**

G4-1	PAG. 5		●
G4-2	PAG. 5		●

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

G4-3	Frontespizio (Acque S.p.A.); PAG. 140 (Acque Servizi Srl); PAG. 156 (Acque Industriali Srl); PAG. 176 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-4	PAG. 54-68 (Acque S.p.A.); PAG. 140 (Acque Servizi Srl); PAG. 156 (Acque Industriali Srl); PAG. 176 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-5	PAG. 30 (Acque S.p.A.); PAG. 140 (Acque Servizi Srl); PAG. 156 (Acque Industriali Srl); PAG. 176 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-6	Il Gruppo Acque opera esclusivamente sul territorio nazionale		●
G4-7	PAG. 31 (Acque S.p.A.); PAG. 140 (Acque Servizi Srl); PAG. 156 (Acque Industriali Srl); PAG. 176 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-8	PAG. 30, 74-76 (Acque S.p.A.); PAG. 140 (Acque Servizi Srl); PAG. 156 (Acque Industriali Srl); PAG. 176 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-9	PAG. 30-32, 98, 115-116, 120-121, 124 (Acque S.p.A.); PAG. 140, 142, 149-150 (Acque Servizi Srl); PAG. 156, 158, 164-165 (Acque Industriali Srl); PAG. 176, 178, 184 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-10	PAG. 100-101 (Acque S.p.A.); PAG. 142-143 (Acque Servizi Srl); PAG. 158-159 (Acque Industriali Srl); PAG. 178-179 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-11	PAG. 104 (Acque S.p.A.); PAG. 142, 144 (Acque Servizi Srl); PAG. 158, 161 (Acque Industriali Srl); PAG. 178, 180 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-12	PAG. 114-117 (Acque S.p.A.); PAG. 148 (Acque Servizi Srl); PAG. 163 (Acque Industriali Srl); PAG. 183 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-13	PAG. 98, 106 (Acque S.p.A.); PAG. 140 (Acque Servizi Srl); PAG. 156 (Acque Industriali Srl); PAG. 176 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-14	PAG. 43-45, 48 (Acque S.p.A.); PAG. 141 (Acque Servizi Srl); PAG. 157 (Acque Industriali Srl); PAG. 177 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-15	PAG. 8, 90-95 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-16	PAG. 8, 10-11 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●

ASPETTI MATERIALI E CONFINI DEL REPORT

G4-17	PAG. 14		●
G4-18	PAG. 15; 18-20		●
G4-19	PAG. 20-21		●
G4-20	PAG. 20-21		●
G4-21	PAG. 20-21		●
G4-22	Tutti i restatement sono opportunamente segnalati nel testo.		●
G4-23	PAG. 15, 20-21		●

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

G4-24	PAG. 18-20; 24-26		●
G4-25	PAG. 18-19		●
G4-26	PAG. 18; 24-25		●
G4-27	PAG. 24-25, 26-27		●

PROFILO DEL REPORT

G4-28	PAG. 14		●
G4-29	PAG. 14		●
G4-30	PAG. 14		●
G4-31	PAG. 14		●
G4-32	PAG. 14-15; PAG. 200		●
G4-33	PAG. 45		●

GOVERNANCE

G4-34	PAG. 40-44 (Acque S.p.A.); PAG. 43-44, 141 (Acque Servizi Srl); PAG. 43-44, 157 (Acque Industriali Srl); PAG. 43-44, 177 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-35	PAG. 40-42 (Acque S.p.A.); PAG. 141 (Acque Servizi Srl); PAG. 157 (Acque Industriali Srl); PAG. 177 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-36	PAG. 14 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-37	PAG. 24-26 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-38	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-39	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-40	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-41	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-42	PAG. 5 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-43	PAG. 5 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-44	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-45	PAG. 18, 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-46	PAG. 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-47	PAG. 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-48	PAG. 15, 18 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-49	PAG. 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-50	PAG. 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-51	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-52	PAG. 40-41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-53	PAG. 24-26 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-54	PAG. 41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-55	PAG. 41 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●

ETICA E INDIPENDENZA

G4-56	PAG. 8, 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-57	PAG. 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-58	PAG. 43-44 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●

INFORMATIVA STANDARD SPECIFICA

CATEGORIA: ECONOMICA

PERFORMANCE ECONOMICA

G4-DMA	PAG. 124 (Acque S.p.A.); PAG. 149-150 (Acque Servizi Srl); PAG. 164-165 (Acque Industriali Srl); PAG. 184 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EC1	PAG. 124 (Acque S.p.A.); PAG. 149-150 (Acque Servizi Srl); PAG. 164-165 (Acque Industriali Srl); PAG. 184 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-EC3	PAG. 106 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	

IMPATTI MATERIALI INDIRETTI

G4-DMA	PAG. 90-95, 115, 122 (Acque S.p.A.); PAG. 148-149 (Acque Servizi Srl); PAG. 163-165 (Acque Industriali Srl); PAG. 183-184 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-EC7	PAG. 115, 122 (Acque S.p.A.); PAG. 148-149 (Acque Servizi Srl); PAG. 163-165 (Acque Industriali Srl); PAG. 183-184 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-EC8	PAG. 90-95 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●

CATEGORIA: AMBIENTALE

MATERIALI

G4-DMA	PAG. 129 (Acque S.p.A.); PAG. 151 (Acque Servizi Srl); PAG. 168 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EN1	PAG. 129 (Acque S.p.A.); PAG. 151 (Acque Servizi Srl); PAG. 168 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		●

ENERGIA

G4-DMA	PAG. 129-131 (Acque S.p.A.); PAG. 151 (Acque Servizi Srl); PAG. 167-168 (Acque Industriali Srl); PAG. 185 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EN3	PAG. 129-130 (Acque S.p.A.); PAG. 151 (Acque Servizi Srl); PAG. 167-168 (Acque Industriali Srl); PAG. 185 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-EN4	PAG. 129-130 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN5	PAG. 130 (Acque S.p.A.); PAG. 168 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN6	PAG. 129-130 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN7	PAG. 130-131 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	●

ACQUA

G4-DMA	PAG. 57, 59 (Acque S.p.A.); PAG. 166 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN8	PAG. 57 (Acque S.p.A.); PAG. 166 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN9	PAG. 57 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN10	PAG. 59 (Acque S.p.A.); PAG. 166 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl	●

BIODIVERSITA'

G4-DMA	Si rimanda al sito: sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN11	Si rimanda al sito: sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	

INDICATORE	PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
G4-EN12	Si rimanda al sito: sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN13	Si rimanda al sito: sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN14	Si rimanda al sito: sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
EMISSIONI			
G4-DMA	PAG. 132-134 (Acque S.p.A.); PAG. 152 (Acque Servizi Srl); PAG. 170 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EN15	PAG. 132-134 (Acque S.p.A.); PAG. 152 (Acque Servizi Srl); PAG. 170 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EN16	PAG. 132-134 (Acque S.p.A.); PAG. 152 (Acque Servizi Srl); PAG. 170 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EN17	PAG. 132-134 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN18	PAG. 132 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN19	PAG. 132-134 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN20	PAG. 132-134 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	
G4-EN21	PAG. 134 (Acque S.p.A.); PAG. 152 (Acque Servizi Srl); PAG. 169 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
SCARICHI E RIFIUTI			
G4-DMA	PAG. 68, 134-137 (Acque S.p.A.); PAG. 166 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN22	PAG. 68 (Acque S.p.A.); PAG. 166 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN23	PAG. 134-135 (Acque S.p.A.); PAG. 153 (Acque Servizi Srl); PAG. 171 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN24	PAG. 136 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN25	PAG. 134-135 (Acque S.p.A.); PAG. 153 (Acque Servizi Srl); PAG. 171 (Acque Industriali Srl)	Non rendicontato per LeSoluzioni Scarl	●
G4-EN26	Si rimanda al sito: sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl	●
PRODOTTI E SERVIZI			
G4-DMA	PAG. 48-49, 128 (Acque S.p.A.); PAG. 149 (Acque Servizi Srl); PAG. 157 (Acque Industriali Srl); PAG. 184 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-EN27	PAG. 48-50, 128 (Acque S.p.A.); PAG. 48-49, 149 (Acque Servizi Srl); PAG. 48-49, 164-165 (Acque Industriali Srl); PAG. 184 (LeSoluzioni Scarl)		●
G4-EN28	-	Indicatore non rendicontato in quanto non applicabile per le attività delle quattro società	●
COMPLIANCE			
G4-DMA	PAG. 136 (Acque S.p.A.); PAG. 153 (Acque Servizi Srl); PAG. 172 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-EN29	PAG. 136 (Acque S.p.A.); PAG. 153 (Acque Servizi Srl); PAG. 172 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		
TRASPORTI			
G4-DMA	PAG. 133 (Acque S.p.A.); PAG. 152 (Acque Servizi Srl); PAG. 170 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)		

INDICATORE	PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
------------	--------	-----------	-------------------

G4-EN30 PAG. 133 (Acque S.p.A.); PAG. 152 (Acque Servizi Srl); PAG. 170 (Acque Industriali Srl); PAG. 186 (LeSoluzioni Scarl)

GENERALE

G4-DMA PAG. 125 (Acque S.p.A.) Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl ●

G4-EN31 PAG. 125 (Acque S.p.A.) Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl ●

CATEGORIA: SOCIALE

SOTTOCATEGORIA: PRATICHE LAVORATIVE

OCCUPABILITA'

G4-DMA PAG. 101-102, 106 (Acque S.p.A.); PAG. 106, 143 (Acque Servizi Srl); PAG. 106, 159 (Acque Industriali Srl); PAG. 106, 179 (LeSoluzioni Scarl)

G4-LA1 PAG. 101-102 (Acque S.p.A.); PAG. 143 (Acque Servizi Srl); PAG. 159 (Acque Industriali Srl); PAG. 179 (LeSoluzioni Scarl) ●

LAVORO E GESTIONE DELLE RELAZIONI

G4-DMA PAG. 106 (Acque S.p.A.)

G4-LA4 PAG. 106 (Acque S.p.A.)

SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

G4-DMA PAG. 108-110, 117 (Acque S.p.A.); PAG. 146 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 182 (LeSoluzioni Scarl) ●

G4-LA5 PAG. 108 (Acque S.p.A.); PAG. 146 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 182 (LeSoluzioni Scarl) ●

G4-LA6 PAG. 109-110, 117 (Acque S.p.A.); PAG. 117, 147 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 180 (LeSoluzioni Scarl) ●

G4-LA7 PAG. 109 (Acque S.p.A.); PAG. 146 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 183 (LeSoluzioni Scarl) ●

G4-LA8 Indicatore coperto dalla legislazione italiana ●

FORMAZIONE

G4-DMA PAG. 105, 108 (Acque S.p.A.); PAG. 146 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 182 (LeSoluzioni Scarl)

G4-LA9 PAG. 108 (Acque S.p.A.); PAG. 146 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 182 (LeSoluzioni Scarl) ●

G4-LA10 PAG. 108 (Acque S.p.A.); PAG. 146 (Acque Servizi Srl); PAG. 162 (Acque Industriali Srl); PAG. 182 (LeSoluzioni Scarl) ●

G4-LA11 PAG. 105 (Acque S.p.A.)

DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'

G4-DMA PAG. 40, 100-102 (Acque S.p.A.); PAG. 141, 142-143 (Acque Servizi Srl); PAG. 157, 158-159 (Acque Industriali Srl); PAG. 177, 178-179 (LeSoluzioni Scarl)

G4-LA12 PAG. 40, 100-102 (Acque S.p.A.); PAG. 141, 142-143 (Acque Servizi Srl); PAG. 157, 158-159 (Acque Industriali Srl); PAG. 177, 178-179 (LeSoluzioni Scarl)

PARITA' DI REMUNERAZIONE TRA UOMINI E DONNE

G4-DMA PAG. 105-106 (Acque S.p.A.) Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl

G4-LA13 PAG. 105-106 (Acque S.p.A.) Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl

VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLE PRATICHE DI LAVORO

G4-DMA PAG. 115-117 (Acque S.p.A.); PAG. 148 (Acque Servizi Srl); PAG. 163 (Acque Industriali Srl); PAG. 183 (LeSoluzioni Scarl)

G4-LA14 PAG. 115-117 (Acque S.p.A.); PAG. 148 (Acque Servizi Srl); PAG. 163 (Acque Industriali Srl); PAG. 183 (LeSoluzioni Scarl)

G4-LA15	PAG. 116-117 (Acque S.p.A.)		Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl
---------	-----------------------------	--	---

MECCANISMI DI GESTIONE DELLE LAMENDELE

G4-DMA	PAG. 51, 104-105 (Acque S.p.A.)		
G4-LA16	PAG. 51, 104-105 (Acque S.p.A.)		

SOTTOCATEGORIA: DIRITTI UMANI

INVESTIMENTI

G4-DMA	PAG. 51, 107 (Acque S.p.A.)		Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl
G4-HR2	PAG. 51, 107 (Acque S.p.A.)		Non rendicontato per Acque Servizi Srl, Acque Industriali Srl e LeSoluzioni Scarl

LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

G4-DMA	PAG. 104 (Acque S.p.A.)		
G4-HR4	Indicatore coperto dalla legislazione italiana		

LAVORO MINORILE

G4-DMA	Indicatore coperto dalla legislazione italiana		
G4-HR5	Indicatore coperto dalla legislazione italiana		

LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO

G4-DMA	Indicatore coperto dalla legislazione italiana		
G4-HR6	Indicatore coperto dalla legislazione italiana		

VALUTAZIONE DEI FORNITORI SUI DIRITTI UMANI

G4-DMA	PAG. 115-117 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl); PAG. 43-44, 183 (LeSoluzioni Scarl) Inoltre, tutti i fornitori qualificati vengono valutati e sottoposti ad audit secondo i requisiti SA8000 che comprendono anche requisiti relativi ai diritti umani.		
G4-HR10	PAG. 115-117 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl); PAG. 43-44, 183 (LeSoluzioni Scarl) Inoltre, tutti i fornitori qualificati vengono valutati e sottoposti ad audit secondo i requisiti SA8000 che comprendono anche requisiti relativi ai diritti umani.		
G4-HR11	PAG. 115-117 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl); PAG. 43-44, 183 (LeSoluzioni Scarl) Inoltre, tutti i fornitori qualificati vengono valutati e sottoposti ad audit secondo i requisiti SA8000 che comprendono anche requisiti relativi ai diritti umani.		

MECCANISMI DI GESTIONE DELLE LAMENDELE

G4-DMA	PAG. 51 (Acque S.p.A.)		
G4-HR12	PAG. 51 (Acque S.p.A.)		

SOTTOCATEGORIA: SOCIETA'

ANTICORRUZIONE

G4-DMA	PAG. 43-44, 115 (Acque S.p.A.)		●
G4-SO3	PAG. 43-44, 115 (Acque S.p.A.)		●
G4-SO4	PAG. 43-44, 115 (Acque S.p.A.)		●
G4-SO5	PAG. 43-44, 115 (Acque S.p.A.)		●

VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER GLI IMPATTI SULLA SOCIETA'

G4-DMA	PAG. 115-117 (Acque S.p.A.); PAG. 148 (Acque Servizi Srl); PAG. 163 (Acque Industriali Srl); PAG. 183 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-SO9	PAG. 115-117 (Acque S.p.A.); PAG. 148 (Acque Servizi Srl); PAG. 163 (Acque Industriali Srl); PAG. 183 (LeSoluzioni Scarl)		
G4-SO10			

SOTTOCATEGORIA: RESPONSABILITA' DI PRODOTTO**SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI**

G4-DMA	PAG. 56, 63-66 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-PR1	PAG. 56, 63-66 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-PR2	PAG. 56, 63-66 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●

ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI

G4-DMA	PAG. 56, 63-66 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-PR3	PAG. 56, 63-66 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-PR4	PAG. 56, 63-66 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●
G4-PR5	PAG. 84-85 (Acque S.p.A. - Acque Servizi Srl - Acque Industriali Srl - LeSoluzioni Scarl)		●

PRIVACY DEL CLIENTE

G4-DMA	Non ci sono stati reclami relativi alla violazione della privacy		
G4-PR8	Non ci sono stati reclami relativi alla violazione della privacy		

COMPLIANCE

G4-DMA	PAG. 83 (Acque S.p.A.)		●
G4-PR9	PAG. 83 (Acque S.p.A.)		●



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

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione del
Gruppo Acque

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del bilancio di sostenibilità della Acque S.p.A. e delle sue controllate (di seguito “Gruppo Acque”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli amministratori sono responsabili della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicate nel paragrafo “Nota metodologica” del bilancio di sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono 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 del Gruppo Acque sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull’indipendenza e gli altri principi etici 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.

Responsabilità della società di revisione

E’ nostra la responsabilità di esprimere una conclusione sul bilancio di sostenibilità sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000*

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

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

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 9.525.650,00 i.r.
Registro Imprese Milano o
Codice Fiscale N. 03709600159
R.E.A. Milano N. 512967
Partita IVA 03709600159
VAT number IT03709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

(Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 Revised), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. 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.

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio di sostenibilità, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines*. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Risultati esercizio 2016" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 16 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acque S.p.A., Acque Servizi S.r.l., Acque Industriali S.r.l. e Le Soluzioni S.c.a.r.l., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità" della presente relazione;

- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante del Acque S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

I dati e le informazioni che costituiscono il bilancio di sostenibilità oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, nel Prospetto degli Indicatori GRI-G4 del bilancio di sostenibilità.

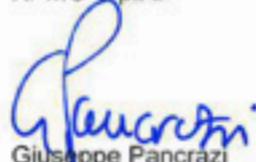
Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Acque al 31 dicembre 2016 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità.

Firenze, 28 marzo 2017

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi
Socio

ACQUE SPA

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

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

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

ACQUE SERVIZI SRL

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

info@acqueservizi.net

ACQUE INDUSTRIALI SRL

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

Sede Amministrativa: Via Molise 1, 56025 Gello di Pontedera (PI)

www.acqueindustriali.net; info@acqueindustriali.net

LE SOLUZIONI - Società Consortile a r. l.

Sede legale e amministrativa: Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

www.lesoluzioni.net; info@lesoluzioni.net

INGEGNERIE TOSCANE SRL

Sede Legale: Via De Sanctis 49, 50136 Firenze

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

www.ingegnerietoscane.net; info@ingegnerietoscane.net

A CURA DI

SETTORE CERTIFICAZIONI E SOSTENIBILITÀ

TEAM DI REDAZIONE

Lisa Carboni, Elena Biondi, Sara Battaglini

qas@acque.net

Comitato di sostenibilità infragruppo

Marco Arbi, Graziapia Augello, Gianluca Baronti, Elisa Bartoli, Simone Biagini, Luca Bindi, Danilo Bonciolini, Serena Bonechi, Clarissa Cambi, Simone Cappelli, Giorgio Carlini, Francesca Casarosa, Tiziano Castagnoli, Rocco Conoci, Nicola Conti, Antonella Danza, Danilo Di Stefano, Giulia Doretti, Cristina Draga, Silvia Galli, Gabriele Giannini, Angela Grossi, Chiara Lazzaroni, Letizia Leone, Simone Lippi, Maurizio Lucchesi, Silvia Marchi, Fabrizio Mancuso, Leonardo Mangini, Maurizio Maurini, Franco Minuti, Marino Murolo, Silvio Nannini, Roberto Orselli, Stefano Pannocchi, Paola Paoletti, Ernesto Pasquini, Paolo Peruzzi, Giovanna Pistolesi, Annamaria Pizzuto, Paola Puccinelli, Lorenzo Rizzo, Roberto Salvadori, Elisabetta Scardigli, Alessandro Scarselli, Sonia Signorini, Giovanni Simonelli, Caterina Spagnuolo, Chiara Straniero, Antonio Testa, Elettra Vichi, Maurizio Volpi

DIREZIONE ARTISTICA, PROGETTO GRAFICO, IMPAGINAZIONE E VERSIONE ONLINE

Curtis & Moore – Milano

FOTO DI

Benedetta Merla

FOTOGRAFIA AEREA

Rosso Productions

STAMPA

Società

PUBBLICAZIONE SUL SITO

www.acque.net e sociale.acque.net

Marzo 2017

FINITO DI STAMPARE

Aprile 2017

