



# SINTESI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

# 2024



Acquedotto del Fiora

# Lettera agli stakeholder

## *Cari Lettori, Cari Stakeholder,*

in questi anni il legame tra AdF e il territorio è cresciuto e si è rafforzato ogni giorno di più, così come l'impegno dell'azienda per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Grazie alla fiducia degli stakeholder e all'impegno verso la comunità, AdF è chiamata in misura sempre maggiore ad essere punto di riferimento e volano per lo sviluppo sostenibile, bilanciando ambiente, equità sociale ed economia. Ciò è possibile dandosi degli obiettivi concreti e misurabili, a breve, medio e lungo termine, con lo sguardo rivolto in particolare alle future generazioni.



AdF è concretamente impegnata a creare una comunità resiliente e sostenibile, gestendo con cura la risorsa idrica, portandola nelle case e restituendola pulita all'ambiente. L'obiettivo di questo Bilancio di Sostenibilità è documentare, rendicontare e comunicare le azioni intraprese, con rigore e trasparenza.

Il settore idrico, in cui opera AdF, è fortemente influenzato dai cambiamenti climatici, rendendo il nostro ruolo ancora più cruciale per il futuro. In questo senso, si conferma l'impegno dell'azienda per la diffusione della cultura della sostenibilità e della tutela della risorsa idrica, nonché del suo uso consapevole e relative buone pratiche.

Un impegno testimoniato dalla crescita dei progetti di educazione idrica e ambientale, anche grazie alla volontà di aprire sempre di più le porte di sorgenti, impianti, sedi e laboratori agli studenti e alla cittadinanza. I numeri di visitatori confermano le scelte fatte, registrando anno dopo anno una tendenza di crescita che nel 2024 ha raggiunto livelli record per numero di persone e alunni coinvolti. Tra questi meritano una menzione speciale le visite alle sorgenti del Monte Amiata, gestite da AdF, e al Museo dell'Acqua, che nel 2024 hanno visto 4.231 presenze, con un incremento del 32% rispetto al 2023 (oltre mille visitatori in più) e di un 74% in più rispetto al 2022. Un numero di presenze reso ancora più significativo dalla crescita delle visite scolastiche: nel 2024 oltre il 30% dei visitatori è rappresentato dagli alunni delle scuole, registrando un incremento del 22,6% rispetto al 2023.

L'acqua è una risorsa preziosa che deve essere conosciuta, esplorata, gestita con cura e utilizzata con consapevolezza, senza mai darla per scontata. I giovani, in particolare, dimostrano una grande attenzione alle questioni ambientali e spesso sono più sensibili e preparati rispetto agli adulti.

Sul versante della tutela della risorsa idrica, azioni per la riduzione delle perdite fisiche hanno consentito di passare dal 46% del 2019 al 35,7% del 2024, a fronte di una media nazionale del 41% circa e di quella del centro Italia del 45%. Ciò ha consentito un risparmio in sei anni di 36 milioni di metri cubi d'acqua.

Si raccolgono quindi i frutti degli investimenti realizzati in questi anni, improntati su sostenibilità, innovazione, digitalizzazione, transizione ecologica, energetica e idrica: dal 2002 (inizio concessione) ad oggi sono stati investiti oltre 695 milioni di euro a favore del territorio, destinati ad attestarsi intorno al miliardo di euro nel 2031 (fine concessione). Il 2024 si è chiuso con circa 53 milioni di euro di investimenti, il dato annuo più alto di sempre, con una media di circa 140 euro annui per abitante servito, tra le più alte in Italia e in linea con i Paesi del nord Europa.

Un impegno che si è rafforzato ulteriormente con gli interventi targati Pnrr – realizzati, in corso o programmati – che possono contare anche sul finanziamento dall’Unione Europea, grazie al Next Generation EU. Tali interventi sono suddivisi in diversi ambiti: telecontrollo, distrettualizzazione, monitoraggio delle pressioni di rete, rilievi reti e modelli, ricerca e riparazione perdite, noise logger e strumenti di ricerca perdite, bonifiche e sostituzione contatori.

Per AdF un’altra priorità è da sempre la qualità dell’acqua: nel 2024 abbiamo garantito con continuità il servizio a circa 380.000 abitanti, nei 55 comuni serviti delle province di Grosseto e Siena, distribuendo acqua sicura, controllata e monitorata quotidianamente tramite il laboratorio di analisi, in collaborazione con gli enti pubblici responsabili dei controlli.

AdF opera in un territorio unico, di elevato pregio ambientale, storico e turistico, con bassa densità abitativa, forte stagionalità (elevata affluenza turistica) e grande estensione territoriale (circa un terzo della Toscana), caratterizzato da tanti centri medio-piccoli distanti tra loro. Sono infatti oltre 2.800 gli impianti che AdF gestisce, insieme ad una rete lunga più di 10.000 km: quasi 8.400 km di rete idrica e oltre 1.800 km di rete fognaria.

Un territorio che è fortemente coinvolto nelle politiche di sostenibilità aziendali, anche con attività che ingaggiano direttamente gli stakeholder, a partire dai Comuni soci. Tra queste il progetto “Casine dell’Acqua”, che ha visto superare, nel 2024, la soglia dei 3,2 milioni di litri di acqua complessivamente erogati dagli impianti installati, con 2,15 milioni di bottiglie da 1,5 litri risparmiate e 64 tonnellate di plastica non utilizzate, pari a 201 tonnellate di CO2 equivalente non immessa in ambiente. Un progetto che promuove il consumo di acqua del gestore, sicura e senza plastica, sia a casa che nei luoghi pubblici. I cittadini e le scuole partecipano attivamente, contribuendo agli obiettivi dell’Agenda ONU 2030, in particolare agli obiettivi 6 e 11.

Il 2024 ha visto anche la realizzazione e pubblicazione online del nuovo sito web aziendale [fiora.it](http://fiora.it), dando così seguito ad un obiettivo che l’azienda si era prefissata in relazione alle nuove esigenze di comunicazione e in linea con i nuovi standard dello scenario digitale contemporaneo. Contestualmente al lancio del nuovo sito, è stato presentato e attivato anche il canale WhatsApp di AdF, uno strumento innovativo ed efficace di comunicazione esterna sul quale vengono caricate in tempo reale news, con i relativi aggiornamenti, sui lavori in corso e sulle manutenzioni programmate e straordinarie volte a migliorare le infrastrutture o risolvere emergenze. Prosegue così la spinta all’innovazione con soluzioni digitali avanzate per i clienti.

Questo e molto altro trova spazio e approfondimento in questo Bilancio di Sostenibilità, con dati aggiornati e analisi precise. Avvertendo su di noi la responsabilità che comporta la gestione della risorsa più preziosa che ci sia, fonte essenziale di vita e lavoro, a maggior ragione in un territorio unico e straordinario come il nostro, assume rinnovato valore la mission di AdF che guida ogni nostra azione:

***“Lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio”***

Grazie per l’attenzione e buona lettura.

L’Amministratore Delegato  
**Piero Ferrari**



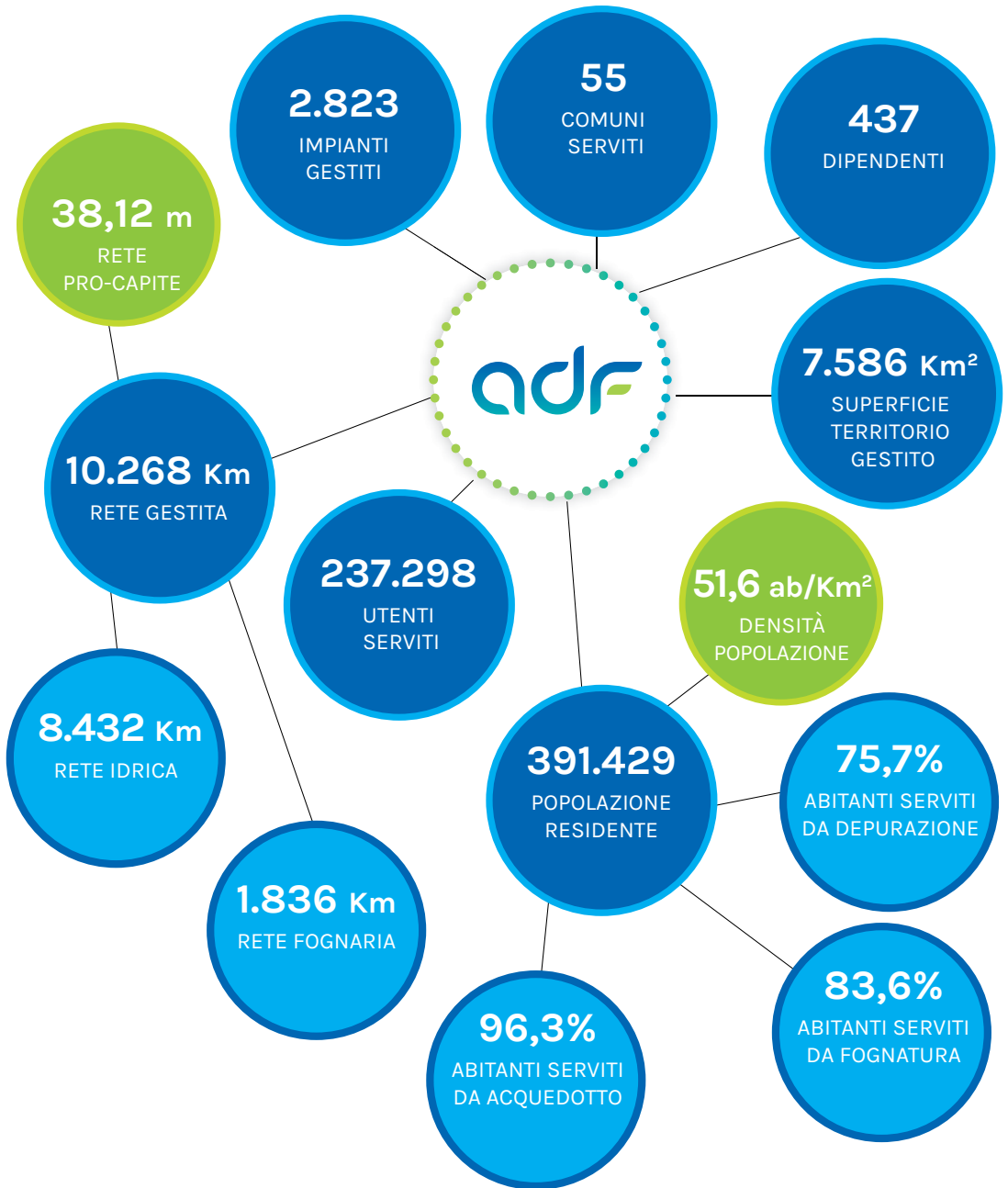
Il Presidente  
**Roberto Renai**



# Il territorio servito



# AdF in numeri



# Highlights di sostenibilità



% UTENTI CHE HANNO ADERITO  
A BOLLETTA WEB

45%

TONNELLATE CARTA RISPARMIATA

11,3  
TONNELLATE

CASINE DELL'ACQUA  
INSTALLATE NEL 2024

5

per un totale di 36 CASINE  
su tutto il territorio  
dall'inizio del progetto

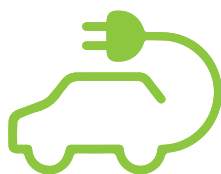


PLASTICA RISPARMIATA

64  
TONNELLATE  
corrispondente a  
2.144.721 bottiglie da 1,5l

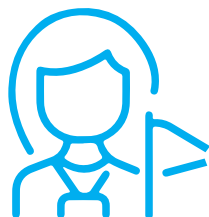
CO<sub>2</sub> RISPARMIATA

185  
TONNELLATE



CO<sub>2</sub> RISPARMIATA  
CON UTILIZZO  
AUTO ELETTRICHE

5,26  
TONNELLATE



DONNE IN RUOLI DI  
RESPONSABILITÀ DI  
PRIMO E SECONDO LIVELLO  
SUL TOTALE

40%



VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO  
A STAKEHOLDER DEL TERRITORIO

**70,93** Mln/€

VALORE FORNITURE LOCALI

**46,83** Mln/€

+ 119% RISPETTO AL 2023



RIDUZIONE EMISSIONI

**~314 t**

CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE RISPARMIATA

RISPARMIO ENERGETICO  
PER EFFICIENTAMENTO

**~3.500** MWh



PERDITE PERCENTUALI

**35,7%**



UTENTI SODDISFATTI

**95%**

1

L'AZIENDA





## DATI GENERALI

RAGIONE SOCIALE

Acquedotto del Fiora SpA

ACRONIMO

AdF

CONFERENZA  
TERRITORIALE OTTIMALE

N. 6 "Ombrone"

FORMA GIURIDICA

Società per Azioni

CAPITALE SOCIALE

€ 1.730.520,00

DONNE NEGLI ORGANI SOCIETARI

44%

IL TERRITORIO

COMUNI GESTITI

55

SUPERFICIE

7.586 km<sup>2</sup>  
circa il 33% Regione Toscana

POPOLAZIONE RESIDENTE

391.429

DENSITÀ DI POPOLAZIONE

51,6 ab./Km<sup>2</sup>

CERTIFICAZIONI  
OTTENUTE NEL 2024

UNI ISO 9001:2015

UNI ISO 45001:2018

UNI ISO 37001:2016

UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

NORMA UNI EN ISO 14001:2015 AMBIENTALE  
(Avviato percorso finalizzato alla certificazione)



2

LA SOSTENIBILITÀ

<b>VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO</b>	<b>81,41 Mln/€</b>
<i>DI CUI A STAKEHOLDER DEL TERRITORIO</i>	<b>70,93 Mln/€</b> <b>circa l'87% del totale</b>
<b>INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2024</b>	<b>52,8 Mln/€</b>
<b>INVESTIMENTI REALIZZATI DALL'INIZIO DELLA CONCESSIONE</b>	<b>698 Mln/€</b>
<b>INVESTIMENTI NEL 2024 PER ABITANTE SERVITO</b>	<b>circa 140 €/ab.serv.</b>
<b>INVESTIMENTI ALLINEATI ALLA TASSONOMIA UE/ OBIETTIVO RISORSE IDRICHE</b>	<b>46,1 Mln/€</b> <b>circa l'91,5% del CAPEX</b>
<b>VALORE DEI FINANZIAMENTI INCASSATI DA AdF NEL 2023*</b>	<b>16,8 Mln/€</b>

\* Per opere strategiche, per la mitigazione delle crisi idriche e per miglioramento depurazione

# 3

## IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



THE GLOBAL GOALS



6 ACQUA PULITA  
E SERVIZI  
IGIENICO-SANITARI



7 ENERGIA PULITA  
E ACCESSIBILE



9 IMPRESE,  
INNOVAZIONE E  
INFRASTRUTTURE



11 CITTÀ E COMUNITÀ  
SOSTENIBILI



12 CONSUMO  
E PRODUZIONE  
RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO  
IL CAMBIAMENTO  
CLIMATICO

<b>KM DI RETE SOSTITUITA</b>	
KM RETE IDRICA SOSTITUITA	19
KM RETE FOGNARIA SOSTITUITA	5
<b>PERDITE PERCENTUALI</b>	35,7%
	-0,5% rispetto al 2023
<b>LA QUALITÀ DELL'ACQUA</b>	
<b>ACQUE POTABILI</b>	
NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI	4.201
DI CUI SU ACQUA IN DISTRIBUZIONE	2.967
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	94.312
MEDIA PARAMETRI ANALIZZATI/GIORNO	258
CONFORMITÀ DEI PARAMETRI A NORMATIVA	99,60%
<b>ACQUE REFLUE</b>	
NUMERO COMPLESSIVO PRELIEVI	9.242
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	44.206
MEDIA PARAMETRI ANALIZZATI/GIORNO	121
CONFORMITÀ DEI PARAMETRI A NORMATIVA	98,98%
CONSUMI ENERGETICI GLOBALI 2024 RISPETTO AL 2023	+0,8%
<b>RIDUZIONE EMISSIONI</b>	circa 314 tonnellate (CO <sub>2</sub> equivalente risparmiata)
RISPARMIO ENERGETICO PER EFFICIENTAMENTO	circa 3.500 MWh

4

## ADF E GLI UTENTI



<b>GLI UTENTI</b>	
<b>TOTALE UTENZE</b>	<b>237.298</b>
<b>% UTENTI SERVITI DA ACQUEDOTTO</b>	<b>99,99%</b>
<b>% UTENTI SERVITI DA FOGNATURA</b>	<b>83,85%</b>
<b>% UTENTI SERVITI DA DEPURAZIONE</b>	<b>76,83%</b>
<b>% TOTALE UTENTI SODDISFATTI</b>	<b>95,1%</b>
<b>N. CHIAMATE AL CALL CENTER</b>	<b>148.407</b>
<b>COMMERCIALE SERVIZIO GUASTI</b>	<b>54.974</b>
<b>N. CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI</b>	<b>11.079</b>
<b>TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO</b>	<b>1'</b>
<b>% UTENTI CHE HANNO ADERITO A "BOLLETTA WEB"</b>	<b>45%</b>
<b>UTENTI CHE HANNO OTTENUTO AGEVOLAZIONE TARIFFARIA: BONUS IDRICO INTEGRATIVO</b>	<b>3.959</b>
<b>RISPETTO STANDARD ARERA/AIT*</b>	<b>99,99%</b>
<b>% RECLAMI SUL TOTALE CLIENTI</b>	<b>0,47%</b>

\* Calcolato sui singoli indicatori specifici come rapporto fra totale delle prestazioni eseguite nei tempi/totale prestazioni eseguite nell'anno.

5

LE PERSONE DI **adf**





<b>I DIPENDENTI</b>	
<b>TOTALE DIPENDENTI AL 31.12.24</b>	<b>437</b>
<b>% DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO SUL TOTALE</b>	<b>97,94%</b>
<b>NUMERO DIPENDENTI ASSUNTI NEL 2024</b>	<b>18</b>
<b>NUMERO DIPENDENTI CESSATI NEL 2024</b>	<b>14</b>
<b>DIPENDENTI PROVENIENTI DALL'ATO6</b>	<b>93,59%</b>
<b>DONNE SUL TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>25,86%</b>
<b>ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2024</b>	<b>12.483</b>
<b>ORE TOTALI DI FORMAZIONE SU SICUREZZA</b>	<b>5.579</b>
<b>ORE TOTALI DI FORMAZIONE SU COMPLIANCE NORMATIVA (PRIVACY, ANTICORRUZIONE E 231, TASSONOMIA...)</b>	<b>1.116,5</b>
<b>ORE TOTALI DI FORMAZIONE AMBIENTALE</b>	<b>712</b>
<b>ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE</b>	<b>28,5</b>

6

ADF E I FORNITORI



## I FORNITORI

NUMERO TOTALE  
FORNITORI QUALIFICATI

811

DI CUI  
% FORNITORI LOCALI QUALIFICATI

14,92%

% FORNITORI IN POSSESSO  
DI CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

1,97%

% FORNITORI VALUTATI  
CON CRITERI SOCIALI

10,48%

SPESA TOTALE PER L'ACQUISTO  
DI BENI SERVIZI LAVORI (MLN/€)

114,12

DI CUI  
SPESA VERSO  
FORNITORI LOCALI (MLN/€)

46,83

(+ 119% circa rispetto al 2023)

N. ORDINI TOTALI  
A FORNITORI QUALIFICATI

1359

DI CUI % ORDINI  
A FORNITORI LOCALI

42%

7

# ADF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ



NUMERO VISITATORI ALLE SORGENTI	4.231 +32% rispetto al 2023
CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI DI ATTIVITÀ PER LA COLLETTIVITÀ	64.060 €
NUMERO BORRACCE CONSEGNATE DURANTE I PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE	oltre 2.500
NUMERO CASINE DELL'ACQUA INSTALLATE AL 31.12.2024	36
LITRI ACQUA EROGATA NEL 2024	3.217.081
BOTTIGLIE DI PLASTICA DA 1,5 LITRI RISPARMIATE NEL 2024	2.144.721
TONNELLATE DI PLASTICA RISPARMIATA NEL 2024	64
TONNELLATE DI CO <sub>2</sub> RISPARMIATA NEL 2024	185





