



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2024



Acquedotto del Fiora







Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	9
AdF IN NUMERI	11
HIGHLIGHTS DI SOSTENIBILITÀ	12
IL DOCUMENTO	14
I. NOTA METODOLOGICA	14
II. LE FUNZIONI RESPONSABILI PER IL BILANCIO ED IL TEAM PER LA SOSTENIBILITÀ	15
III. GLI STAKEHOLDER DI AdF E I TEMI MATERIALI	15
1. L'AZIENDA	22
1.1. CHI È AdF	25
1.1.1. Dove siamo	26
1.2. I SOCI DI AdF	28
1.3. LA CORPORATE GOVERNANCE ED IL MODELLO DI GESTIONE AZIENDALE	30
1.3.1. L'Assemblea dei Soci	30
FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI	31
FOCUS - ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ	32
1.3.2. Il Consiglio di Amministrazione	33
1.3.2.1. I Comitati	35
1.3.3. Il Collegio Sindacale	35
1.3.4. La Società di Revisione	36
1.4. LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI PARTECIPA AdF	36
1.5. COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E RISK MANAGEMENT	37
1.5.1. La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni	37
FOCUS - IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD	41
1.5.2. Lo stato di attuazione in AdF del Decreto Legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione	41
FOCUS - LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE	44
1.5.3. L'Organismo di Vigilanza	47
1.5.4. Diritti umani e codice etico	48
1.5.5. La trasparenza e l'accesso civico	49
1.5.6. GDPR - General Data Protection Regulation:	50
il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 - AdF: accountability e sicurezza dei dati	
1.5.7. La <i>Compliance Antitrust</i>	51
1.5.8. L'attività legale ed il contenzioso	52
1.5.8.1. La tutela ambientale	53
1.6. IL CONTESTO REGOLATORIO 2024	54
1.7. I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	54
2. LA SOSTENIBILITÀ	56
2.1. STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	59
FOCUS - AdF LEADER PER LA SOSTENIBILITÀ	60
FOCUS - AdF E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030	61
2.2. LA DETERMINAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI AdF	62
FOCUS - IL VALORE AGGIUNTO NEL TERRITORIO SERVITO	64

3. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	66
PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	69
3.1. ACQUEDOTTO	71
3.1.1. Il sistema acquedottistico	71
3.1.2. Il bilancio idrico	73
3.1.3. Il miglioramento della qualità di misura e perdite effettive	76
3.1.4. Telelettura	76
3.1.5. Prelievo da aree a stress idrico	77
3.1.6. Prelievi Idrici - Attività correlate	78
3.1.7. Attività di efficientamento dei sistemi idrici	79
3.1.8. Gli impianti di potabilizzazione	81
3.2. LA QUALITÀ DELL'ACQUA	82
3.2.1. La qualità delle acque destinate al consumo umano	82
FOCUS - IL LABORATORIO DI ANALISI DI AdF E LA CERTIFICAZIONE UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	85
3.2.2. La qualità erogata: acqua del rubinetto vs acqua minerale in bottiglia	87
FOCUS - INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA	89
3.2.3. Piani di sicurezza delle acque (PSA)	91
3.3. LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	92
3.3.1. Le acque depurate	93
3.3.2. L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero	93
3.3.3. Gli scarichi industriali	95
3.3.4. Acqua scaricata qualità e destinazione	95
3.4. LA QUALITÀ TECNICA	97
3.5. RICONOSCIMENTI GUIDA BLU, BANDIERE BLU, BANDIERE ARANCIONI E SPIGHE VERDI 2024	98
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	101
3.6. AdF E I CAMBIAMENTI CLIMATICI	101
3.7. GLI INVESTIMENTI E LA SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	102
3.7.1. Infrastrutture di acquedotto	103
3.7.2. Infrastrutture di fognatura	104
3.7.3. Infrastrutture di depurazione	104
3.7.4. Altri investimenti	105
3.7.5. Partecipazione di AdF al PNRR e altre iniziative nazionali	106
FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE	107
3.7.6. Investimenti in sistemi e nuove tecnologie sostenibili	108
3.8. LE MATERIE PRIME	110
3.9. I RIFIUTI	111
FOCUS - VENDITA E RECUPERO DEI VECCHI CONTATORI IN OTTONE DISMESSI	113
3.10. CONSUMI ENERGETICI GLOBALI	114
3.10.1. L'energia elettrica	115
3.10.2. L'intensità energetica	116
3.10.3. Il consumo energetico esterno all'Organizzazione	117
3.10.4. Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi	117
3.10.5. Emissioni in atmosfera	118
3.10.6. Il parco mezzi aziendale	119
3.11. L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ IN UFFICIO	120
3.12. LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ IN AdF	122
FOCUS - ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME	124
3.12.1. Il progetto "La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea" ed i risultati del progetto per il territorio gestito da AdF	125

4. AdF E GLI UTENTI	128
4.1. AdF E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	131
4.2. I CANALI DI CONTATTO CON I NOSTRI UTENTI	132
4.2.1. Il call center	132
4.2.1.1. Il call center commerciale	132
4.2.1.2. Il servizio di call center guasti	133
4.2.2. Gli sportelli canali di contatto per il pubblico	134
4.2.3. Canali di contatto digitali	135
FOCUS - VOLTURA WEB	136
4.2.4. Nuovo sito fiora.it, nuovo canale WhatsApp, Flùvia (realtà aumentata) e Social Media	136
FOCUS - AdF E I SOCIAL MEDIA	137
4.3. LA BOLLETTA E LE TARIFFE	138
4.3.1. La tariffa	138
4.3.2. La tariffa media	138
4.3.3. La fatturazione e la bolletta	138
FOCUS - SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE	140
4.3.4. La gestione del credito	142
4.3.5. Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate	143
FOCUS - BONUS VOLTURA MYFIORA	144
4.4. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	144
4.4.1. Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico	145
4.4.2. La gestione dei reclami	146
4.4.3. Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici	148
4.5. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	152
4.5.1. Le indagini di customer satisfaction	152
4.5.2. Le <i>Mystery call</i>	153
4.5.3. Le <i>Mystery visit</i>	154
 5. LE PERSONE DI AdF	 156
5.1. COMPOSIZIONE DEL PERSONALE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	159
5.1.1. Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli	159
5.1.2. La tutela della genitorialità	162
5.1.3. Il turnover	163
5.1.4. Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione	165
5.1.5. Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva	167
FOCUS - SERVIZIO DI REPERIBILITÀ UNITÀ LABORATORI	168
5.2. LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	169
5.3. LA COMUNICAZIONE INTERNA	173
5.3.1. La valorizzazione delle risorse umane e le azioni di people care	173
5.4. LA FORMAZIONE	174
FOCUS - L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE	177
5.4.1. La formazione ambientale e sulla sostenibilità	177
5.4.2. Rapporti e collaborazione con Scuola e Università	177
5.5. L'ORGANIZZAZIONE (LE MODIFICHE ORGANIZZATIVE)	178
FOCUS - L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE	180
FOCUS - L'EVOLUZIONE DEI PROGETTI AGILE VERSO L'APPROCCIO PMO	181

6. AdF E I FORNITORI	182
6.1. I FORNITORI DI AdF	185
FOCUS - I FORNITORI ED I CONTROLLI DI AdF SU SALUTE E SICUREZZA	189
6.1.1. Il Protocollo di Economia Circolare	190
6.2. LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI	191
6.2.1. Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura	193
 7. AdF E LE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ	 198
7.1. PROGETTI, EVENTI E CAMPAGNE PER PROMUOVERE IL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ	201
7.1.1. Le campagne di comunicazione	201
7.1.2. I progetti di educazione ambientale con le scuole	203
7.1.3. Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà	204
7.1.4. Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni	211
7.2. LE VISITE ALLE SORGENTI E AL MUSEO DELL'ACQUA	212
FOCUS - LE CASINE DELL'ACQUA	214
 APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI AdF	 216
APPENDICE 1 Indice dei contenuti GRI	217
APPENDICE 2 Elenco degli stakeholder aggiornato al 2024 con identificazione dei temi rilevanti e della tipologia di canale di dialogo e/o risposta attuata	229
APPENDICE 3 Tabella di correlazione temi materiali e standard GRI	233
APPENDICE 4 Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato	234
APPENDICE 5 Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area - aggiornato al 2024	239
APPENDICE 6 Elenco delle aree ad elevata biodiversità	242
 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	 243

Lettera agli stakeholder

GRI
2-22

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 oltre 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, 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.

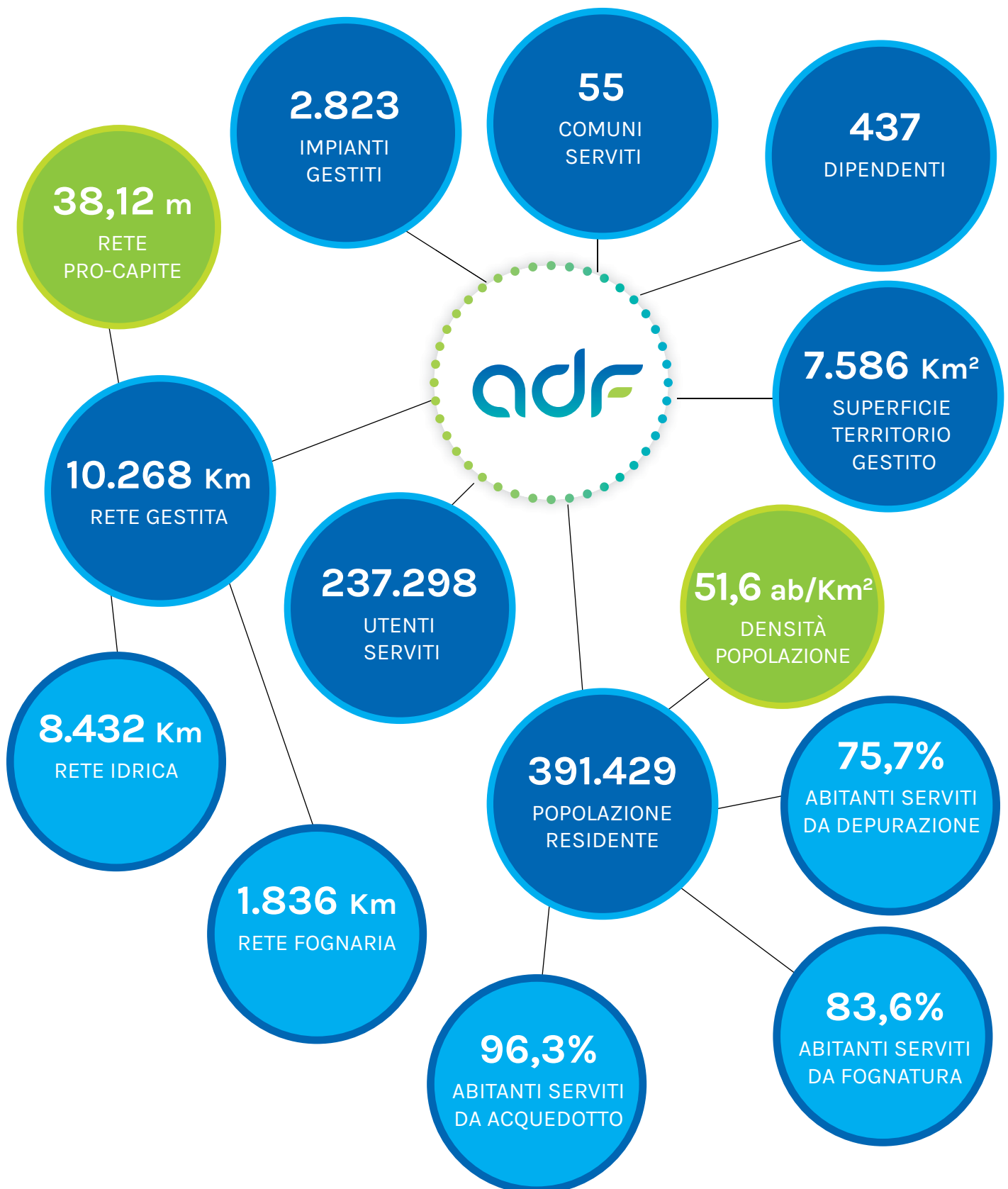
L'Amministratore Delegato
Piero Ferrari



Il Presidente
Roberto Renai



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

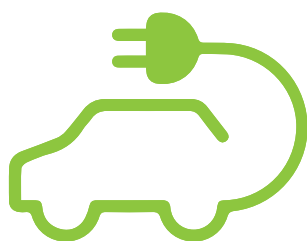
PLASTICA RISPARMIATA

64

TONNELLATE
corrispondente a
2.144.721 bottiglie da 1,5l

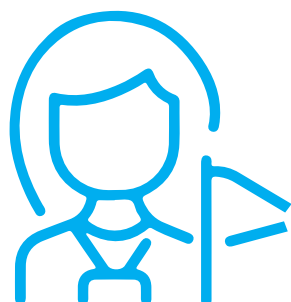
CO₂ RISPARMIATA

185
TONNELLATE



CO₂ 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



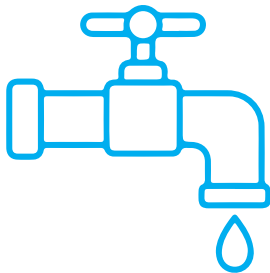
RIDUZIONE EMISSIONI

~314 t

CO₂ EQUIVALENTE RISPARMIATA

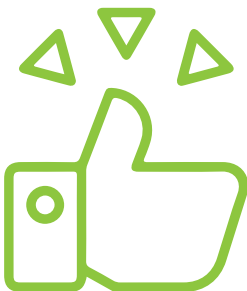
RISPARMIO ENERGETICO
PER EFFICIENTAMENTO

~3.500 MWh



PERDITE PERCENTUALI

35,7%



UTENTI SODDISFATTI

95%

Il documento

Quello sulla sostenibilità è ormai divenuto per AdF un impegno a lungo termine, improntato alla tutela del territorio e radicato nella pianificazione strategica. Un impegno preso con Soci, dipendenti, investitori, utenti, fornitori e anche, soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali, l'agire sostenibile è divenuto non solo un obiettivo, ma un dovere.

L'attività di un'impresa non si limita più soltanto agli aspetti economici, ma ha anche un impatto, spesso molto rilevante, sull'ambiente e sulla società nel suo complesso. Per questo motivo l'annuale rendicontazione di sostenibilità è ormai divenuto per AdF un fondamentale momento aziendale per raccontare in modo trasparente, completo ed accurato le proprie *performance* di sostenibilità ed il proprio impegno sociale e di governance. Il Bilancio di Sostenibilità è un documento che contiene le valutazioni in merito all'impatto economico, ambientale e sociale delle attività svolte dal Gestore, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con i suoi *stakeholder* (cioè tutti i portatori di interesse che entrano in contatto con Acquedotto del Fiora nello svolgimento della propria attività).

AdF pubblica il Bilancio di Sostenibilità, volontariamente e con cadenza annuale, dal 2010 (rendicontando i dati dell'esercizio 2009). Dal 2020, per volontà del Consiglio di Amministrazione, i tempi di pubblicazione del Bilancio di esercizio e del Bilancio di Sostenibilità sono stati allineati.

I. Nota metodologica

GRI
2-3

GRI
2-5

GRI
2-14

Il Bilancio è redatto in conformità con gli **GRI-STANDARDS 2021** (*"AdF has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2023 to 31 December 2023"*), tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

All'interno del documento vengono rendicontate le attività del 2024 con uno sguardo agli anni a venire e – laddove utili – sono stati riportati i trend di performance inerenti al triennio 2022-2024 (e anni precedenti se significativi). In ottica di completezza e trasparenza sono state rendicontate informazioni aggiuntive rispetto a quanto strettamente richiesto dagli Standard GRI per garantire una più approfondita conoscenza dell'Azienda e sottolineare la forte correlazione

tra i valori della Società e il contesto territoriale in cui la stessa opera.

Il Bilancio di Sostenibilità si ispira ai principi enunciati nei GRI 1: Foundation 2021. Il Bilancio di sostenibilità aziendale viene **redatto annualmente** ed **approvato dal Consiglio di Amministrazione**.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità - che rendiconta i principali temi economici, ambientali e sociali riferiti al periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21.03.2024 e presentata ai Soci nel corso dell'Assemblea annuale di approvazione del Bilancio di Esercizio. Il periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità coincide con quello del Bilancio d'Esercizio.

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto ad esame limitato, da parte della Società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. (PWC) (incaricata anche della revisione del Bilancio di esercizio di Acquedotto del Fiora S.p.A.), secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore.

La diffusione del documento è garantita attraverso la sua pubblicazione sul sito web aziendale, in una sezione ad esso dedicata <https://www.fiora.it/azienda/acqua-e-territorio/sostenibilita/>, ed è divulgata sia a mezzo stampa che sui principali social network. Il documento è stato pubblicato ad aprile 2025.

L'approccio alla rendicontazione è stato approfondito attraverso la diffusione di una cultura della sostenibilità maggiormente radicata all'interno dell'organizzazione e flussi informativi che coinvolgono tutti i livelli della struttura. I dati e le informazioni rendicontati sono stati forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con le informazioni contenute nel Bilancio di Esercizio di AdF e nel Rapporto di sostenibilità della Capogruppo ACEA SpA. Gli stessi sono stati analizzati ed integrati dalle figure aziendali responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità per assicurarne la conformità ai principi specificati negli Standard GRI.

Gli indicatori oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità sono esplicitati nell'indice dei contenuti del GRI di cui all'**APPENDICE 1**.

Nel corso del 2024 **non** sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito alla conformità del Bilancio di sostenibilità 2023 agli Standard GRI.

II. Le funzioni responsabili per il bilancio ed il team per la sostenibilità

GRI
2-3GRI
2-13GRI
2-14

Nel 2024 l'Unità Sostenibilità alle dirette dipendenze del Presidente è confluita nell'Unità RELAZIONI ISTITUZIONALI, COMUNICAZIONE ESTERNA E SOSTENIBILITÀ, allo scopo di rafforzare il dialogo con gli stakeholder del territorio. In particolare - tra le altre attività - l'Unità ha la responsabilità di individuare le opportunità di sviluppo collegate agli scenari emergenti di sostenibilità, promuovendo, sviluppando e coordinando progetti e attività utili, in collaborazione con le strutture aziendali coinvolte, al fine di favorire la diffusione della cultura della sostenibilità, presidiando per quanto di competenza il processo di redazione e revisione del Bilancio di Sostenibilità di AdF.

Dal 2023 è stata istituita inoltre l'Unità INNOVAZIONE E TRANSIZIONE ECOLOGICA, all'interno della "macro-unità" Sviluppo Infrastrutture. Nello specifico - tra le altre attività - tale unità assicura l'attivazione e gestione di linee di ricerca finalizzate all'individuazione di nuove tecnologie per migliorare la sostenibilità, l'affidabilità e la resilienza dell'infrastruttura idrica, fognaria e depurativa, monitora e analizza i consumi energetici, individuando le aree di miglioramento e definendo le regole di ottimizzazione energetica e presidia i progetti/iniziative/tavoli di sostenibilità promossi sia da AdF sia dal Gruppo, cura la rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità di AdF interfacciandosi con l'Unità Sostenibilità. Alla redazione del documento hanno partecipato referenti di ciascun processo aziendale, a testimonianza della volontà con cui Acquedotto del Fiora prosegue il cammino di rendicontazione e di miglioramento mediante tale strumento, nell'interesse di tutti i suoi stakeholder. Questo bilancio e l'intero processo di rendicontazione sono stati presidiati dal Vertice Aziendale.

Per informazioni, curiosità, dubbi o suggerimenti sul nostro Bilancio di sostenibilità puoi scrivere a:

Acquedotto del Fiora SpA
Via Mameli 10 - 58100 Grosseto

o collegati al nostro sito, e scopri nella sezione **Contatti** le altre modalità per comunicare con noi!

III. Gli stakeholder di AdF e i temi materiali

GRI
2-29GRI
3-1GRI
3-2GRI
3-3

AdF tiene in considerazione, nell'ambito delle decisioni aziendali, le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali, ed adotta un approccio inclusivo con le parti interessate, sviluppando relazioni di fiducia, monitorando i nuovi bisogni del mercato locale, consultando i suoi principali stakeholder per capire quali sono i trend più rilevanti e collaborando con loro, per poter realizzare nuovi progetti e una nuova comunicazione marketing, per implementare il valore dell'azienda. Lo Stakeholder Engagement, quindi, è per AdF un processo essenziale, che permette il coinvolgimento di più individui nelle decisioni aziendali. AdF inoltre fa parte del Gruppo Acea e partecipa alle attività di Stakeholder Engagement di Gruppo. La mappa degli Stakeholder che segue, rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori dell'organizzazione.

MAPPA SINTETICA DEGLI STAKEHOLDER



In **APPENDICE 2** è pubblicato l'elenco analitico degli stakeholder aziendali (aggiornato al 2024) che sono stati identificati dalle varie Unità aziendali competenti per argomento/portatore d'interesse e, per ciascuno di essi, sono stati determinati i temi di particolare interesse, la tipologia di canale di dialogo e/o la risposta attuata da AdF. È uno strumento dinamico soggetto a revisione annuale sulla base di nuove relazioni tra Gestore e territorio.

Rinviando ai bilanci precedenti¹ per maggiori approfondimenti in merito, per il 2024 – essendo un periodo di transizione normativa a seguito del recepimento da parte dell'Italia della Direttiva Europea 2022/2464 (CSRD), che introduce nuovi obblighi di rendicontazione sulla sostenibilità - AdF ha ritenuto di non effettuare una nuova analisi di materialità ma di utilizzare quella precedentemente effettuata, tenuto anche conto che non si rilevano elementi di variazione rispetto a quanto presentato lo scorso anno, confermando, per la rendicontazione di sostenibilità 2024, l'elenco dei temi materiali.

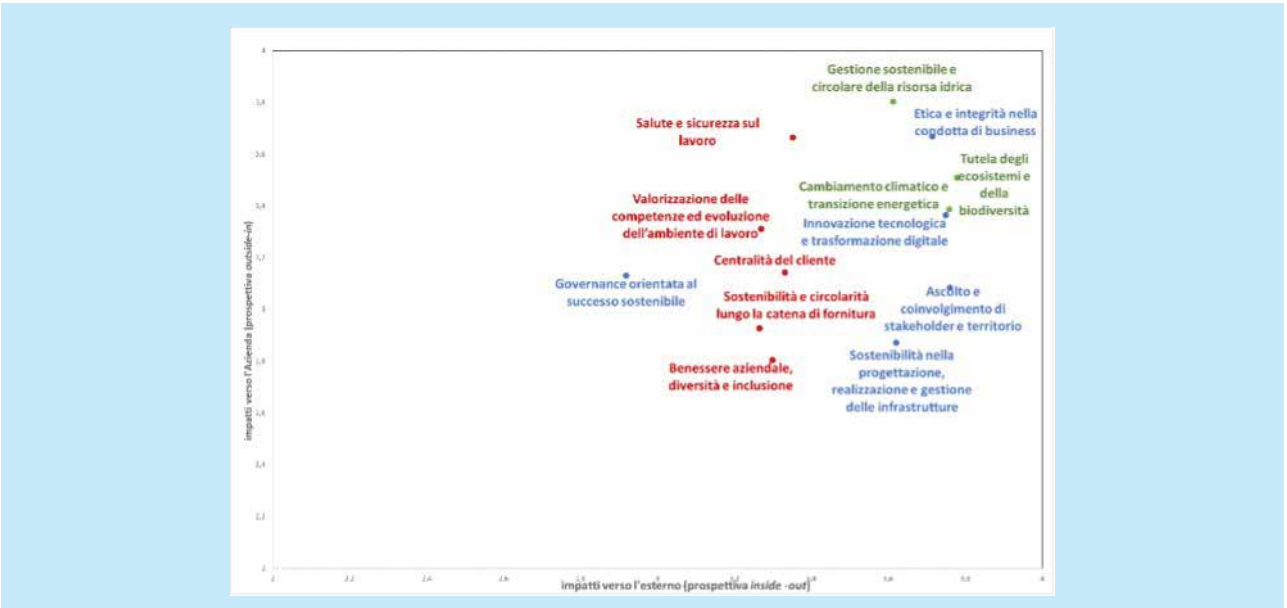
Di seguito l'elenco dei temi materiali del Gestore.

Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica
Etica e integrità nella condotta di business
Tutela degli ecosistemi e della biodiversità
Cambiamento climatico e transizione energetica
Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
Salute e sicurezza sul lavoro
Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio
Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro
Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture
Centralità del cliente
Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura
Benessere aziendale, diversità e inclusione
Governance orientata al successo sostenibile

in **verde** i temi ambientali, in **celeste** i temi di governance, in **rosso** i temi sociali

Nella seduta del 22 gennaio 2025 il Consiglio di Amministrazione di AdF ha confermato, anche per la rendicontazione 2024, suddetti temi materiali, nonché gli ambiti di impatto associati.

Di seguito la matrice di materialità AdF.



¹ Per maggiori informazioni sul progetto, sull'Analisi di materialità svolta, sulla metodologia utilizzata e sulle fasi del processo si rinvia ai Bilanci di sostenibilità di AdF 2022 e 2023.

Anche alla luce delle evidenze di dettaglio (singoli aspetti pertinenti) sono stati identificati gli indicatori di maggior interesse per AdF su cui rendicontare che si riportano nella tabella contenuta nell'**APPENDICE 3 - TABELLA DI CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E STANDARD GRI**.

Di seguito è rappresentata la tabella di raccordo tra temi materiali e ambiti di impatto associati, che sono stati selezionati e discussi dagli stakeholder nel corso di focus group.

Tale confronto ha consentito di rilevare la percezione multistakeholder dei principali impatti (positivi e negativi) su ambiente, società e stakeholder connessi ad AdF.

TABELLA DEI PRINCIPALI IMPATTI PERCEPITI DAGLI STAKEHOLDER, ASSOCIATI AI TEMI MATERIALI

TemI Materiali	Ambiti di impatto più significativi Per gli stakeholder	Principali impatti (attuali/potenziati) negativi e positivi percepiti dagli stakeholder ²
GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA	ottimizzazione di infrastrutture e reti, per aumentarne la resilienza e garantire l'approvvigionamento idrico	ridotto accesso all'acqua di qualità per inefficienze del sistema connesse a stress idrico ed eventi meteorologici estremi messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico grazie allo sviluppo di nuove soluzioni infrastrutturali e tecnologiche
	evoluzione verso un modello circolare di gestione della risorsa idrica (incluso il riuso dell'acqua, il recupero e riutilizzo dei fanghi di depurazione, ecc.)	mancata riduzione delle pressioni sulle risorse idriche a causa del limitato riutilizzo dell'acqua depurata contributo al miglioramento dei contesti ambientali e sociali grazie al potenziamento di soluzioni per la gestione circolare della risorsa idrica (riuso per le diverse finalità di acque depurate, fanghi ecc.)
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS	conformità delle performance aziendali agli standard di settore	peggioramento delle condizioni di contesto (qualità di vita, relazioni tra Azienda e stakeholder ecc.) a causa di non conformità, controversie e contenziosi maggiore garanzia di accesso a servizi di qualità, conformi agli standard
	promozione di valori etici, anche a contrasto dell'illegalità e della corruzione, lungo tutta la catena del valore	depotenziamento dell'azione di promozione di principi etici nei contesti di riferimento a causa di ostacoli burocratico-amministrativi e resistenze culturali contributo allo sviluppo di un sistema socio-economico sano, guidato da principi etici e rispetto delle regole
TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ	riduzione della pressione sugli ecosistemi (ad esempio contenimento delle emissioni, uso efficiente di risorse naturali, riduzione dell'occupazione di suolo ecc.) per preservarne la salubrità e il ciclo naturale	difficile adattabilità delle infrastrutture agli ecosistemi che le ospitano maggiore consapevolezza delle ricadute delle attività su biodiversità ed ecosistema grazie allo sviluppo di modelli di analisi dedicati
	interventi mirati alla protezione degli ecosistemi dei territori in cui l'Azienda opera (salvaguardia delle sorgenti, tutela del patrimonio naturale, di aree protette e delle specie animali e vegetali ecc.)	mancata formalizzazione di impegni specifici sulla tutela di biodiversità ed ecosistemi sviluppo di sinergie con partner scientifici e istituzioni per il presidio delle aree ad elevata biodiversità e la creazione di corridoi ecologici

² In arancione sono riportati gli impatti negativi e in verde quelli positivi.

CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA	adozione di modelli energetici a basso impatto ambientale (generazione da fonti rinnovabili, efficientamento energetico, cogenerazione, consumi di energia <i>green</i> ecc.)	lentezza nello sviluppo di soluzioni a basso impatto ambientale a causa di vincoli burocratici ed autorizzativi contributo allo sviluppo sostenibile di territori e contesti socio-economici con azioni di contrasto al cambiamento climatico
	sviluppo di servizi a valore aggiunto legati alla transizione energetica	bassa scalabilità di alcune tecnologie <i>green</i> per la collettività miglioramento dei contesti ambientali e sociali grazie allo sviluppo di soluzioni di decarbonizzazione applicate ai diversi contesti (smart city, mobilità sostenibile, efficientamento edifici ecc)
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE	sviluppo di servizi e prodotti innovativi ed ecosostenibili, in risposta alle mutate esigenze del contesto e delle persone	aumento delle disuguaglianze causato da servizi erogati in modalità prevalentemente digitale (anziani, popolazione scarsamente digitalizzata ecc.) miglioramento della qualità di vita della collettività grazie alla disponibilità di servizi e prodotti in linea con i nuovi bisogni
	creazione di un ecosistema di innovazione e ricerca d'eccellenza, aperto e interconnesso	mancata opportunità di sviluppo innovativo per carenza di competenze qualificate e investimenti dedicati contributo al progresso sociale e alla crescita culturale
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	costruzione di contesti lavorativi sicuri e protetti, a partire dalla prevenzione degli eventi infortunistici	verificarsi di incidenti sul lavoro, con possibili effetti anche sulla sicurezza per i cittadini incremento della sicurezza e conseguente miglioramento del livello dei servizi
	promozione della cultura della sicurezza sul lavoro lungo la catena di fornitura (appalti, ecc.)	depotenziamento dell'azione di promozione della cultura della sicurezza sul lavoro in realtà meno attrezzate come le piccole e piccolissime imprese contributo al miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro del personale delle imprese fornitrici
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO	risposte a istanze multistakeholder, con progetti a valore condiviso e iniziative di co-progettazione	aumento delle controversie con gli stakeholder a causa di un loro inefficace coinvolgimento in progetti ad alto impatto sul territorio sviluppo sinergico di progetti e iniziative in grado di rispondere meglio alle legittime esigenze degli stakeholder
	rilevazione e considerazione specifiche di minoranze e soggetti più vulnerabili	insufficiente attivazione, in considerazione delle criticità del contesto attuale, di iniziative di per famiglie e imprese in difficoltà economiche (caro bollette, inflazione ecc.) supporto alla comunità grazie alla promozione di iniziative mirate, anche in sinergia con istituzioni e associazioni del territorio (nuove povertà, crisi energetica ecc.)

VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO	promozione contesti lavorativi meritocratici, capaci di valorizzare e accrescere competenze e capacità	resistenza al cambiamento culturale e professionale aumento delle competenze, maggiore soddisfazione dei lavoratori e creazione di nuovi posti di lavoro
	adozione di nuovi modelli di lavoro capaci di rispondere alle esigenze della trasformazione digitale, anche con logiche <i>agile</i> , basate su collaborazione e flessibilità	scarsità di nuove competenze chiave (tech jobs, ecc.) miglioramento del bilanciamento vita privata/lavoro e dei contesti lavorativi
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	realizzazione di infrastrutture e opere di qualità e sostenibili dal punto di vista ambientale e sociale	possibili difficoltà realizzative causate da carenza di modelli di progettazione e di professionalità che integrano la sostenibilità sviluppo di un approccio alla progettazione di lungo periodo, capaci di integrare logiche di sostenibilità e per una transizione "giusta"
	adozione di un approccio progettuale che, integrando le legittime istanze degli stakeholder, favorisce l'accettazione di opere e infrastrutture da parte della collettività	ridotta accettabilità sociale delle infrastrutture a causa dell'inadeguata gestione dei processi partecipativi contributo allo sviluppo sostenibile dei territori
CENTRALITÀ DEL CLIENTE	disponibilità di servizi di customer care (assistenza alla clientela) facilmente accessibili e personalizzati, anche grazie al crescente utilizzo dei canali digitali	diminuzione del livello di fiducia dei clienti per mancanza di comunicazione chiara e trasparenza miglioramento della <i>customer experience</i> e del rapporto con l'azienda
	disponibilità di servizi, in linea con i nuovi bisogni e stili di vita dei clienti	insufficiente attenzione alle crescenti difficoltà manifestate dai clienti nel contesto (conflitto e crisi energetica, caro bollette, inflazione ecc.) incremento della sostenibilità nei comportamenti e negli stili di consumo
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	implementazione di processi di acquisto che privilegiano il ricorso a prodotti e servizi che coniugano qualità, eco-compatibilità (riciclati, riutilizzabili, ecc.) e responsabilità sociale	possibile esclusione di piccole e piccolissime imprese meno strutturate in ambito sostenibilità riduzione dell'impatto socio-ambientale di beni e servizi
	crescente qualificazione della catena di fornitura, anche in relazione all'attenzione agli aspetti sociali (tutela dei diritti dei lavoratori, dei diritti umani, qualità delle forniture ecc.) e ambientali (emissioni, inquinamento ecc.)	iniziali maggiori oneri per i fornitori a cui vengono richieste maggiori impegni sulla sostenibilità supporto alla promozione della sostenibilità presso le imprese fornitrici
BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE	creazione di modelli e luoghi di lavoro inclusivi e plurali, rispettosi delle persone	mancata riduzione di barriere culturali e organizzative alla valorizzazione della diversità sviluppo di percorsi e progetti di inclusione sociale e lavorativa
	promozione di una cultura del lavoro orientata a preservare il benessere delle persone all'interno dell'organizzazione e a rispettarne la vita privata (welfare, iniziative di conciliazione vita-lavoro ecc.)	ridotta efficacia delle iniziative di promozione a causa di resistenze culturali determinate da una visione "tradizionale" del lavoro sviluppo del concetto di benessere, che oltre ai lavoratori, è esteso anche alla collettività e al territorio (benessere a "tutto tondo")

GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE	creazione di valore nel lungo periodo, mediante l'integrazione del successo sostenibile (dimensioni sociale e ambientale) negli obiettivi strategici, nelle remunerazioni dei manager e nei sistemi di controllo interno	insufficiente trasparenza e completezza delle informazioni a disposizione degli stakeholder efficaci sistemi incentivanti agganciati ad obiettivi di sostenibilità
	costruzione di modelli di governance in grado di sviluppare strategie di lungo termine che tengano conto degli orientamenti di sostenibilità	greenwashing contributo duraturo allo sviluppo sociale, ambientale ed economico del contesto territoriale

ANNO
1931

COMUNE DI GROSSETO
SORGENTE BUGNANO





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

7.586³ km²
circa il 33% Regione Toscana

POPOLAZIONE RESIDENTE

391.429

DENSITÀ DI POPOLAZIONE

51,6 ab./Km²CERTIFICAZIONI
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)

³ Fonte “Relazione Annuale del Direttore Generale dell’Autorità Idrica Toscana sul Servizio Idrico Integrato in Toscana” ai sensi dell’art.24 L.R. N. 69/2011 e dell’art. 30 DLgs N. 201/2022, pubblicata a settembre 2024.



1.1 Chi è AdF

GRI
2-1GRI
2-6

Acquedotto del Fiora S.p.A. (di seguito anche **"Acquedotto del Fiora"**, **"AdF"**, **"Società"** o **"Gestore"**) è la Società per Azioni che gestisce, in regime di monopolio, il Servizio Idrico Integrato (SII) nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 "Ombrone" (ex ATO 6) che comprende 55 Comuni (tutti e 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena). La sede legale della Società si trova a Grosseto.

Come Gestore del SII si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile, nonché del collettamento e della depurazione delle acque reflue.

Ha inoltre funzioni accessorie connesse e correlate ai servizi principali.

La Società gestisce un territorio molto ampio che rappresenta oltre il **33% dell'intera Regione Toscana** - 7.586 Km² - con popolazione residente complessiva di 391.429 abitanti, a cui si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (agosto) - può aumentare di oltre 250.000 persone. La popolazione risulta servita dal servizio di acquedotto per il 96,3%, dal servizio di fognatura per l'83,6% e dal servizio di depurazione per il 76,02%. Il numero di abitanti residenti rapportato alla vasta superficie del territorio determina una densità di popolazione di circa 52 ab/km² che risulta tra le più basse d'Italia.

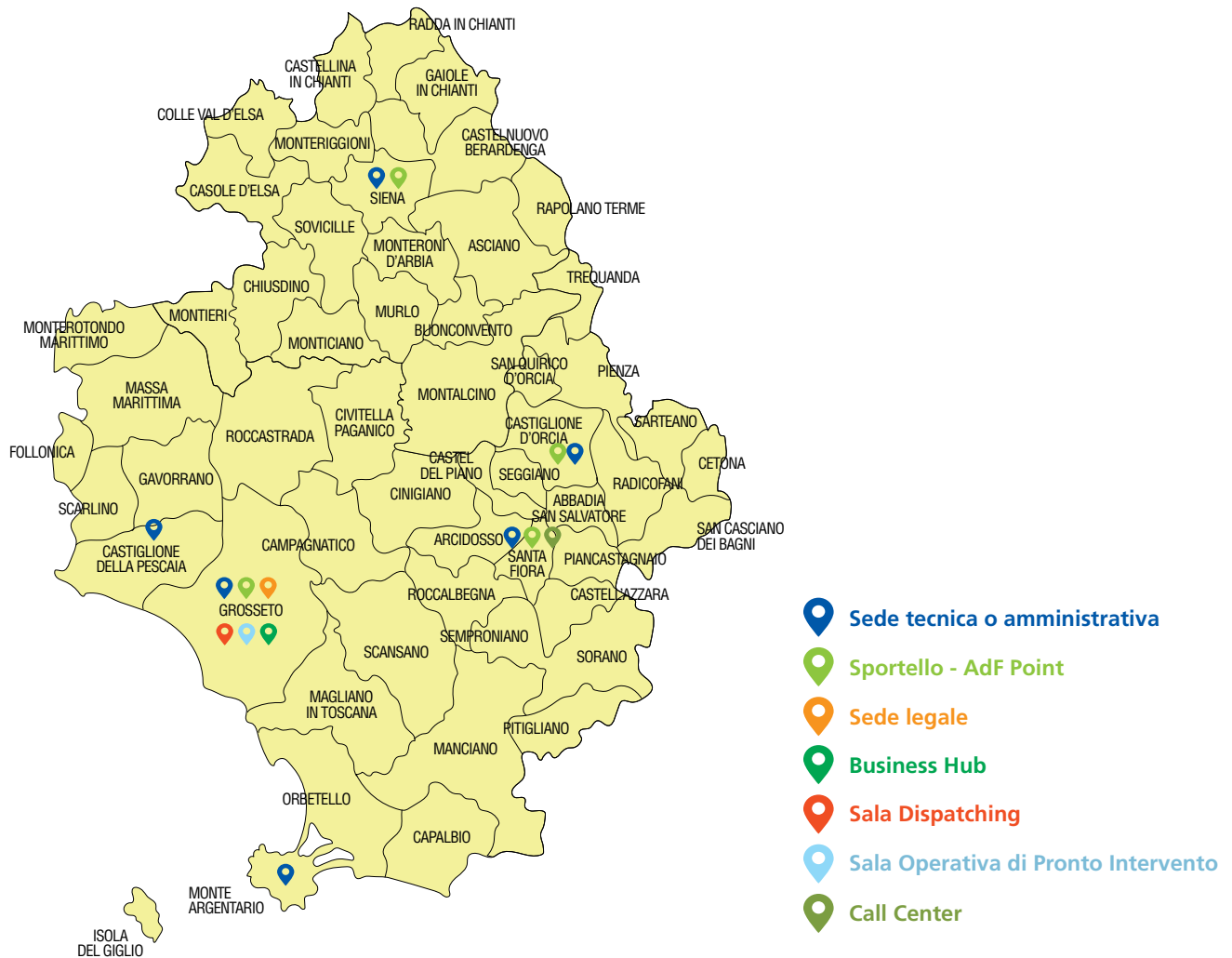
Fattori quali l'ampio territorio, la mole di investimenti realizzati ogni anno, la scarsa densità di popolazione, il numero di impianti (oltre 2.800) e i 10.268 Km di rete (8.432 Km di acquedotto e 1.836 Km di fognatura) rendono oggettivamente difficoltosa la gestione di un servizio a rete come quello idrico, con costi operativi che risultano proporzionali all'estensione territoriale e insufficienti risorse a disposizione derivanti da ricavi che sono invece proporzionali agli abitanti residenti.

La gestione del servizio è articolata territorialmente in tre Aree territoriali di erogazione del SII denominate **"Amiata-Orcia"**, **"Grosseto"** e **"Siena"**. Le **utenze complessive** sono oltre 237.000.



1.1.1 Dove siamo

GRI
2-1



Grosseto, via Mameli nr. 10

È sede legale della Società ove si svolgono le maggiori attività direzionali che, tuttavia, vengono effettuate – seppur solo parzialmente - anche nella sede posta a Siena in viale Toselli 9/a. Il complesso ospita uffici direzionali e amministrativi.



Siena, viale Toselli nr. 9

L'immobile sorge in un'area dove sono altri stabili di Società che erogano pubblici servizi. La sede tecnico/amministrativa accoglie anche i locali adibiti ad **AdF Point**.

**Santa Fiora, via Fonte Mannarina nr. 6:**

La sede si trova nelle vicinanze della galleria principale delle **sorgenti** del Fiora. L'immobile ospita gli uffici ed un locale per l'accoglienza delle persone che partecipano alle visite guidate delle sorgenti.

**Grosseto, loc. Grancia strada dei Serbatoi**

Nella sede composta da due edifici completamente ristrutturati recentemente, si trovano gli uffici, la **sala dispatching** e una **sala operativa di pronto intervento** che assicura il sistema di telecontrollo, telecomando e monitoraggio 24h24.

**Grosseto, via Trento nr. 3**

Il fabbricato si trova vicino alla Sede direzionale di via Mamei. Gli uffici sono principalmente adibiti ad attività pertinenti l'**AdF Point** ed il back office per le attività amministrative di carattere commerciale.

**Grosseto, in località Pianetto via S. Rocco nr. 191**

Qui sorge il più grande impianto di depurazione gestito dalla Società. All'interno dell'area sono presenti anche palazzine, un tempo adibite ad uffici, dove oggi si trovano locali di archivio.

**Siena, Ponte a Tressa**

Sono presenti l'impianto di depurazione, alcuni locali destinati alla conduzione ed uffici tecnico amministrativi.

**Vivo D'Orcia, via delle Sorgenti snc****Castiglione D'Orcia**

Sede periferica inaugurata il 15/12/2022 al cui interno si trova sia un **Museo dell'Acqua** (per approfondimenti vedi il paragrafo dedicato nel Capitolo 7) che alcune postazioni di lavoro per i dipendenti. Da luglio 2023 è stato inoltre reso disponibile all'utenza il primo AdF Point Digital.

**Grosseto, via Giordania nr. 69**

L'immobile, ricavato da un ex capannone industriale, è stato completamente ristrutturato negli anni 2016-2017 ed ospita uffici, sale riunioni ed il principale magazzino di AdF. I lavori di ristrutturazione dell'edificio sono stati orientati alla realizzazione di un **ambiente energeticamente efficiente**, dal 2020 trasformata in **Business Hub**.

**Monte Argentario Depuratore Terrarossa**

Acquisito il 23/05/2023 da INTEGRA, all'interno dell'impianto insiste un edificio adibito a uffici e spogliatoi.

**Bagnolo (Santa Fiora), via della Chiesa nr. 9**

Nella struttura si svolgono attività tecnico amministrative e vi è collocata una sede operativa del **Call Center** dell'Azienda gestito tramite una società partecipata.

**Siena, strada di Renaccio**

In questa località sorge l'altro magazzino di AdF, suddiviso tra una zona prettamente adibita a deposito ed una ad uffici dove si svolgono attività amministrative e di custodia dei materiali idraulici.

**Castiglione della Pescaia, in località Paduline**

All'interno dell'impianto di depurazione è posto un locale destinato ad uffici e spogliatoi.



Guardando al risparmio energetico ed eco-sostenibile, AdF ha cercato di migliorare il comfort dello stare in ufficio attraverso le **continue operazioni di manutenzione agli impianti elettrici di riscaldamento/condizionamento, illuminazione e le forniture di consumabili realizzati in materiale biodegradabile.**

Non c'è dubbio infine che, in AdF già da tempo l'architettura del sistema informatico e le nuove tecnologie hanno cambiato il modo di agire.

Se da una parte le relazioni tra i dipendenti ed il territorio si sono trasformate anche di fronte ad una emergenza sanitaria che ci ha tenuto fisicamente lontani, la creazione delle **Business Hub** ci ha fatto sentire appartenenti sempre più ad un inarrestabile processo di sviluppo, innovazione e digitalizzazione, azioni che hanno favorito il raggiungimento senz'altro degli obiettivi aziendali ma, soprattutto di gruppo, ottimizzando e standardizzando le modalità lavorative.

1.2 I soci di AdF

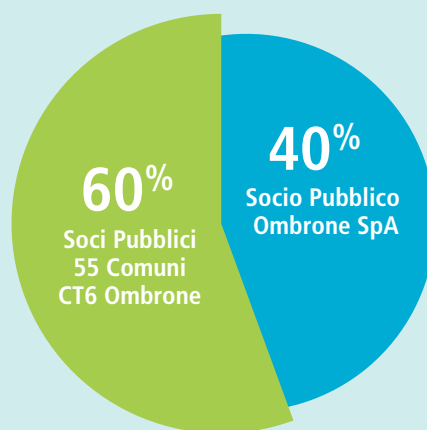
GRI
2-1

Acquedotto del Fiora SpA, con delibera n. 477 del 12 luglio 1983 della Regione Toscana, si è costituita come Consorzio di Comuni. A seguito del profondo processo di riorganizzazione del settore idrico avviato negli anni '90 si trasforma prima in Azienda Speciale e nel 1999 diventa Società per Azioni.

Dal 1.1.2002 la Società diventa Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ATO n.6 Ombrone e si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Diviene così il più vasto ATO della Regione Toscana trovandosi a gestire le reti (acquedotti e fognature) e gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, etc.) di 56 Comuni (oggi 55 a seguito della fusione di 2 Comuni Soci) - tutti e 28 quelli della provincia di Grosseto e 28 della provincia di Siena (oggi 28 della Provincia di Grosseto e 27 dei Comuni della Provincia di Siena).

Nel 2003 i Soci di AdF decidono di indire una gara per la scelta del partner privato che acquirerà il 40% del capitale sociale di AdF, mediante sottoscrizione dell'aumento di capitale riservato. Il miglior offerente risulta l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta da Acea SpA (Capogruppo Mandataria), Acque Toscane SpA, Banca Monte dei Paschi di Siena SpA, Società Italiana Per Lavori Marittimi SpA, Consorzio Maremmano Installatori Termoidraulici SCRL, Consorzio Cooperative Costruzioni, Consorzio Toscano Costruzioni Società Consortile SCRL. Il 21.2.2003 viene sottoscritto il verbale di aggiudicazione definitiva. Si dà avvio alla **gestione "mista" pubblico-privata: il 60%** del capitale sociale è posseduto dai **55 Comuni** che formano l'ATO n. 6 "Ombrone" ed il **40%** da Ombrone SpA, la Società "veicolo" il cui scopo sociale esclusivo è la gestione della partecipazione in AdF. Il principale azionista di Ombrone è ACEA S.p.A., una delle più importanti multiutility italiane.

I Soci di AdF



	SOCIO	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE (€)	IMPORTO (€)	QUOTA %
1.	ABBADIA SAN SALVATORE	2.119	9	19.071,00	1,10%
2.	ARCIDOSO	1.622	9	14.598,00	0,84%
3.	ASCIANO	1.954	9	17.586,00	1,02%
4.	BUONCONVENTO	1.457	9	13.113,00	0,76%
5.	CAMPAGNATICO	1.356	9	12.204,00	0,71%
6.	CAPALBIO	1.603	9	14.427,00	0,83%
7.	CASOLE D'ELSA	1.393	9	12.537,00	0,72%
8.	CASTEL DEL PIANO	1.661	9	14.949,00	0,86%

9.	CASTELL'AZZARA	1.298	9	11.682,00	0,68%
10.	CASTELLINA IN CHIANTI	1.373	9	12.357,00	0,71%
11.	CASTELNUOVO BERARDENGA	1.971	9	17.739,00	1,03%
12.	CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	2.112	9	19.008,00	1,10%
13.	CASTIGLIONE D'ORCIA	1.415	9	12.735,00	0,74%
14.	CETONA	1.445	9	13.005,00	0,75%
15.	CHIUSDINO	1.269	9	11.421,00	0,66%
16.	CINIGIANO	1.443	9	12.987,00	0,75%
17.	CIVITELLA PAGANICO	1.455	9	13.095,00	0,76%
18.	COLLE VAL D'ELSA	3.846	9	34.614,00	2,00%
19.	FOLLONICA	4.375	9	39.375,00	2,28%
20.	GAVORRANO	2.232	9	20.088,00	1,16%
21.	GROSSETO	12.356	9	111.204,00	6,43%
22.	GAIOLE IN CHIANTI	1.331	9	11.979,00	0,69%
23.	ISOLA DEL GIGLIO	1.210	9	10.890,00	0,63%
24.	MAGLIANO IN TOSCANA	1.614	9	14.526,00	0,84%
25.	MANCIANO	2.104	9	18.936,00	1,09%
26.	MASSA MARITTIMA	2.483	9	22.347,00	1,29%
27.	MONTALCINO	2.886	9	25.974,00	1,50%
28.	MONTE ARGENTARIO	2.983	9	26.847,00	1,55%
29.	MONTERIGGIONI	2.174	9	19.566,00	1,13%
30.	MONTERONI D'ARBIA	1.999	9	17.991,00	1,04%
31.	MONTEROTONDO MARITTIMO	1.167	9	10.503,00	0,61%
32.	MONTICIANO	1.192	9	10.728,00	0,62%
33.	MONTIERI	1.201	9	10.809,00	0,62%
34.	MURLO	1.248	9	11.232,00	0,65%
35.	ORBETELLO	3.337	9	30.033,00	1,74%
36.	PIANCASTAGNAIO	1.665	9	14.985,00	0,87%
37.	PIENZA	1.334	9	12.006,00	0,69%
38.	PITIGLIANO	1.651	9	14.859,00	0,86%
39.	RADDA IN CHIANTI	1.222	9	10.998,00	0,64%
40.	RADICOFANI	1.169	9	10.521,00	0,61%
41.	RAPOLANO TERME	1.757	9	15.813,00	0,91%
42.	ROCCALBEGNA	1.194	9	10.746,00	0,62%
43.	ROCCASTRADA	2.460	9	22.140,00	1,28%
44.	SAN CASCIAO DEI BAGNI	1.277	9	11.493,00	0,66%
45.	SAN QUIRICO D'ORCIA	1.343	9	12.087,00	0,70%
46.	SANTA FIORA	1.442	9	12.978,00	0,75%
47.	SARTEANO	1.661	9	14.949,00	0,86%
48.	SCANSANO	1.710	9	15.390,00	0,89%
49.	SCARLINO	1.406	9	12.654,00	0,73%
50.	SEGGIANO	1.135	9	10.215,00	0,59%
51.	SEMPRONIANO	1.195	9	10.755,00	0,62%
52.	SIENA	10.069	9	90.621,00	5,24%
53.	SORANO	1.630	9	14.670,00	0,85%
54.	SOVICILLE	2.183	9	19.647,00	1,14%
55.	TREQUANDA	1.181	9	10.629,00	0,61%
56.	OMBRONE SPA	76.912	9	692.208,00	40,00%
192.280		C.S.	1.730.520,00	100,00%	

Soci pubblici provincia di Grosseto

Soci pubblici provincia di Siena

Socio privato Ombrone

Il 7 ottobre 2024 sono scaduti i patti parasociali. La Società, in data 18 marzo 2025, è stata informata tramite PEC dalla Società Acea S.p.A., che in data 13 marzo 2025, il Consiglio di Amministrazione di Acea S.p.A. ha approvato il progetto di bilancio consolidato del Gruppo Acea per l'esercizio 2024, rilevando il consolidamento a patrimonio netto di AdF.

1.3 La Corporate Governance ed il modello di gestione aziendale

GRI
2-9

La *corporate governance* è l'insieme di strumenti, regole, relazioni, processi e sistemi aziendali finalizzati ad una corretta ed efficiente gestione dell'impresa, intesa come sistema di compensazione fra gli interessi (potenzialmente divergenti) dei soci e degli amministratori di una società.

Il **sistema di governance di AdF** è articolato secondo il modello tradizionale: **l'Assemblea** (organo della società rappresentativo della volontà dei soci) nomina l'organo amministrativo (**Consiglio di Amministrazione, compreso il Presidente**) e quello di controllo (**Collegio Sindacale**). Il controllo contabile è affidato ad una **Società di revisione** esterna, sempre nominata dall'Assemblea dei Soci.

Tale sistema in AdF è principalmente incentrato sul ruolo di guida ed indirizzo strategico attribuito al Consiglio di Amministrazione, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficienza e sull'efficacia del sistema di controllo interno. Gli strumenti di cui AdF si è dotata garantiscono il rispetto di valori, principi, comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita nel pieno rispetto della sostenibilità. Al fine di assicurare la necessaria coerenza tra comportamenti e strategie ha istituito un sistema di norme interne che configurano **un modello di governo basato sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo**.

1.3.1 L'Assemblea dei Soci

GRI
2-9

GRI
2-10

GRI
2-17

GRI
2-18

GRI
2-19

GRI
2-20

L'Assemblea dei Soci di AdF è composta dai **55 Comuni** della Conferenza territoriale n. 6 "Ombrone", che insieme rappresentano il 60% del capitale, e dal Socio Privato **Ombrone SpA** che detiene il rimanente 40%⁴.

All'Assemblea spettano le decisioni sui supremi atti di governo della Società secondo quanto previsto dalla legge e dallo Statuto. L'Assemblea ordinaria, in prima convocazione, è regolarmente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino almeno la metà del capitale sociale e delibera a maggioranza assoluta. In seconda convocazione l'Assemblea ordinaria delibera, sugli oggetti che avrebbero dovuto essere trattati nella prima, qualunque sia la parte di capitale rappresentata dai soci intervenuti. L'Assemblea straordinaria, in prima e seconda convocazione, è validamente costituita con la presenza di tanti soci che rappresentino più della metà del capitale sociale e delibera con il voto favorevole di più della metà del capitale sociale. Tra i principali poteri, l'Assemblea dei Soci:

- Approva o respinge il bilancio di esercizio proposto dagli Amministratori;
- Nomina il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vicepresidente;
- Nomina il Collegio Sindacale;
- Determina i compensi del Consiglio di Amministrazione, del Presidente, del Vicepresidente e dei membri del Collegio Sindacale, sulla base delle normative tempo per tempo vigenti.

Su taluni argomenti di carattere strategico (modifica dello statuto e aumenti di capitale sociale con esclusione del diritto di opzione a norma dell'art. 2441 C.C.), lo statuto di AdF prevede che le deliberazioni dell'Assemblea straordinaria debbano essere assunte con il voto favorevole di tanti soci che detengano più del sessantasette per cento (67%) del capitale sociale.

Non esistono Comitati individuati per la remunerazione degli Amministratori, la cui competenza resta dell'Assemblea dei Soci, e non sono state adottate procedure di valutazione della performance del CdA, benché i Soci siano costantemente tenuti informati dal Vertice attraverso vari strumenti informativi (ad es. incontri, chat dei Sindaci, ecc..) sui principali risultati raggiunti, progetti importanti messi in campo o eventuali criticità pervenute.

Nel 2024 l'Assemblea dei Soci Ordinaria si è riunita **3 volte**. L'Assemblea del 24/04/2024 ha approvato il Bilancio di Esercizio 2023, con l'89,79%, e ha reso due informative circa il Bilancio di Sostenibilità 2023 e le attività di gestione per l'anno 2024,

⁴ Rappresentazione analitica del capitale sociale di AdF nel paragrafo 1.2 che precede.

nonché le strategie di sviluppo sostenibile (ambientale, economico e sociale) del territorio gestito a medio e lungo termine. L'Assemblea in quella sede ha inoltre deliberato di destinare la somma di € 500.000 €, all'interno del Piano degli Investimenti, per opere e progetti specifici del SII e che abbiano come obiettivo quello di salvaguardare la risorsa idrica, finalizzati ai comuni detentori di risorsa idrica, e di dare mandato al Consiglio di Amministrazione affinché vengano regolamentati i relativi accordi attuativi. L'Assemblea ha deliberato, infine, la nomina del nuovo Collegio Sindacale per il triennio 2024-2026, confermando i membri già in carica (si rinvia al paragrafo relativo al Collegio Sindacale del presente Bilancio).

Le successive Assemblee dei Soci hanno trattato prevalentemente tematiche relative a questioni industriali e di governance societaria, strettamente interconnesse.

Come già detto nelle precedenti edizioni del documento, l'Assemblea dei Soci del 18/07/2019 ha istituito un **Comitato Rappresentativo dei Soci** al fine di valutare e condividere le azioni connesse al percorso di allungamento della concessione e che negli anni successivi è stato coinvolto per condividere le attività strategiche della Società.

Nel 2024, il Comitato, nell'ambito delle proprie funzioni, si è riunito **6 volte** su diverse tematiche, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la richiesta di accordo avanzata dai Comuni detentori di risorsa idrica in merito alle azioni intraprese da AdF per la tutela della stessa, nonché la ridefinizione di un nuovo Piano Pluriennale, destinato a sostituire il precedente. Il nuovo Piano è stato concepito con l'obiettivo di sviluppare strategie innovative, finalizzate al rinnovo degli obiettivi aziendali, per rispondere efficacemente alle nuove esigenze dei territori gestiti e garantire un servizio sempre più adeguato e sostenibile.

FOCUS

RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI

GRI
2-29

GRI
413-1

Per volontà del Presidente e del Consiglio di Amministrazione già da un po' di anni vengono organizzati con regolarità gli incontri nei Comuni Soci; lo scopo è quello di informare i Comuni sull'andamento societario e nell'occasione raccogliere indicazioni, suggerimenti per migliorare la programmazione e l'erogazione del servizio idrico integrato, con una attenzione rivolta anche agli aspetti della sostenibilità, un modo questo per consolidare e potenziare quindi un rapporto tra gli Enti locali e la Società.

Con tali modalità AdF assicura un rapporto continuo e di fiducia con gli Amministratori e i tecnici dei Comuni, con un continuo coinvolgimento significativo in merito alle numerose attività afferenti alla gestione del SII. Gli incontri con i Comuni soci, e la programmazione che ne scaturisce, danno la possibilità all'Amministrazione Comunale di poter informare ove necessario la società civile e le associazioni del territorio anche attraverso assemblee pubbliche. Il coinvolgimento periodico offre una grande opportunità all'Ente per una partecipazione attiva alle varie necessità. Nel 2024 si sono tenuti circa

una quarantina di incontri, che spesso scaturiscono in appositi accordi di programma che permettono una corretta pianificazione delle attività tecnico-economiche, indicando la corretta applicazione delle competenze e delle risorse economiche necessarie alla realizzazione delle attività nell'interesse della pubblica utilità come viene sempre citato e riportato all'interno della documentazione accompagnatoria delle così dette "Convenzioni" o "Accordi di Programma".

AdF cura con interesse gli incontri con i Sindaci e le strutture Tecnico Economiche dei Comuni Soci. Ciò permette alla Società di effettuare anche valutazioni volte a misurare la potenzialità e la vulnerabilità del territorio e delle comunità che lo abitano.

Al fine di rendere ancora più efficace ed efficiente la comunicazione con i Comuni Soci, AdF ha proseguito anche nel 2024 nell'utilizzo di **Chat Whatsapp**, istituite nel 2019 e dedicate ad ogni Comune gestito e mirate a fornire indicazioni principalmente relative alla mancanza d'acqua e a problematiche tecniche rilevanti, mantenendo ovviamente i formali canali di informazione in uso.

FOCUS

ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ

GRI
2-29

GRI
413-1

Di seguito vengono rappresentate in sintesi alcune delle azioni introdotte da AdF nel 2024, sempre condivise con il Consiglio di Amministrazione, a favore dei Comuni Soci, del territorio e della collettività, che saranno poi approfondite nel resto del documento.

In continuità con la decisione assunta all'interno dell'Assemblea dei Soci del 14 aprile 2023, anche nel 2024 l'Assemblea dei Soci del 24/04/2024 ha deliberato di destinare la somma di € 500.000 €, all'interno del piano degli investimenti, per opere e progetti specifici del SII e che abbiano come obiettivo quello di **salvaguardare la risorsa idrica**, a favore dei comuni detentori di risorsa idrica.

Il 15 luglio 2024, a Castiglione della Pescaia, è stato presentato e sottoscritto il **nuovo patto per il territorio**, con AdF e altri partner impegnati a sostenere le imprese qualificate nell'albo di economia circolare di AdF attraverso offerte dedicate. L'obiettivo è promuovere lo sviluppo del tessuto economico locale secondo criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica, favorendo la transizione ecologica ed energetica. Quattro anni dopo il lancio del progetto, il Protocollo di Economia Circolare di AdF si rinnova con requisiti aggiornati per i fornitori, rafforzando un percorso che dal 2020 ha portato ad affidare oltre 5,5 milioni di euro in attività di economia circolare a imprese locali.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), AdF ha pianificato importanti investimenti strategici per il futuro del territorio servito. Tra questi interventi, resi possibili grazie ai finanziamenti dell'Unione Europea attraverso il programma **Next Generation EU**, si trovano anche quelli cofinanziati afferenti alla misura M2C4, linea 4.2, che interessano la rete idrica dei 22 Comuni di progetto individuati secondo criteri oggettivi in base alle esigenze dei singoli territori. Gli interventi vengono pianificati e realizzati in stretta sinergia con le amministrazioni comunali. Le attività previste si articolano 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. Il tutto con l'obiettivo di tutelare la risorsa idrica e l'ambiente e offrire un servizio sempre migliore per il territorio e la comunità, generando così significativi benefici ambientali in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile e la salvaguardia della risorsa idrica per le generazioni future.

Nel 2024 è proseguito il progetto delle **Case dell'acqua**, rilevante per i suoi benefici in ambito ambientale, con il completamento dell'installazione delle 36 strutture previste dal primo bando di gara. È stata inoltre avviata una nuova procedura di gara per la fornitura di ulteriori Case dell'acqua, che comprende l'installazione di nuove unità e l'adeguamento di alcune già esistenti. L'installazione partirà dai comuni esclusi dalla prima fase, per poi proseguire nei territori che hanno già completato i lavori preparatori all'installazione.

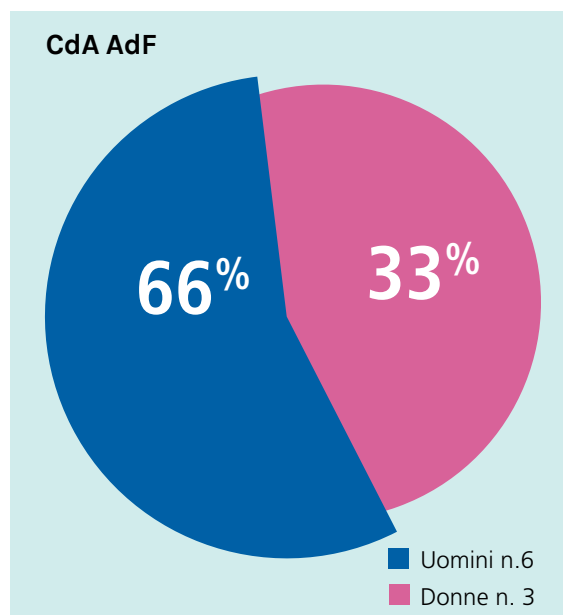
1.3.2 Il Consiglio di Amministrazione

GRI
2-9GRI
2-10GRI
2-11GRI
2-12GRI
2-13GRI
2-14GRI
2-15GRI
2-16GRI
2-17GRI
2-18GRI
2-19GRI
2-20GRI
2-24 (i)GRI
405-1

Il Consiglio di Amministrazione di AdF (a seguire denominato anche solo CDA) è disciplinato - oltre che dalla legge - dagli articoli dallo Statuto Societario. Dura in carica tre esercizi ed è rieleggibile.

Il CDA è l'espressione dell'attuale composizione societaria ed è composto da **9 membri**, 5 dei quali di espressione pubblica⁵, tra i quali il Presidente e il Vicepresidente, e 4 scelti dal Socio Privato, che propone anche l'Amministratore Delegato. Pur non essendo obbligata per legge, AdF ha ritenuto opportuno inserire nel proprio statuto una clausola che garantisca la nomina (almeno per un terzo del totale), tra i componenti dell'organo, al genere meno rappresentato. I membri del Consiglio di Amministrazione vengono scelti tra soggetti di cui sia comprovata la specifica competenza nel campo delle pubbliche utilità gestite in forma imprenditoriale.

Nel dettaglio, gli amministratori, nominati il 20/05/2022 ed attualmente in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2024, sono riportati nello schema a seguire⁶.



NOME	GENERE	FASCIA D'ETÀ (AL 31.12.24)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA	COMPENSI
Roberto Renai	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 20/05/2022	€ 40.892,88 lordi/anno
Piero Ferrari	M	>50	Designazione Socio Privato	Amministratore Delegato	Consigliere: Assemblea del 20/05/2022 AD: CDA del 23/05/2022	Compenso composto da: -una parte fissa di € 43.200,00; -una parte variabile di € 43.200,00, subordinata al raggiungimento di 2 obiettivi: - utile di Esercizio; - realizzazione di almeno il 70% del Piano degli investimenti approvato.
Roberto Baccheschi	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente Vicario	Consigliere: Assemblea del 20/05/2022 Vicepresidente: CDA del 26/07/2022	€ 19.000 lordi/anno
Gesù Domenico Ariganello	M	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Paola Carluccio	F	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Andrea De Caterini	M	>50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Francesca Mugnaini	F	30<C<50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Manuela Pagella	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno
Gianpiero Secco	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Consigliere	Assemblea del 20/05/2022	€ 9.500 lordi/anno

⁵ La Società non conosce quale sia l'indicazione di ciascun Comune socio in merito all'individuazione dei propri rappresentanti.

⁶ Si rinvia al sito web aziendale per maggiori approfondimenti sulle competenze, ed eventuali altri incarichi ricoperti dai membri del CDA. Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconfiribilità delle cariche evidenziando gli incarichi al momento ricoperti. La documentazione, riservata e non divulgabile, è conservata presso la Segreteria Societaria aziendale.

Nel CdA circa il 66% dei consiglieri ha oltre 50 anni, mentre il 33% ha tra i 30 e i 50 anni. Nessun consigliere ha meno di 30 anni.

I **compensi** degli Amministratori, del Presidente e del Vicepresidente sono stabiliti dall'Assemblea in sede di nomina, sulla base della normativa per tempo vigente e delle strategie di contenimento dei costi.

Il compenso dell'Amministratore Delegato è invece stato deliberato dal Consiglio di Amministrazione sempre entro i termini di legge. Come illustrato nella tabella precedente la retribuzione variabile dell'AD è subordinata alla valutazione delle performance di gestione ovvero al raggiungimento di due specifici obiettivi.

Per la validità dell'adunanza del Consiglio di Amministrazione occorre la presenza effettiva della maggioranza degli Amministratori in carica. Le deliberazioni del Consiglio sono prese a maggioranza assoluta dei presenti.

Il CDA è investito di ogni potere di ordinaria e straordinaria amministrazione e provvede a tutto quanto non sia riservato, dalla legge o dallo Statuto, all'Assemblea.

Parte dei suoi poteri possono essere delegati, nei limiti di cui all'art. 2381. Non sono delegabili, i poteri relativi a:

- a) approvazione degli atti di programmazione del Piano di Rinnovo Concessione e dei piani di assunzione del personale;
- b) le eventuali variazioni dello Statuto da proporre all'Assemblea;
- c) le decisioni inerenti a partecipazioni della Società ad Enti, Istituti, Organismi e Società e la designazione, ove occorra, delle persone destinate a rappresentare nei medesimi la società stessa, anche mediante il rilascio ad esse di procure speciali;
- d) alienazione, compravendita e permuta di beni immobili e brevetti;
- e) prestazioni di garanzia, fidejussioni e concessioni di prestiti;
- f) assunzione di mutui oltre agli atti per i quali la legge proibisce la delega.

Il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza.

Il conferimento di deleghe non esclude la competenza del Consiglio di Amministrazione che resta in ogni caso **titolare di un superiore potere di indirizzo e controllo sulla generalità delle attività della Società** nelle sue varie componenti. In quanto investito di responsabilità di indirizzo e controllo, il Consiglio di Amministrazione, unitamente al Collegio Sindacale, è destinatario di una puntuale e tempestiva informazione da parte dell'Amministratore Delegato in relazione all'attività svolta nell'esercizio delle deleghe stesse, ed in particolar modo in merito alle questioni complesse o articolate.

I temi posti in approvazione del Consiglio di Amministrazione sono sempre stati approvati all'unanimità, salvo astensioni connesse all'art 2391 c.c. in materia di conflitto di interessi.

Nel 2024 particolare attenzione è stata rivolta ai seguenti principali temi: strategie di piano per le azioni per il territorio; aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione 231; evoluzione dell'assetto organizzativo di AdF e piano dei fabbisogni, Società Partecipate e strategie societarie, contratti infragruppo, regolarizzazioni patrimoniali, smaltimento fanghi, energia elettrica, attività finalizzate al mantenimento della Certificazione UNI ISO 37001:2016; aggiornamenti su monitoraggio e rendicontazione fondi PNRR; attività di comunicazione e di erogazione sponsorizzazioni, nonché valutazioni di carattere economico e finanziario; investimenti e gestione degli impianti e delle strutture connesse al SII. Inoltre, il Consiglio è stato tenuto costantemente informato dai vertici sulle iniziative di sostenibilità e sulle strategie di sviluppo sostenibile intraprese (ad es. energia e certificati bianchi, Bilancio di sostenibilità, progetti di sostenibilità, analisi di materialità, ecc.).

Il CdA approva annualmente il bilancio di sostenibilità aziendale ed è tenuto periodicamente informato delle attività e delle azioni più importanti e dei progetti che avranno impatti significativi di carattere economico sociale o ambientale sui principali stakeholder di riferimento (quali ad esempio i clienti, i soci, il territorio, i fornitori locali e la collettività).

Il CdA, già dal 2020, ha ritenuto opportuno allineare le tempistiche del Bilancio di Sostenibilità a quello di Esercizio, oltre che fornire una rendicontazione periodica delle attività di sostenibilità e dei dati più importanti per l'Azienda, migliorando la cultura della sostenibilità e la connessa percezione al suo esterno. Inoltre, il CdA riceve relazioni semestrali ed è in costante collegamento con l'Organismo di Vigilanza che lo informa in merito alle eventuali criticità che hanno rilevanza 231.

Il Consiglio di Amministrazione nel 2024 si è riunito **9 volte**.

Il Consiglio viene informato da Presidente e/o dall'Amministratore Delegato anche di eventuali criticità che si dovessero presentare nel corso dell'esercizio.

Nelle situazioni che implicano o possono implicare **conflitto di interesse**, così come nelle operazioni con parti correlate, gli Amministratori danno notizia al CDA e al Collegio Sindacale e in taluni casi si astengono dal partecipare alle deliberazioni riguardanti le operazioni stesse.

IL PRESIDENTE



Il Presidente è nominato dall'Assemblea su designazione dei Soci Pubblici. Ha la rappresentanza istituzionale della Società nel territorio, cura i rapporti con gli enti locali e le altre Autorità pubbliche, al fine di assicurare la soddisfazione dell'interesse pubblico nella erogazione del servizio ed il rispetto dei diritti

degli utenti. A titolo esemplificativo: attua le iniziative per l'informazione verso l'esterno e la promozione dell'immagine della Società; assicura la funzionalità e l'adeguatezza del sistema di controllo interno, definendo, di concerto con l'Amministratore Delegato le relative procedure ed individuando i soggetti responsabili della loro osservanza; vigila sull'attuazione della corporate governance e sulla corretta realizzazione dei programmi e dei deliberati degli organi collegiali avvalendosi dell'internal auditing; segue, d'intesa con l'AD, le problematiche di carattere giuridico-legale di maggiore rilevanza per la Società. Il Presidente non è dipendente né dirigente dell'organizzazione.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO



L'Amministratore Delegato viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i consiglieri eletti su designazione del Partner Privato e da quest'ultimo specificamente indicato. Costituisce il vertice gerarchico della struttura operativa: a lui il CdA delega i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione

non espressamente riservati - per legge o per statuto - al Consiglio di Amministrazione stesso, nonché alcuni poteri di importanza strategica ritenuti espressamente non delegabili e quindi di esclusiva competenza del CdA.

L'Amministratore Delegato delega a procuratori speciali parte dei suoi poteri, ivi compresi quelli in materia di salute, sicurezza e ambiente, atti a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento.

1.3.2.1 Comitati

GRI 2-9

Non risultano istituiti Comitati responsabili delle decisioni relative a temi economici, ambientali e sociali, né Comitati con poteri decisionali che si occupano dello sviluppo sostenibile.

Esiste un Comitato sponsorizzazioni composto dal Presidente del CDA, da due Consiglieri e da un Segretario, che si occupa di valutare le richieste pervenute. Vengono rese informative semestrali in CDA e in ossequio alla normativa sulla "trasparenza" le erogazioni liberali/sponsorizzazioni concesse sono pubblicate sul sito web aziendale (in apposita sezione).

1.3.3 Il Collegio Sindacale

GRI 2-12

GRI 2-16

Il Collegio Sindacale è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea ordinaria. È espressione della composizione "mista" della Società: il Presidente, un membro effettivo e un supplente sono designati dai Soci Pubblici, mentre l'altro membro effettivo e un altro supplente sono indicati dal partner Privato.

L'Assemblea dei Soci del 24/04/2024 ha nominato il Collegio Sindacale, in carica fino all'approvazione del Bilancio Esercizio 2026, nelle figure di:

NOME*	GENERE	FASCIA D'ETÀ (AL 31.12.23)	DESIGNAZIONE	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Luca Bartoletti	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Presidente	Assemblea del 24/04/2024
Claudia Peducci	F	30<C<50	Designazione Socio Privato	Membro effettivo	Assemblea del 24/04/2024
Luca Turchi	M	>50	Designazione Soci Pubblici	Membro effettivo	Assemblea del 24/04/2024

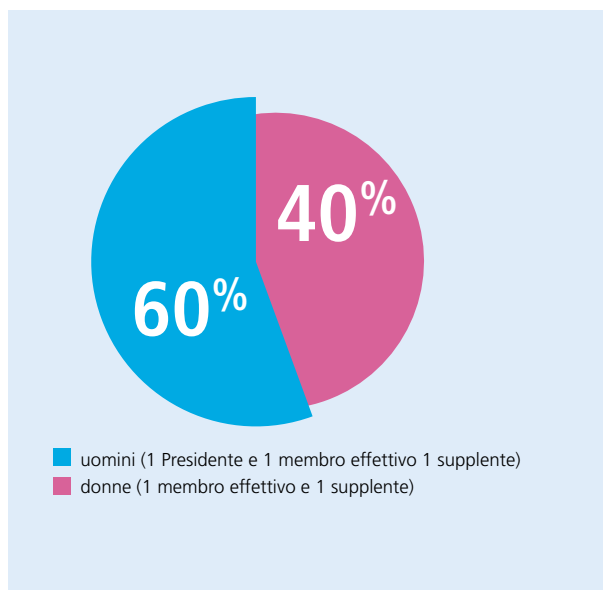
* Inoltre si aggiungono Michele Agostini e Francesca Michela Maurelli, come membri supplenti.

Il Collegio ha **funzione di controllo e vigila (con atti di ispezione) sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione**. Vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Nel corso del 2024 il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso **9 riunioni** ed ha assistito alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione. I Sindaci hanno svolto l'attività di vigilanza prevista dalle norme mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle rispettive funzioni. Il Collegio ha acquisito altresì conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno, del sistema amministrativo-contabile e della sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione. È stato altresì costantemente informato sull'andamento della gestione sociale e sulle novità normative e di indirizzo di settore emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex

AEEGSI) quale organismo deputato a regolamentare il servizio idrico. Il Collegio ha inoltre riscontrato che le operazioni effettuate con parti correlate e infragruppo (in quanto AdF fa parte del Gruppo Acea che per il tramite di Ombrone detiene il 40% della Società) sono state effettuate a normali condizioni di mercato e che non vi sono state operazioni atipiche e/o inusuali.

I sindaci hanno effettuato incontri con la Società di Revisione e con l'Organismo di Vigilanza e, dallo scambio di informazioni reciproche sugli accertamenti effettuati, non è stata comunicata l'esistenza di fatti censurabili e non sono emersi aspetti rilevanti per i quali si sia reso necessario procedere a specifici approfondimenti. **Non** sono pervenute al Collegio Sindacale né denunce ai sensi dell'art. 2408 del Codice Civile né esposti e dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione.



1.3.4 La Società di Revisione

GRI
2-5

L'Assemblea dei Soci della Società, in data 28/04/2022, dietro proposta motivata del Collegio Sindacale, ha conferito l'incarico del controllo contabile alla Società di Revisione, PricewaterhouseCoopers S.p.A. (anche denominata PWC), per gli esercizi 2022, 2023 e 2024 abilitata ai sensi di legge, non prevedendo lo statuto che lo stesso sia esercitato dal Collegio Sindacale. Sono state affidate alla Società di Revisione suddetta il controllo contabile, la certificazione del Bilancio di esercizio 2024 e la revisione del Bilancio di sostenibilità 2024.

1.4 Le associazioni di categoria a cui partecipa AdF

GRI
2-28

Rispetto al 2023, non risultano variazioni rispetto alle Associazioni di categoria a cui aderisce AdF, allo scopo di creare delle occasioni di confronto tecnico, di collaborazione e di aggiornamento normativo e tecnologico con i colleghi di altre Aziende.

NOME ASSOCIAZIONE	ATTIVITÀ SVOLTA DALL'ASSOCIAZIONE	LINK WEB
Utilitalia	Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Sono oltre 500 i soggetti associati ad Utilitalia, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti, e rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia. Offre anche supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi, piani economici e finanziari.	https://www.utilitalia.it/
Confservizi Cispel Toscana	Associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico. I gestori toscani dei servizi di pubblica utilità partecipati dagli Enti Locali o privati aderiscono a Confservizi Cispel Toscana che ne rappresenta gli interessi sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne promuove lo sviluppo e la crescita. Confservizi Cispel Toscana fa parte della Confederazione nazionale Confservizi ed è un'associazione legalmente riconosciuta dalla Regione Toscana (Decreto n° 1585 del 21.03.97). Confservizi Cispel Toscana è membro del Tavolo Regionale di Concertazione, aderisce al Comitato Regionale Consumatori Utenti e partecipa alla Rete Telematica della Regione Toscana.	https://www.confservizitoscana.it/
Fondazione Polo Universitario Grossetano	Costituita nel 1998 come società consortile a r.l., alla quale hanno aderito fin dall'inizio le principali istituzioni pubbliche locali, l'Università di Siena, le associazioni di categoria più rappresentative, oltre ad una vasta compagine di soggetti associativi e privati. AdF nel 2020 ha perfezionato l'iter avviato nel 2018 di adesione a Socio della Fondazione, in assenza di obblighi finanziari, al fine di avviare una collaborazione strategica che ruoti attorno a: innovazione, ricerca e formazione.	http://www.polouniversitariogrosseto.it/

1.5 Compliance, etica, integrità e risk management

Per un'azienda come AdF che gestisce un servizio di pubblica utilità, la **compliance**, ossia la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta, e la **gestione dei rischi legati alla conduzione delle sue attività** sono elementi fondamentali, sia dal punto di vista della cura e del consolidamento dell'immagine aziendale, ma anche dal punto di vista della correttezza e della legalità, nonché in fine anche per non incorrere in penalità, sanzioni e procedimenti.

L'**etica** e l'**integrità** nel contesto aziendale sono perciò considerati standard di condotta e valori a cui l'Azienda crede, non può farne a meno ed orientano tutte le proprie attività ed iniziative.

1.5.1 La gestione del rischio (Risk Management) e il sistema dei controlli interni

GRI
2-12GRI
2-23GRI
2-24GRI
201-2

Il corretto operato nella gestione dei rischi contribuisce a prevenirli e a gestirne gli impatti. AdF ne è consapevole e agisce quindi di conseguenza. In via generale, i rischi sono monitorati e gestiti secondo la relativa soglia di rischio: alcuni sono coperti da polizze assicurative o da fondi rischi in bilancio, altri vengono gestiti mappando il relativo processo o la singola attività attraverso procedure o regolamenti, altri ancora costantemente sottoposti a controlli e verifiche.

Il Consiglio di Amministrazione è parte integrante del Sistema di Controllo Interno.

Le scelte strategiche in merito al Sistema di Controllo Interno sono definite specificatamente all'interno di un programma condiviso con i vertici aziendali e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'Unità Legale Risk & Compliance supporta il vertice nello sviluppo delle strategie, dei processi e dei sistemi per la gestione e il monitoraggio dei rischi, a difesa della continuità aziendale. Dal 2020, per effetto del consolidamento di Gruppo, l'Unità Legale R&C (nota: fino a luglio 2023 solo Unità R&C) ha assunto anche la responsabilità del presidio Antitrust.

L'Unità Legale Risk & Compliance opera, pertanto, a supporto dei processi decisionali onde favorire la crescita e la consapevolezza quanto a senso di responsabilità in ordine al governo dei rischi, a tutti i livelli aziendali. Non solo contribuisce alla salvaguardia della reputazione aziendale. Gestisce le attività di aggiornamento e adeguamento a quanto chiesto dalla legge, in risposta e in linea con le esigenze espresse da tutte le aree funzionali dell'azienda.

AdF è costantemente impegnata nel proseguire le attività di consolidamento e di evoluzione del proprio modello di gestione del rischio. Attraverso l'effettuazione del risk assessment, si radicano processi strutturati e aggiornati, volti alla identificazione e gestione dei rischi: sostanzialmente, focus

sui rischi, integrazione di processi aziendali e miglioramento continuo delle performance. Rischi valutati quantitativamente, qualitativamente tenendo sempre in considerazione gli aspetti relativi alla salute e sicurezza, ambiente, reputazione, immagine e sostenibilità. Il **sistema di controlli interni e di gestione dei rischi** (SCI-GR) intesi come controlli analitici, audit interni e verifiche di conformità legislativa, vanno a monitorare le prestazioni anche in termini di **sostenibilità e salvaguardia ambientale** e contribuiscono a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione, nonché alla diffusione di **una corretta conoscenza dei rischi**, della **legalità** e dei valori aziendali.

Le componenti organizzative, amministrative, contabili di AdF quale Gestore che fornisce il servizio pubblico idrico integrato, devono essere assolutamente coordinate, interdependenti e coinvolgere, a diverso titolo, tutti i soggetti della governance aziendale, quali il CdA, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza, l'*Internal Audit*, il RAC, il DPO, il Referente Antitrust, i Dirigenti e tutta la sua popolazione.

Il presidio sullo SCI-GR si articola su tre livelli di controllo, a cui sono associati diversi strumenti e responsabilità, a complemento della corporate governance in capo agli organi sociali di amministrazione e controllo:





CONTROLLI DI I LIVELLO

I controlli sui processi operativi predisposti e attuati dal *management*, nel rispetto degli obiettivi e delle responsabilità del medesimo.

CONTROLLI DI II LIVELLO

I controlli trasversali sui rischi e sulla conformità, svolti da funzioni di staff che hanno l'obiettivo di definire le metodologie di misurazione del rischio, verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree, individuare idonee procedure per la prevenzione dei rischi rilevati e richiederne l'adozione, attestare l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali in relazione agli obiettivi strategici.

I modelli di Controllo di II livello adottati dalla Società sono:

- il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** che assicura le necessarie analisi, raccomandazioni e valutazioni al fine di promuoverne l'efficacia e l'efficienza e dare così la possibilità al Vertice Aziendale e al Management di effettuare le giuste valutazioni in materia di Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi;
- in parte, il **modello di gestione e controllo ex L. 262/05 adottato dalla Capogruppo Acea S.p.A.**, finalizzato a definire un efficace Sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria di Gruppo, recepito per quanto di competenza anche da AdF;
- il **modello di gestione e controllo conforme al GDPR 679/2016**, adottato con l'obiettivo di garantire la conformità alla normativa sulla privacy, nella gestione dei processi aziendali;
- il **modello di controllo dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della salute e della sicurezza** sui luoghi di lavoro, adottato in conformità allo standard internazionale **UNI EN ISO 45001:2023** con l'obiettivo di ridurre i rischi, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;
- l'adeguamento alle normative di riferimento (antitrust, finanziaria, ambiente, ecc.), implementando i **sistemi di prevenzione dei rischi** ad esse connesse;
- il **sistema organizzativo e normativo interno**, costituito da regolamenti/procedure/policy, coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

CONTROLLI DI III LIVELLO

L'*assurance* (sicurezza) di terzo livello è garantita dall'Internal Audit, che assicura il progetto generale di funzionalità del sistema.

Per le attività di monitoraggio e gestione rischi, in AdF operano anche l'**Organismo di Vigilanza**, per quanto afferente alla Compliance in materia 231/01 s.m.i., nonché per l'attestazione dell'adempimento degli obblighi di "trasparenza", e il **Collegio Sindacale** quanto ai controlli di cui all'art. 2403 CC. e il **DPO** per il controllo di III livello di conformità al GDPR e alla norma-

tiva tempo per tempo vigente in materia di trattamento dei dati personali. Nella gestione dei rischi **ERM - Enterprise Risk Management** AdF segue le linee guida consolidate e adottate dal Gruppo Acea, incardinando un legame imprescindibile fra i seguenti elementi:

- **GLI OBIETTIVI** che l’organizzazione tempo per tempo si prefigge, come dichiarati e assunti nel Piano industriale;
- **I RISCHI**, ovvero le situazioni che potrebbero comportare eventi con incidenza negativa sugli obiettivi, i quali devono pertanto essere valutati quanto a probabilità e impatto;
- **I CONTROLLI**, ossia tutte le azioni che AdF mette in atto per prevenire/mitigare/contenere gli effetti negativi che possono generare gli eventi portatori di rischi.

AdF, partecipa all’attività di **“Enterprise Risk Management (ERM) - Integrating with Strategy and Performance”** dello stesso Gruppo.

Il Programma ha lo scopo di considerare la natura e il livello dei principali rischi aziendali che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di pianificazione industriale e di sostenibilità, nonché indirizzare le strategie di sviluppo di un piano di mitigazione, laddove necessario. Lo scopo principale dell’ERM è quello di aumentare la consapevolezza sui rischi a cui il Gruppo è esposto, migliorando le capacità previsionali e di risposta ai cambiamenti del *management* e riducendo la volatilità dei risultati attesi.

All’interno delle categorie di rischio contenute nella matrice di *risk ownership* (proprietà del rischio) l’Amministratore Delegato, coadiuvato dall’Unità Legale R&C (*focal point* ERM), anche per l’anno 2024 ha identificato alcuni scenari di rischio rilevanti per la Società ed i relativi Risk Owner aziendali con i quali sono state compilate le schede e con i quali è stata effettuata la valutazione del rischio in termini di: impatto, probabilità, attività tipiche di controllo, azioni di mitigazione, strategie di gestione dei rischi e le contromisure da porre in essere.

Gli scenari di rischio ritenuti rilevanti, che sono stati valutati sono stati i seguenti:

DRIVER DI RISCHIO	CATEGORIA DI RISCHIO	TIPOLOGIA DI RISCHIO	NOME SCENARIO
Esterni	Naturali	Fenomeni naturali	Collasso strutture sistema fonti idriche primarie per fenomeni naturali
Esterni	Naturali	Variazioni Climatiche	Diminuzione livello risorsa idrica per variazioni climatiche
Interni	Operativi	Interruzione di business	Interruzione del SII per eventi accidentali
Interni	Operativi	Ambientale	Rischio non conformità al Dlgs 152/06 con eventuale contestazione del danno ambientale
Interni	Information technology	Integrità e sicurezza dei dati	Rischio minacce cyber, che espongono i sistemi ICT e OT alla compromissione di disponibilità, integrità e confidenzialità dei dati della Società nel perimetro dei sistemi ICS
Interni	Legali & Compliance	Group Compliance	Public Finance Reporting risk
Interni	Legali & Compliance	Group Compliance	Public Finance Delay risk

Quanto poi ai rischi legati ai cambiamenti climatici, il tema è fortemente presidiato sia da AdF che dalla Capo-Gruppo Acea, oltre ad essere interessati dalla valutazione in ottica ERM.

FOCUS

IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD

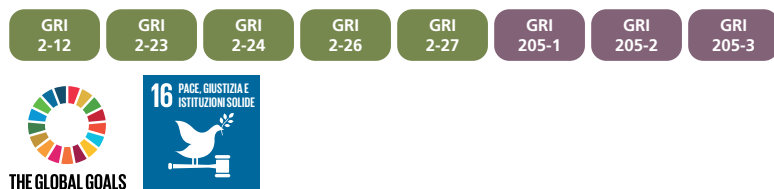
Il cambiamento climatico rappresenta un rischio finanziario per l'economia globale. I mercati finanziari hanno bisogno di informazioni chiare, complete e di alta qualità sugli impatti del cambiamento climatico. Ciò include i rischi e le opportunità presentati dall'aumento delle temperature, dalle politiche relative al clima e dalle tecnologie emergenti. La *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD), stabilita nel 2015 dal Consiglio di Stabilità Finanziaria del G20 (Financial Stability Board, FSB), è finalizzata a fornire informazioni agli investitori su ciò che le aziende stanno facendo per mitigare i rischi del cambiamento climatico.

La Direttiva Europea CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), recepita in Italia con il D.Lgs. 125/2024, impone alle aziende di riportare dettagli sui rischi climatici, fisici e di transizione, al fine di garantire la conformità alle normative internazionali come la TCFD. Tali requisiti favoriscono la trasparenza e la comparabilità dei dati, aiutando le aziende a rispondere alle aspettative degli investitori e a gestire i rischi ambientali.

Anche nel 2024 AdF ha partecipato attivamente ai lavori del Gruppo Acea nella valutazione dei rischi climatici, secondo le modalità e i requisiti previsti dagli aggiornamenti introdotti dal D.Lgs 125/2024 e in armonia con l'attuale metodologia di *Enterprise Risk Management* di Acea.

Le analisi dei rischi dei rischi fisici, condotte sulle coordinate geografiche degli asset delle Società nel comparto idrico del gruppo Acea, hanno permesso di identificare e quantificare l'esposizione degli asset ai rischi climatici, per supportare la resilienza operativa e la continuità del servizio. I rischi fisici acuti, come tempeste ed esondazioni, sono stati valutati con riferimento all'indicatore BID (Business Interruption Days), mentre per la valutazione del rischio fisico cronico della siccità è stato fatto riferimento all'indicatore Dry Spell (numero consecutivo di "giorni secchi"). Sul territorio di AdF è stato individuato un trend di aumento della frequenza e intensità dei periodi di siccità in futuro, di cui dovrà essere tenuto conto nella pianificazione degli investimenti per aumentare la resilienza dei sistemi idrici.

1.5.2 Lo stato di attuazione in AdF del decreto legislativo n. 231 del 2001 (e s.m.i.) e la lotta alla corruzione



AdF, con riferimento al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha ritenuto necessario procedere all'adozione del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (di seguito anche solo "**Modello**" o "**MOGC**") ex D.lgs. 231/01 ed alla **nomina dell'Organismo di Vigilanza**. Il Modello è stato aggiornato ed adeguato tempo per tempo, ai sensi di legge.

Modello di Organizzazione e Gestione di AdF,

ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 è consultabile on line ai seguenti link

Parte Speciale: <https://www.fiora.it/AdF-trasparente/altri-contenuti/whistleblowing/wistleblowing-segnalazioni-231/>

Parte Generale: <https://www.fiora.it/AdF-trasparente/disposizioni-general/modello-di-organizzazione-e-gestione-231/>
e nella intranet aziendale al seguente link: **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231**

Il D.Lgs. 231/01, all'articolo 1, comma 2, ha circoscritto l'ambito dei soggetti destinatari della normativa agli "enti forniti di personalità giuridica, le Società fornite di personalità giuridica e le Società e le associazioni anche prive di personalità giuridica".

In accordo a quanto disposto dal detto Decreto, gli enti rispondono laddove:

1. il reato sia stato commesso nel loro interesse o vantaggio - Requisito finalistico;
2. il reato sia stato commesso da un soggetto apicale o da persone sottoposte alla sua direzione o vigilanza - Requisito soggettivo;
3. sia stato commesso uno dei reati previsti dal Decreto ("reati presupposto") - Requisito oggettivo.

Il Consiglio di Amministrazione di AdF ha approvato, con deliberazione del 24/10/2007 il Modello della Società ed ha istituito il relativo **Organismo di Vigilanza** (OdV), al fine di indirizzare i Destinatari del Modello nell'espletamento delle proprie attività.

Il **Modello di AdF** costituito dalla **parte generale**, corredata dai principi ispiratori del Decreto nonché dai meccanismi di governance attualmente adottati dalla Società e da una **parte speciale** - suddivisa per sezioni, in relazione alle tipologie di reato previste dal Decreto, con puntuale riferimento alle tipologie di rischio cui la società è apparsa maggiormente sensibile e la cui commissione, quindi, è astrattamente ipotizzabile nell'interesse o a vantaggio di AdF - e il **Codice Etico** costituiscono riferimenti indispensabili per tutti coloro che contribuiscono allo sviluppo delle varie attività, in qualità di fornitori di materiali, servizi e lavori, consulenti, partners nelle associazioni temporanee o Società con cui AdF opera.

Il Modello costituisce uno degli elementi essenziali del più ampio sistema di controllo di AdF, da intendersi come l'insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire e valutare le attività aziendali, con l'obiettivo di garantire il rispetto di leggi e procedure, tutelando il patrimonio aziendale, gestendo le attività nel modo più idoneo ed efficiente e fornendo dati contabili e finanziari accurati e completi. Il sistema di controllo è integrato nei più generali assetti organizzativi e di governo societario adottati da AdF

e contribuisce, con tutte le sue componenti, sia direttamente che indirettamente, alla prevenzione dei reati-presupposto del Decreto Legislativo 231/01.

Con l'approvazione del MOGC nella seduta del 14/07/2020, il CdA ha altresì dato mandato a svolgere l'analisi dei rischi (risk analysis) ex D.Lgs. 231/2001. AdF ha perciò provveduto ad effettuare l'analisi dei rischi, sia tenendo conto delle modifiche intervenute sulla macrostruttura aziendale, sia dell'inserimento degli ultimi reati introdotti dalla direttiva PIF (Protezione interessi Finanziari). Si è proceduto, quindi a: preliminarmente individuare i *risk owners* direttamente coinvolti in base alle fattispecie di reato e sulla base delle attività da essi gestite; prendere in considerazione le "Aree a rischio" e per ciascuna area le singole "Attività a rischio", le quali possono essere una o più di una per singola area; per ciascuna attività a rischio sono stati stimati prima i parametri di gravità (in base alla fattispecie di reato prevista) e di probabilità del rischio e, successivamente, il parametro relativo al livello di controllo esistente, sul presupposto che un certo livello di controllo possa mitigare il rischio presente. Pertanto, per ogni area a rischio e per ciascuna fattispecie di reato, a scopo cautelativo e prudenziale, è stato considerato il livello di rischio maggiore presente tra le singole attività a rischio. All'esito delle valutazioni ed in ragione dei nuovi reati introdotti dalla direttiva PIF e delle linee guida di Confindustria del Giugno 2021, è stata predisposta una revisione della documentazione della Parte Generale e della Parte Speciale del **Modello**, portata in approvazione unitamente alla documentazione consistente nell'Analisi dei rischi.

Nel 2024 è stato avviato il processo di aggiornamento del *risk assessment*.

Il **MOGC**, finalizzato alla gestione del rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi teoricamente realizzabili nell'ambito dell'attività della Società, costituisce quindi uno degli elementi essenziali del più ampio Sistema di Controllo Interno, da intendersi come insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili ad indirizzare, gestire e verificare le attività di impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, di proteggere i beni aziendali, di gestire in modo ottimale ed efficiente le attività e di fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

La costante attività di aggiornamento e comunicazione, sono elementi fondamentali perché il MOGC abbia piena

efficacia esimente. È, quindi, fondamentale l'erogazione di formazione/informazione continua, come altrettanto fondamentale è mantenere sempre alta l'attenzione e crescere nella consapevolezza. Come a tutti ben noto, il non adeguato presidio e/o la non costante attuazione di quanto sancito e indicato nel MOGC, nello svolgimento del nostro lavoro, possono determinare l'esposizione al rischio di gravi conseguenze - anche penalmente rilevanti - in danno della società e dell'organizzazione.

Il Modello ha successivamente subito ulteriori modifiche ed aggiornamenti.

Nella seduta del 18 dicembre 2024, il Consiglio di Amministrazione di AdF ha approvato gli aggiornamenti al **Modello di Organizzazione e Gestione (MOGC) ex D. lgs. 231/01** smi *"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"*.

La costante attività di aggiornamento e comunicazione, sono elementi fondamentali perché il MOGC abbia piena efficacia esimente. È, quindi, fondamentale l'erogazione di formazione/informazione continua, come altrettanto fondamentale è mantenere sempre alta sia l'attenzione che la consapevolezza. Come a tutti noto, il non adeguato presidio e/o la non costante attuazione di quanto sancito e indicato nel MOGC, nello svolgimento del nostro lavoro, possono determinare l'esposizione al rischio di gravi conseguenze - anche penalmente rilevanti - in danno della società e dell'organizzazione.

Specificatamente le modifiche/integrazioni del 2024, sono intervenute:

» IN PARTE GENERALE:

- Integrazione/modifiche/aggiornamenti. (es: nelle "Definizioni"; Sezione afferente all'Organizzazione).
- *Risk Assessment* in riferimento al rischio derivante dai reati informatici.
- Introduzione *"focus"*

» IN PARTE SPECIALE:

- aggiornamento Sezioni *"elenco delle aree a rischio e attività sensibili"*
- aggiornamento catalogo *"reati presupposto"* per effetto di:
 - *Legge 112/2024 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 luglio 2024, n. 92*: introdotto nuovo reato nel Codice Penale, nonché nel novero dei reati presupposto. Trattasi del reato di *indebita destinazione di denaro o cose mobili* (si inserisce tra i delitti contro la Pubblica Amministrazione all'art. 314-bis c.p. previsti dall'art. 25 D.lgs. 231/2001)

- *Legge 114/2024 modifiche al codice penale, al codice di procedura penale, all'ordinamento giudiziario e a quello militare*: eliminato il reato di abuso d'ufficio (art. 323 c.p.) e riformulato il reato di traffico di influenze illecite (art. 346-bis c.p.)

- *Legge 90/2024 Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici*

- D.Lgs. 138/2024: recepimento della direttiva (UE) 2022/2555, nota come *NIS 2 (NIS: Network and Information Systems)*

- *Legge di conversione del decreto legge del 9 agosto 2024, n. 113*

- Provvedimento apportato dalla Legge n. 143, denominato Decreto Omnibus, si inserisce nel corpus normativo dell'art. 25-novies del D.Lgs. n. 231/2001 *"Delitti in materia di violazione del diritto d'autore"*.

Il Modello di AdF è costituito dalla Parte Generale, corredata dai principi ispiratori del Decreto nonché dai meccanismi di governance attualmente adottati dalla Società **e dalla Parte Speciale**, suddivisa per sezioni, in relazione alle tipologie di reato previste dal Decreto 231. **È altresì parte del MOGC il Codice Etico (rev. 15/12/2023)** adottato al fine di indirizzare i destinatari verso obiettivi positivi in grado di produrre utilità e benessere, sia per i diretti interessati sia per il contesto sociale ambientale nel complesso in cui opera. Tutti coloro che lavorano in AdF, senza distinzioni ed eccezioni, sono impegnati ad osservare e a far osservare tali principi nell'ambito delle proprie mansioni e responsabilità.

Il **MOGC insieme al Codice Etico**, costituiscono uno degli elementi essenziali del più ampio sistema di controllo di AdF, da intendersi come l'insieme di tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire e valutare le attività aziendali, con l'obiettivo di garantire il rispetto di leggi e procedure, tutelando il patrimonio aziendale, gestendo le attività nel modo più idoneo ed efficiente e fornendo dati contabili e finanziari accurati e completi.

Insieme al MOGC e al Codice Etico, in AdF vige il Codice comportamentale e disciplinare (rev. 15/12/2023) - pubblicato nella intranet di AdF - che contiene i principi etici e le regole generali che, analogamente a quelle legali, regolamentari e contrattuali, caratterizzano l'organizzazione e l'attività di AdF, ed integra le previsioni del Codice Etico. È una misura di prevenzione della corruzione, ai sensi della L. n. 190/2012 ad integrazione dei doveri di comportamento già inseriti nel MOGC e nel Codice Etico. Il Codice prevede altresì le conseguenze e le sanzioni applicabili in caso di violazione delle disposizioni in esso contenute.

AdF, in qualità di società partecipata dalla Pubblica Amministrazione, ma non da questa controllata ai sensi dell'art. 2359 c.c. è soggetta a un'applicazione parziale della disci-

plina di cui alla Legge n. 190 del 6 novembre 2012 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell’illegalità nella pubblica amministrazione”, limitatamente alle sole disposizioni dell’art. 1, commi da 15 a 33, della L. 190/2012. Di seguito si riporta il numero delle aree a rischio commissione di reati di corruzione mappate nell’ambito del Modello 231 contenuto all’interno del documento denominato “Analisi dei rischi ai fini del D. Lgs. 231/2001” e il rapporto tra queste ultime e il numero totale di aree sensibili mappate ai fini 231.

Aree a rischio corruzione mappate (A)	13
Totale aree a rischio mappate (B)	27
(A)/(B)	48%

Nel 2024 **non** risultano accertati casi di corruzione.

FOCUS

LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE

GRI
2-23

GRI
2-24

GRI
205-1

Nel 2022 la Società ha avviato il percorso per implementare il proprio sistema di gestione secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 37001:2016 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”**, volto al rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001. Per l’implementazione di tale norma AdF ha adottato la “**Politica Anticorruzione**”: ad ulteriore conferma del proprio impegno contro condotte illecite, AdF ha identificato un insieme di principi etico-comportamentali e di regole di prevenzione per il contrasto alla corruzione, tenendo in considerazione anche le principali normative, best practice, convenzioni nazionali e internazionali di riferimento.

Per l’ottenimento della **Certificazione ISO 37001**, nel corso dei mesi di settembre ed ottobre 2022, la Società ha svolto un’accurata analisi dei rischi di corruzione per tutti i processi aziendali, coinvolgendo nell’analisi i diversi owner di processo. L’analisi ha preso in considerazione tutte le fattispecie di corruzione previste dal codice penale, in forma attiva e passiva, con focus sia sulle ipotesi che possano generare un interesse e vantaggio per la Società che, soprattutto in quanto più plausibili, quelle che possano comportare un vantaggio di tipo personale ed a danno della Società. Complessivamente sono state intercettate ed analizzate **47 fattispecie** potenziali di rischio (delle quali 15 fattispecie evidenziate con rischio medio e 32 fattispecie evidenziate con rischio basso), le quali sono state valutate sia nel rischio inerente (probabilità x impatto) che nel rischio residuo (al netto dei controlli già esistenti). Sulla base dell’analisi svolta, AdF ha individuato inoltre le azioni per la mitigazione dei rischi e le opportunità di miglioramento, le quali saranno gestite attraverso gli strumenti del sistema di gestione aziendale, quindi attraverso le azioni di miglioramento.

A seguito dell’Audit conclusosi nei giorni 7,8 e 9 giugno 2023, la Commissione tecnica di Certiquality ha deliberato in data 18.07.2023 per AdF la certificazione UNI ISO 37001:2016 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”. Un’attestazione di compliance dei processi e delle attività aziendali che si affianca a quelle già ottenute in passato e poi mantenute nel tempo, e che oltrepassa il puro e semplice rispetto della normativa di riferimento per

questi delicati ambiti, andando a certificare il presidio anche preventivo nei confronti di queste tematiche, grazie all'azione costante di tracciatura e digitalizzazione dei processi, nonché attraverso la comunicazione e l'informazione alle risorse interessate per agire il ruolo con sempre maggiore consapevolezza.

Certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione e trasparenza

<https://www.fiora.it/uni-iso-37001.html#AF>

La Politica Anticorruzione si applica a tutti i dipendenti, amministratori della Società, fornitori, partner, soci in affari e più in generale a tutti coloro che agiscono in nome e per conto di AdF o con i quali AdF entra in contatto nel corso della sua attività (c.d. "Destinatari"), rappresentando in modo specifico l'impegno nei confronti dei principi e dei requisiti sanciti dalla norma ISO 37001:2016, nonché il rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001 che, strettamente connesso alla norma in questione, regola la responsabilità amministrativa degli enti in Italia. La Politica, così come sue eventuali modifiche o integrazioni, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, e sarà diffusa a tutto il personale di AdF e messa a disposizione di tutti gli stakeholder attraverso la pubblicazione sul sito della società.

AUDIT 2024

Nei giorni 20 e 21 maggio 2024 si è svolto l'Audit Certiquality di mantenimento della Certificazione ISO 37001:2016 ha visto impegnato il personale di AdF, a vario titolo interessato, ai fini della verifica della conformità del Sistema di gestione ai requisiti di riferimento.

L'Audit si è concluso con il mantenimento del Certificato n. 58989. Le Raccomandazioni emesse sono state prontamente prese in carico e risolte nei termini indicati. È stata rilevata la grande e concreta attenzione dei dipendenti al Sistema 37001, sintomo di consapevolezza e adesione.

Con il Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 è stata data attuazione nel nostro ordinamento alla direttiva (UE) 2019/1937, cd. Direttiva Whistleblowing, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione. Il decreto Whistleblowing ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un apparato di norme volto a migliorare l'efficacia degli strumenti di contrasto ai fenomeni corruttivi, nonché a tutelare con maggiore intensità gli autori delle segnalazioni, incentivando il ricorso allo strumento della denuncia di condotte illecite o di violazioni dei modelli di organizzazione, gestione e controllo gravando il datore di lavoro dell'onere di dimostrare - in occasione di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari, demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti o alla sottoposizione del segnalante ad altra misura organizzativa successiva alla presentazione della segnalazione avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulla condizione di lavoro - che tali misure risultino fondate su ragioni estranee alla segnalazione stessa (c.d. "inversione dell'onere della prova a favore del segnalante"). Una delle modifiche più rilevanti riguarda l'ampliamento degli ambiti soggettivi e oggettivi del whistleblowing: più ampio il perimetro dei

segnalanti, sia internamente che esternamente nonché attraverso la "divulgazione pubblica". Viene inoltre ampliato il perimetro delle segnalazioni nel settore privato, che era considerato marginalmente dalla legge n.179/2017 e che quindi era limitato agli enti dotati di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del decreto legislativo n.231/2001. Si evidenzia anche un significativo aumento dei soggetti che potranno segnalare, dagli ex dipendenti ai collaboratori o tirocinanti. Inoltre, l'oggetto delle segnalazioni si amplia ad un gran numero di condotte illecite.

Al fine di dare attuazione alle modifiche apportate all'art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001, in linea alle Linee Guida approvate dall'ANAC con delibera n. 311 del 12 luglio 2023, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale serie generale n.172 del 25 luglio 2023 e alla Guida Operativa per gli Enti privati di Confindustria Ottobre 2023, e altresì di garantire l'efficacia del sistema di **Whistleblowing**, AdF ha adottato la "**Procedura di gestione del Canale Interno delle Segnalazioni**" e uno specifico "**Regolamento Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti**" che rende edotti i dipendenti circa l'esistenza di appositi canali di comunicazione che consentono di presentare le eventuali se-

gnalazioni, fondate su elementi di fatto precisi e concordati, garantendo anche con modalità informatiche la riservatezza dell'identità del segnalante. I detti documenti sono pubblicati nella intranet aziendale ed il Regolamento è pubblicato sul sito web, nella pagina dedicata all'argomento. Il Regolamento ha lo scopo di fornire chiare indicazioni operative circa oggetto, destinatari, modalità di trasmissione e gestione delle segnalazioni ad oggetto "violazioni"; nonché circa le misure di protezione ad esse connesse.

Le segnalazioni possono essere inviate, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, da: dipendenti, lavoratori autonomi, titolari di un rapporto di collaborazione, liberi professionisti, consulenti, tirocinanti, fornitori.

Le segnalazioni, che dovranno essere il più circostanziate possibile, devono riguardare le violazioni che rientrano nell'ambito di applicazione di cui all'art. 2 del D.Lgs. 24/2023. La normativa definisce "violazioni" tutti quei comportamenti, atti od omissioni che siano idonei a ledere l'interesse pubblico o l'integrità della Società, di cui i whistleblowers siano venuti a conoscenza nell'ambito del contesto lavorativo riferito ad AdF. In conformità al citato D.Lgs. 24/2023, tramite il sistema adottato, è possibile segnalare comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità di AdF che consistono in:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/2001, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti (<https://www.fiora.it/modello-231.html#AF>), estendendosi anche alle violazioni del Codice Etico <https://www.fiora.it/codice-etico.html#cercakey=mog#AF>
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali (indicati nell'Allegato 1 al D.Lgs.24/2023 a cui si rimanda per maggior dettaglio) relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione;

- atti od omissioni riguardanti il mercato interno;
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni non rientranti nell'ambito oggettivo di applicazione della normativa.

COME SEGNALARE

- **CANALE INTERNO:** Le segnalazioni whistleblowing devono essere trasmesse accedendo al framework software **GlobalLeaks**. Il detto canale di segnalazione interno è da utilizzare in via prioritaria. Si consulti il richiamato Regolamento "Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti" Scarica il Regolamento per maggiori chiarimenti sulle modalità di invio delle segnalazioni. La gestione del canale di segnalazione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione, sono affidate ai soggetti indicati nel Regolamento Canali di Segnalazione (Whistleblowing) e Tutela dei Segnalanti: provvedono alla verifica dei fatti segnalati nel rispetto dei principi di obiettività e riservatezza, inclusa l'eventuale audizione del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.
- **CANALE ESTERNO:** È il canale di segnalazione gestito dall'ANAC, disponibile al sito <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>: i segnalanti vi possono ricorrere in via residuale e solo in determinate ipotesi. Si rinvia al Decreto Legislativo n. 24 del 10/03/2023 e alla Linee Guida ANAC per la relativa disciplina.
- **DIVULGAZIONE PUBBLICA mediante stampa o social network:** i segnalanti vi possono ricorrere in via ulteriormente residuale e solo in determinate ipotesi indicate nel Decreto Legislativo n. 24 del 10/03/2023 al quale si rinvia. <https://www.fiora.it/segnalazioni-di-illecito-ndash;-whistleblower.html#AF>

Infine in merito alla comunicazione/formazione, nel 2024 sono state erogate **1.116,5** ore di formazione specifica in ambito 231, che disciplina altresì le modalità per prevenire i reati relativi alla corruzione, alle quali hanno partecipato 417 dipendenti di AdF (oltre il 95% dell'organico). Nella tabella alla pagina a fianco maggiori dettagli.

	PRESENZA MASCHI	PRESENZA FEMMINE	PRESENZA TOTALE
Dirigenti	0	0	0
Quadri	3	1	4
Impiegati	132	104	236
Operai	176	1	177
TOTALE	311	106	417

Il percorso di formazione e aggiornamento continuo iniziato nel 2023, proseguirà nel 2025 con formazione specifica.

1.5.3 L'Organismo di Vigilanza

GRI
2-16

GRI
2-26

Ai sensi dell'articolo 6 comma 1, lettera b, del d.lgs. 231/2001, *"il compito di vigilare continuativamente sull'efficace funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché di proporre l'aggiornamento"* è affidato ad un organismo apposito, l'Organismo di Vigilanza, istituito dalla Società e dotato di autonomia e indipendenza nell'esercizio delle sue funzioni nonché di adeguata professionalità (di seguito, **"Organismo"** o **"OdV"**).

L'OdV è un organo dotato di pieni e autonomi poteri di iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza del Modello 231.

AdF ha deliberato di attribuire il ruolo di OdV ad un organo costituito in forma plurisoggettiva, essendo, tale soluzione, stata riconosciuta come la più adeguata ed idonea ad assicurare i requisiti di indipendenza e terzietà che devono contraddistinguere tale organismo.

Il compito principale dell'OdV è quello di **vigilare sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231**.

L'Organismo di Vigilanza in AdF è composto da **3 componenti**, dei quali uno assume la funzione di Presidente.

I membri dell'Organismo di Vigilanza sono nominati dal Consiglio d'Amministrazione. A garanzia del principio di terzietà, l'Organismo riferisce al CdA e, all'occorrenza, ai Soci ed ai Sindaci ed il ruolo di Presidente viene sempre assegnato ad un soggetto esterno.

Inoltre, nell'individuazione dei componenti dell'OdV, la Società prevede il rispetto dei requisiti di onorabilità, di autorevolezza, moralità e assenza di conflitti di interesse. I componenti dell'Organismo di Vigilanza devono essere dotati di adeguata professionalità, autonomia e indipendenza e devono adempiere ai propri compiti con la competenza e la diligenza richieste dalla natura dell'incarico.

L'attuale OdV è stato nominato - ai sensi del D. Lgs. 231/01 - dal Consiglio di Amministrazione di AdF nella seduta del 24/07/2023 ed è composto dai seguenti membri:

COMPONENTI ODV	GENERE	ETÀ
Francesca Stufetti - Presidente	F	30<C<50
Rosa Maria Morelli - Membro	F	>50
Fabio Pisillo - Membro	M	>50

Tutti i soggetti sono esterni alla Società ed esperti in materia 231. È inoltre stato nominato un Segretario dell'Organismo che è un dipendente di AdF.

Nella seduta del 31/01/2023 il CdA – ai sensi dell'art. 7.9.2 del MOGC - ha inoltre individuando all'interno della struttura aziendale la figura aziendale del **"Responsabile della Procedura ex lege 231"**, una figura con il compito di interfaccia tra l'Organismo di Vigilanza e le Strutture aziendali per ogni comunicazione, informazione e segnalazione. Tale soggetto, in particolare, avrà il compito di comunicare all'OdV le risultanze periodiche dell'attività di controllo poste in essere dalle funzioni aziendali per dare attuazione al Modello di Organizzazione e Gestione e gli eventuali scostamenti e/o anomalie rilevate.

Per quanto riguarda l'aspetto delle segnalazioni, si è ritenuto opportuno "snellire" e rendere più efficiente la procedura at-

traverso l'attribuzione del compito al medesimo responsabile aziendale di raccogliere i flussi e di assolvere ad una funzione di "filtro" delle informazioni che devono essere trasmesse all'Organismo di Vigilanza. Il referente aziendale sarà pertanto responsabile della gestione delle segnalazioni afferenti alla violazione dei protocolli di condotta e/o del codice etico adottati da AdF, ovvero alla commissione di condotte che possano astrattamente dar luogo ad una responsabilità della Società ai sensi del Decreto 231; e sarà inoltre responsabile delle relative comunicazioni all'OdV. È stato inoltre istituito il "canale informativo dedicato", rispondente alla casella di posta elettronica:

odv@fiora.it

Le informazioni possono altresì essere trasmesse per posta ordinaria all'indirizzo: "Acquedotto del Fiora SpA, Organismo di Vigilanza, Via Mameli n. 10 – 58100 Grosseto". L'Organismo di Vigilanza deve essere tempestivamente informato, anche mediante l'apposito canale di segnalazione, da parte dei Destinatari del presente Modello in merito a comportamenti, atti o eventi che potrebbero determinare violazione o elusione del Modello – o delle relative procedure – e in merito a notizie potenzialmente rilevanti relative alla attività di AdF, nella misura in cui esse possano esporre la Società al rischio di reati e di illeciti tali da poter ingenerare la responsabilità di AdF ai sensi del Decreto. Nella tabella che segue sono riepilogati gli incontri dell'OdV e le segnalazioni ricevute dall'OdV tramite piattaforma whistleblowing nel corso del triennio 2022-2024.

	2022	2023	2024
Riunioni OdV	10	14	13
Segnalazioni pervenute all'OdV	0	0	0 ⁸
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari e/o sottoposti all'Autorità Giudiziaria	0	0	0
Segnalazioni in corso di esame	0	0	0

Gli incontri, le riunioni e le attività svolte dall'OdV nel 2024 sono stati svolti coerentemente con quanto previsto tra i compiti delegati all'Organismo di Vigilanza dal D.Lgs. 231/01. In particolare, si sono registrate le seguenti attività:

- Effettuazione di incontri e/o "ispezioni" su attività a rischio e sul sistema di controllo ex D. Lgs. 231/01;
- Incontri con il Collegio Sindacale e Società di revisione;
- Monitoraggio dei Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza;

- Monitoraggio sulla corretta applicazione dei protocolli previsti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231
- Gestione delle segnalazioni tramite piattaforma Whistleblowing;
- Informative dall'Organismo di Vigilanza agli altri Organi Societari;
- Adempimenti sulla trasparenza.

Le attività svolte hanno evidenziato, in generale, coerenza con i requisiti essenziali di controllo, trasparenza, tracciabilità e segregazione delle funzioni.

1.5.4 Diritti umani e codice etico

GRI
2-23

GRI
2-24

AdF ha da sempre assunto quali principi fondamentali il rispetto della dignità della persona, la non discriminazione, il diritto alla protezione dei dati personali (privacy), i diritti di uguaglianza sociale. Nel corso degli anni sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti norme interne e strumenti di tutela ed affermazione degli stessi.

I principi come integrità, legalità, etica, trasparenza, rispetto delle specificità, equità, valore della persona e responsabilità nell'utilizzo delle risorse, si sono ben articolati nel **Codice Etico** aziendale, che richiama il rispetto dei diritti umani, quali diritti inalienabili che ogni uomo possiede e valori fondamentali dell'agire.

Il Codice Etico è quindi uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di corporate governance a tutti i soggetti e queste **vincolano**:

- La Società e le sue eventuali controllate;
- Tutto il personale della Società, i membri degli organi sociali (CdA, Collegio Sindacale, OdV), la direzione, i collaboratori;
- I soggetti esterni (fornitori, professionisti incaricati, procuratori esterni, altri).

L'adozione di principi etici costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati. Pertanto l'osservanza del **Codice Etico**, che per AdF assume importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità, la reputazione della Società, nonché per evitare qualsiasi coinvolgimento della stessa in condotte penalmente rilevanti.

⁸ Tramite piattaforma whistleblowing.

Il **Codice Etico** è una vera e propria **Carta dei Valori**, con la quale AdF dichiara di svolgere le proprie attività anche nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile (*ex multis* gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030). L'obiettivo generale è quello di perseguire un concetto di sviluppo complessivamente inteso, che vada oltre il mero concetto di "crescita", invero integrando lo sviluppo economico, etico, sociale e la tutela ambientale.

Onde stimolare la percezione interna di una consolidata ed attenta politica all'applicazione delle Disposizioni, AdF individua e nomina il **Responsabile Etico**, che gestisce le interfacce con l'OdV per tutto ciò che attiene al Codice.

Tutti i soggetti che collaborano con la Società, senza distinzioni o eccezioni, sono tenuti ad osservare ed a far osservare i principi enunciati nel Codice.

In particolare, tutti i Destinatari sono tenuti ad operare affinché tali norme siano adeguatamente applicate sia all'interno della Società che, in generale, da tutti gli interlocutori della medesima.

Nel corso del 2024 **non** sono pervenute al Responsabile Etico notizie di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico.

1.5.5 La trasparenza e l'accesso civico

GRI
2-23

GRI
2-24

GRI
2-26

In ottemperanza alla legge 6 novembre 2012, n. 190, recante *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*, e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 rubricato *"Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*, AdF si è attivata fin da subito per ottemperare a quanto previsto, mettendo in campo tutte le misure richieste nell'ambito delle società partecipate, ma non controllate, dalla Pubblica Amministrazione.

I presidi a tutela della trasparenza ed il costante impegno nella lotta alla corruzione, sono oggetto di massima e assoluta attenzione in AdF, nella consapevolezza della unicità del servizio fornito e della complessità gestionale che comporta, sempre orientato a soddisfare il territorio e la collettività che gestisce.

Si rinvia a quanto ivi si rappresenta in tema di Politica Anticorruzione adottata da AdF e altresì quanto al "Sistema

231" e al costante aggiornamento del MOGC, con successiva pubblicazione e diffusione. In AdF l'Unità Legale R&C è stata individuata quale presidio della Compliance e quindi anche in tema della trasparenza e della normativa ad essa afferente, la quale chiede che *ex multis* che venga garantita la correttezza e la tempestività dei flussi informativi e la pubblicazione sul sito web aziendale dei dati/documenti. L'Organismo di Vigilanza (OdV) nominato dal Consiglio di Amministrazione, ha la funzione anche di responsabile di monitoraggio, controllo e attestazione del rispetto dei detti obblighi di pubblicazione. Nel sito web, AdF ha quindi strutturato la sezione **AdF trasparente** link >> [Accesso civico - Acquedotto del Fiora](#) - così come richiesto dal D.Lgs 33/2013 e dalle **linee guida ANAC** (in particolare dall'allegato 1). Per garantire la massima trasparenza delle informazioni, il Legislatore – "a fianco" dell'accesso "documentale" ai sensi della legge 241/90 e s.m.i., da parte di titolari di interessi diretti concreti e attuali – ha infatti istituito l'accesso **civico "semplice"** ai dati e documenti soggetti ad obbligo di pubblicazione (art. 5 comma 1); e con il d.lgs 97/2016 ha introdotto nel Decreto trasparenza, l'**accesso "generalizzato"**. Nella detta sezione del sito web dedicata alla trasparenza, è stata pertanto creata la sottosezione riservata all'**ACCESSO CIVICO**, nelle dette due tipologie di accesso previste dall'art.5 del d.lgs 33/2013. Per ognuna di dette tipologie, sono indicati: le modalità per esercitare il relativo accesso; la procedura interna adottata; il titolare della gestione delle richieste e dell'eventuale riesame.

Quanto alle richieste di accesso civico di cui all'art.5 del DLgs 33/2013 **nel 2024** la Società ha ricevuto **due istanze di accesso ai documenti ex artt. 22 ss. Legge n. 241/1990 e s.m.i. e una di accesso civico generalizzato ex art. 5, c. 2, D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.**: le istanze sono state gestite ai sensi di legge. Si segnala che sono state ricevute domande sul canale di "accesso civico", estranee alla normativa di riferimento: è stato quindi precisato di conseguenza, in risposta, non essendo accoglibili. A motivo di ciò, AdF ha assunto precise iniziative mirate, atte ad evitare che il detto canale venga giustappunto utilizzato per scopi non ad esso afferenti. Nel secondo semestre 2024 si è registrata una oggettiva riduzione di e-mail non inerenti all'accesso civico ex lege (frequenti, quelle indirizzate per motivi afferenti al contratto di fornitura del SII).

1.5.6 GDPR - General Data Protection Regulation: il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n.679/2016 - AdF: accountability e sicurezza dei dati

GRI
2-27

GRI
2-23

GRI
2-24

GRI
418-1

In data 25 maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento Europeo Generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016 (General Data Protection Regulation, c.d. "GDPR") che ha determinato anche per AdF l'adeguamento di AdF ad esso per rendersi compliance alle normative vigenti.

A far data dal 1° ottobre 2021, AdF ha internalizzato la figura del DPO, *Data Protection Officer*.

Nel 2024 AdF ha attuato le seguenti azioni:

- Predisposizione e diffusione delle Istruzioni generali per il trattamento dei dati personali (Prot AdF 12385 del 08.05.2024). Le istruzioni sono state pubblicate nella intranet aziendale. Per rendere le Istruzioni di immediata consultazione, il DPO ha predisposto 12 Chart, dove si trovano "pillole" anche di "cyber buonsenso", un quiz sul phishing Jigsaw | Quiz sul phishing oltre al rinvio agli aggiornamenti in materia di cybersecurity a cura dell'U. BPI presenti nella intranet aziendale.
- Revisione della procedura di accesso alle immagini di videosorveglianza e del Regolamento di videosorveglianza nel rispetto della normativa di settore. L'Unità Facility e Dotazioni aziendali ha aggiornato la DPIA impianti VDS.
- Revisione delle autorizzazioni al trattamento dei dati e modifica del flusso: Sono in corso di revisione le autorizzazioni al trattamento dei dati per tutte le funzioni aziendali, assicurando che siano aggiornate e conformi alle normative vigenti. Il processo è stato modificato per semplificare la gestione attraverso mediante l'attivazione del *webform* e implementazione del link di presa visione in sostituzione della firma manuale.
- Predisposizione della procedura "Flussi informativi DPO" al fine di migliorare la gestione e la trasparenza dei flussi informativi tra il DPO e le altre funzioni aziendali.
- Attivazione del webform per la raccolta delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati.
- Proposta di attivazione campagna awareness dipendenti sicurezza dati – Agenzia Cybersicurezza Nazionale (ACN) e diffusione materiale.
- Revisione delle informative GDPR dipendenti e fornitori.
- *Monitoraggio cookie policy* sito AdF attenzionando l'Unità BPI per rendere compliant il sito.
- Supporto ai Process owner (es. *attivazione canale Whatsapp per informazioni e comunicazioni AdF; Parere attiva-*

zione VDS; Documento di indirizzo del Garante "Programmi e servizi informatici di gestione della posta elettronica nel contesto lavorativo e trattamento dei metadati".

- Chiusura dei rilievi di cui al Report del **Pre-Audit Data Protection** con l'Ente Certificatore esterno, *Inveo Certification*, accreditato da *Accredia* nell'ambito delle attività di data protection con riferimento alla norma ISO/IEC 17065:2012.

Sulla intranet la popolazione aziendale ha accesso a:

- [Istruzioni generali dipendenti Trattamento Dati Personali](#) è la pagina che contiene anche il quiz fishing
- [Modello di Governance della Privacy](#) contiene documenti relativi al GDPR
- [Notizie](#) contiene pillole ICT (MS Sharepoint/Teams con alcuni elementi di postura cyber) - approccio iterativo incrementale
- [Business Process Improvement](#) Sezione BPI con le tre macro-tematiche (Comunicazioni Acea D&IT, BPI - Cyber Security, BPI - Data Driven).

Il DPO ha erogato **formazione specifica** in materia di videosorveglianza e all'Unità People&Organization.

Inoltre, l'**informazione e la formazione 1to1** sono risultati strumenti efficaci per sensibilizzare il personale sulle migliori pratiche di protezione dei dati, permettendo di affrontare le specifiche esigenze e domande di ogni dipendente, garantiscono una comprensione più profonda delle pratiche di protezione dei dati.

L'attività consultiva del DPO costituisce sempre l'occasione per il confronto con i Process Owner (come ad esempio: nomine responsabili esterne del trattamento, supporto per documentazione da inserire tra la documentazione delle gare di appalto, clausole contrattuali, istanze interessate, attivazione canale Whatsapp per informazioni e comunicazioni AdF; parere attivazione VDS).

Nell'ambito delle **attività di sorveglianza** della conformità al GDPR e delle attività consultive, si segnala che il DPO ha condotto n. **7 attività di audit integrati GDPR, Antitrust, ISO 37001:2016, ISO 9001:2015** di cui uno di **seconda parte** ad una società affidataria del recupero crediti.

Non si sono registrati Data Breach per AdF.

Non sono pervenuti reclami specifici e connessi alla perdita di dati.

Non sono pervenute segnalazioni in materia GDPR attraverso il sistema di segnalazione delle violazioni whistleblowing.

Si rende noto che la Società, nel 2024 non è stata oggetto di segnalazioni al Garante per la protezione dei dati personali.

Nella Intranet è stata creata nella sezione “Compliance” la pagina dedicata alla Newsletter di Compliance Integrata, progettata per fornire informazioni/aggiornamenti /spunti/analisi e consigli pratici per navigare al meglio ed efficacemente in questo complesso” sistema.

La Newsletter di Compliance Integrata è organizzata come segue:

- » **News On top:** informazioni e notizie più recenti e/o più significative
- » **Novità normative:** le norme di recente emissione, rilevanti in ambito 231, Privacy, Anticorruzione
- » **Giurisprudenza e dottrina:** selezione di alcune sentenze e pronunce giurisprudenziali, ritenute di interesse
- » **Osservatorio eventi:** notizie che emergono da eventi/tavoli di lavoro promossi da associazioni di settore.

1.5.7 La Compliance Antitrust

GRI
2-23GRI
2-24GRI
2-26GRI
2-27GRI
206-1GRI
417-2

Con la legge 10 ottobre 1990, n. 287 sono state introdotte nell’ordinamento italiano, le norme per la tutela della concorrenza e del mercato. Oltre alla l. n. 287/1990, costituiscono riferimenti normativi: il d.lgs. 206/2005, c.d. Codice del Consumo, la normativa comunitaria e nazionale in materia di concorrenza e tutela del consumatore, le Linee Guida sulla Compliance Antitrust e Delibere, le Comunicazioni dell’AGCM e decisioni della CDUE; il D.P.R. 217/1998 (Regolamento in materia di procedure istruttorie di competenza dell’AGCM) e le Delibere ARERA relative al settore idrico.

Per AdF la concorrenza e la tutela dei consumatori assurgono a valore fondamentale: persegue quindi i propri obiettivi nel rispetto assoluto delle norme che le regolano e tutelano.

Per assicurare il rispetto delle dette norme, AdF diffonde la conoscenza della normativa antitrust e agisce per la comprensione dei rischi di non conformità sottostanti, introducendo adeguate misure di prevenzione dirette ad evitare il rischio di violazioni della normativa antitrust, nel più ampio ambito delle iniziative di compliance (modello 231, anticorruzione, normativa relativa alla protezione dei dati personali ecc.).

AdF nella seduta del CdA del 28/04/2020 ha adottato il **Modello di Compliance Antitrust**.

Il Modello di Compliance Antitrust di AdF è stato sviluppato mediante le seguenti fasi/attività:

- mappatura e identificazione delle aree di attività, delle strutture e dei processi aziendali potenzialmente esposti ad un rischio Antitrust;
- identificazione e valutazione del rischio, anche attraverso interviste con i dirigenti/persone di riferimento delle strutture impattate;
- definizione di sistemi di gestione dei processi a maggior rischio antitrust, anche attraverso l’elaborazione e l’aggiornamento di regolamenti, procedure, sistemi, ecc., la verifica delle procedure interne e la predisposizione di presidi di controllo, modelli di reporting interno, attività periodiche di due diligence;
- promozione di specifiche, periodiche ed obbligatorie sessioni formative (“training”) e di aggiornamento del personale;
- monitoraggio costante ed aggiornamento periodico del Modello Antitrust.

Il Modello Antitrust di AdF si integra nel quadro complessivo della regolamentazione Antitrust del Gruppo Acea alla quale rimanda per le parti comuni e le regole generali di condotta.

Con delibera n. 47 del 27 Luglio 2022 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato le “Linea Guida di Compliance Antitrust e Tutela del Consumatore” e con la quale Acea Spa, quale Holding del Gruppo, fornisce alle società rientranti nel perimetro di applicabilità del Programma gli indirizzi per la realizzazione, ognuna secondo le proprie specificità, del Modello di Compliance Antitrust, nell’ambito di un framework comune nonché il “Regolamento Organizzativo Compliance Antitrust e Tutela del Consumatore” che supera e sostituisce il Regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione il 18 dicembre 2018. Il documento è stato aggiornato al fine di armonizzarne il testo rispetto ai contenuti della Linea Guida e ai documenti normativi nel frattempo intervenuti. Il documento è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 dicembre 2022.

Sempre nell’ottica della prevenzione, è pubblicato sul sito web e nella intranet aziendale il “Manuale di Sintesi dei principi generali di conformità alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore”, destinato a tutte le risorse di AdF e

agli *stakeholder* di AdF: uno strumento di supporto per la conoscenza dei principali riferimenti normativi e per l'individuazione delle aree in cui è possibile rinvenire il maggiore rischio di violazione antitrust, in modo che i destinatari possano adottare gli accorgimenti per prevenire le situazioni critiche.

<https://www.fiora.it/azienda/chi-siamo/corporate-governance/compliance-antitrust/>

Lo scopo del Manuale è quello di offrire un estratto in alcuni esempi e regole di comportamento per aiutare a comprendere le situazioni "tipiche" sulle quali porre attenzione, quanto agli aspetti disciplinati dal codice del Consumo, come a quelli relativi ai Fornitori di AdF, indicati dall'AGCM quali comportamenti anticoncorrenziali (v. 1.2 del Manuale).

Il Manuale non intende quindi fornire una trattazione completa della Normativa Antitrust né delle casistiche a rischio di violazione antitrust - per le quali si rinvia al Modello di Compliance Antitrust di AdF e della Capogruppo oltre che alla normativa, ma vuole essere uno strumento di supporto per la conoscenza dei principali riferimenti normativi e per l'individuazione delle aree in cui è possibile rinvenire il maggiore rischio di violazione antitrust, in modo che i Destinatari (risorse interne e Fornitori) possano adottare accorgimenti ai fini della prevenzione.

Nell'ottica di facilitare il flusso di informazioni e di segnalazioni verso il Referente Antitrust di Società, è stato istituito un **canale informativo dedicato** attraverso una specifica casella di posta elettronica: **referenteantitrustAdF@fiora.it**.

Sono stati effettuati n. **2 audit Antitrust integrati con GDPR, ISO 37001:2016, ISO 9001:2015** di I e II parte sul processo "recupero del credito".

Il primo Risk assessment è stato effettuato ad ottobre 2020 al momento dell'adozione del Modello di Compliance Antitrust.

Nel 2023, a conclusione delle attività di Audit, sono state condotte interviste ai Process Owner e rivalutati i rischi dei seguenti MACRO processi oggetto di risk assessment:

- Gestione Processo fatturazione;
- Fatturazione conto finale";
- Gestione requisiti fatturazione;
- Recapito fatture;
- Recupero del credito anche in riferimento alle utenze morose condominiali;
- Gestione reclami.

Nel 2025 è stato programmato il Risk assessment, all'esito del quale saranno pianificate le relative azioni.

AdF nel 2024, per quanto di conoscenza, **non** è stata og-

getto di segnalazioni all'AGCM.

Non sono pervenute segnalazioni in materia Antitrust attraverso il sistema di segnalazione delle violazioni Whistleblowing.

Non si sono registrate non conformità per comunicazioni di marketing o azioni legali relative a concorrenza sleale o antitrust. Non risultano processi giudiziari pendenti nei confronti di AdF in tema di antitrust, pratiche monopolistiche né vi sono stati nel 2024 e né nel biennio precedente provvedimenti giudiziari di condanna di AdF sugli stessi argomenti.

1.5.8 L'attività legale ed il contenzioso

GRI
2-27

"Prevenire" il contenzioso è l'azione che da sempre informa il rapporto di AdF con la propria utenza e in generale con il territorio gestito. La costante attenzione agli eventi e ai comportamenti, la costante condivisione interna e l'allineamento nei processi, vanno di pari passo con le nuove dinamiche gestionali che informano AdF.

L'accresciuta attenzione verso il cliente ha prodotto una indiscussa maggiore fidelizzazione di esso e della collettività nel suo complesso. Ove si approdi alla via giudiziale, anche in detta sede l'obiettivo è sempre quello di trovare – ove possibile - una soluzione, nel bilanciamento dei rispettivi interessi delle parti.

La "Via della Conciliazione" sicuramente oggi continua ad essere la più "trafficata": da quella amministrata a quella paritetica, regionale, a quella ARERA, oltre a quella negoziata in via "diretta" (negoziati assistiti / transazioni). L'obiettivo è quello di intercettare/anticipare, tempo per tempo, le possibili situazioni di contenzioso o comunque risolverle prima che approdino nelle "Aule". Nell'interlocuzione e nella condivisione, albergano soluzioni transattive e conciliative/negoziali, con conseguente soddisfazione tra le parti e risparmio sia in termini economici che di tempo (e anche di "carta"). Rimane fermo il ricorso al processo, ove non evitabile o comunque opportuno e/o dovuto.

Ne consegue che nel 2024 sono **6 le cause "nate" con l'utenza**, di cui n. 4 ad oggi pendenti 1 si è chiusa in via conciliativa (mediazione), assolutamente con esito soddisfacente per entrambe le parti. L'altra ha visto la soccombenza dell'utente ricorrente (procedimento ex art. 700 cpc).

Anche in materia *extra contrattuale* il contenzioso si mantiene "moderato" sia per numero di cause che per valore. Si mantiene il *trend* delle liquidazioni dirette ove trattasi di sinistri di valore inferiore ad Euro 10.000,00. Di norma, ove AdF venga chiamata in causa, per essa si costituisce la Com-

pagnia che garantisce la copertura del rischio.

Non sussiste alcun contenzioso con i fornitori per ritardi nei pagamenti. Sono pendenti alcune delle cause promosse tempo per tempo avverso le Delibere ARERA. Alcune sono state abbandonate per sopraggiunta carenza di interesse.0

1.5.8.1 La tutela ambientale

GRI
2-27

Per ogni VAC (Verbale Accertamento e Contestazione) notificato ad AdF, viene effettuata la relativa istruttoria ai fini della memoria difensiva/altro. Si procede, quindi, all'invio degli scritti difensivi agli Enti/ Autorità di riferimento. L'apertura del procedimento viene registrata nel relativo Database, aggiornato tempo per tempo. In caso di formulazione di memoria difensiva con richiesta di Audizione, ricevuta la relativa convocazione, si procede alla pianificazione della strategia difensiva da spendere innanzi al soggetto mittente.

In caso di Ordinanza Ingiuntiva di pagamento, l'Unità di riferimento analizza la motivazione contenuta nell'Ingiunzione, al fine di valutare l'opportunità di provvedere al pagamento della somma ingiunta, ovvero di ricorrere avverso ad essa, ai sensi di legge, condividendo pertanto la linea con l'Unità Legale, onde acquisire il relativo parere. In caso di pagamento, la sanzione rimane in carico dell'Unità owner del procedimento, la quale gestisce la liquidazione di essa e la comunicazione all'Ente emittente l'Ordinanza Ingiuntiva.

Nel 2024 AdF ha valutato di procedere al pagamento delle sanzioni comminate per un totale di euro 69.248,55 per un totale di n. 17 afferenti violazioni accertate negli anni precedenti. Nel 2024 sono stati ricevuti da AdF n. 15 nuovi VAC, per ciascuno di essi è stata presentata la relativa memoria difensiva, n. 1 Verbale Accertamento e Diffida e n. 2 Verbale di ammissione al pagamento per reato esaurito.

ANNO 2024	ESITO
18 Accertamenti di non conformità Di cui 15 VAC (Verbale Accertamento e Contestazione) e n. 15 Memorie Difensive con contestuale richiesta di audizione n. 1 Verbale Accertamento e Diffida n. 2 Verbale di ammissione al pagamento per reato esaurito	In attesa di riscontro (n. 15) Entro i termini prescritti è stato ottemperato alle richieste Liquidati
17 Sanzioni amministrative (n. 14 Ordinanze di Ingiunzione - all'esito del non accoglimento della difesa (alias Memoria Difensiva), per fatti accertati in anni precedenti al 2024 ; n. 2 Verbale ammissione al pagamento di reato esaurito; n. 1 Verbale Accertamento e Diffida) 1 VAC per il quale è stata notificata Archiviazione	Pagato Euro 69.248,55

Relativamente al trattamento ad idrolisi effettuato presso l'Impianto di depurazione acque reflue urbane denominato **IDL S. Giovanni - in Loc. Pianetto nel Comune di Grosseto** - a far data dallo scorso gennaio 2023. AdF ha interrotto il trattamento ad idrolisi ed ha ripristinato il trattamento aerobico, come in precedenza effettuato. Ciò nell'ambito del Procedimento Penale nel quale il GIP ha disposto il sequestro preventivo delle sole aree destinate ai conferimenti extra flusso dei fanghi. Si sottolinea che AdF si è conformata ed ha adempiuto a tutte le prescrizioni tempo per tempo impartite dall'Autorità Giudiziaria e altresì dalle Autorità Amministrative, a superamento dei provvedimenti assunti da esse.

Si evidenzia che AdF ha contratto sin dal 2005 la **Polizza assicurativa a copertura dei danni ambientali**. La vigente polizza copre il rischio per danno ambientale e per i danni a terzi per Responsabilità Civile Ambientale, compresi i costi di bonifica di cui la Società dovesse farsi carico ove si verificasse un evento con conseguente inquinamento, sino ad un massimale di euro 10.000.000,00. La copertura assicurativa stipulata per il triennio 2022 - 2024 è stata rinnovata per un ulteriore anno alle medesime condizioni normative ed un premio annuo lordo pari a 13.508,15 per effetto anche della sinistrosità pressoché pari a zero.

1.6 Il contesto regolatorio 2024

GRI
2-23

GRI
2-27

La regolazione del servizio idrico integrato, pur avendo portato a miglioramenti negli ultimi dodici anni (in termini di capacità di investire e di migliorare i parametri di qualità), ha dovuto confrontarsi con nuove complessità: difficoltà dei sistemi di approvvigionamento nell'implementare i necessari progetti di rafforzamento; convogliamento delle acque meteoriche considerato una forma di intervento non prioritaria; aumento delle criticità di approvvigionamento e di gestione in altri settori di impiego della risorsa.

Per rispondere a queste sfide, ARERA, basandosi su uno scenario più ampio e in grado di includere complessità di maggiori dimensioni, ha rafforzato alla fine del 2023 il quadro regolatorio, destinato a dispiegare i suoi effetti nell'arco dei successivi sei anni per il graduale e costante miglioramento del servizio idrico.

Tra le misure disciplinate da ARERA, spiccano l'introduzione di un nuovo macro-indicatore di Qualità tecnica "M0 - Resilienza idrica", che permette di monitorare la capacità del sistema di far fronte a eventi estremi e a una domanda crescente, e l'approvazione del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4 (2024-2029) che mira a favorire la sicurezza degli approvvigionamenti idrici e la promozione dell'efficienza energetica.

Nel corso del 2024, ARERA ha intensificato i suoi sforzi per rendere operativo questo nuovo quadro regolatorio. Con la delibera 26/2024/R/idr, l'Autorità ha avviato il procedimento per l'adozione di provvedimenti funzionali all'avvio della fase sperimentale di monitoraggio e raccolta dei dati per la costruzione dell'indicatore di resilienza idrica (M0b). Successivamente, con il documento di consultazione 474/2024/R/idr, ARERA ha coinvolto tutti gli stakeholder per la definizione delle regole di calcolo dell'indicatore.

A conclusione di questo percorso partecipativo, con la delibera 595/2024/R/idr, ARERA, a partire da gennaio 2025, ha ufficialmente dato il via alla fase sperimentale di monitoraggio e raccolta dei dati necessari per la costruzione dell'indicatore M0b.

Per quanto riguarda la valutazione delle performance dei gestori del servizio idrico integrato relative al biennio 2022-2023, le delibere 37/2024/R/idr e 39/2024/R/idr hanno avviato i procedimenti per l'applicazione dei meccanismi incentivanti previsti dalla regolazione per la qualità contrattuale (RQSII) e per la qualità tecnica (RQTI).

Infine, in tema di governance degli assetti locali, il documento di consultazione 245/2024/R/idr ha fornito gli orien-

tamenti per la definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato, al fine di garantire una maggiore uniformità e trasparenza nelle procedure di selezione dei gestori.

1.7 I sistemi di certificazione

GRI
2-23

GRI
2-24

GRI
2-27

I sistemi di certificazione sollecitano costantemente AdF ad operare con naturalezza e grande impegno nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile.

AdF promuove la cultura della qualità anche attraverso un dialogo continuo con tutti gli attori interessati, sempre nell'ottica e nell'obiettivo del pieno rispetto dell'ambiente, della valorizzazione delle persone, dell'attenzione scrupolosa alla sicurezza nei luoghi di lavoro, della gestione efficiente delle risorse.

AdF valuta costantemente i rischi e gli impatti volti al mantenimento e allo sviluppo dei sistemi di gestione conformi alle norme **UNI EN ISO 9001:2015**, **UNI ISO 45001:2018** e **UNI EN ISO 37001:2016** con lo sguardo sempre fisso alla possibilità di implementare la crescita della sostenibilità d'impresa, nel tempo, con ulteriori strumenti.

Governare in maniera integrata i Sistemi di Gestione significa, cioè, progettare, definire e mantenere, in un'ottica di miglioramento continuo, il sistema di gestione della compliance per il controllo dei rischi e la gestione dei medesimi.

In questo sistema di governo dei processi, il rischio è considerato parte integrante di essi e la relativa gestione diventa essa stessa un modo per gestire le attività e l'organizzazione. Ciò consente di prevenire e monitorare i rischi in maniera proattiva e non reattiva.

CERTIFICAZIONI

UNI ISO 45001:2018

UNI EN ISO 9001:2015

UNI ISO 37001

<https://www.fiora.it/certificazioni-iso-9001-2015-bs-ohsas-18001.html#AF>

I vantaggi operativi:

- » un modello integrato con tutte le Norme UNI;
- » l'attenzione ancora più incisiva sull'analisi dei rischi (insita nelle Norme UNI di ultima generazione);
- » un approccio *Business Oriented*: la normativa cogente di riferimento, da vincolo diventa opportunità per una gestione sempre più orientata alla buona governance, proporzio-

nalità, integrità, trasparenza, accountability e sostenibilità. Nel mese di giugno 2024 il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto, da parte dell'ente di Certificazione, di una verifica di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, rinnovata nel 2022 (certificato n. 3167). A seguito delle risultanze dell'audit è stato confermato un sistema ben strutturato e solido. La verifica si è conclusa con l'emissione di una Non Conformità Minore, a testimonianza dell'attenzione posta dall'azienda al mantenimento di un alto livello qualitativo del proprio servizio, ottimizzando risorse e riducendo i costi.

Nel mese di novembre 2024 AdF ha effettuato la verifica per il mantenimento della certificazione UNI ISO 45001:2018 certificato n. 29647 "gestione della salute e sicurezza dei lavoratori". Le verifiche si sono concluse con l'emissione di 1 Non Conformità e di alcune raccomandazioni di miglioramento da parte dell'Istituto attinente alla gestione degli audit interni per la rispettiva norma. Le suddette sono state prese in carico e verranno gestite nel corso dell'anno 2024.

AdF gestisce efficacemente un modello integrato con tutte le Norme UNI, rafforzando l'attenzione all'analisi dei rischi insita nelle Norme UNI e valorizzando il giusto approccio orientato al business. Il tema della sicurezza è per AdF il punto di partenza per tutte le attività aziendali con una attenzione a tutti gli stakeholder (fornitori, clienti...) non solo per preservare la loro salute e la loro sicurezza ma anche per evitare che attività in contrasto tra soggetti interni ed esterni all'azienda possano sfociare in situazioni di pericolo.

Per il mantenimento dei Sistemi di gestione implementati vengono svolti, audit interni su tutti i processi e su un campione di siti operativi (impianti, cantieri, uffici), da personale interno qualificato.

Entrambi i Sistemi sono certificati secondo le Norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015 - UNI ISO 45001:2018) e in quanto tali, sono sottoposti a verifiche da parte di Enti esterni accreditati.

Come già anticipato AdF, nel 2023 ha conseguito la certificazione **UNI EN ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione"**, volto anche al rispetto dei principi stabiliti dalle Leggi per la prevenzione della corruzione e, nello specifico, dal D.Lgs. 231/2001 che, strettamente connesso alla norma in questione, regola la responsabilità amministrativa degli enti in Italia. Per maggiori informazioni si rinvia al FOCUS - La Certificazione

ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione e trasparenza e la Politica Anticorruzione.

Da luglio 2023, il **Laboratorio di Acquedotto del Fiora SpA**, sito in via Giordania 69 - Grosseto ha ottenuto l'accreditamento dei principali metodi di prova applicati su matrici di acque destinate al consumo umano con certificato ACCREDIA n.2060 secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**. Nel Febbraio 2024 febbraio è stata effettuata una visita di sorveglianza (per maggiori informazioni si rinvia al FOCUS relativo nel Capitolo 3).

CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE, ALLA NORMA UNI EN ISO 14001:2015 AMBIENTALE

AdF ha deciso di avviare il percorso finalizzato alla Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale, alla Norma UNI EN ISO 14001:2015.

La Norma definisce un "Sistema di gestione Ambientale" come parte del sistema di gestione aziendale rivolto agli aspetti ambientali, per soddisfare gli obblighi di conformità legislativa e affrontare e valutare i rischi e le opportunità. Il Sistema di Gestione Ambientale è caratterizzato, quindi, dallo sviluppo e dall'attuazione della politica ambientale e degli obiettivi che impegnino l'organizzazione alla piena conformità cogente (legislativa) e volontaria (rispetto ad ulteriori prescrizioni volontarie o dettate dal mercato di appartenenza). L'organizzazione stessa, quindi, sottoscrive tali requisiti al fine di istituire o di integrare nel proprio sistema organizzativo interno le regole per una gestione efficace con riferimento agli aspetti ambientali significativi.

Il grado di applicazione dipende da fattori quali la politica ambientale dell'organizzazione, la natura delle sue attività e servizi, la localizzazione e le condizioni nelle quali opera. La norma ISO 14001 si applica agli aspetti ambientali che l'organizzazione identifica pertanto come quelli che essa può tenere sotto controllo e come quelli sui quali essa può esercitare un'influenza.

Sono state effettuate le opportune dovute valutazioni, analizzando l'attuale contesto operativo e organizzativo, in condivisione con le Unità interessate (Pianificazione e Controllo, Finanza e Bilancio, Procurement, P&O: è stato deciso di avviare il processo di Certificazione, stimato di finalizzarlo entro il 2025.



2

LA SOSTENIBILITÀ

VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO	81,41 Mln/€
DI CUI A STAKEHOLDER DEL TERRITORIO	70,93 Mln/€ circa l'87% del totale
INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2024	52,8 Mln/€
INVESTIMENTI REALIZZATI DALL'INIZIO DELLA CONCESSIONE	698 Mln/€
INVESTIMENTI NEL 2024 PER ABITANTE SERVITO	circa 140 €/ab.serv.
INVESTIMENTI ALLINEATI ALLA TASSONOMIA UE/ OBIETTIVO RISORSE IDRICHE	46,1 Mln/€ circa l'91,5% del CAPEX
VALORE DEI FINANZIAMENTI INCASSATI DA AdF NEL 2023 ⁹	16,8 Mln/€

⁹ Per opere strategiche, per la mitigazione delle crisi idriche e per miglioramento depurazione



2.1 Strategia e Sostenibilità

GRI
2-22GRI
2-23GRI
2-24GRI
413-1

AdF, che da sempre si pone come obiettivo la gestione del Servizio Idrico Integrato nel rispetto dell'ambiente, ha consolidato la convinzione che la sostenibilità debba essere un impegno costante nel suo operato, affermando un modello di impresa industriale vocata all'innovazione e ad una stretta sinergia col territorio. La sostenibilità ha assunto un valore tanto importante che alcuni obiettivi di sviluppo sostenibile sono confluiti nel **PIANO DELLE AZIONI DI AdF PER IL TERRITORIO 2023-2025**¹⁰. Costante crescita, puntualità di intervento, capacità di investimento e stabilità finanziaria, giusta transizione, accesso alle opportunità fornite dal PNRR e presenza sul territorio sono azioni che generano stimolo e risorse per far crescere il sistema imprenditoriale locale e mantenere buoni livelli occupazionali. Ed è tanto forte la responsabilità sociale d'impresa e la volontà di creare valore condiviso che – dal 2019 – i principi di sviluppo sostenibile (come, ad esempio, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU-Agenda 2030) sono entrati a far parte anche del Codice Etico aziendale che è diventato una vera e propria **CARTA DEI VALORI**.

Le parole d'ordine per AdF sono:

RISPETTO

- Per il territorio e la Comunità con le loro diversità e le loro fragilità;
- Per il lavoro con la necessità della formazione continua, allargata alle nuove professionalità che avanzano;
- Per i nostri clienti con le loro esigenze e peculiarità;

e **RESPONSABILITÀ** di assumersi impegni per adeguarsi alla nuova realtà emersa con la pandemia, caratterizzata da crisi sociali ed ambientali, da innovazione crescente e globalizzazione. Chi gestisce un servizio di primaria importanza, come il Servizio Idrico Integrato, ha una responsabilità a 360 gradi sia a livello sociale che ambientale e deve giocare un ruolo attivo per contribuire allo sviluppo e alla tutela del territorio in cui opera. AdF è una realtà profondamente radicata, vitale e proattiva nel territorio che gestisce, in grado di generare e distribuire valore ai propri stakeholder.

AdF, nel percorso di sviluppo e di continuo miglioramento nell'erogazione dei servizi, ha confermato all'interno del proprio Piano i **PILLARS** di seguito indicati:

- Crescita industriale focalizzata sullo sviluppo infrastrutturale;
- Digitalizzazione dei processi e del rapporto col cliente;
- Crescita delle persone e consolidamento dell'Agile Mindset;
- Territorio e sostenibilità, basato sulla trasformazione degli impianti depurativi in veri e propri siti di produzione ad elevata sostenibilità ambientale ed idonei allo sviluppo dell'economia circolare;

- Tecnologia, innovazione e qualità, con progetti innovativi basati sull'efficientamento energetico e sulla prevenzione delle emergenze;

- Efficienza operativa, attraverso una attenta disciplina di costi e investimenti e il miglioramento delle performance.

AdF è una società fortemente radicata nel territorio ed è consapevole che con il suo operato, attraverso la realizzazione delle opere, la concessione di contributi, la creazione di progetti per il sociale e di educazione ambientale, la gestione del servizio, l'attenzione alla qualità del servizio e all'utente, l'uso efficiente delle materie prime, le politiche di assunzione, l'utilizzo di nuove tecnologie, può influire sullo sviluppo del territorio stesso. È questo il motivo che spinge ogni giorno il Gestore ad integrare la sostenibilità nelle proprie scelte aziendali, attraverso la costruzione di un modello di impresa innovativo anche alla luce dei cambiamenti climatici che portano l'Azienda a combattere in prima linea, promuovendo stili di vita sostenibili e creando incentivi concreti per il risparmio, la conservazione e la resilienza. L'economia circolare è stata così posta al centro di un ripensamento strategico di tutte le attività di AdF attraverso l'ottimizzazione del ciclo di riduzione dei fanghi, con la volontà di riconsegnare acqua pulita all'ecosistema, recuperando energia e materia secondo i principi di riciclo e riuso e rendendo ancora più ecologico il ciclo dell'acqua. Il 2024 per AdF è stato un anno determinante nel percorso di transizione ecologica già delineato nei precedenti esercizi, con il primo anno di intera gestione del Sistema Depurativo di Terrarossa (acquisito a maggio 2023) a servizio dei comuni di Orbetello e Monte Argentario ed attraverso l'ottimizzazione degli impianti al fine di garantire l'elevata qualità dell'acqua restituita alla natura e potenziare il riuso dei fanghi di depurazione e la tutela della risorsa idrica mettendo in campo tutte le azioni possibili, dalla diagnostica, alla distrettualizzazione, alla capacità di intervenire in tempi rapidi sulle rotture.

Consapevoli di operare in territori di elevatissimo pregio ambientale, il nostro motto si è confermato:

LAVORARE PER IL BENESSERE DEL TERRITORIO E DELLA COMUNITÀ CHE SERVIAMO

Ricerca ed innovazione rappresentano il più grande alleato di AdF nella tutela dell'ambiente, puntando sulla gestione del Servizio in chiave smart city investendo ad esempio sugli applicativi che consentono l'analisi di data driven per capire i gusti, le abitudini e gli orari dei nostri cittadini, immettere in rete la quantità di acqua di cui c'è realmente bisogno ed attivare gli impianti di depurazione quando necessario, riducendo il consumo di energia elettrica, migliorando le performance delle reti e preservando la risorsa.

¹⁰ È in corso di redazione, al momento della stesura del presente documento, il nuovo Piano.

FOCUS

AdF LEADER PER LA SOSTENIBILITÀ

AdF è, per il secondo anno consecutivo, tra le 240 aziende italiane premiate come più sostenibili. La lista Leader della sostenibilità 2024, pubblicata da Il Sole 24 Ore, è stata creata, in collaborazione con il quotidiano, da Statista, azienda leader delle ricerche di mercato e specializzata in ranking e analisi di dati aziendali. Prosegue l'impegno concreto di AdF per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito del Sole 24 ore:
<https://lab24.ilsole24ore.com/leader-sostenibilita/>



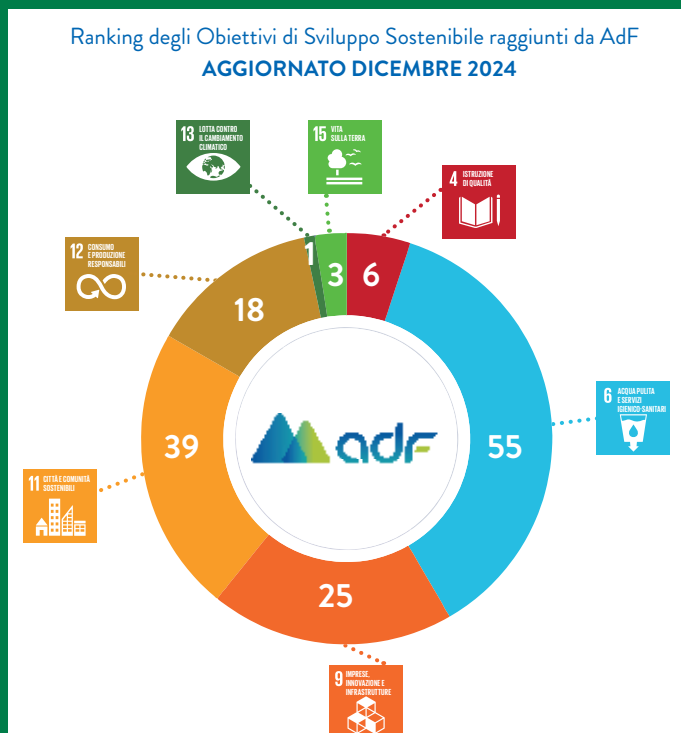
FOCUS

AdF E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, ed i suoi 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – continuano a rappresentare per AdF, come Gestore di un servizio di vitale importanza come il Servizio Idrico Integrato, pilastri nello sviluppo delle strategie a medio e lungo termine del Gestore. Pur non avendo infatti formalmente aderito, il modello di impresa perseguito da AdF, è in linea con i Goal dell'Agenda 2030 e, riflette l'importanza di tradurre la sostenibilità in azioni concrete, indirizzando le proprie azioni verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile. I goal dell'Agenda 2030 sono stati per AdF, anche nel 2024, un punto di riferimento, riconducendo le azioni messe in campo agli obiettivi corrispondenti. Si è ormai diffusa nell'azienda la consapevolezza di come ogni nostro agire, anche il più piccolo, possa impattare positivamente sull'ambiente se ispirato ai principi di sostenibilità.

Ricordiamo ad esempio l'impegno nella ricerca e nella riduzione delle perdite, i controlli sulla qualità delle acque, il progetto di installazione delle Casine dell'Acqua, o il piano di sicurezza delle acque (PSA) in linea con il Goal n.6 (acqua pulita e servizi igienico-sanitari) e il n. 13 (Lotta contro il cambiamento climatico) che punta al rafforzamento della resilienza e della capacità di adattamento ai rischi legati al clima. O ancora l'incremento della "Bolletta web", grazie alla quale è possibile una riduzione sostanziale del consumo di carta in linea con il Goal n. 12 (Consumo e produzione responsabili). Da segnalare anche l'ottenimento della certificazione 37001, che punta a ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme, a sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti e ad assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli in linea con il Goal n. 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide).

Per questo, nell'ottica di coinvolgere tutti i suoi stakeholder in un percorso partecipato e condiviso e ispirandosi ai principi della massima trasparenza, sul sito fiora.it è presente un'apposita sezione in cui viene aggiornato mensilmente il ranking degli obiettivi di sviluppo sostenibile, come si può vedere nel grafico riportato in questa pagina che riporta il ranking dei Goal aggiornato al 31.12.2024.



2.2 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto ai principali stakeholder di AdF

GRI
201-1

Il Bilancio di Sostenibilità dal punto di vista sociale analizza la ripartizione del valore aggiunto netto e la sua distribuzione agli stakeholder con appropriati indicatori.

Mettere in evidenza il valore aggiunto (V.A.) significa evidenziare la ricchezza prodotta da AdF mediante la sua attività, la ricchezza che viene dunque "aggiunta", e come la stessa viene distribuita agli stakeholder, dando così contezza degli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di interlocutori con cui intrattiene e persegue relazioni orientate alla sostenibilità e alla responsabilità sociale. Si abbandona così l'approccio che mette in luce utili o perdite della gestione del Bilancio d'esercizio e si mette in luce l'altro scopo dell'azienda che è creare valore.

È evidente come un'azienda come AdF, tra le più grandi ed efficienti dell'ambito, svolga un ruolo di rilievo nello stesso contribuendo alla sua crescita economica e sociale e determinando importanti ricadute indirette in particolare in considerazione degli investimenti e dell'occupazione. Ma vengono inoltre prodotti impatti positivi anche sulla collettività, attraverso i numerosi progetti ed attività che coinvolgono le comunità locali e le scuole, sui fornitori e sul mercato, sui clienti, ai quali l'Azienda punta a fornire un servizio di qualità, e sull'ambiente, puntando all'innovazione tecnologica sempre nell'ottica di scelte improntate alla sostenibilità ambientale.

Il Valore Aggiunto è un indicatore desumibile dal Conto Economico opportunamente riclassificato.

Esso viene rappresentato attraverso due prospetti:

IL PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL V.A. - Il Valore Aggiunto viene determinato dalla differenza tra ricavi e costi esterni di produzione. Tale grandezza economica viene calcolata essenzialmente facendo riferimento a due stakeholder: i clienti, che determinano le entrate economiche, ed i **fornitori** che rappresentano la voce di spesa per l'acquisto di beni e servizi necessari all'attività.

(in milioni di euro)	2023	2024
ricavi netti	133,85	132,40
Costi esterni	52,19	49,25
valore aggiunto caratteristico lordo	81,66	83,15
proventi finanziari	0,54	0,81
gestioni da partecipazioni	0,28	0,26
contributi in c/esercizio	-2,30	-2,81
valore aggiunto globale lordo	80,18	81,41
% sui ricavi netti	59,90%	61,49%

IL PROSPETTO DI RIPARTIZIONE - È composto dalla sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all'Azienda e delle liberalità esterne. Indica la distribuzione della ricchezza prodotta ai principali stakeholder, quali: **dipendenti, azionisti, finanziatori, istituzioni, impresa e collettività**.

DIPENDENTI	2023	2024
salari e stipendi	16,02	16,78
accantonamento TFR e quiescenza (comprende prev. integ.)	0,99	1,04
oneri sociali	5,32	5,60
altri costi del personale*	1,09	0,82
totale costo del lavoro	23,42	24,24
servizi al personale**	0,08	0,02
(costi capitalizzati)	-7,67	-8,09
totale valore aggiunto distribuito ai dipendenti	15,83	16,17
incidenza sul valore aggiunto totale	19,74%	19,86%
AZIONISTI	2023	2024
utile distribuito *	5,40	6,00
totale valore aggiunto distribuito agli azionisti	5,40	6,00
incidenza sul valore aggiunto totale	6,74%	7,37%
FINANZIATORI	2023	2024
oneri finanziari	4,42	4,17
totale valore aggiunto distribuito ai finanziatori	4,42	4,17
incidenza sul valore aggiunto totale	5,51%	5,12%
ISTITUZIONI	2023	2024
imposte e tasse*	6,28	6,07
contributi in conto esercizio**	-2,30	-2,81
totale valore aggiunto distribuito alle Istituzioni	3,98	3,26
incidenza sul valore aggiunto totale	4,96%	4,00%
IMPRESA	2023	2024
ammortamenti	35,76	39,84
accantonamenti	1,34	4,54
svalutazioni	0,76	1,08
utile non distribuito*	12,54	6,19
totale valore aggiunto distribuito all'impresa	50,40	51,65
incidenza sul valore aggiunto totale	62,86%	63,45%
COLLETTIVITÀ	2023	2024
Contributi e sponsorizzazioni e varie*	0,15	0,16
totale valore aggiunto distribuito alla collettività	0,15	0,16
incidenza sul valore aggiunto totale	0,18%	0,19%
(IN MILIONI DI EURO)	2023	2024
totale valore aggiunto distribuito	80,18	81,41

Il valore aggiunto globale lordo generato nel 2024 è stato pari a 81,41 milioni di euro, registrando un incremento rispetto all'anno precedente del 1,5% ed è stato distribuito fra i vari stakeholder quali i dipendenti, i soci, i finanziatori, le istituzioni, l'impresa e la collettività. La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** al netto delle capitalizzazioni risulta pari a 16,17 milioni di euro, la cui incidenza sul valore aggiunto totale risulta essere pari al 19,9% ed è composta dalle seguenti voci: salari e stipendi, accantonamento TFR e quiescenza, oneri sociali, altri costi del personale (in cui sono compresi i costi per le collaborazioni a progetto) ed altri costi per servizi al personale (quali buoni pasto, formazione e addestramento, rimborsi per le trasferte ecc. destinato ai lavoratori). La quota di valore aggiunto assegnato ai **soci** per l'anno 2024, avendo distribuito parte dell'utile conseguito, risulta pari a 6,0 milioni di euro che rappresenta il 7,4% del valore aggiunto globale.

La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata nel 2024 pari a 4,17 milioni di euro e rappresenta il 5,1% del valore

aggiunto totale. La quota di valore aggiunto assegnato alle **istituzioni** è risultata, per l'anno 2024 pari a circa 3,26 milioni di euro rappresentando il 4,0% del valore aggiunto globale.

Circa il 63,45% del valore aggiunto prodotto nel 2024 è stato reinvestito nell'**impresa**. Questa quota comprende il risultato di esercizio 2024, per il quale è stato proposto in parte la destinazione a riserve, gli ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni. Tale margine rappresenta anche il valore economico trattenuto come differenza tra il valore generato e quello distribuito in termini monetari.

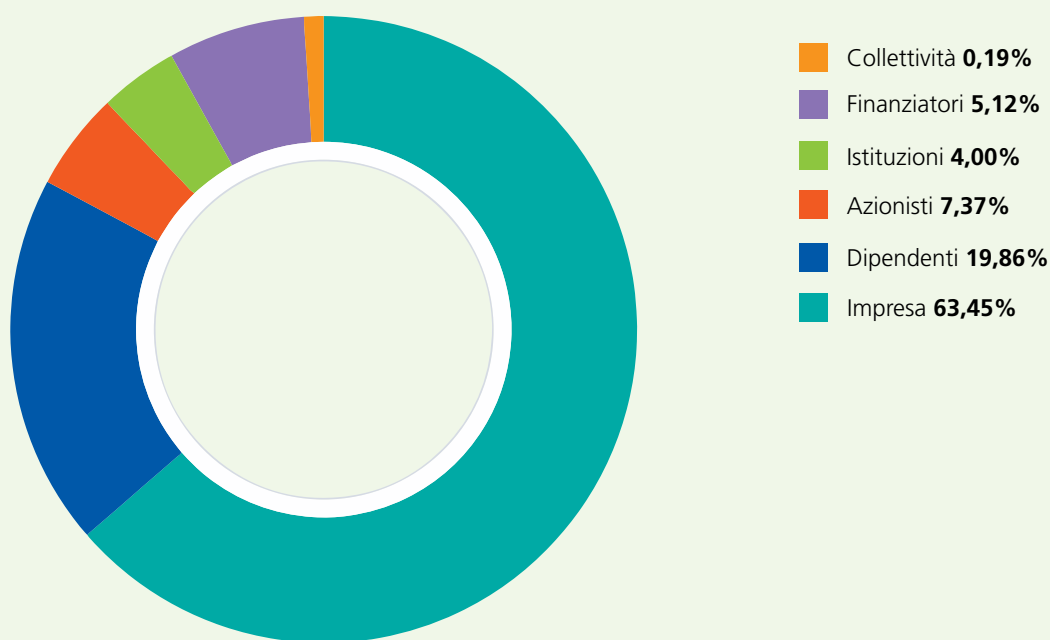
Infine, un valore pari a 0,16 milioni di euro del 2024 è stato destinato alla **collettività** tramite contributi, sponsorizzazioni di eventi e il bonus per coloro che hanno compiuto scelte digitali.

Come già espresso nei paragrafi precedenti, il Valore Aggiunto corrisponde alla rappresentazione della capacità di un'azienda di produrre ricchezza da distribuire ai propri stakeholder.

Il Valore Aggiunto di un'azienda costituisce la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione. Rappresenta quindi il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio di Sostenibilità evidenziando la formazione della ricchezza e la sua distribuzione ai vari stakeholder.

Di seguito riportiamo due grafici che riportano rispettivamente, la distribuzione del valore aggiunto tra le varie categorie di stakeholder, e il trend crescente relativo all'attenzione che AdF pone nei confronti dei soggetti portatori di interessi.

La distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder anno 2024



FOCUS

IL VALORE AGGIUNTO NEL TERRITORIO SERVITO

Nel 2024 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 70,93 milioni di euro che rappresenta 87% del valore aggiunto totale generato così composto:

- stipendi ai lavoratori (96% del totale);
- dividendi agli azionisti del territorio (60%);
- liberalità e sponsorizzazioni (100%);
- risorse reinvestite nell'azienda (100%).

Se si considera, inoltre, il valore economico delle forniture dai fornitori del territorio, la ricchezza che nel 2024 è stata complessivamente distribuita all'ambito territoriale si attesta a circa 46,83 milioni di euro.





3

**IL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO
E LA RESPONSABILITÀ
AMBIENTALE**

KM DI RETE SOSTITUITA	
KM RETE IDRICA SOSTITUITA	19
KM RETE FOGNARIA SOSTITUITA	5
PERDITE PERCENTUALI	35,7%
	-0,5% rispetto al 2023
LA QUALITÀ DELL'ACQUA	
ACQUE POTABILI	
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%
ACQUE REFLUE	
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%
RIDUZIONE EMISSIONI	circa 314 tonnellate (CO₂ equivalente risparmiata)
RISPARMIO ENERGETICO PER EFFICIENTAMENTO	circa 3.500 MWh



PREMESSA

Il Servizio Idrico Integrato

GRI
2-6GRI
303-1GRI
303-2GRI
303-4

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato di 55 Comuni nelle province di Grosseto e Siena, AdF svolge le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Gli abitanti residenti sono **391.429 unità** (fonte bilancio demografico demo Istat) - in incremento nel periodo estivo per i flussi turistici - e rapportati ai 7.586 Km² di superficie del territorio della Conferenza territoriale n.6 Ombrone definiscono una **densità di popolazione di circa 51,6 ab/kmq**, molto inferiore rispetto a quella **Toscana che è di circa 159,24 ab/kmq¹¹**. A questi si può aggiungere una popolazione fluttuante, di natura essenzialmente turistica, che - nel mese di massima presenza (agosto) - può aumentare di oltre 250.000 persone. La popolazione risulta servita dal servizio di **acquedotto per il 96,3%**, dal **servizio di fognatura per l'83,6%** e dal **servizio di depurazione per il 76,0%**.

Nella tabella che segue si riporta il numero degli impianti gestiti da AdF al 31/12/2024.

ELENCO IMPIANTI AL 31/12/2024 ¹²	
ACQUEDOTTO	
Captazioni superficiali	7
Impianti di disinfezione	342
Impianti di potabilizzazione	43
Impianti di sollevamento	350
Pozzi	236
Accumuli (Serbatoi-Disconnettori)	871
Sorgenti	300
FOGNATURA E DEPURAZIONE	
Impianti di depurazione e fosse Imhoff	312
Sollevamenti fognari	362

AdF preleva l'acqua disponibile in ambiente - dalle sorgenti di falda, dai campi pozzi, dalle captazioni superficiali (invasi, mari) - e la porta, potabile, nelle case dei cittadini. L'acqua che AdF raccoglie alla fonte e fornisce sicura e potabile alla comunità viene poi raccolta e restituita pulita alla natura a cui appartiene.

LA CAPTAZIONE

La risorsa idrica destinata a soddisfare i fabbisogni del territorio servito proviene per la maggior parte dalle sorgenti di falda del Monte Amiata: le sorgenti di Santa Fiora, che si trovano nel parco della Peschiera, la sorgente dell'Ermicciolo al Vivo d'Orcia, all'interno del Parco della Val d'Orcia patrimonio mondiale dell'UNESCO, la sorgente delle Arbure e di Bugnano che nascono a Castel del Piano. Le falde sono il "serbatoio" che garantisce la fonte di approvvigionamento del ciclo dell'acqua. Il fabbisogno idrico complessivo dei 55 comuni che viene coperto dall'acqua del Monte Amiata è di circa il 55%, la restante risorsa proviene da sorgenti locali, campi pozzi, da invasi artificiali, da fiumi o dal mare. Il **processo di captazione** può avvenire secondo diverse modalità: da sorgenti da cui l'acqua sgorga naturalmente, attraverso la realizzazione di apposite opere di presa oppure tramite emungimento dalle falde attraverso i pozzi, utilizzando pompe sommerse.

I processi di trattamento consentono di correggere le caratteristiche dell'acqua per renderla potabile, attraverso l'applicazione di sistemi di potabilizzazione e disinfezione. I sistemi di potabilizzazione purificano l'acqua da agenti patogeni, tossici e inquinanti e la rendono idonea al consumo umano. Le principali sostanze rimosse durante il trattamento, se presenti, sono ferro, manganese, arsenico, cloruri, solfati, mercurio, boro. A determinare la potabilità sono precisi parametri organolettici, fisici, chimici, mi-

¹¹ Fonte: https://www.ars.toscana.it/banche-dati/dettaglio_indicatore-1452-densita-abitativa-numero-residenti-km-quadrato

¹² Il numero indicato si riferisce agli impianti iscritti a libro cespiti di AdF e quindi include impianti attivi nell'anno di rendicontazione e impianti non attivi. Lo stato di questi ultimi può essere temporaneo, cioè, sono suscettibili di riattivazione secondo necessità, o definitivo, cioè, saranno oggetto di dismissione nei prossimi anni.

crobiologici indicati nel Dlgs 18/2023 s.m.i., concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano. I processi di trattamento applicati negli impianti di potabilizzazione di AdF variano in base alle caratteristiche e alle criticità dell'acqua. Gli impianti di potabilizzazione gestiti da AdF sono 44, di cui 29 attivi nel 2024 per la produzione di quasi 8 milioni di di acqua. Le filiere di trattamento possono comprendere da semplici processi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali attivi (come l'idrossido di ferro o il carbone attivo granulare), a trattamenti in cui si aggiungono processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti come l'osmosi inversa, per acqua salmastra o acqua di mare. Alla potabilizzazione segue la disinfezione, per neutralizzare la carica batterica presente in acqua e, soprattutto, per proteggere l'acqua all'interno della rete di distribuzione da eventuali proliferazioni batteriche. L'efficacia della disinfezione è garantita da una minima quantità di disinfettante che permane nell'acqua, il cosiddetto "cloro-residuo". Come agente sterilizzante è usato infatti il cloro, principalmente sotto forma di ipoclorito di sodio, ma anche biossido di cloro.

Lo **stoccaggio (accumulo)** dell'acqua è necessario per fare fronte ai diversi momenti del fabbisogno idrico quotidiano, che varia di giorno in giorno. Il sistema di stoccaggio di AdF è composto, su tutto il territorio servito, da un sistema di **871** serbatoi.

L'ADDUZIONE

Con il termine **"acquedotto"** si intende il complesso delle opere di presa, convogliamento e distribuzione dell'acqua per uso potabile, irriguo o industriale. L'adduzione è il passaggio dai punti di prelievo dell'acqua potabile ai serbatoi, prima dell'immissione nella rete di distribuzione, mentre la distribuzione è l'insieme di condotte, apparecchiature e manufatti necessari ad alimentare le utenze. Dunque le condotte adduttrici (o adduzioni) sono quelle che trasportano la risorsa idrica dalle captazioni (sorgenti, pozzi, prese a mare, ecc.) ai serbatoi di accumulo; da questi ripartono le condotte di distribuzione, che trasportano l'acqua ai singoli contatori dei cittadini. I tratti terminali che collegano le condotte di distribuzione ai contatori sono detti "allacci". Le tubazioni di adduzione e distribuzione idrica sono collegate tra loro in modo da ripartire le portate e le pressioni dell'acqua in funzione della richiesta idrica. Tra le condotte di maggior rilievo di AdF, ci sono le grandi condotte adduttrici (cosiddette **"dorsali"**) Fiora, Arbure e Vivo, che trasportano la risorsa idrica captata da AdF dalle sorgenti del Monte Amiata fino alla costa grossetana o alla provincia di Siena. I materiali prevalentemente utilizzati nelle reti sono l'acciaio rivestito, il polietilene ad alta densità e la ghisa sferoidale: materia-

li completamente impermeabili che preservano l'acqua da contaminazioni.

Le apparecchiature che concorrono a comporre la rete sono saracinesche di intercettazione, valvole automatiche per il controllo della pressione, scarichi per il lavaggio dei tronchi di tubazione e per lo svuotamento della rete, fontanelle, organi di sfiato per eliminare l'aria nel corso dei riempimenti e svuotamenti della rete.

AdF attua un capillare sistema di **monitoraggio della qualità della risorsa idrica**, che ha come pilastro l'appropriata scelta dei punti di controllo e delle frequenze di prelievo, per verificare che l'acqua captata, trattata ed erogata nell'ampio territorio servito da AdF sia sicura. I controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore vengono sempre effettuati da due distinte entità: i gestori del servizio idrico integrato e le AUSL di riferimento. A essere messi sotto la lente sono tutti i singoli comparti della filiera idropotabile: le fonti di approvvigionamento (sorgenti di falda, pozzi, sorgenti di superficie), gli impianti di potabilizzazione, i serbatoi e i fontanelli distribuiti sul territorio. Ai controlli sui requisiti normativi poi AdF affianca quelli gestionali interni, su caratteristiche delle acque, efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e anche sul mantenimento della qualità nelle reti di distribuzione fino ai punti di consegna.

LA FOGNATURA

Il sistema fognario gestito da AdF è costituito da reti fognarie per la raccolta delle acque reflue domestiche e industriali, dagli impianti di sollevamento e dagli scaricatori di piena oltre che da altre opere connesse necessarie a convogliare i reflui ai trattamenti delle acque reflue (tipicamente acque reflue urbane) presenti sul territorio. Le acque di scarico provenienti dalle abitazioni e dagli insediamenti produttivi vengono raccolte in condotte di sezione e materiale diversi in funzione di varie condizioni, quali la quantità di reflujo da trasportare e il terreno di posa. Le dimensioni delle condotte possono variare di molto, da poche decine di centimetri fino anche ad oltre un metro; il materiale più utilizzato è il PVC, anche se, in casi particolari, si trovano anche fognature in altri materiali plastici, nonché in gres ceramico o cemento. Il funzionamento delle condotte fognarie è principalmente a gravità, anche se in alcuni casi è necessario far funzionare le condotte in pressione, inserendo nella rete opportuni impianti di sollevamento.

La tipologia prevalente delle reti fognarie è quella mista, ossia composta dal miscuglio di acque nere (provenienti dal metabolismo umano, dalle normali attività domestiche e dalle attività produttive) e di acque meteoriche.

Per ottimizzare il funzionamento sia delle reti fognarie mi-

ste che degli impianti di trattamento dei reflui, in tempo di pioggia, quando le portate sono elevate e sufficientemente diluite, una quota parte eccedente viene deviata dalla fognatura attraverso appositi manufatti denominati sfioratori o scaricatori di piena.

Le reti fognarie possono essere dotate di impianti di sollevamento, costituiti da una vasca dove alloggiano delle elettropompe che rilanciano le acque reflue alla quota necessaria a raggiungere il trattamento finale.

LA DEPURAZIONE

La depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane (domestiche e industriali) a seguito dell'utilizzo antropico. La tecnologia principale e maggiormente diffusa è quella che si basa sulla rimozione meccanica e biologica degli inquinanti organici (trattamento biologico a fanghi attivi), quali carbonio, azoto e in parte fosforo e in casi particolari trattamenti chimico-fisici associati a quello biologico per il completamento della rimozione del fosforo.

Nel corso del 2024 AdF ha gestito complessivamente **302 trattamenti depurativi** tra impianti di depurazione veri e propri e fosse Imhoff presenti sul territorio servito.

La tipologia prevalente di trattamento è quella biologica a fanghi attivi, che è presente in quasi 2/3 degli impianti e tratta il 98% della potenzialità complessiva; a seconda delle dimensioni, tali impianti sono o meno dotati di trattamento terziario prima dello scarico e di trattamento dei fanghi di depurazione prodotti.

I principali impianti di depurazione di AdF sono dotati di sistema di telecontrollo per il monitoraggio del funzionamento di tutte le apparecchiature e il controllo dei processi di depurazione.

LA SALA DI TELECONTROLLO, ATTIVA h24 SETTE GIORNI SU SETTE

Tutto l'insieme di reti e impianti che garantisce il servizio idrico integrato nei 55 comuni serviti da AdF è tenuto sotto controllo e costantemente monitorato dalla sala di telecontrollo situata accanto allo storico serbatoio di Grancia a Grosseto. Si tratta di un complesso sistema a tecnologia avanzata implementato da AdF, che testimonia l'importanza dell'azione portata avanti come Gruppo Acea in termini di innovazione e attenzione per la risorsa idrica. Personale altamente specializzato visualizza e monitora in tempo reale ogni giorno, 24 ore su 24, tutti i dati sugli stati di funzionamento di impianti e reti del servizio idrico integrato, intervenendo da remoto e allertando il pronto intervento al primo accenno di anomalia.

Nei prossimi paragrafi di questo capitolo saranno approfondite le attività svolte dal gestore nell'esercizio del Servizio Idrico Integrato.

3.1 Acquedotto

La gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica rappresenta per AdF un tema materiale in quanto gestore del Servizio Idrico Integrato nella Conferenza Territoriale Ottimale n.6 Ombrone (ex ATO6) che si occupa dell'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. AdF inoltre effettua controlli sulla qualità dell'acqua alle fonti di approvvigionamento, nelle varie fasi dei processi di trattamento ed alla rete di distribuzione, fino alla consegna all'utenza.

Il corretto utilizzo e gestione delle risorse idriche captate e distribuite ai fini del servizio idrico integrato sono priorità fondamentali per AdF, mentre il monitoraggio e l'indirizzo su tali attività è esercitato dall'Autorità Idrica Toscana, che costituisce l'ente di controllo ed interfaccia principale verso il territorio ed i cittadini.

Le misure di efficienza ed efficacia del servizio idrico definite nella delibera Delibera ARERA 917/2017/R/idr come parametri di performance di qualità tecnica del servizio idrico si traducono anche in parametri di riduzione degli impatti sull'utilizzo delle risorse idriche stesse. In particolare, è definito il macro-indicatore M1 con il quale viene rappresentato lo stato di efficienza della rete idrica della società.

3.1.1 Il sistema acquedottistico

GRI
303-1

Il sistema acquedottistico è alimentato per **oltre il 97% da risorse sotterranee** appartenenti a circa trenta acquiferi, molti dei quali di natura superficiale, cioè, legati a circuiti locali e con diretta connessione al regime climatico. Questi acquiferi forniscono complessivamente poco più del 10% della risorsa sotterranea utilizzata dal gestore mentre la restante quota proviene da 5 acquiferi aventi caratteristiche di tipo regionale, cioè con un'importante funzione di regolazione nell'ambito del ciclo dell'acqua: Monte Amiata, pianura di Grosseto, Montagnola Senese, Monte Argentario e colline di Orbetello, pianura di Follonica – Scarlino, in ordine quantitativamente decrescente.

La rete acquedottistica è complessivamente caratterizzata da **2 principali dorsali adduttrici** che trasportano a valle

la risorsa effluente dall'acquifero del Monte Amiata:

- la Dorsale del Fiora, che adduce la risorsa dalle sorgenti di Santa Fiora, con una media di circa 750 l/s, alla quasi totalità della provincia di Grosseto ed al comune di Montalto di Castro, nel Lazio, per una lunghezza dell'asse di primo ordine di oltre 340 km;
- la Dorsale del Vivo, che adduce la risorsa proveniente da un complesso di fonti poste sul lato settentrionale del Monte Amiata in Loc. Vivo d'Orcia, per una portata media di circa 170 l/s, a gran parte della provincia di Siena ed alcuni comuni afferenti all'ATO4, con due assi di primo ordine della lunghezza complessiva di oltre 150 km.

Ad esse si aggiungono due condotte adduttrici di lunghezza minore, ma che risultano di fondamentale importanza per l'approvvigionamento idrico delle città di Grosseto e Siena e sono la Dorsale Arbure le cui portate medie risultano essere di circa 60 l/s e la Dorsale Luco la cui portata media nell'anno è stata pari a circa 125 l/s. Il prelievo idrico avviene da 29 diversi acquiferi ma di cui solo 5 sono i principali, evidenziati in cartina.

- Corpo Idrico carbonatico della Montagnola Senese e Piana di Rosia
- Corpo Idrico carbonatico dell'Argentario e Orbetello
- Corpo Idrico dell'Amiata
- Piana di Follonica
- Pianura di Grosseto



3.1.2 Il bilancio idrico¹³GRI
2-4GRI
2-6GRI
303-3

Il bilancio idrico per l'anno 2024 è stato redatto in adempimento agli obblighi normativi utilizzando i modelli di calcolo del D.M. 99/97 ("Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature") e le vigenti modalità di rendicontazione ARERA.

Di seguito sono riportati i valori di bilancio idrico per gli anni 2021-2024:

	UM	2021	2022	2023	2024 ¹⁴
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico	Mm³	60,7	58,9	57,3	57,6
<i>superficiale¹⁵</i>	Mm ³	1,1	1,0	1,0	1,0
<i>da pozzi</i>	Mm ³	17,4	18,2	17,1	16,6
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	41,6	38,9	38,5	39,4
<i>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm ³	0,6	0,7	0,6	0,5
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm³	37,0	37,0	36,5	37,0
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	28,7	28,6	28,3	28,3
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm ³	28,7	28,6	28,3	28,3
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm ³	-	-	-	-
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	4,2	4,3	4,4	5,5
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm ³	-	1,9	3,1	4,0
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm ³	4,2	2,4	1,3	1,4
totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)	Mm³	1,7	1,6	1,3	1,3
perdite di potabilizzazione misurate (d)	Mm³	2,4	2,5	2,5	2,0
perdite idriche¹⁶	Mm³	23,7	21,9	20,7	20,6
M1a - perdite idriche lineari	mc/km/gg	6,68	6,18	5,79	5,72
M1b - perdite idriche percentuali	%	39%	37,2%	36,2%	35,7%

L'indicatore di qualità tecnica M1 è stato suddiviso da ARERA in due sotto indicatori:

M1a: perdite idriche lineari
$$M1a^a = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} [mc/km/gg]$$

M1b: perdite idriche percentuali
$$M1b^a = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [%]$$

dove:

- Win = somma dei volumi in ingresso al sistema
- Wout = somma dei volumi in uscita
- Wltot = volume totale perso nelle fasi del servizio idrico

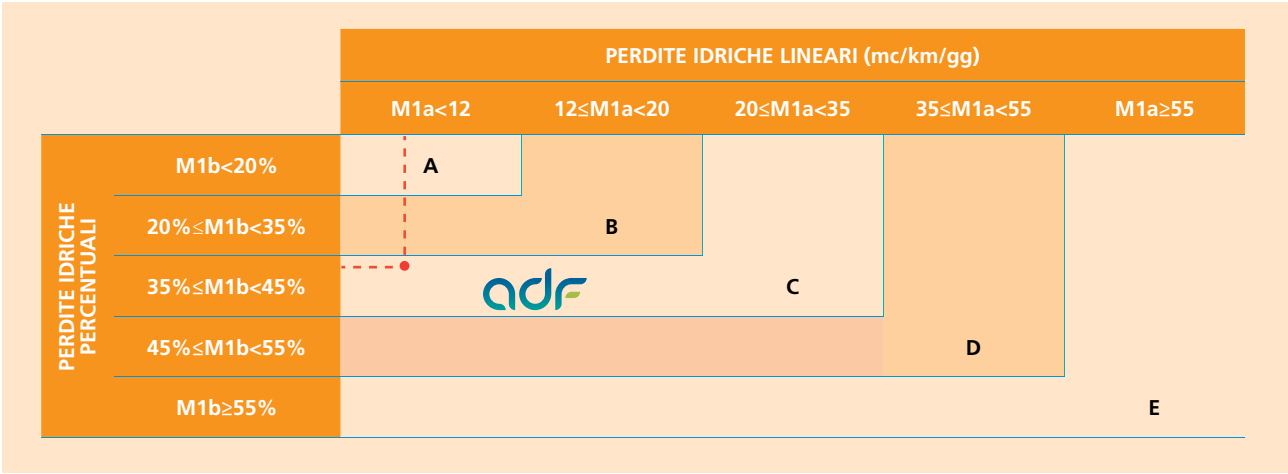
¹³ Alcuni dati relativi al 2022 del paragrafo sono stati rettificati a seguito di consolidamento rispetto al bilancio di sostenibilità precedente.

¹⁴ Dati stimati al 08/01/2025.

¹⁵ Nella voce "acqua superficiale" rientrano anche i prelievi effettuati dagli impianti di presa a mare (0,77 Mm³) identificati dallo standard GRI 303-3 come "altre tipologie di acqua".

¹⁶ Si ricorda che tale valore è determinato non solo dalle perdite di rete propriamente intese, ma anche dalle perdite per sfiato al serbatoio di arrivo dovute alla conformazione delle principali e storiche reti di adduzione, ai furti d'acqua e alle frodi, a sottostime di contatori mal funzionanti, all'autoconsumo di impianti senza contatore, a perdite nel processo di lavorazione.

L'indicatore M1a rappresenta il valore giornaliero delle perdite idriche totali per i km di rete di acquedotto gestita, mentre M1b è il rapporto tra volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto. Sulla base di valori assunti dagli indicatori, la delibera ARERA raggruppa i gestori in classi di efficienza: come evidenziato nella tabella sottostante AdF risulta posizionarsi in classe C in funzione del valore meno efficiente, ovvero M1b, pari a 35,7%.



È da tenere conto che in relazione alla struttura e alla conformazione dei luoghi e delle reti gestite da AdF, l'indicatore che meglio rappresenta lo stato di efficienza delle reti non può essere il mero rapporto percentuale tra acqua non fatturata ed immesso nel sistema di acquedotto, bensì si deve valutare anche la lunghezza dell'intera rete di acquedotto gestita, funzione delle caratteristiche fisiche del territorio e del livello di urbanizzazione dello stesso.

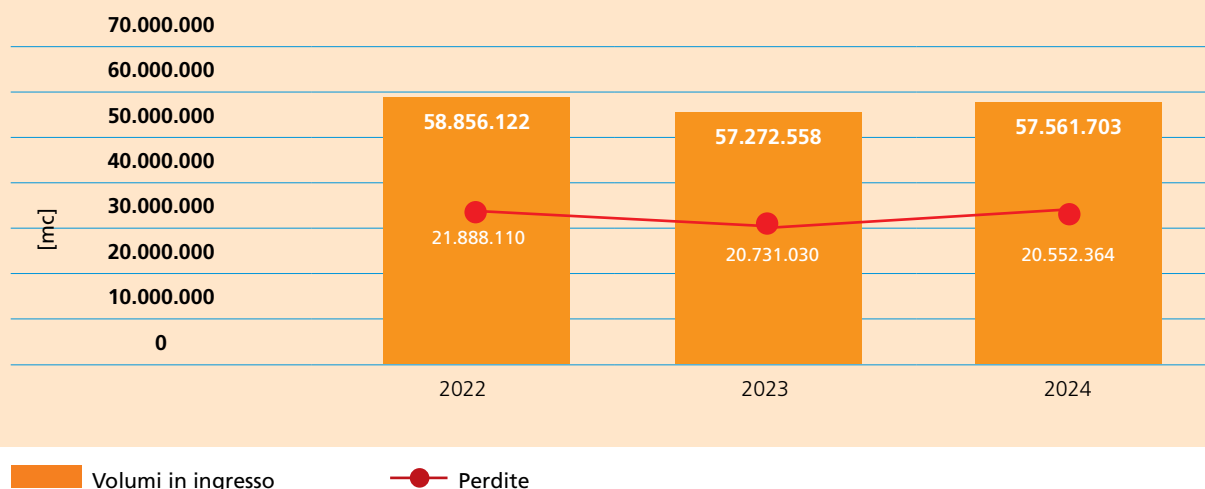
Il parametro M1b invece, essendo di tipo percentuale, a parità di efficienza della rete (volume complessivo di acqua dispersa) risente delle variazioni di fabbisogno e del contesto economico dell'utenza in ciascun anno, ma anche del ricorso o meno alla potabilizzazione delle fonti.

L'ARERA identifica inoltre il valore di riferimento ottimale per la classe A per l'indicatore M1a pari a 12 mc/km/gg. Un valore particolarmente basso del parametro rappresenta un livello di perdite di piccola entità distribuite su una rete estesa, prossime al limite fisiologico di dispersioni, spesso di difficile o antieconomica ricerca, individuazione e riparazione, ma anche di modesta entità. In relazione a tale parametro AdF si colloca nella classe più efficiente (A), con un indice di 5,72.

L'andamento di tali indicatori, rispetto all'ultimo quinquennio, evidenzia un trend in diminuzione delle perdite marcato, come riportano la tabella ed il grafico sottostanti, frutto dell'impegno di AdF nell'attenzione all'utilizzo ed alla sua salvaguardia della risorsa.

Grandezza	Dati 2020	Dati 2021	Dati 2022	Dati 2023	Dati 2024
Win - Volume in ingresso	60.047.536	60.690.927	58.856.122	57.272.558	57.561.703
Wout - Volume in uscita	34.532.863	36.998.717	36.968.012	36.474.564	37.009.338
Wltot - Perdite Totali	25.514.672	23.692.210	21.888.110	20.731.030	20.552.364
LP - Lunghezza reti idriche	8.272	8.328	8.36	8.4	8.4
M1A	8,43	6,68	6,18	5,79	5,72
M1B	42,5%	39,0%	37,2%	36,2%	35,7%

Volumi in ingresso - Perdite totali



Di seguito la distinzione per tipologia di acqua prelevata in "potabile" e "non potabile":

PRELIEVO IDRICO	TUTTE LE AREE (Mln/mc)	AREE SOGGETTE A STRESS IDRICO (Mln/mc)
PRELIEVO IDRICO PER FONTE		
Acqua di superficie (totale)	0,3	0,3
acqua potabile	-	-
acqua non potabile	0,3	0,3
Falda freatica (totale)	56,1	56,1
acqua potabile	47,5	47,5
acqua non potabile	8,5	8,5
Acqua marina (totale)	0,7	0,7
acqua potabile	-	-
acqua non potabile	0,7	0,7
Acqua da terze parti (totale)	0,5	0,5
acqua potabile	0,2	0,2
acqua non potabile	0,3	0,3
Totale prelievo di acqua da terze parti per fonte di prelievo	-	0,5
acqua di superficie	-	0,3
falda freatica	-	0,2
acqua marina	-	-
PRELIEVO IDRICO TOTALE		
Acqua di superficie (totale) + Falda freatica (totale) + Acqua marina (totale) + Acqua da terze parti (totale)	57,6	57,6

Si specifica che, in relazione a quanto indicato da ARERA per la redazione del bilancio idrico, si considera come non potabile l'acqua che necessita di ulteriori trattamenti oltre la disinfezione.

Nella parte finale dell'anno 2023 ARERA ha deliberato un Aggiornamento della disciplina sulla regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato andando ad inserire un nuovo standard generale finalizzato alla mitigazione delle criticità legate al Climate Change. Nello specifico il nuovo macroindicatore inserito è denominato M0 – Resilienza Idrica avrà lo scopo di monitorare l'efficacia del sistema di approvvigionamenti per il soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito.

Per far questo l'M0 considera da una parte la disponibilità della risorsa, attraverso falde, invasi, corpi idrici superficiali, vasche di dissalazione e sistemi di riuso, dall'altra i consumi del servizio idrico integrato, incluse le perdite di rete.

ARERA ha proposto un approccio evolutivo e binario per il calcolo del M0:

- M0A: rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, comprese le perdite di rete, e la disponibilità idrica in concessione.
- M0B: rapporto tra consumi e disponibilità. Si differenzia dall'M0a in quanto estende l'ambito territoriale al Bacino Distrettuale o sub-distrettuale.

Nell'annualità 2024 (riferimento ai dati 2023) è stato calcolato per la prima volta tale indicatore come base per le successive rendicontazioni. Sulla base di questi due indicatori AdF si posiziona in Classe C con un obiettivo di incremento della Disponibilità Idrica di 0.5% annuo, risultando un valore di M0a pari a 0,53, valore che indica una disponibilità complessiva di risorsa circa il doppio di quello che è il fabbisogno.

N.	INDICATORE	ID CLASSE	CLASSE	OBIETTIVI
M0	Resilienza idrica	A	$M0a \leq 0,4$ $M0b \leq 0,7$	mantenimento
		B	$0,4 \leq M0a \leq 0,5$ $M0b \leq 1$	+0,2% annuo
		C	$0,5 \leq M0a \leq 0,7$ $M0b \leq 1$	+0,5% annuo
		D	$0,7 \leq M0a \leq 1$ $M0b \leq 1$	+0,7% annuo
		E	$M0a \leq 1$	1% annuo

3.1.3 Il miglioramento della qualità di misura e perdite effettive

Nel corso degli anni AdF ha progressivamente migliorato la qualità e copertura delle misure finalizzate al bilancio idrico, mediante l'installazione di nuovi misuratori e soprattutto implementando sistemi di telecontrollo per garantire continuità nell'acquisizione del dato e nella rilevazione di eventuali anomalie. Parallelamente è stato attivato un progetto finalizzato ad identificare i principali capitoli di perdite di tipo tecnico o di processo che, necessari al corretto esercizio del servizio idrico, venivano altresì ricomprese come dispersioni idriche nel macro-indicatore M1. Sono ad esempio riconducibili a questa casistica scarichi delle condotte adduttrici per operazioni di flussaggio o lavaggio dei serbatoi.

Contestualmente, per migliorare la contabilizzazione dell'acqua autorizzata e non fatturata sono stati censiti gli impianti AdF non dotati di misuratore di portata e completata la loro installazione.

In considerazione della conformazione delle reti e del sistema di adduzione di AdF, un focus importante è stato riservato alla riduzione e al monitoraggio della risorsa sfiorata dalle sorgenti o laddove non tecnicamente possibile evitare l'inserimento di risorsa idrica nelle vasche, definendo una rendicontazione automatica tramite WMS su impianti telecontrollati con punti di misura acquisiti.

3.1.4 Telelettura



Nell'ambito dei programmi di miglioramento del servizio idrico integrato (SII) e in considerazione delle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA - relativamente alla qualità tecnica del SII (Deliberazione 917/2017/R/IDR), AdF ha attuato un piano di sostituzione dei contatori idrici di utenza dedicato al rinnovamento del parco misuratori di utenza, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati di consumo, di accrescere il monitoraggio ed il controllo degli stessi e di ridurre i volumi delle perdite amministrative.

Tale attività è iniziata ad ottobre 2018 e sarà attiva su tutto il territorio gestito fino alla completa sostituzione di circa 235.000 unità, con apparecchi di misura dotati di sistemi di telelettura.

Tra le prime e più estese esperienze in Italia, il progetto messo in campo da AdF prevede non solo la sostituzione del misuratore con modelli tecnologicamente più precisi ed avanzati, ma permette anche di implementare un sistema di telelettura di prossimità, che renderà più veloci ed efficienti le operazioni di raccolta letture e anche di disporre di informazioni ed allarmi utili all'utente stesso. Tale sistema infatti determina indubbi vantaggi alle utenze, legati sia ad una fatturazione più precisa e puntuale, evitando i periodi in acconto, ma anche fornendo segnalazioni ed allarmi per consumi anomali o perdite sull'impianto privato.

Il periodo in oggetto anno 2024 ha portato all'installazione di oltre 30.000 contatori in telelettura di prossimità consentendo di raggiungere una copertura di circa l'80% degli apparecchi teleleggibili sull'intero parco di contatori. Durante l'anno sono stati installati anche contatori di tipo NBloT, che hanno permesso di coprire, con misure realtime, il monitoraggio delle utenze di tipo mensile.

La pianificazione delle zone di installazione è stata effettuata tenendo conto sia delle priorità legate alla vetustà delle apparecchiature, sia a quelle più prettamente operative e commerciali finalizzate al bilancio idrico dei distretti di rete, alla riduzione dei volumi dispersi ed alla concomitanza e certezza delle letture effettuate su zone omogenee. Nel corso dell'anno è proseguita la sostituzione massiva dei contatori, andando ad interessare i comuni di Cinigiano, Asciano, Santa Fiora, Sorano, Massa Marittima, Murlo, Radicofani, Scansano, Gavorrano, San Quirico d'Orcia, Scarlino, Monterotondo Marittimo.

Per il progetto di sostituzione massiva sono stati utilizzati misuratori omologati secondo la Direttiva Europea MID con la tecnologia di misura statica, con alta classe di precisione metrologica (R400). Tali strumenti sono tutti dotati di apparati di telelettura e saranno in grado di offrire servizi sempre più vicini alle esigenze del cliente e alle richieste dell'Autorità di controllo, quali ad esempio la mancanza di acqua ed il verificarsi di un consumo anomalo in tempo reale. La telelettura avviene tramite moduli radio con frequenza di comunicazione 868 MHz WmBus OMS, con protocollo open e non proprietario e singola chiave crittografata nella massima garanzia della privacy dell'utente. La raccolta delle letture è possibile ad oggi, tramite sistemi di lettura di prossimità (500 metri circa) detti Drive-by (operatore in macchina) o Walk-by (operatore a piedi).

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato e gli allarmi

presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi al portale dove, dopo essere stati elaborati, popolano il gestionale aziendale per la fatturazione. I numerosi dati che sono letti dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per una notevole quantità di analisi come la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

SISTEMA DI TELELETTURA

I contatori periodicamente inviano, attraverso il canale radio, i dati relativi al volume contabilizzato dal misuratore e gli allarmi presenti sul gruppo di misura. I dati comunicati dai moduli radio vengono acquisiti al passaggio degli operatori con programma cadenzato e trasmessi a un portale, per poi essere elaborati ed inviati al gestionale aziendale per la fatturazione. I numerosi dati rilevati dal contatore vengono usati dalle varie unità aziendali per le varie analisi, quali la ricerca perdite, la distrettualizzazione e la stesura del bilancio idrico.

Il controllo ed il monitoraggio dei dati derivanti dalla telelettura vengono costantemente analizzati attraverso una piattaforma di analisi sviluppata internamente, un data hub che permette di analizzare le informazioni delle misure dal campo e degli allarmi degli strumenti in tempo reale rispetto ai giri di raccolta drive-by, consentendo una efficace gestione degli asset strumenti ed un dettagliato controllo del consumo idrico. È stato inoltre sperimentato l'utilizzo di concentratori per la raccolta dei dati trasmessi dagli stessi contatori. Tali apparati verranno progressivamente installati sia sulle auto, per acquisire dati dai contatori in maniera trasparente durante le normali attività lavorative, sia come punti di raccolta fissi, che consentiranno di iniziare gradualmente l'evoluzione dal sistema di raccolta drive-by a quello a rete fissa, che trova la sua naturale evoluzione con l'installazione dei contatori a tecnologia NB-IoT.

3.1.5 Prelievo da aree a stress idrico

GRI
303-3

Per quanto riguarda il prelievo da aree a stress idrico, così come previsto dallo standard GRI 303-3, si evidenzia come tale definizione possa essere oggetto di visioni e definizioni differenti. Tra le molte possibili, si ritiene che l'approccio al tema realizzato da ISPRA rappresenti quello più commisurato al ruolo del Gestore del Servizio Idrico Integrato.

ISPRA ha definito lo **stato di severità idrica**¹⁷ come il rapporto tra gli indici di disponibilità idrica (portate/livelli/

¹⁷ ISPRA: *Idrologia, Idromorfologia, Risorse Idriche, Inondazioni e Siccità*

volumi/accumuli) e i fabbisogni idrici dei sistemi naturali e antropici alla scala di bacino nel periodo di analisi. Sulla base dei dati forniti dagli Osservatori Distrettuali Permanenti per gli utilizzi idrici, istituiti con il D.Lgs. 152/2006 e integrati nelle Autorità di Bacino Distrettuale con la legge n. 68/2023, viene prodotto un bollettino settimanale che raffigura la situazione in base alla quale le strutture di governo della risorsa idrica possono intervenire con opportune e specifiche regolamentazioni.

Nel 2024, gli scenari raffigurati dai bollettini hanno raffigurato nel territorio gestito uno **scenario normale o non critico** per cui la disponibilità idrica è sufficiente per i fabbisogni naturali e antropici, fatta eccezione per il periodo agosto – prima quindicina di settembre in cui è stato verificato uno scenario di severità idrica bassa, cioè una disponibilità ancora sufficiente per i fabbisogni ma con un trend peggiorativo. A tal proposito si ricorda che nel sistema di ISPRA allo scenario ora indicato seguono gli scenari di severità idrica media e alta nei quali la disponibilità risulta gradualmente insufficiente per i fabbisogni antropici (livello medio) e poi per quelli naturali (livello alto) con danni anche irreversibili al sistema.

3.1.6 Prelievi Idrici – Attività correlate

GRI 303-3

GRI 303-4

GRI 303-5

Di seguito si riporta una tabella dei consumi idrici civili di AdF, come attività correlate a completamento dei prelievi idrici necessari alla mera gestione del servizio idrico integrato.

Consumi idrici civili/industriali - NON DI PROCESSO				
ACQUA –PRELIEVI				
	u.m.	2022	2023	2024
Acqua per usi industriali totali ¹⁸	m3	-	-	-
Acqua per usi civili	m3	41.453	66.117	44.964
TOTALE ACQUA PRELEVATA* (per autoconsumo)	m3	41.453	66.117	44.964
di cui acqua recuperata e riciclata	m3	-	-	-

ACQUA – SCARICO				
	u.m.	2022	2023	2024
Acqua totale scaricata	m³	41.453	66.117	44.964
Per destinazione:	m³	-	-	-
In corpo idrico superficiale	m³	-	-	-
In fosso	m³	-	-	-
In fogna	m³	41.453	66.117	44.964
In altre destinazioni	m³	-	-	-

Si precisa che l’acqua consumata per usi civili, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata negli uffici e nelle sedi, è pari a zero.

18 I consumi industriali sono tutti di processo.

3.1.7 Attività di efficientamento dei sistemi idrici



DISTRETTUALIZZAZIONE

Il 2024 per AdF è stato contraddistinto dagli interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti a valere sulle risorse del PNRR – M2C4 - I4.2. Da metà Giugno dello scorso anno, il Gestore ha avviato una serie di appalti, con l'obiettivo la distrettualizzazione di circa 2.546 km di rete idrica entro marzo 2026. Alla data del 31/12/2024 grazie agli appalti PNRR sono stati realizzati circa 1031 km di distretti idrici rispetto all'obiettivo complessivo del progetto PNRR.

Il progetto PNRR interessa 22 comuni, nei restanti 33 si sono realizzati nuovi distretti in autonomia senza appalti dedicati implementando la rete monitorata, sia come nuove distrettualizzazione sia come sotto distrettualizzazioni per avere una miglior livello di dettaglio del proprio asset.

In continuità con l'anno precedente, si è potuto implementare il monitoraggio real-time dell'asset idrico, intercettando in tempi più celeri eventuali dispersioni idriche; altresì concentrandosi sui carichi idraulici è stato possibile efficientare il funzionamento ottimale delle reti. Analisi di pressione in concomitanza con modellazioni idrauliche hanno permesso di individuare alcuni mal-funzionamenti su riduttori di pressione, così da poter intervenire con la loro sostituzioni in maniera preventiva prima del danno in rete.

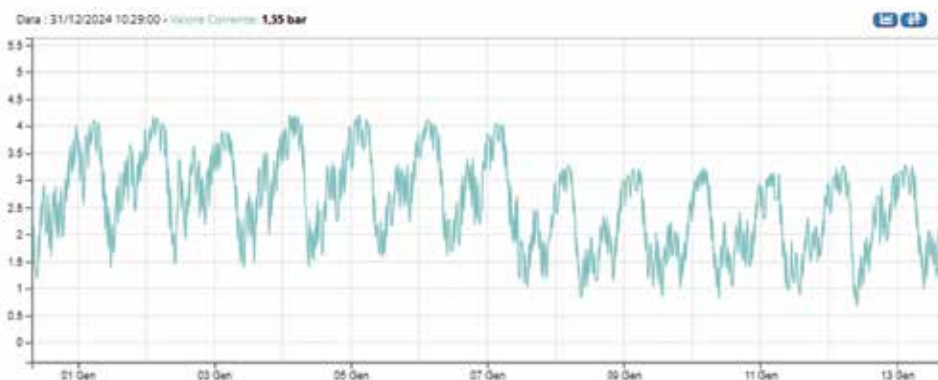


Figura 1: Monitoraggio delle pressioni

I vantaggi di avere una rete idrica sempre più smart hanno permesso di migliorare la conoscenza del proprio asset, infatti grazie a nuovi distretti idrici dotati di punti di misura sia di portata che di pressione, sensoristiche diffuse per monitorare a tappeto il carico idraulico e sensoristiche acustiche capaci di "ascoltare" la rete, hanno permesso il miglioramento del livello di sensibilità gestionale della rete idrica. La mole di dati che ad oggi ogni distretto riesce ad inviare, vengono trasmessi al sistema di gestione WMS tramite SCADA aziendale.

Nel 2024, anche grazie al progetto PNRR, sono stati realizzati 94 distretti che hanno dato vita ad ulteriori 540 km di nuova rete distrettualizzata.

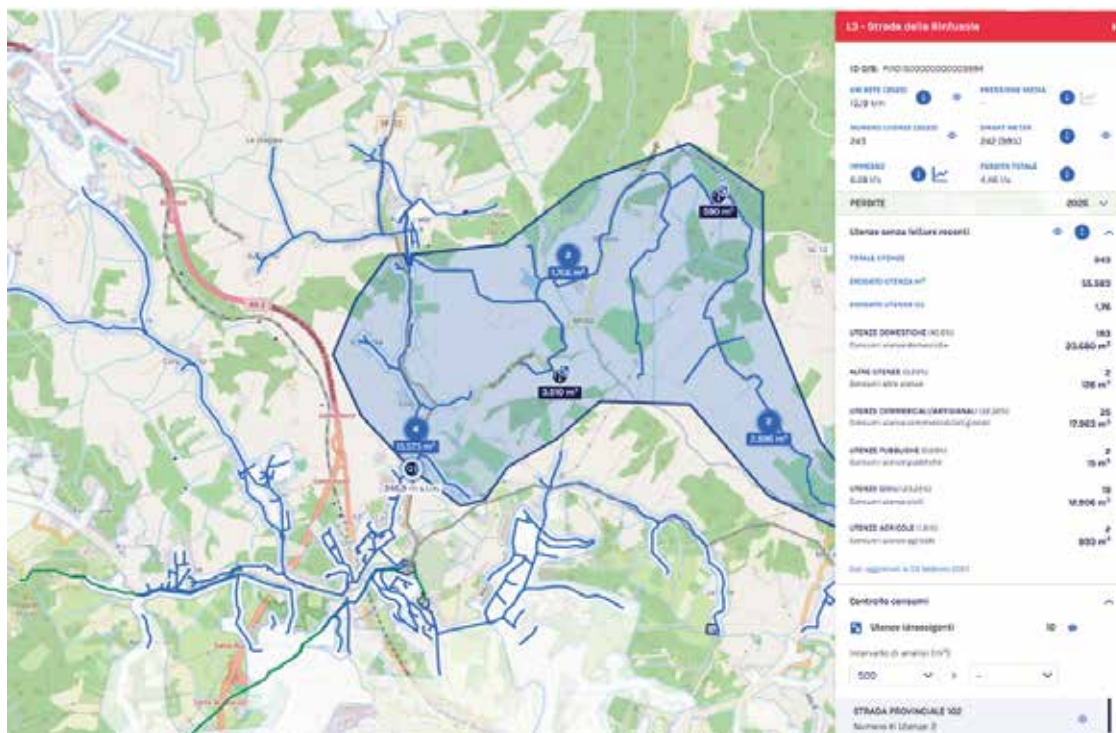
Il Programma degli Interventi di distrettualizzazione del gestore prevede l'estensione sulla quasi totalità dei km di rete di distribuzione. Relativamente al progetto PNRR, l'obiettivo da raggiungere è di complessivi 1697km totali distrettualizzati sui 22 comuni interessati dal progetto, per un valore totale al 31 marzo 2026 di 2.546km.

L'esperienza ha mostrato che, fatto salvo situazioni critiche, la presenza di distretti con estensione inferiore a 1,5 km non giustifica né i costi di realizzazione né quelli di manutenzione soprattutto delle sezioni più tecnologiche (telecontrollo). In tali casi, il presidio operativo territoriale ben garantisce la gestione del distretto. Altresì analizzando i dati del bilancio idrico AdF si è soffermata sulle reti aventi volumi importanti di immesso in rete, creando a volte delle sotto-distrettualizzazione per meglio definire le zone in ricerca perdite.

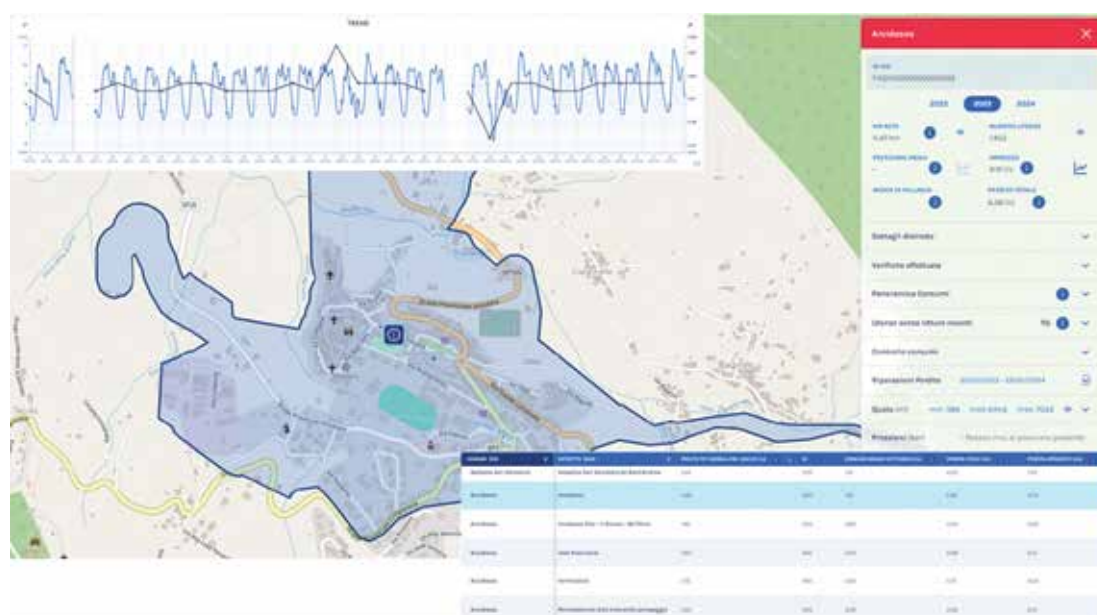
MONITORAGGIO

Il 2024 prosegue gli sviluppi sulla piattaforma di monitoraggio WMS (Waidy Management System) piattaforma realizzata internamente al gruppo ACEA; grazie alla piattaforma è stato possibile tenere monitorata sia la componente fisica che apparente delle possibili perdite tramite la quale si riesce ad individuare i distretti più critici e da attenzionare.

Il gestionale presenta costantemente degli aggiornamenti sia tecnici che grafici, per consentire in maniera più celere il suo utilizzo.



Tale piattaforma risulta fondamentale per il controllo continuo dello stato delle reti e la programmazione delle attività di ricerca perdite, contribuendo significativamente ad una riduzione importante delle tempistiche di individuazione delle rotture. Al termine dell'anno 2024 si è raggiunto un numero di circa **762 distretti, per i quali sono stati implementati allarmi puntuali relativamente alle portate minime notturne e KPI specifici di efficienza.**



Oltre al monitoraggio dei distretti sono stati implementati e monitorati sul sistema WMS i bilanci dei 55 territori comunali che permettono di verificare lo stato delle reti di distribuzione ed adduzione ad un livello superiore ed indirizzare le attività di Ricerca Perdite su scala maggiore.

3.1.8 Gli impianti di potabilizzazione



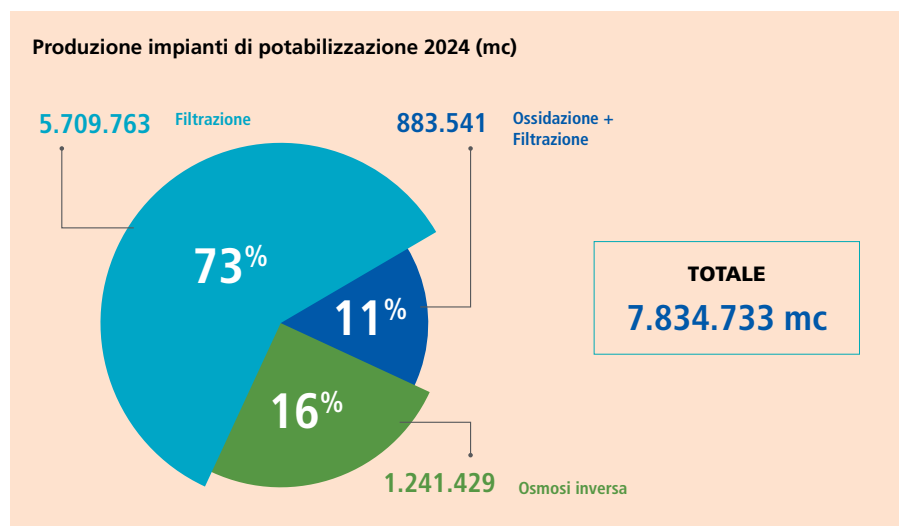
Gli impianti di potabilizzazione sono contraddistinti da una propria specificità in funzione delle diverse caratteristiche e criticità delle acque da trattare. Le filiere di trattamento possono variare pertanto tra semplici sistemi fisici di filtrazione su materiali inerti (come la sabbia) o su materiali attivi (come l'idrossido di ferro o il carbone attivo granulare), a trattamenti in cui si aggiungono processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti come l'osmosi inversa, per acqua salmastra o acqua di mare.

La seguente tabella riporta il riepilogo degli impianti di potabilizzazione gestiti da AdF attivi nel 2024 e il volume di acqua immesso in rete prodotto da ciascuna categoria di impianto nel 2024.

	TIPOLOGIA POTABILIZZATORE	NUMERO POTABILIZZATORI ATTIVI 2024	VOLUME IMMESSO IN RETE 2024 (*)	INCIDENZA SU TOTALE POTABILIZZATO (*)
			(MC)	(%)
COMPLESSITÀ CRESCENTE ↓	FILTRAZIONE	3	3.398.625	43,4%
	FILTRAZIONE GAC	4	1.449.260	18,5%
	FILTRAZIONE GFH	5	861.878	11,0%
	SCAMBIO IONICO	0	0	0,0%
	OSSIDAZIONE/FILTRAZIONE	6	883.541	11,3%
	OSMOSI INVERSA POZZO/SORGENTE	8	1.007.387	12,9%
	OSMOSI INVERSA MARE	3	234.042	3,0%
	TOTALE	29	7.834.733	100,0%

(*) I valori sono da considerarsi al momento provvisori in attesa di consolidamento dei dati definitivi e della validazione da parte dell'autorità competente

Il dato di produzione può essere ulteriormente aggregato su tre principali macro-gruppi di impianti: filtrazione, ossidazione-filtrazione e osmosi inversa. Ciascuna classe di impianti si contraddistingue in termini di complessità impiantistica, di resa di produzione e di utilizzo di prodotti di consumo e di energia elettrica, e quindi risulta contraddistinta da diversi costi di produzione. Il grafico seguente illustra la ripartizione della produzione dei potabilizzatori fra queste tre macro-categorie di sistemi di trattamento.



Nel 2024 gli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto del Fiora hanno prodotto un volume complessivo di circa **7,8 milioni di metri cubi di acqua potabile**, corrispondente al **15,2% del volume totale di acqua potabile immessa nella rete di distribuzione**. Il **73%** della produzione è stata ottenuta da impianti di filtrazione, generalmente meno complessi e meno energivori.

Un'analisi integrata dei dati di processo, sia analitici che di esercizio, è necessaria al fine di fornire gli elementi utili ai fini della valutazione del livello efficacia e efficienza del sistema di trattamento nell'ottica di un potenziale incremento della qualità dell'acqua prodotta ma anche della riduzione dei costi di produzione.

La corretta pianificazione dei fabbisogni di beni e di servizi, l'individuazione di attività manutentive preventive e predittive, l'opportuna modifica di sezioni di processo e delle modalità gestionali sono tutti elementi che possono concorrere al generale contenimento dei costi di produzione, mantenendo o incrementando la qualità della produzione e il livello del servizio.

3.2 la qualità dell'acqua

3.2.1 La qualità delle acque destinate al consumo umano



I controlli sulla qualità delle acque destinate al consumo umano effettuati da AdF si basano su un'appropriata scelta dei punti di controllo e delle frequenze di prelievo e mirano a verificare che l'acqua captata, trattata ed erogata dall'acquedotto nei 55 comuni gestiti non contenga sostanze o microrganismi pericolosi per la salute umana.

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore (D. Lgs 18/2023) e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati dal Gestore del SII e dalle Aziende USL su tutta la filiera di trattamento ovvero:

- Alle fonti di approvvigionamento (pozzi, sorgenti, acque superficiali);
- Negli impianti di potabilizzazione;
- Nei serbatoi e alle fontanelle ubicati sul territorio, per garantire la qualità dell'acqua fornita all'utenza.

I **controlli interni** sono indirizzati alla verifica delle caratteristiche delle acque di approvvigionamento, all'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione e al mantenimento della qualità dell'acqua nelle reti di distribuzione, fino ai punti di consegna alle utenze.

I **controlli della Asl** sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 18/23.

Nel Piano di campionamento, condiviso con le Asl competenti, sono riportati i punti di prelievo, le frequenze e i parametri da analizzare.

L'intera rete dell'acquedotto è stata suddivisa in distretti qualitativi che rappresentano, ognuno, una zona dove l'acqua distribuita è qualitativamente omogenea. All'interno di ogni distretto sono stati individuati uno o più punti di prelievo rappresentativi, utilizzati sia nella rete dei controlli interni, sia in quella dell'Ente competente.

Tutti i punti di prelievo dei Comuni gestiti sono georeferenziati attraverso il sistema Gps, disponibili all'interno di Webgis e sono associabili alla tipologia qualitativa di acqua caratteristica di quel determinato distretto.

Per garantire la qualità dell'acqua erogata, AdF nel 2024 ha eseguito **su acque potabili 4.201 prelievi** per un totale di **94.312 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo acquedotto nel suo complesso, che corrispondono ad una media di circa **258 parametri al giorno**.

Anche i **controlli effettuati nel 2024 sono in numero superiore a quelli previsti dalla normativa di settore**; tra questi, particolare importanza rivestono quelli effettuati in distribuzione sull'acqua finale erogata ai serbatoi, ai fontanelli pubblici e ai punti di prelievo dedicati, rappresentativi della qualità dell'**acqua distribuita all'utenza**, che hanno interessato **2.967 prelievi** per un totale di **47.072 parametri**.

N° DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE IN DISTRIBUZIONE E AI SERBATOI						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
N° prelievi	2.946	2.760	3.329	3.248	2.596	2.967
N° parametri	78.697	75.674	79.743	76.285	39.463	45.072

Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque destinate al consumo umano è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato molto contenuto, con

una percentuale di conformità dell'acqua potabile del **99,60%** in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati **181** (sul totale di 45.072 parametri analizzati), quindi solo lo **0,40%**, rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati

Conformità al d.lgs. 31/01 fino al 22 febbraio 2023 e dal 23/02/23 conformità al Dlgs 18/23

CONFORMITÀ AL DECRETO 31/01 FINO AL 22 FEBBRAIO 2023 E DAL 23/02/23 CONFORMITÀ AL DLGS 18/23

2019	99,37%
2020	99,53%
2021	99,61%
2022	99,66%
2023	99,49%
2024	99,60%

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa di settore AdF, nel corso del 2024, ha affidato in outsourcing lo svolgimento di una parte delle analisi di acque destinate al consumo umano e delle analisi reflue che non svolge internamente, commissionandole ad un Gestore del SII (Acque SpA) appartenente al Gruppo Acea nel primo semestre e ad un laboratorio privato Accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 nel secondo semestre 2024. Oltre alle acque destinate al consumo umano, AdF ha proseguito l'attività di monitoraggio e controllo anche sull'acqua depurata (vedi di seguito paragrafo relativo alle Acque depurate). L'attività comprende controlli mirati alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa di settore per tali tipologie di acque, ma anche controlli "gestionali" che permettono di verificare l'efficacia delle azioni intraprese. Gli esiti dei controlli incrociati con i costi gestionali consentono di avere indicazioni sul livello di efficienza dell'operato aziendale. Nella tabella seguente viene riportata la spesa complessiva per le analisi di laboratorio, pari a 495.446,41 euro (il dato non è stato consolidato pertanto potrebbe essere soggetto a modifiche).

**PARAMETRI, CAMPIONI, COSTI PER MONITORAGGIO
ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO E ACQUA DEPURATA**

Anno	N° campioni	N° parametri	Speso analisi (€) da bilancio	Costo medio (€) per parametro	Costo medio (€) parametro da listino	Costo medio (€) per campione
2019	11.387	172.710	896.020	5,19	12,65	78,69
2020	11.313	189.756	922.013	4,86	12,65	81,50
2021	12.129	191.341	932.701,77	4,87	12,65	76,90
2022	12.248	162.219	740.787,33	4,6	12,65	60,48
2023	12.493	117.577	464.786,80	4,0	13,55	37,20
2024	13.527	139.424	495.446,41	3,55	12,02	36,60

Nel 2024, a fronte di un incremento di spesa di 30.659,61 euro rispetto all'anno precedente, si sono monitorati 1034 campioni in più e 21.847 parametri, conseguenza, fino dal 2024 dei vantaggi dell'internalizzazione delle analisi.

Nella tabella seguente si evidenzia come, anche per il 2024, questa Azienda ha mantenuto un alto livello di controlli analitici sulla qualità dell'acqua potabile.

	Totale campioni 2020 (n.)	Totale campioni 2021 (n.)	Totale campioni 2022 (n.)	Totale campioni 2023 (n.)	% 2023/2022	Totale campioni 2024 (n.)	% 2024/2023
Captazione	698	721	526	398	-24,33	422	6,03
Acquedotto e adduttrici	437	535	521	408	-21,69	386	-5,39
Serbatoi/centri idrici	344	494	452	366	-19,03	406	11,20
Reti di distribuzione	2.469	2.943	2.973	2.623	-11,77	2.931	11,74
Totale	3.948	4.693	4.472	3.795	-15,14	4.145	9,22

	Totale parametri analizzati 2020 (n.)	Totale parametri analizzati 2021 (n.)	Totale parametri analizzati 2022 (n.)	Totale parametri analizzati 2023 (n.)	% 2023/2022	Totale parametri analizzati 2024 (n.)	% 2024/2023
Captazione	43.394	39.199	25.193	16.314	-35,24	19.250	18
Acquedotto e adduttrici	5.976	7.402	6.628	4.219	-36,35	7.368	74,64
Serbatoi/ centri idrici	9.187	10.239	10.483	5.556	-47,00	7.248	30,47
Reti di distribuzione	78.023	81.788	78.790	47.015	-40,33	59.755	27,10
Totale	136.580	138.628	121.094	73.104	-39,63	93.621	28,07

Ai dati riportati in tabella si aggiungono altri prelievi che non rientrano nelle categorie riportate sopra.

I numerosi dati analitici a disposizione sono di grande utilità per la gestione e per il controllo della qualità delle acque che AdF distribuisce in un territorio così vasto. Tali controlli hanno permesso di effettuare utili valutazioni e di fornire indicazioni alla Gestione in merito alle corrette miscelazioni da adottare nei casi in cui sono impiegate acque di diversa provenienza e composizione in modo da fornire all'utenza acqua con **caratteristiche qualitative sempre migliori**. L'internalizzazione delle analisi ha permesso di poter disporre nell'abito della stessa "corsa analitica" informazioni su un maggior numero di parametri che prima in outsourcing, dovevano essere commissionati singolarmente al laboratorio fornitore.

ARSENICO

Nel 2024 AdF ha proseguito nel controllo sistematizzato dell'Arsenico, presente naturalmente nelle vulcaniti dell'Amiata e conseguentemente nelle principali fonti di approvvigionamento di AdF (sorgenti di Santa Fiora), in concentrazione comunque inferiore al limite previsto dal D. Lgs.18/23, per un totale di **1.397 determinazioni**.

I risultati delle campagne di monitoraggio condotte da AdF hanno rassicurato sulla qualità dell'acqua relativamente a suddetti i parametri sia alle fonti di approvvigionamento che in distribuzione.

ANTIPARASSITARI

AdF può contare sull'utilizzo di acqua sotterranea quale principale fonte di approvvigionamento per la distribuzione di acqua potabile; nonostante ciò, ha in atto un ampio programma di monitoraggio per controllare la presenza di residui di antiparassitari utilizzati per il trattamento delle colture agricole, quindi, ipoteticamente in maniera più probabile, presenti in acque superficiali. Nel 2024 sono stati eseguiti complessivamente 411 campioni per un totale di 13.513 componenti analizzati. In tutti i campioni il tenore di antiparassitari totali nelle acque potabili è sempre risultato conforme ai limiti di legge.

INQUINANTI EMERGENTI

A partire dal 2024 AdF ha avviato il monitoraggio degli inquinanti emergenti (PFAS) sia sulle fonti di approvvigionamento che in rete di distribuzione riscontrando valori inferiori al limite di rilevabilità strumentale. Al contempo è stato avviato anche il monitoraggio di alcuni parametri quali acidi aloacetici e clorati. I limiti per tali parametri non sono ancora vigenti in quanto entreranno in vigore dal gennaio 2026 secondo quanto previsto dal D. Lgs. 18/2023.

FOCUS

IL LABORATORIO DI ANALISI DI ADF E LA CERTIFICAZIONE UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

L'obiettivo di AdF dichiarato nel piano industriale 2019 -2021 di dotarsi di un laboratorio di analisi interno è stato realizzato e nel marzo del 2022 è stato inaugurato il nuovo laboratorio.

I principali vantaggi derivanti dalla realizzazione del laboratorio sono:

- Inserimento e sviluppo di risorse specializzate con elevato grado di conoscenza focalizzato sulla realtà territoriale gestita;
- Indipendenza sui tempi e sulle modalità di esecuzione delle analisi sui campioni, specialmente in situazioni emergenziali-valorizzazione dell'autonomia;
- Disponibilità «di default» di un più ampio spettro di parametri a parità di spesa rispetto a quanto commissionato all'esterno;
- Ottimizzazione dei tempi di esecuzione delle analisi, con riduzione dei tempi di risposta;
- Possibilità di testare in autonomia nuove sperimentazioni (es: impianti pilota sia su acqua destinata a consumo umano che reflua) e nuovi trattamenti (es: abbattimento di parametri critici).



Nel corso del 2023 AdF ha completato l'internalizzazione dei campioni di acque reflue.

A luglio, il laboratorio di Acquedotto del Fiora SpA, sito in via Giordania 69 - Grosseto ha ottenuto l'accreditamento dei principali metodi di prova applicati su matrici di acque destinate al consumo umano per un totale di 8 metodi e 26 parametri con certificato **ACCREDIA n.2060 L secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**.

Ad ottobre 2023 è stata eseguita un'ulteriore estensione per un totale di 30 parametri e 10 metodi accreditati come indicato nella tabella di seguito:

SETTORE	PARAMETRO	NORMA/METODO	MATRICE
Chimico	Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003	Acqua destinata a l consumo umano
Chimico	pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003	Acqua destinata al consumo umano
Chimico	Alluminio, Antimonio, Arsenico, Boro, Cadmio, Cromo, Ferro, Manganese, Mercurio, Nichel, Piombo, Rame, Selenio, Uranio, Vanadio, Zinco	UNI EN ISO17294-2:2016	Acqua destinata al consumo umano
Chimico	Cloruri, Fluoruri, Nitrati,Nitriti, Solfati	UNI EN ISO 10304-1:2009	Acqua destinata al consumo umano
Chimico	Ione Ammonio	UNI ISO 23695:2023	Acqua destinata al consumo umano
Chimico	Sodio	Rapporti ISTISAN 2007/31 pag 121 Met ISS CBB038	Acqua destinata al consumo umano
Microbiologico	Batteri coliformi, Escherichia coli	UNI EN ISO 9308-1:2017	Acqua destinata al consumo umano
Microbiologico	Enterococchi	UNI EN ISO 7899-2:2003	Acqua destinata al consumo umano
Microbiologico	Microrganismi vitali a 22°C	UNI EN ISO 6222:2001	Acqua destinata al consumo umano
Microbiologico	Clostridium perfringens (spore comprese)	UNI EN ISO 14189:2016	Acqua destinata al consumo umano

A novembre del 2024 è stata ottenuta l'estensione di un ulteriore parametro su Acque destinate al consumo umano, la torbidità. ACCREDIA è l'unico ente riconosciuto dallo Stato italiano ai fini dell'accreditamento dei laboratori di prova. Attraverso l'accreditamento del proprio sistema di gestione e il suo mantenimento il laboratorio di AdF è in grado di offrire ai clienti garanzia sui risultati forniti.

L'accreditamento garantisce infatti 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 pertanto garanzia di:

- » Competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove
- » Risultati accurati e affidabili garantendo i riferimenti metrologici, la ripetibilità e l'affidabilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate;
- » Imparzialità del laboratorio;
- » Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare
- » Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

Il certificato di accreditamento e l'elenco delle prove accreditate sono disponibili sul sito di ACCREDIA www.accredia.it. A partire da settembre 2023 AdF ha avviato l'internalizzazione delle analisi su acque destinate al consumo umano, proseguita ulteriormente nel 2024.

3.2.2 La qualità erogata: acqua del rubinetto vs acqua minerale in bottiglia

GRI
417-1GRI
417-2

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale è una fonte di benefici ambientali e di risparmio economico. Secondo quanto pubblicato nel libro bianco «Valore acqua 2021» realizzato da The European House – Ambrosetti, che è stato presentato il 22 marzo 2021 in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, gli italiani risultano i più grandi consumatori al mondo di acqua minerale in bottiglia, con 200 litri pro capite consumati all'anno contro una media europea di 118 litri. In un anno in Italia si utilizzano **oltre 6 miliardi di bottiglie di plastica da 1,5 litri**, per le quali si impiegano **456mila tonnellate di petrolio e si emettono 1,2 milioni di tonnellate di anidride carbonica**. Solo un terzo delle bottiglie viene effettivamente riciclato; il resto finisce in discarica, inceneritore o dispersa nell'ambiente. La produzione di 1kg di PET - equivalente a 25 bottiglie da 1,5 litri - consuma 2kg di petrolio e 17,5 litri d'acqua; il processo rilascia nell'atmosfera oltre all'anidride carbonica, idrocarburi, ossidi di zolfo, di azoto e di carbonio.

L'Italia si posiziona al 1° posto in Europa e al 3° posto mondiale per il consumo di acqua in bottiglia con 222 litri pro capite sebbene l'85% dell'acqua erogata dagli acquedotti italiani sia considerata di ottima qualità poiché proveniente da origini sotterranee e la restante parte rispetta in genere i severi parametri previsti dalla normativa nazionale ed europea.

Inoltre, nel 2023 è stata recepita in Italia la Direttiva 2020/2184/UE con il DLgs 18/2023 relativa alle acque destinate al consumo che aggiorna la precedente Direttiva Europea 98/83/CEE. Le nuove regole introdotte rappresentano uno degli standard più elevati al mondo per l'acqua potabile, in linea con l'ambizione di inquinamento zero annunciata nel Green deal europeo. Ciò risponde anche alla prima iniziativa dei cittadini europei di successo, "Right2Water", che ha raccolto 1,6 milioni di firme a sostegno del miglioramento dell'accesso all'acqua potabile sicura per tutti gli europei". Per garantire l'elevata qualità dell'acqua potabile, la Direttiva include standard di sicurezza aggiornati, introduce una metodologia per identificare e gestire i rischi di qualità nell'intera catena di approvvigionamento idrico, stabilisce un elenco di controllo di sostanze emergenti come microplastiche, interferenti endocrini, nonché come nuovi tipi di sostanze chimiche da monitorare e introduce disposizioni di conformità per i prodotti da utilizzare a contatto con l'acqua potabile. Vi sono inoltre obblighi per gli Stati membri di migliorare e mantenere l'accesso all'acqua potabile per tutti, e in particolare per i gruppi vulnerabili ed emarginati.

I recenti studi relativi all'utilizzo di acque minerali confermano la presenza di microplastiche e dei loro additivi nelle bottiglie dell'acqua. La tossicità relativa a tali sostanze non è ancora nota, non sono infatti ancora disponibili studi conclusivi sull'uomo, benché l'attività di interferenza endocrina sia stata riscontrata in animali esposti a inquinamento ambientale. È comunque dimostrato che la cessione di sostanze da parte delle bottiglie di plastica e dei loro tappi aumenta in relazione allo stress esercitato, al design strutturale del collo della bottiglia ed al riutilizzo delle stesse¹⁹.

È purtroppo opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto; in realtà i dubbi e la diffidenza su quest'ultima sono dovuti alle scarse informazioni inerenti alla qualità dell'acqua stessa e i numerosi controlli effettuati sia dal gestore che dalle ASL. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), infatti, nei suoi trattati evidenzia il ruolo essenziale dell'acqua potabile nell'apporto di nutrienti minerali. Nel dettaglio sottolinea l'importanza del consumo di acque dure. Per durezza dell'acqua si intende la quantità di cationi multivalenti in essa contenuti, essendo gli ioni Calcio (Ca²⁺) e Magnesio (Mg²⁺) presenti in quantità rilevanti, in termini restrittivi la durezza viene definita in relazione alla concentrazione di questi due. L'OMS evidenzia la riduzione di incidenza di malattie cardiovascolari a seguito di assunzione Calcio e Magnesio in particolar modo sostiene che i benefici dovuti all'assunzione di Magnesio derivante da acque dure siano significativi²⁰.

Le prescrizioni normative per l'acqua minerale prevedono l'effettuazione di un numero inferiore di controlli da parte dei soggetti titolari della concessione, rispetto a quelli, assai numerosi, previsti per l'acqua potabile distribuita negli acquedotti pubblici.

Riportiamo di seguito il confronto tra l'acqua distribuita da Acquedotto del Fiora nei comuni di Siena e Grosseto e le acque minerali naturali in commercio relativamente ad alcuni parametri. Come si può notare, l'acqua distribuita da AdF nelle due città, oltre ad essere conforme ai limiti previsti della normativa, ha un giusto valore di durezza e un basso valore di nitrati, indice quest'ultimo di assenza di contaminazione antropica.

¹⁹ Fonte: Does Mechanical stress cause microplastic release from plastic water bottles?; Winkler et al., 2019.

²⁰ Fonte: Nutrients in drinking water, World Health Organization, 2005.

PARAMETRO	Acque minerali (min-max) ²¹	Acqua erogata Grosseto ²²	Acqua erogata Siena ²³	Limiti di legge D. Lgs. 18/23 (acqua distribuita dal Gestore)
pH ²⁴ (Unità pH)	5,8-8,4	7,3	7,3	≥ 6,5 ≤ 9,5
Durezza totale ²⁵ (°F)	1-77	14	29	non previsto
Residuo fisso ²⁶ a 180°(mg/l)	21,4-955	237	341	non previsto
Sodio ²⁷ (mg/l)	0,2-47,9	16,0	12,0	200
Fluoruri ²⁸ (mg/l)	0,03-1	0,1	0,20	1,50
Nitrati ²⁹ (mg/l)	1-9	2	8	50
Cloruri ³⁰ (mg/l)	0,3-78,7	17,0	16,0	250

I dati medi rilevati per i principali parametri indicatori sulle acque destinate al consumo umano, (pH, residuo secco a 180°, durezza, conducibilità elettrica, calcio, magnesio, ammonio, cloruri, solfati potassio, sodio, bicarbonati, cloro residuo, fluoruri, nitrati, nitriti, manganese e tallio), sono pubblicati sul sito internet www.fiora.it a disposizione degli utenti nella sezione **“Qualità dell’acqua”**, con la possibilità di visualizzare le caratteristiche dell’acqua erogata digitando nella mappa la località di interesse. Inoltre, a partire dal 2022, in ottemperanza alla delibera ARERA 609/2021 sono stati pubblicati **tutti i parametri analizzati dal Gestore** e non solo i parametri tipici della qualità dell’acqua, come richiesto dalla precedente delibera ARERA 586/2012 (link: <https://www.fiora.it/azienda/acqua-e-territorio/qualita-dellacqua/>). Con Delibera 609/21, infatti ARERA anticipa quanto richiesta dalla Nuova Direttiva 2020/2184 sulle acque destinate al consumo umano per quanto concerne le informazioni al pubblico e integra la precedente delibera ARERA 586/2012. All’Art.2 infatti ARERA riporta: “La bolletta riporta un link al sito web del gestore con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 all’Allegato IV”.

Come già dichiarato nel paragrafo precedente, la qualità dell’acqua erogata da AdF rispetta una percentuale di conformità dell’acqua potabile del 99,60% in linea con il trend degli anni precedenti; i casi di parametri non conformi sono stati 181 (sul totale di 45.072 parametri analizzati), quindi solo lo 0,40% rispetto al totale di quelli analizzati, e sono stati gestiti nell’ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati.

Anche nel 2024 AdF ha proseguito con la campagna informativa per incentivare il maggior numero di utenti possibile all’utilizzo dell’acqua come bevanda abituale, coinvolgendo gli enti locali e direttamente i cittadini, infine interfacciandosi con gli utenti in caso di richiesta di informazioni sulla qualità dell’acqua o in caso di reclamo.

Nel corso del 2024 AdF, in sinergia con i Sindaci dei Comuni gestiti, ha continuato ad installare le casine dell’acqua, progetto iniziato nel 2021, con lo scopo di garantire l’accesso all’acqua destinata al consumo umano riducendo quindi l’impatto ambientale dovuto al consumo di plastica. Per maggiori approfondimenti si veda il focus sull’iniziativa di seguito.

²¹ Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 261 di luglio/agosto 2012).

²² I valori rappresentano le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati nel corso del 2023 previsti con le frequenze di cui al D.Lgs. 18/2023 presso i vari punti di prelievo corrispondenti ai punti idraulicamente più significativi della rete di distribuzione del comune.

²³ Vedi nota precedente.

²⁴ Costituisce la misura dell’acidità (valori inferiori a 7) e basicità (valori superiori a 7) dell’acqua; un valore pari a 7 rappresenta la neutralità.

²⁵ Esprime la concentrazione di calcio e magnesio contenuta nell’acqua ed è generalmente espressa in gradi francesi °F; il valore consigliato è tra i 15 e i 50°F. Un’acqua molto dura provoca incrostazioni nelle tubazioni ed un elevato consumo di detersivi; al contrario un’acqua dolce può essere corrosiva per le tubazioni metalliche.

²⁶ Rappresenta il quantitativo di sali disciolti nell’acqua (parte solida che resta dopo aver fatto evaporare 1 litro di acqua alla temperatura di 180°C). In base al Residuo fisso le acque vengono classificate nelle seguenti categorie: minimamente mineralizzate: residuo fisso non superiore a 50 mg/l; Oligominerali: residuo fisso non superiore a 500 mg/l; Minerali: residuo fisso compreso tra 500 e 1000 mg/l; Ricche di sali minerali: residuo fisso superiore a 1500 mg/l.

²⁷ Costituisce un’importante regolatore metabolico degli stimoli nervosi e muscolari. La principale fonte nell’alimentazione umana è rappresentata dal sale da cucina utilizzato per insaporire i cibi. Il D. Lgs 31/01 prevede per questo parametro una concentrazione pari a 200 mg/l.

²⁸ Importantissimi per l’uomo, sono utili per la prevenzione della carie dentaria e per la salute delle ossa. Tuttavia, è bene evitare concentrazioni elevate che, se assunte per lunghi periodi di tempo, possono portare a fluorosi dentale; tenendo conto di questo aspetto, il valore limite nell’acqua destinata al consumo umano è stato fissato pari a 1.5 mg/l.

²⁹ Sono il risultato della decomposizione delle sostanze azotate. Alte concentrazioni di nitrati sono dovute soprattutto all’uso di fertilizzanti; quindi, l’incremento della loro concentrazione può essere indicativo di una contaminazione dovuta a dilavamento di terreni agricoli o anche a scarichi domestici o zootecnici. Il limite di concentrazione è pari a 50 mg/l anche se per i neonati è consigliato utilizzare acqua con contenuti inferiori.

³⁰ Sono abbondanti in natura, tanto che sono rilevabili in differenti concentrazioni praticamente in tutte le acque. La loro presenza può essere di origine antropica o, molto più frequentemente, naturale poiché vengono rilasciati dalle rocce in seguito all’attività di erosione ad opera dell’acqua stessa. I cloruri sono classificati dal D. Lgs 18/23 un parametro indicatore e il loro limite è pari a 250 mg/l. Concentrazioni elevate di cloruri conferiscono sapore caratteristico all’acqua e possono provocare corrosioni nelle tubazioni.

FOCUS

INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO: LE CASINE DELL'ACQUA

GRI
306-2

GRI
413-1



Nel 2021 AdF ha sottoscritto con i Comuni Soci un accordo che prevede l'installazione su tutto il territorio gestito di 36 casine entro il 2024.

Nasce così il progetto "Le casine dell'acqua", punti pubblici di erogazione dell'acqua ad alta qualità sul territorio che racchiudono sistemi evoluti di purificazione dell'acqua e innovativi sistemi tecnologici di gestione.

AdF ha scelto per la realizzazione di questo progetto i migliori materiali disponibili sul mercato e le migliori tecnologie innovative, per rispettare l'ambiente e ottimizzare le operazioni di manutenzione al fine di una migliore gestione ed efficienza dei sistemi, nell'ottica dell'economia circolare impiegando aziende del territorio per la costruzione e la manutenzione.

I risultati ottenuti nel corso del 2024:

👍 **5 CASINE** installate e messe in servizio (per un totale di **36 casine inaugurate dall'inizio del progetto**)

👍 **3.217.081 LITRI** di acqua erogata

👍 **2.144.721 BOTTIGLIE** di plastica risparmiate

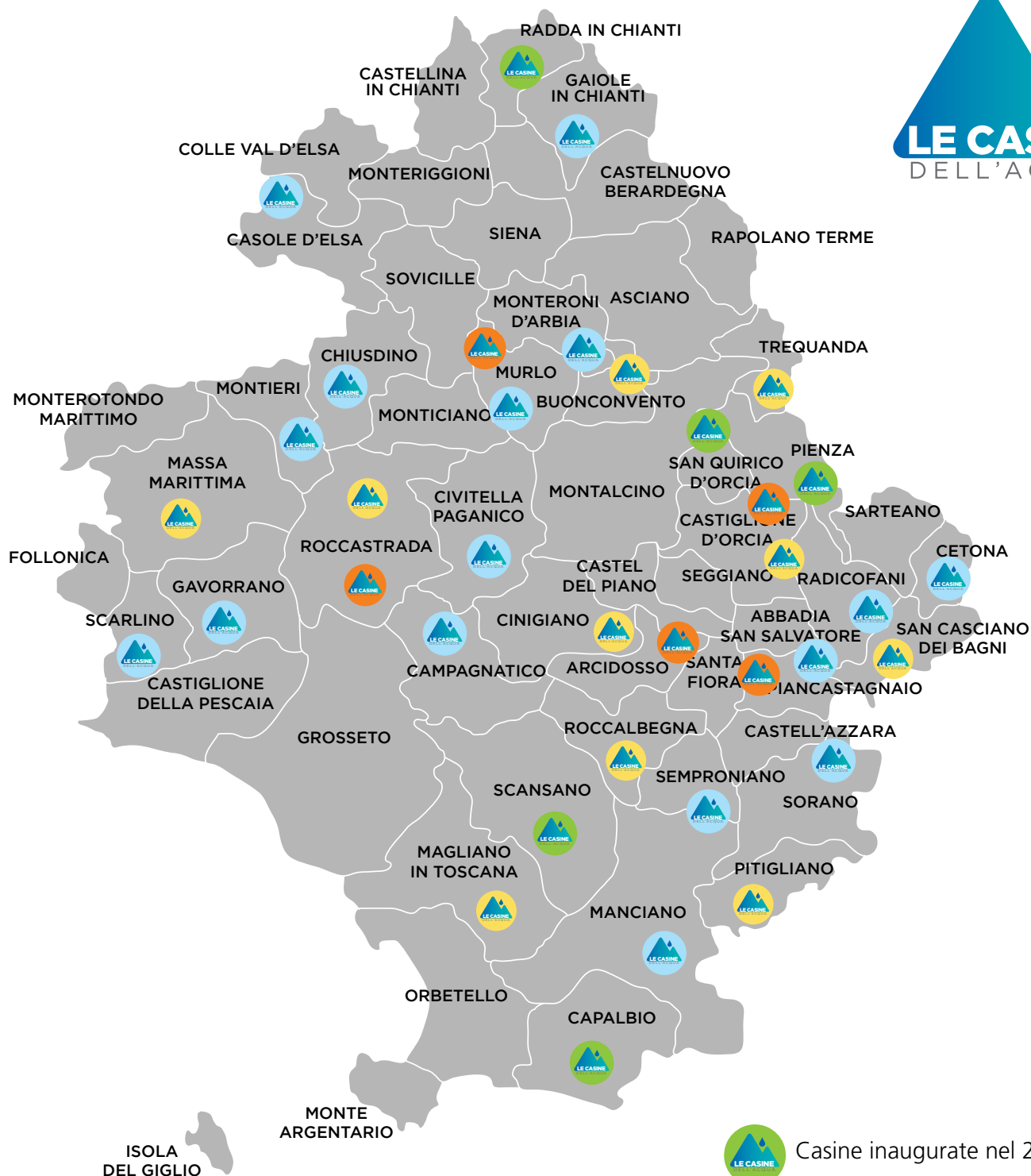
👍 **64 TONNELLATE** di plastica non utilizzate

👍 **185 TONNELLATE** di CO₂ risparmiate

La tecnologia scelta installata all'interno delle casette dell'acqua permette di monitorare costantemente tutti i parametri di funzionamento e di erogazione per avere sempre sotto controllo la quantità di risorsa utilizzata e la CO₂ risparmiata.

Per essere ancora più efficienti e funzionali le nuove casette hanno sistemi di pagamento smart che possono essere gestiti da smartphone e con oggetti *smart contactless* per ridurre al minimo il dispendio energetico e gli atti di vandalismo.

Per valorizzare al meglio le nuove casette e darne la massima fruibilità e funzionalità, trova naturale impiego il progetto Acquea, sviluppato all'interno del Gruppo Acea, tramite una innovativa app mette a disposizione degli utenti tutti i punti idrici del territorio per valorizzare la risorsa idrica e incentivare azioni di sostenibilità ambientale. All'interno della app Acquea gli utenti possono vedere, suddivisi per tipologia, tutti i punti idrici ed attingere a tantissime funzionalità, tra le quali, informazioni storiche, informazioni sulla qualità dell'acqua e tanto altro ancora. Per maggiori informazioni sull'App si rinvia a quanto riportato nel Bilancio precedente. Un nuovo approccio tecnologico e sostenibile di utilizzare e distribuire una risorsa essenziale come l'acqua nei territori serviti per il benessere della collettività.



Casine inaugurate nel 2021



Casine inaugurate nel 2022



Casine inaugurate nel 2023



Casine inaugurate nel 2024



DISPONIBILE SU
Google Play



Scarica su
App Store

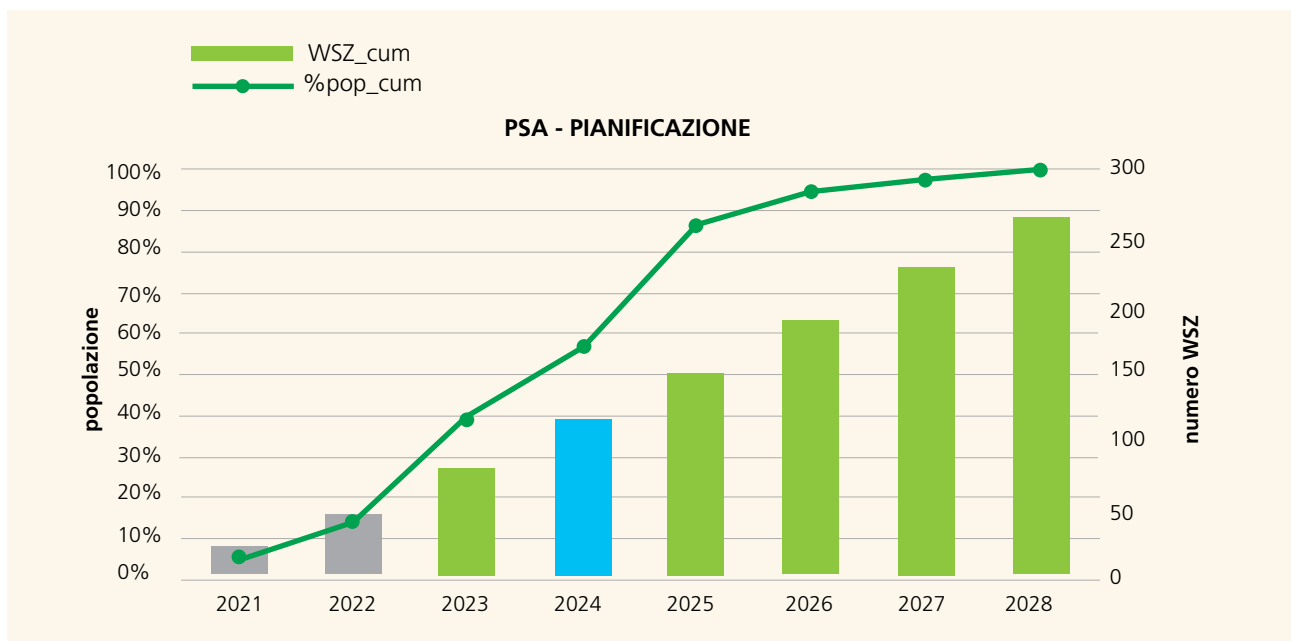
3.2.3 Piani di sicurezza delle acque (PSA)



Nel 2024 AdF ha portato avanti lo sviluppo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA). I PSA sono lo strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e dalla recente normativa comunitaria e nazionale per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la salute dei consumatori ed è basato sulla valutazione e gestione dei rischi lungo tutta la filiera dell'acquedotto, dalla captazione fino al rubinetto.

La qualità delle acque potabili distribuite viene da sempre garantita da AdF, attraverso l'applicazione di procedure di gestione consolidate, coadiuvate da tecnologie di trattamento avanzate e accompagnate da azioni di sorveglianza e monitoraggio nei vari segmenti della filiera idropotabile. I PSA si inseriscono in affiancamento alle consolidate procedure di controllo, introducendo un approccio prospettivo che prende in esame le specifiche caratteristiche di ogni filiera idropotabile e del contesto territoriale in cui ogni filiera idropotabile è collocata, individuando specifiche Water Supply Zone (WSZ), ovvero aree all'interno delle quali si possa considerare uniforme la qualità dell'acqua distribuita.

AdF nel 2024 ha portato avanti il progetto di implementazione dei PSA secondo una programmazione pluriennale che consentirà la loro realizzazione, su tutti i sistemi idrici del territorio, entro la fine del 2028, come previsto per il recepimento della nuova Normativa Nazionale sulle Acque Potabili (D.Lgs. 18/2023). In particolare, sono stati sviluppati i PSA per i sistemi idrici di 117 WSZ (Water Supply Zone) e corrispondenti a una popolazione residente di 225.994 abitanti, pari al 59.7% del totale. Il programma pluriennale AdF per l'implementazione del PSA è compreso anche nel Piano di Sostenibilità ACEA 2020-2024 (Macro-obiettivo 4 – Ambito d'azione 3). Nel grafico è riportata la programmazione pluriennale per la realizzazione del PSA su tutti i sistemi idrici gestiti da AdF.



Nel 2024 AdF ha inoltre ulteriormente sviluppato la piattaforma (PSApp) creata nel 2022 al fine di sistematizzare la metodologia di implementazione dei PSA. L'applicazione è costituita da un database PostgreSQL e da una interfaccia utente Grafana per la sua consultazione. PSApp permette l'archiviazione dei dati e il calcolo automatico dell'indice di rischio per ogni impianto/rete, per ogni evento pericoloso individuato e per ogni tipologia di pericolo, sia negli scenari attuali che negli scenari di progetto, ossia relativi all'implementazione delle misure di gestione dei rischi prioritari individuati. Attraverso tale sistema è possibile aggiornare le valutazioni e lo stato di attuazione delle misure di controllo, garantendone la tracciabilità e la consultazione da parte delle Autorità competenti, nonché monitorare lo stato di avanzamento del progetto rispetto alla programmazione stabilita.



Nel corso del 2024, si è consolidato in modo più strutturato un gruppo di lavoro permanente, incaricato delle attività di sviluppo, attuazione e implementazione continua dei PSA. Il TEAM PSA è un organismo multidisciplinare composto sia da personale interno appartenente alle diverse strutture aziendali, sia da esperti esterni provenienti dai vari Enti coinvolti nella gestione della filiera idropotabile. Il team interno di AdF, dotato di autorità decisionale, si riunisce con cadenza regolare, mentre il team esterno, che include i rappresentanti delle Autorità competenti, si riunisce con frequenza variabile in base alle necessità operative.

Nel 2024 ha inoltre preso avvio il processo di definizione delle procedure di verifica necessarie per l'approvazione dei PSA da parte dell'Istituto Superiore di Sanità, in conformità a quanto previsto dall'Allegato VI (art. 6) del D.Lgs. 18/23.

3.3 La depurazione e la fognatura

GRI
2-29

GRI
303-2

GRI
413-1

GRI
413-2

Come detto in premessa di capitolo, la depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane (domestiche e industriali) a seguito dell'utilizzo antropico. La tecnologia principale e maggiormente diffusa è quella che si basa sulla rimozione meccanica e biologica degli inquinanti organici (trattamento biologico a fanghi attivi), quali carbonio, azoto e in parte fosforo e in casi particolari trattamenti chimico-fisici associati a quello biologico per il completamento della rimozione del fosforo.

AdF nel corso del 2024 ha gestito complessivamente **302 impianti di depurazione e fosse Imhoff** sul territorio servito. La tipologia prevalente di trattamento è quella biologica a fanghi attivi, che è presente in quasi 2/3 degli impianti e tratta il 98% della potenzialità complessiva; a seconda delle dimensioni, tali impianti sono o meno dotati di trattamento terziario prima dello scarico e di trattamento dei fanghi di depurazione prodotti.

I principali impianti di depurazione di AdF sono dotati di sistema di telecontrollo per il monitoraggio del funzionamento di tutte le apparecchiature e il controllo dei processi di depurazione. Il volume annuo trattato complessivamente

dagli impianti di AdF è di circa 30 milioni di metri cubi di acqua. Di questa, una parte viene riutilizzata a fini irrigui chiudendo idealmente il ciclo dell'acqua iniziato con il prelievo dalle falde.

La depurazione costituisce un elemento del servizio idrico oggetto di attenzione da parte sia delle istituzioni che della popolazione in relazione agli impatti anche immediati sull'ambiente circostante. Purtroppo, non tutti i territori hanno avuto le stesse attenzioni in materia negli anni precedenti alla istituzione del Servizio Idrico Integrato. Di conseguenza, le Autorità preposte e i Gestori hanno dovuto affrontare problematiche complesse dal punto di vista tecnico e onerose dal punto di vista economico.

Ad oggi, i sistemi di collettamento e trattamento dei reflui civili urbani sono tutti conformi alla direttiva CEE 91/271. Tutti gli agglomerati maggiori di 2.000AE sono muniti di sistema fognario e di impianto di trattamento comprensivo di sezione secondaria.

La maggior parte degli scarichi con $200 < AE < 2.000$ hanno un trattamento appropriato agli obiettivi di qualità ambientale assunti dalla Regione Toscana così come declinato nel Regolamento 46/R/2008 in applicazione della L.R. 20/2006. Tuttavia, alcuni agglomerati rientranti in questa classe dimensionale ne sono ancora oggi privi. Per essi, con Delibera di Giunta Regionale Toscana n. 1418 del 27/12/2021, è stato approvato il nuovo testo dell' "Accordo di Programma per l'attuazione di un programma di interventi relativi al Settore fognatura e depurazione del servizio idrico integrato attuativo delle disposizioni di cui all'art. 26 della l.r. 20/2006 e all'art. 19 ter del d.p.g.r. 46/R/2008" (Allegato A) e i relativi allegati nei quali sono riportati gli interventi da eseguire ed i tempi entro i quali realizzarli. Infine, gli scarichi $< 200AE$ sono considerati compatibili con gli obiettivi ambientali nelle conduzioni.

Le attività di AdF concernenti il comparto fognario depurativo vengono da sempre sviluppate e condivise con gli stakeholder locali. Ciò avviene in maniera particolare all'atto della programmazione degli interventi con l'Autorità Idrica Toscana che è un ente pubblico, rappresentativo di tutti i comuni toscani, al quale la legge regionale 69 del 28 dicembre 2011, oltre alle funzioni di controllo sull'attività di gestione ha specificatamente attribuito i compiti di programmazione e organizzazione del servizio idrico integrato.

A livello di individuazione del singolo intervento entrano in gioco gli specifici rappresentanti delle comunità locali che contribuiscono alla fase di analisi delle esigenze strategiche di sviluppo e di tutela del territorio per mezzo dei piani strutturali comunali (PSC) alla cui redazione il Gestore è spesso chiamato a dare contributi significativi circa lo stato delle infrastrutture e le capacità di trattamento residue degli impianti in essere. Le Amministrazioni Comunali, infi-

ne, sono chiamate a valutare rischi, impatti e la sostenibilità degli interventi proposti accompagnando le varie fasi dell'iter progettuale che culmina nell'approvazione del progetto esecutivo e nella successiva realizzazione delle opere.

3.3.1 Le acque depurate

GRI
416-1GRI
416-2

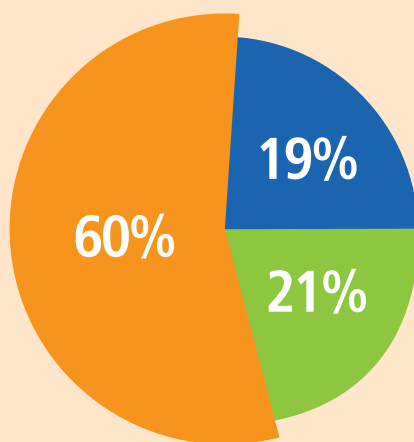
Parallelamente all'attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, AdF esegue i controlli sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Nel 2024 AdF ha eseguito su acque reflue **9.242 prelievi** per un totale di **44.206 parametri**, comprensivi di tutte le analisi eseguite per il processo depurazione nel suo complesso.

Nella tabella successiva sono riportati il numero di controlli del triennio suddivisi per punto di prelievo:

	INGRESSO	USCITA	FANGHI/ INTERMEDI	TOTALE
2019	1.475	1.601	4.228	7.304
2020	1.549	1.574	4.203	7.326
2021	1.565	1.749	4.058	7.372
2022	1.529	1.670	4.535	7.734
2023	1.697	1.750	5.123	8.570
2024	1.787	1.929	5.526	9.242

Numero analisi reflui



■ campioni fanghi/intermedi ■ campioni ingresso ■ campioni uscita

L'ARPA Toscana, parallelamente al Gestore, effettua l'attività di controllo che ha lo scopo di valutare la conformità degli impianti di depurazione rispetto ai limiti imposti nelle autorizzazioni allo scarico e l'adeguatezza degli stessi al trattamento del carico inquinante in ingresso.

I risultati dei controlli (controlli delegati) degli impianti di maggiori dimensioni, ossia quelli con potenzialità superiore a 2.000 Ab/eq. o 10.000 Ab/eq. per gli impianti recapitanti in mare, vengono inseriti nel portale SIRA, dove viene effettuato il calcolo della percentuale di abbattimento degli inquinanti per ogni singolo depuratore secondo il D.Lgs. 152/2006 e s.m.i al fine di poter valutare gli impatti dei singoli inquinanti sullo stato ecologico dei corpi idrici ed effettuare la valutazione correlata al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Le analisi hanno mostrato un **buon potere depurativo degli impianti** e una gestione sostanzialmente corretta. Infatti, nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli sulle acque reflue è risultata conforme ai limiti di legge e il numero delle non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato contenuto, con una percentuale di conformità dell'acqua depurata del **98,98%**; i casi di parametri non conformi sono stati **84** (sul totale di 8.235 parametri analizzati), quindi l'**1,02%** rispetto al totale di quelli analizzati.

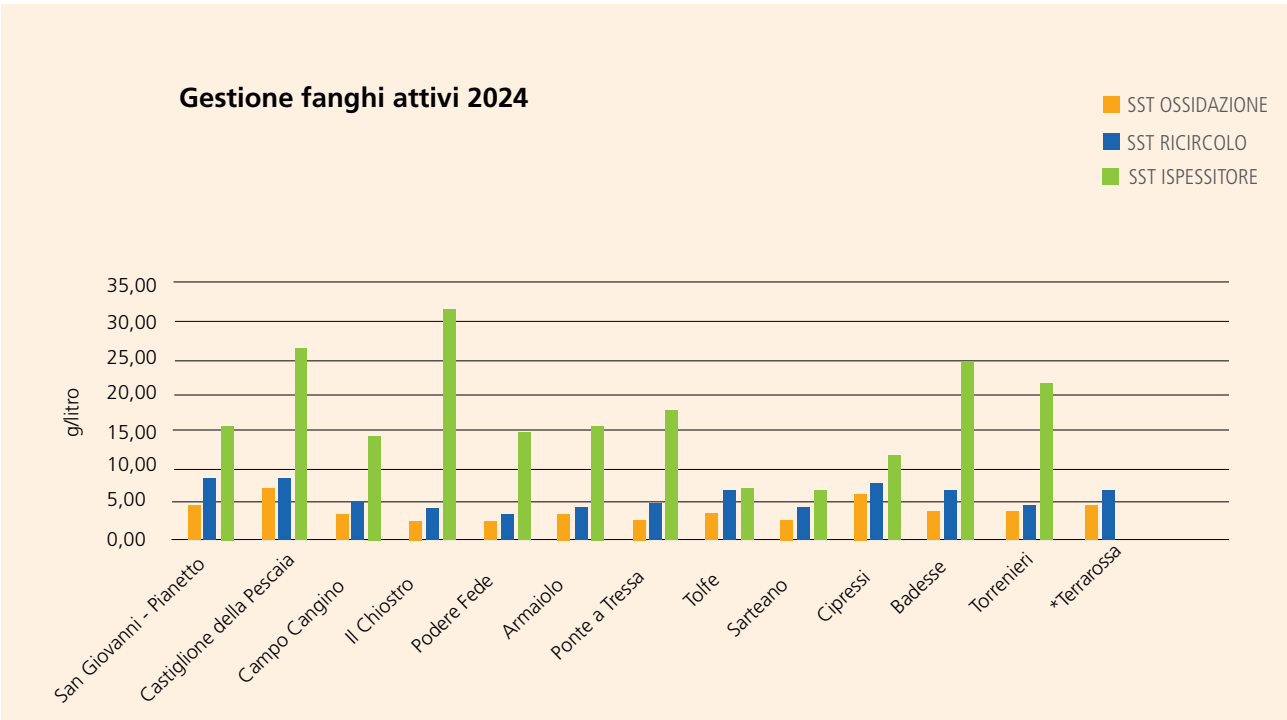
3.3.2 L'efficientamento delle linee fanghi e la riduzione dei fanghi di supero

GRI
303-2GRI
306-2

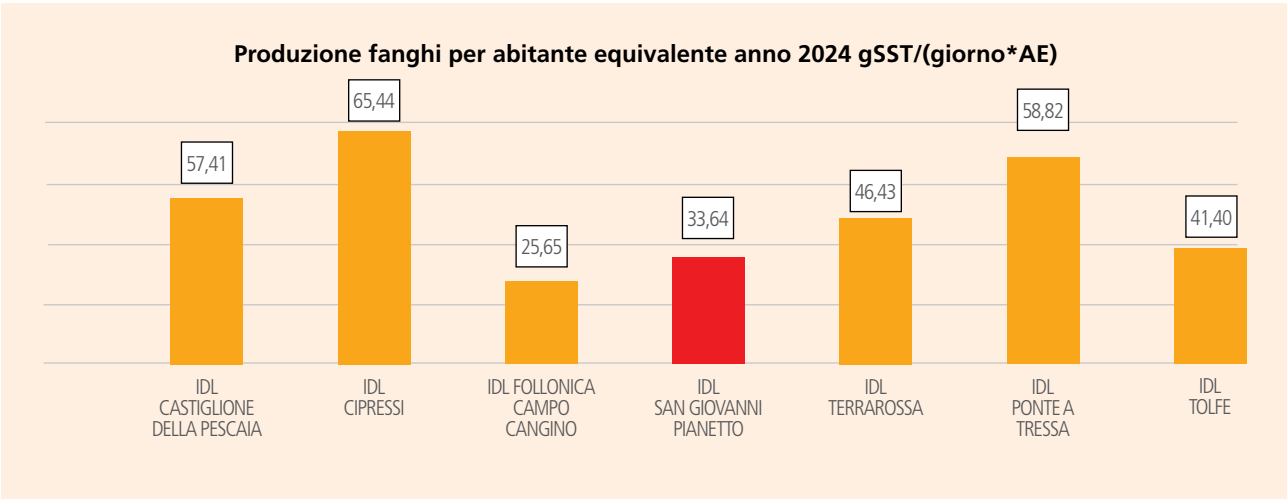
I controlli, che sui principali impianti vengono effettuati con cadenza quindicinale (settimanale sugli impianti con potenzialità di progetto maggiore di 50.000 A.E.), riguardano anche la linea di trattamento dei fanghi per verificare l'efficienza e la produzione di fanghi di supero, ovvero il prodotto del processo di depurazione, che deve essere allontanato periodicamente nel rispetto delle normative vigenti. Questi controlli permettono di individuare situazioni che presentano criticità, oppure processi con buoni rendimenti che possano risultare best practice per adeguamenti o future realizzazioni. Il rispetto della normativa non è il solo elemento da tenere in considerazione; va posta particolare attenzione anche a tutto il sistema relativo al trattamento delle acque reflue. Pertanto, si è continuato a monitorare le performance degli impianti anche in relazione al carico inquinante effettivamente trattato.

Considerato che il trasporto/smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione delle acque reflue urbane risulta una delle maggiori voci di costo del bilancio di AdF.

Il prospetto che segue riporta i valori medi dei parametri relativi alle linee fanghi dei principali impianti di depurazione.



Nel grafico sottostante si riporta, invece, la produzione specifica giornaliera di fango per gli impianti a fanghi attivi (con produzione più significativa) che si attesta su valori spesso inferiori ai 70 gSST/giorno per abitante equivalente riportati in letteratura.

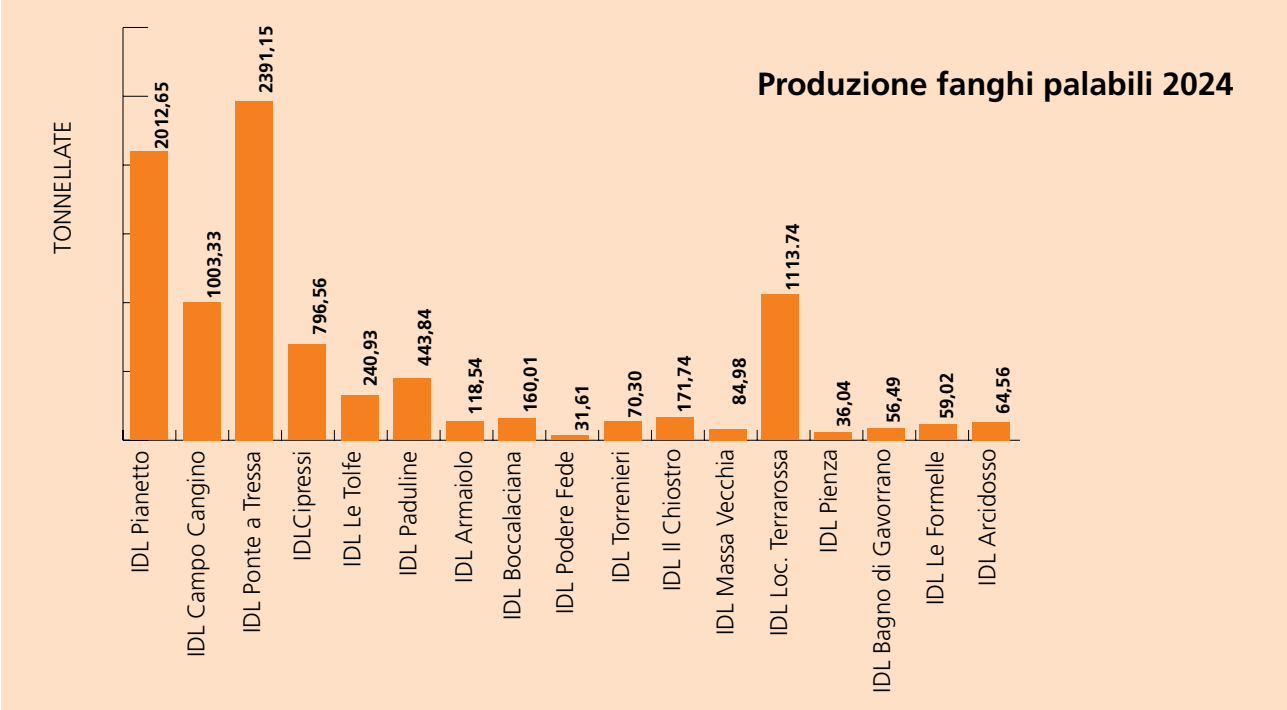


In seguito alla decisione di sospendere già alla fine del 2022, l'attività del comparto di idrolisi termochimica dei fanghi presso il depuratore San Giovanni, a causa di impatti negativi legati alle emissioni odorigene e all'aumento di alcuni costi delle materie prime ed energia, nel 2023 e per tutto il 2024 è stato sospeso l'accentramento dei fanghi.

Di conseguenza, ciò ha comportato un ritorno delle quantità prodotte, simili a quelle antecedenti alla messa in funzione del comparto, nonostante la produzione di fanghi, dovuti all'acquisizione del depuratore di Terrarossa nel 2023.

Prosegue un'attenta gestione della linea fanghi con l'obiettivo di consolidare il miglioramento della percentuale di secco registrato negli ultimi anni.

Per il 2024, la percentuale di secco è pari a 23.7%. Il prospetto che segue riporta i quantitativi di fanghi palabili prodotti nell'ultimo anno dai principali impianti di depurazione in gestione.



3.3.3 Gli scarichi industriali

GRI 303-2

Acquedotto del Fiora effettua inoltre i controlli degli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive (scarichi industriali), che sono allacciate alla propria rete attraverso specifiche analisi. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

3.3.4 Acqua scaricata qualità e destinazione

GRI 301-2 GRI 303-2 GRI 303-4



Le acque depurate dai **302** impianti di depurazione (gestiti ed attivi almeno in un periodo dell'anno 2024) sono state scaricate nel territorio circostante in varie destinazioni che di seguito riassumiamo.

(mc/anno) ³¹	2020	2021	2022	2023	2024
Acque scaricate in corsi d'acqua superficiali	27.051.962	28.223.168	27.511.195	27.502.587	28.619.413
Acque riutilizzate ³²	55.753	79.464	76.964	72.682	70.804
Acque scaricate in mare	142.889	60.633	140.240	1.433.278	2.241.380
Acque immesse in sub-irrigazione	18.215	18.215	29.450	29.047	27.628
Totale acque scaricate	27.268.819	28.381.480	27.757.849	29.037.594	30.959.225

Attualmente i trattamenti depurativi utilizzano svariate tecnologie di trattamento delle acque, ma la maggior parte delle acque reflue (circa il 90%) perviene ad impianti che utilizzano la tecnologia a fanghi attivi.

³¹ I dati sono arrotondati.
³² Le acque riutilizzate non possono essere riutilizzate nel SII, ma vengono vendute per fini industriali.

L'Azienda è comunque impegnata a sviluppare e a servirsi delle tecnologie più avanzate e con minore impatto ambientale per assicurare un'efficace depurazione delle acque e promuovere il loro riutilizzo.

Di seguito la tabella con la **% di acqua avviata al riutilizzo rispetto al totale dell'acqua trattata**:

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
0,17	0,16	0,2	0,28	0,28	0,25	0,23

TIPOLOGIA IMPIANTO	N. IMPIANTI	VOLUME ACQUE TRATTATE (mc)	VOLUME ACQUE TRATTATE (%)
FANGHI ATTIVI	123	28.598.130	92,37%
PERCOLATORI	7	1.452.649	4,69%
BIODISCHI	3	152.559	0,49%
FITODEPURAZIONI	7	120.170	0,39%
SUB-IRRIGAZIONI SUL SUOLO	6	11.074	0,04%
FILTRO ANAEROBICO	1	568	0,00%
PERCOLAZIONE AEROBICA	3	95.676	0,31%
SUB-IRRIGAZIONE DRENATA	1	16.554	0,05%
TRINCEA DRENANTE	1	1.297	0,00%
Trat. PRIMARI (IMHOFF, BIOLOGICHE ETC.)	150	510.549	1,65%
Totale impianti	302	30.959.225	100%

Come è possibile vedere dalle tabelle che seguono, riferite agli impianti con maggiore potenzialità³³, il continuo controllo e monitoraggio dei vari sistemi depurativi ha permesso di raggiungere ogni anno **buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti**³⁴, andando a **migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente**.

(t/anno)	2020	2021	2022	2023	2024
COD _{out}	585	597	654	610	520
COD _{in}	9.172	7.734	8.215	8.299	8.399

Parametro	Media dei valori (mg/l) 2020	Media dei valori (mg/l) 2021	Media dei valori (mg/l) 2022	Media dei valori (mg/l) 2023	Media dei valori (mg/l) 2024
BOD ₅	7,2	8,8	9	7	7
COD	36,6	36,0	40	36	27
SST	8,6	12,1	12	14	11
NH ₄ ⁺	10,0	9,0	10	8	6
AZOTO	19,0	16,3	19	12	17
FOSFORO	3,5	3,3	3	3	3

³³ Impianti di depurazione con potenzialità di progetto > 20.000 AE.
³⁴ I principali parametri per valutare la qualità delle acque sono i BOD (Biochemical Oxygen Demand) e COD (Chemical Oxygen Demand). Gli abbattimenti di BOD e COD sono correlati alla quantità di ossigeno nell'acqua: un'acqua poco inquinata ha un più alto 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 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 indica il fabbisogno di ossigeno dell'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti ad opera di microrganismi aerobici.
COD: la domanda chimica di ossigeno indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di acqua.
SST (Solidi sospesi totali): rappresenta il valore delle sostanze sospese disciolte in un refluo e comprende quelle che si sedimentano e le particelle di dimensioni inferiori che 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 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, causando fenomeni di eutrofizzazione. Le forme ossidate devono essere rimosse anche per preservare gli usi idropotabili della risorsa.

Parametro	Media dei valori (%) 2020	Media dei valori (%) 2021	Media dei valori (%) 2022	Media dei valori (%) 2023	Media dei valori (%) 2024
100x(BODin - BODout)/BODin	97,2%	96,0%	95,8%	96,2%	95%
100x(CODin - CODout)/CODin	93,6%	92,1%	92,0%	92,6%	94%
100x(SSTin-SSTout)/SSTin	96,6%	94,1%	94,1%	94,0%	96%
100x(NH4+IN - NH4+OUT)/ NH4+IN	79,7%	81,7%	81,5%	85,0%	91%
100x(PO4-3IN -PO4-3OUT)/ PO4-3IN	53,5%	55%	66%	58%	63%

3.4 La qualità tecnica

GRI
2-27

Con la deliberazione 917/2017 (RQTI), ARERA ha introdotto standard di qualità tecnica di natura specifica e generale. Come annunciato dalla stessa ARERA, *“la qualità tecnica mira ad indirizzare gli sforzi dei Gestori verso investimenti e comportamenti gestionali necessari al miglioramento del servizio idrico e volti a mitigare gli impatti sull’ambiente e sulla sicurezza e continuità del servizio.”*

GLI STANDARD SPECIFICI

La regolazione della Qualità tecnica è intervenuta sulla continuità del servizio acquedotto, definendo tre livelli di servizio come standard specifici S1, S2 e S3 per i quali, coerentemente alla regolazione della Qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto dei livelli minimi previsti, il gestore deve riconoscere all’utente finale un indennizzo automatico (almeno 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard).

AdF ha erogato i seguenti indennizzi:

70.410 € nel 2020

40.860 € nel 2021

12.240 € nel 2022

2.610 € nel 2023 suddivisi come segue:

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata		Totali
2023	importo totale indennizzi erogati (€)	0
S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		Totali
2023	importo totale indennizzi erogati (€)	2.610 €
S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		Totali
2023	importo totale indennizzi erogati (€)	0

Per il 2024 i dati non sono al momento disponibili.

3.5 Riconoscimenti Guida Blu, Bandiere Blu, Bandiere Arancioni e Spiga Verde 2024

AdF opera su un vasto territorio che copre circa il 33% della Toscana, caratterizzato da una delle densità di popolazione più basse d'Italia. L'Azienda gestisce oltre 2.700 impianti, inclusi più di 300 impianti di depurazione, alcuni situati in siti di interesse comunitario o parchi naturali, e oltre 10.000 chilometri di rete.

Nonostante caratteristiche territoriali oggettivamente complesse per la gestione di un servizio a rete, con il suo operato, AdF contribuisce all'alto numero di riconoscimenti, come bandiere blu, bandiere arancioni, guide blu, e spighe verdi, ottenuti dalle amministrazioni comunali di questo territorio. Molti Comuni facenti parte del territorio gestito da AdF anche per il 2024 attenti e sensibili alla sostenibilità ambientale si confermano virtuosi e ciò lo provano i prestigiosi riconoscimenti ambientali ottenuti (**Guida blu**, il meglio del mare e dei laghi in Italia; **Bandiera Blu**; **Bandiera Arancione**; **Spiga Verde**; **Certificazioni EMAS**) a seguito di attente valutazioni da parte di apposite Commissioni, per qualità delle acque, gestione dei rifiuti, educazione, certificazione, informazione e una serie di criteri flessibili legati alla cura ambientale.

Per ottenere le certificazioni, un territorio deve dimostrare di rispettare determinati criteri 'green'. Ad esempio, la **GUIDA BLU** di Legambiente e Touring Club Italiano, che da oltre vent'anni promuove la responsabilità e la qualità ambientale, viene assegnata in base a criteri ispirati alla qualità dell'ambiente e alla buona gestione del territorio.

La **BANDIERA ARANCIONE** è un marchio di qualità turistico-ambientale conferito dal Touring Club Italiano ai piccoli comuni dell'entroterra italiano con un massimo di 15.000 abitanti, che si distinguono per un'offerta di eccellenza e un'accoglienza di qualità. Il suo ottenimento si basa anche su criteri legati alla tutela dell'ambiente.

La **SPIGA VERDE** è un riconoscimento conferito a un intero territorio per l'impegno nel raggiungere e mantenere l'equilibrio tra ambiente, società ed economia. Questo progetto condiviso coinvolge attivamente il Comune, gli agricoltori, le aziende, le associazioni, i cittadini e i turisti. Tra gli indicatori del Questionario 'Spighe Verdi' sono inclusi quelli relativi alla qualità dell'acqua e alla funzionalità degli impianti di depurazione.

Infine, la **BANDIERA BLU** è un riconoscimento conferito dalla FEE (Foundation for Environmental Education) alle località costiere europee che dimostrano una gestione sostenibile del territorio, con particolare attenzione e cura per l'ambiente.

La Bandiera Blu viene assegnata per due meriti: la Bandiera Blu delle spiagge certifica la qualità delle acque di balneazione e dei lidi, mentre la Bandiera Blu degli approdi turistici garantisce la pulizia delle acque adiacenti ai porti e l'assenza di scarichi fognari. Tra i criteri di valutazione, la qualità delle acque di balneazione e l'efficienza della depurazione, strettamente connessi alla gestione del SII, sono criteri imperativi.

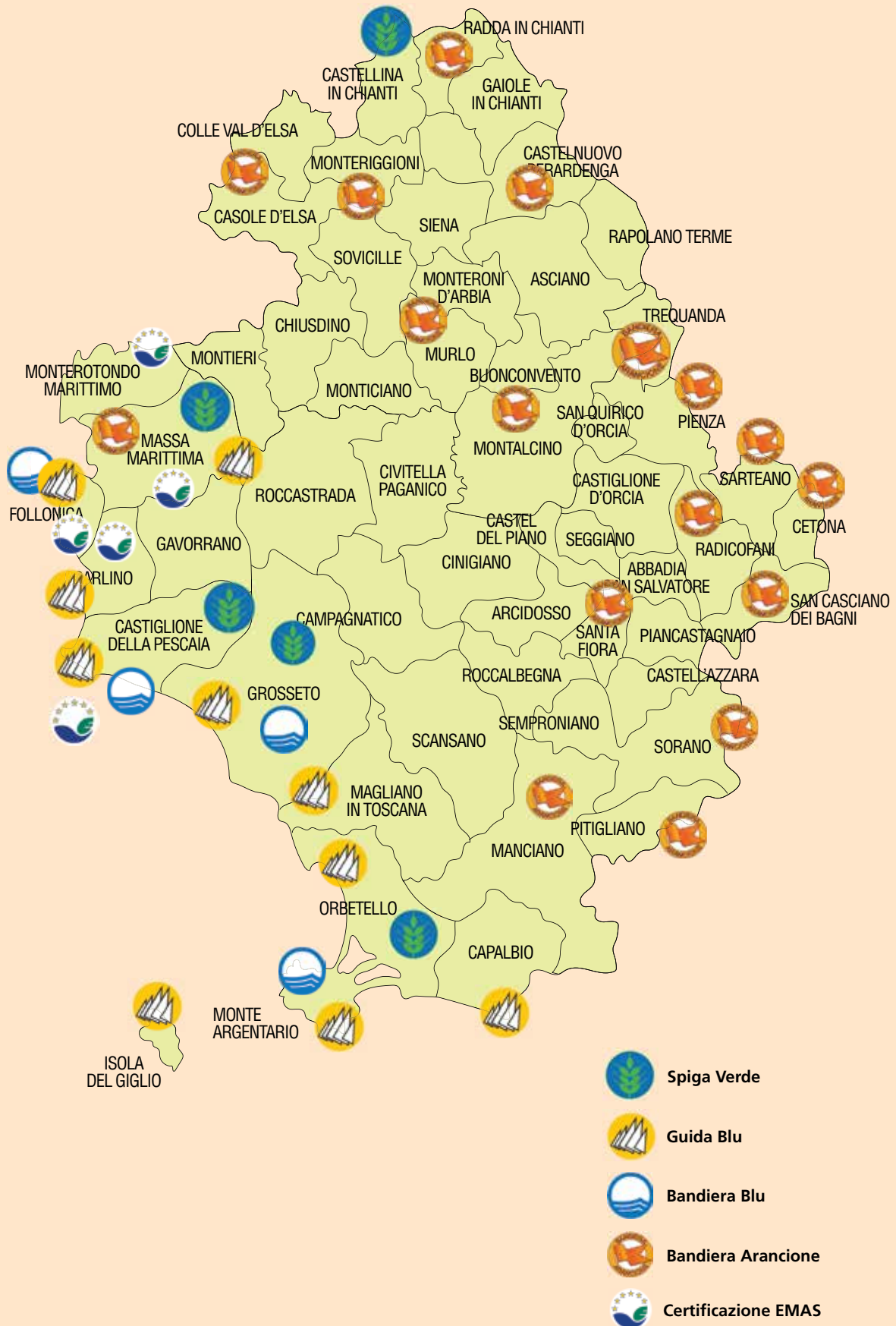
Per quanto riguarda la depurazione, solo le località con impianti di depurazione almeno con trattamento secondario possono sottoporsi al processo di valutazione. Inoltre, non vengono prese in considerazione le località candidate che non abbiano almeno l'80% dell'allaccio in fognatura delle acque reflue dell'intero territorio.

Alcuni grandi impianti, con potenzialità superiore ai 2.000 Ab/eq., sono dislocati lungo la fascia costiera e le loro acque depurate possono influire sulla qualità balneare, monitorata dall'organo di controllo Arpat. Grazie a una gestione attenta della filiera depurativa, al costante monitoraggio dei dati di processo e ai tempestivi interventi manutentivi in caso di avaria degli impianti, i Comuni costieri possono vantarsi di ottenere e mantenere costantemente la Bandiera Blu.

AdF si impegna a sviluppare e utilizzare tecnologie sempre più avanzate e a basso impatto ambientale per garantire un'efficace depurazione delle acque e promuoverne il riutilizzo. AdF fornisce alle Amministrazioni Comunali e agli Enti di controllo la documentazione necessaria per le verifiche e le rendicontazioni ambientali, come la **Certificazione EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme). I dati forniti riguardano i consumi idrici, le perdite, le analisi e la qualità delle acque potabili, nonché le analisi delle acque depurate.

Nel 2024 i Comuni che si sono guadagnati questi importanti riconoscimenti sono rappresentati nella cartina a fianco.







La Responsabilità Ambientale



3.6 AdF e i cambiamenti climatici

Il Servizio Idrico Integrato si pone due diverse metodologie nell'affrontare le responsabilità ambientali che derivano dagli odierni cambiamenti climatici: la prima consiste nel monitorare gli effetti dei possibili periodi siccitosi sul fabbisogno potabile e degli eventi alluvionali sui sistemi fognari e depurativi; la seconda valuta l'impatto dell'utilizzo delle risorse e riserve idriche nell'ottica di sostenibilità dei prelievi e di compatibilità delle acque restituite all'ambiente. Entrambe le azioni vengono svolte su una prospettiva di breve termine, mediante azioni gestionali, ed una di medio-lungo termine, mediante specifiche progettualità.

Nell'ottica della prima metodologia d'azione sul breve termine, sono stati costantemente monitorati i dati di piovosità mediante l'acquisizione delle rilevazioni di tutti i pluviometri afferenti al Settore Idrologico Regionale ricadenti nel territorio gestito da AdF. Al fine del costante monitoraggio delle fonti e degli effetti del cambiamento climatico, AdF ha implementato un sistema di raccolta ed analisi, integrando i dati di monitoraggio messi a disposizione online dal Settore Idrologico Regionale ed altre grandezze di qualità della risorsa (PH, Conducibilità, Redox, Torbidità, Ossigeno) dal telecontrollo aziendale. Sono state pertanto realizzati dashboard di controllo dedicate sia alle fonti di approvvigionamento che all'analisi degli andamenti pluviometrici ed i livelli di falda. In tali cruscotti i dati pluviometrici e freaticometrici possono essere messi in relazione con la portata naturale delle fonti per fornire uno strumento anche di tipo previsionale.

È anche sulla base delle informazioni raccolte ed integrate nei cruscotti di cui sopra che, con cadenza trimestrale, viene dato aggiornamento ad un documento di valutazione della previsione annuale di condizioni di emergenza idrica ("Situazione prevedibile Stato approvvigionamento idropotabile ex Piano operativo di Emergenza"), condiviso con lo stakeholder di riferimento (AIT), in cui sono riportate le criticità per "siccità" (carenza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti. Durante lo stato di emergenza idrica tali cruscotti sono stati di grande utilità per la rendicontazione della situazione.

Per quanto riguarda gli aspetti qualitativi sono state integrate le misure acquisite con il telecontrollo aziendale da sensori che consentono di monitorare alcuni parametri indicatori. Nel 2024 è proseguito il progetto di monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento con strumentazione on-line avviato nel 2021. L'installazione di sistemi di misura on-line e l'acquisizione al telecontrollo permette un monitoraggio continuo della qualità dell'acqua e consente di attivare sistemi di Early Warning, previsti nei nuovi indirizzi in materia di sicurezza della qualità dell'acqua potabile indicati dalla recente Direttiva EU 2020/2184. Nel quadro della seconda metodologia d'azione, sempre sul breve termine, è stato rinnovato l'impegno per l'individuazione e riduzione delle perdite idriche di rete come evidenziato nella tabella seguente in cui sono riportati gli investimenti sui capitoli di ricerca perdite e distrettualizzazione.

ID INTERVENTO PIANIFICATO	TITOLO INTERVENTO PIANIFICATO	VALORE INVESTIMENTO ANNUO (LORDO CONTRIBUTI) 2023 ³⁵
MI_ACQ06_06_0193	Distrettualizzazione reti di distribuzione e installazione sistemi di controllo delle pressioni	€ 508.943,30
MI_ACQ04_06_0074	Ricerca perdite	€ 463.845,86

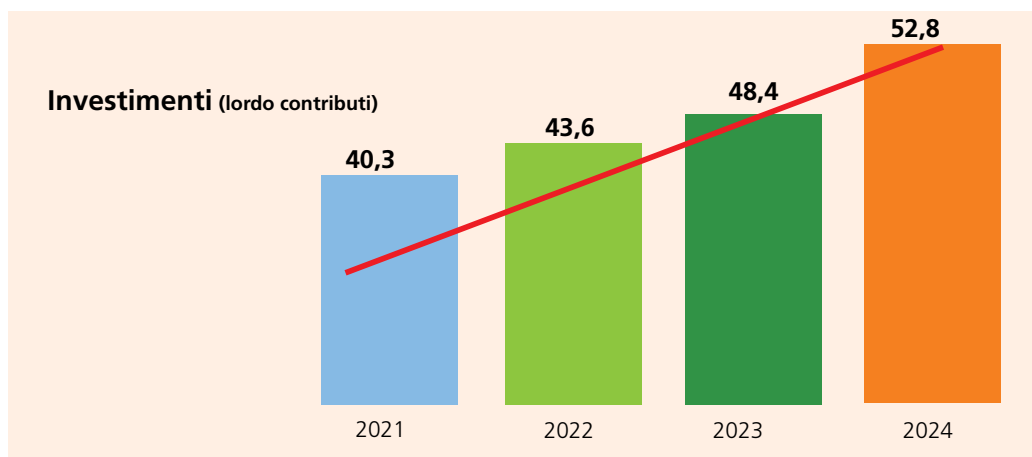
³⁵ Dati da consuntivo reporting, compreso personale.

3.7 Gli investimenti e la sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture

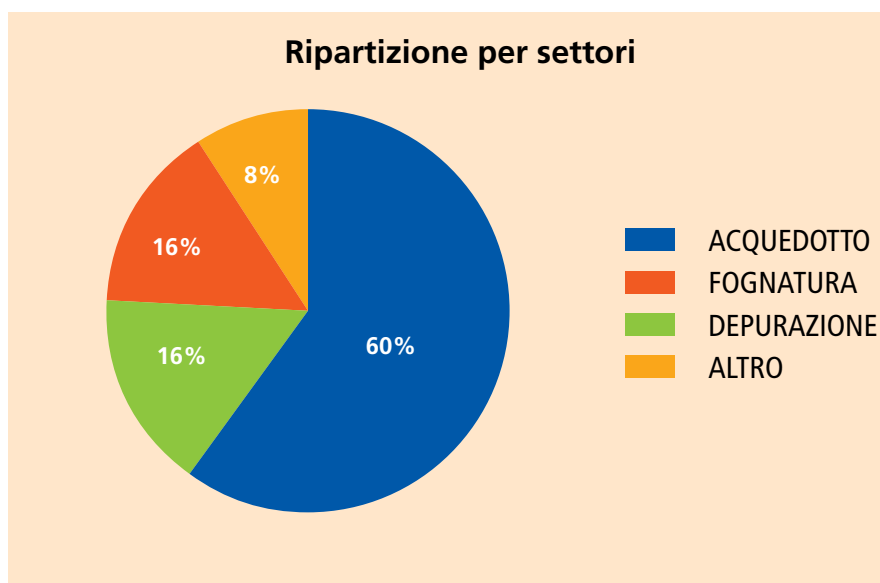
GRI
201-4

GRI
203-1

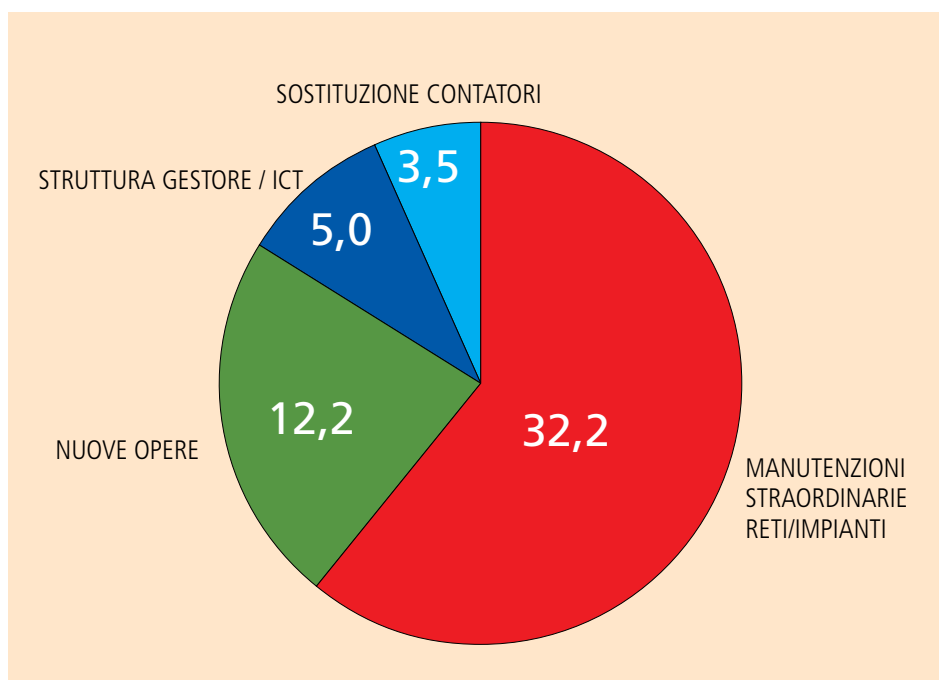
Gli investimenti realizzati dal Gestore al 31/12/2024 sono complessivamente pari a circa **52,8 Mln€**, confermando il trend di progressivo aumento degli investimenti negli ultimi anni. Il valore realizzato per abitante servito risulta circa **140 €**, uno dei più alti a livello nazionale. Il valore dei **contributi pubblici** (in conto investimento) per il 2024 ammonta a **15,7 Mln/€**. Si rimanda al bilancio di esercizio per i dettagli.



Come raffigurato nel grafico seguente, l'ammontare complessivo sopra indicato è stato realizzato per circa il 60% nel settore acquedotto, l'16% nel settore fognatura e il 16% nel settore depurazione. Il rimanente 8% è stato riservato a progetti inerenti all'organizzazione del gestore.



Più in particolare, gli investimenti sono stati mirati a manutenzioni straordinarie ed ottimizzazione di reti/impianti per circa il 32,2 M€; a nuove opere per circa il 12,2 M €; altro (struttura gestore, ICT) 5 M€; sostituzione contatori, quale adeguamento al D.M. 93/2017, per il restante 3,5 M€.



Di seguito viene illustrata la ripartizione degli investimenti in rapporto alle principali criticità del Servizio Idrico Integrato così come definite dalla Determina ARERA del 29 marzo 2018 n. 1/2018 DSID. Come già anticipato con la Determina Arera 02/2016 ed ancor prima con il Piano d'Ambito dell'Autorità Idrica Toscana, l'Autorità nazionale e l'EGA intendono finalizzare le risorse disponibili verso interventi che rispondano a problematiche oggettive del servizio definendo e misurando mediante una serie di indicatori (KPI) lo stato di tali criticità nel tempo.

3.7.1 Infrastrutture di acquedotto

GRI
201-2GRI
203-1

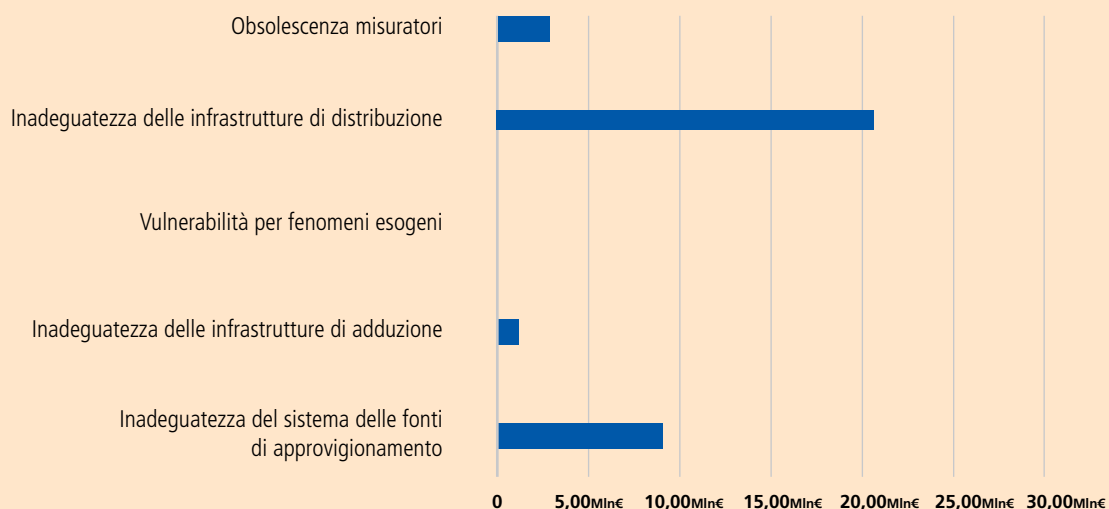
Nel settore acquedotto AdF ha realizzato importanti investimenti finalizzati all'aumento dell'efficienza delle reti principalmente mediante la riduzione delle perdite e dei costi di manutenzione perseguita attraverso interventi di distrettualizzazione e di sostituzione delle reti la gran parte dei quali nell'ambito del progetto afferente al PNRR "Digitalizzazione, distrettualizzazione ed efficientamento delle reti per la riduzione dei prelievi idrici dall'ambiente e prioritariamente dalle fonti a maggiore vulnerabilità quali-quantitativa". Il progetto prevede la creazione di una rete di monitoraggio sulle reti di 22 comuni nonché l'installazione di organi idraulici di regolazione e la sostituzione delle tubazioni più ammalorate laddove le analisi di efficienza permettono escludono altre soluzioni al fine di ridurre le perdite. Nel 2024 sono stati effettuati investimenti pari a 5,7 mln €.

In coerenza con questa strategia, particolare attenzione è stata dedicata alla sostituzione dei contatori di utenza, con 30.076 contatori sostituiti in telelettura da inizio anno.

Nel settore acquedotto sono stati sostituiti circa 19 Km attraverso la sostituzione programmata delle reti di acquedotto, tra questi sono conclusi i lavori di bonifica della condotta di distribuzione sulla S.P. 43 Macchiascondona nel Comune di Castiglione, soggetta negli anni precedenti a molte rotture, sono in corso i lavori di potenziamento della condotta di collegamento dai pozzi di Villa a Sesta al serbatoio di Castelnuovo Berardenga.

Nel 2024 una rilevante parte degli investimenti acquedotto è incentrata su interventi strategici finalizzati a mettere in sicurezza l'approvvigionamento idrico mediante interventi a beneficio sia delle fonti idriche che delle infrastrutture di collegamento ai centri urbani. Si tratta di opere che generalmente impegnano un arco pluriennale, sia per una corretta progettazione ed acquisizione delle necessarie autorizzazioni che per la realizzazione materiale, spesso suddivisa in più lotti funzionali. Sono terminati i lavori per la realizzazione dello schema idrico "Montedoglio Centro" (ex Anello senese), la cui strategicità è sancita dal Piano d'Ambito e sono iniziati i lavori dello stralcio 2 per trasportare l'acqua da Foiano della Chiana a Rapolano e del II lotto dei tratti fino ad Asciano.

Acquedotto

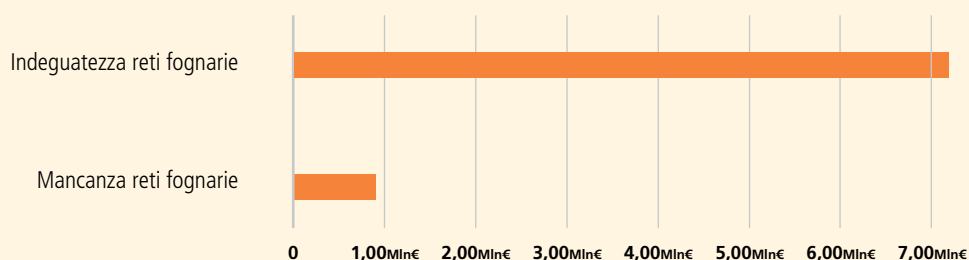


3.7.2 Infrastrutture di fognatura

GRI
203-1

Nel settore fognario l'attenzione è stata concentrata sulle reti di collettamento dei reflui mediante la sostituzione di circa 4,9Km di rete. Questo tipo di interventi è guidato per lo più dall'evidenza di specifiche problematiche (sottodimensionamento, intasamento, crollo, ecc.). Il completamento della rilevazione delle reti fognarie, attività alla quale sono stati destinati circa 212k€ (vedi grafico "Altri investimenti"), ha posto le basi per l'avvio dell'asset management anche nel settore fognatura. Particolare attenzione sarà posta agli aspetti funzionali dei collettori fognari specialmente alla presenza delle c.d. "acque parassite", quelle acque estranee al drenaggio urbano, provenienti da falde o da usi non civili, che sovraccaricano impropriamente il sistema di trasporto e che alterano anche la corretta funzionalità degli impianti di depurazione finali.

Fognatura



3.7.3 Infrastrutture di depurazione

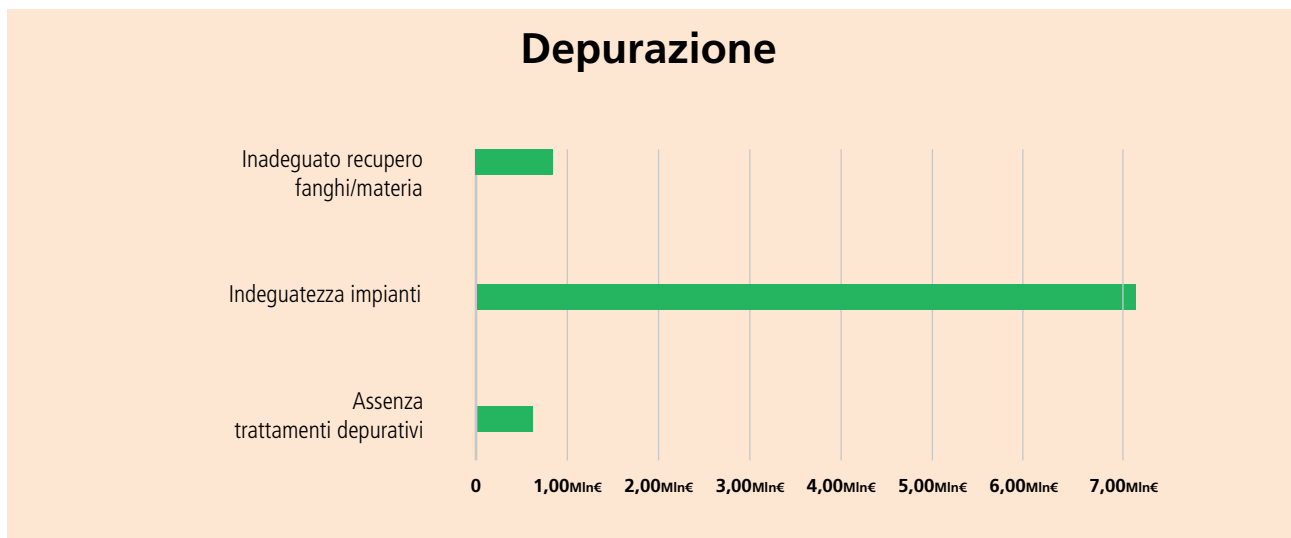
GRI
203-1

Nel settore depurazione sono in corso i lavori di adeguamento del depuratore di Campo Cingino a servizio dell'intera città di Follonica e di alcune località limitrofe poste nel comune di Scarlino. Si tratta di un intervento pluriennale del costo complessivo di 5,7 mln€, iniziato nel 2022 e finalizzato a riequilibrare i flussi dei reflui in considerazione dell'intensa variazione degli stessi tra il periodo invernale e quello estivo per la fluttuazione turistica.

Sono inoltre in corso i lavori di adeguamento al depuratore di Campiglia d'Elsa nel Comune di Colle Val d'Elsa e i lavori di adeguamento del depuratore di Sorano. Proseguono le attività di progettazione degli interventi di realizzazione o adeguamento degli impianti di depurazione che sottendono scarichi liberi con potenzialità minori di 2.000AE e maggiori di 200AE inclusi nel c.d. Accordo di Programma di cui alla L.R. 36/2021 sopra citata.

Nel settore depurazione sono in corso i lavori strategici di revamping del depuratore di San Giovanni a servizio dell'intera città di Grosseto e di alcune località limitrofe. Si tratta di un intervento pluriennale dal costo complessivo di 15 mln€, che si inserisce in un quadro di depurazione di ampio impatto, finalizzato ad ammodernare le infrastrutture migliorandone le funzionalità con tecnologie avanzate. Nello specifico sono previsti l'adeguamento del comparto di sedimentazione primaria, la realizzazione di un nuovo sistema di denitrificazione e ossidazione/nitrificazione e l'adeguamento del comparto di disinfezione finale.

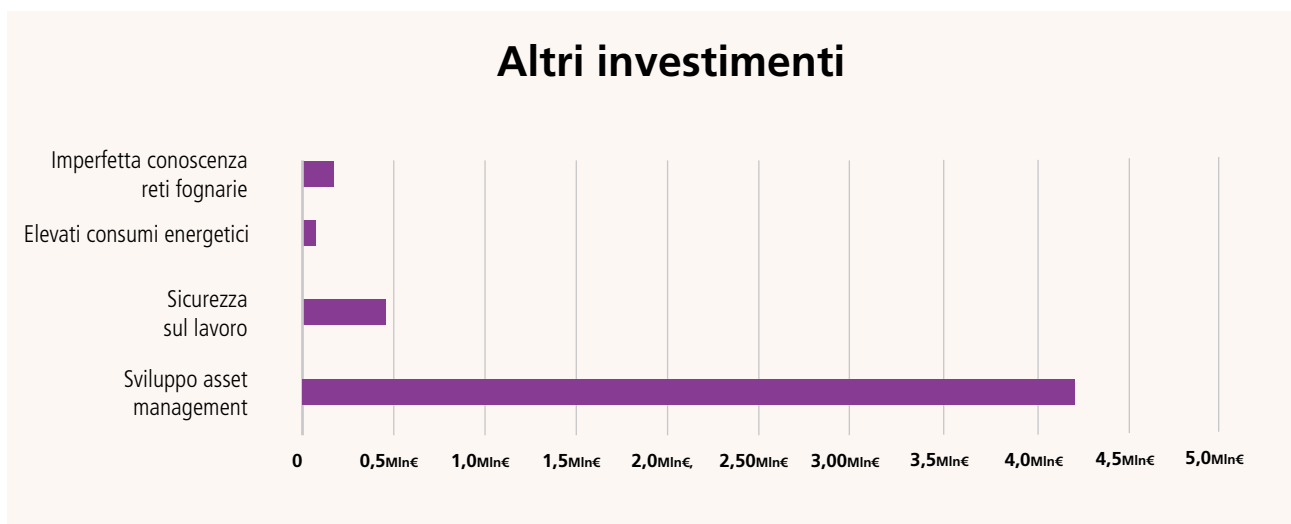
Infine, continua l'impegno di AdF di adeguamento del sistema depurativo di Terrarossa per un importo di circa 2,1 mln€ finalizzati alla manutenzione elettromeccanica su 4 sollevamenti fognari e per la sostituzione dei filtri terziari e della grigliatura dell'impianto di depurazione di Terrarossa.



3.7.4 Altri investimenti

GRI
203-1

Le attività più direttamente attinenti al servizio svolto sono state sostenute da altre necessarie al corretto svolgimento delle stesse per le quali sono stati impegnati circa 4,9 mln€ finalizzati a ridurre le criticità riportate nel grafico seguente.



Larga parte delle risorse, pari a 4,6 mln€, sono stati destinati allo sviluppo dei sistemi informatici, primi fra tutti gli strumenti funzionali all’asset management ma anche alla cyber sicurezza.

Infine, si evidenzia che circa 0,5 mln di euro sono stati impegnati per lavori finalizzati al mantenimento e al miglioramento delle condizioni di sicurezza per i lavoratori sugli impianti di ogni comparto di servizio.

3.7.5 Partecipazione di AdF al PNRR e altre iniziative nazionali

GRI 201-4

GRI 203-1

Nel 2024 sono state avviate le attività tecnico – amministrative previste dagli atti d’obbligo sottoscritti con le Amministrazioni responsabili delle misure PNRR che costituiscono l’elemento giuridico che sancisce la partecipazione al PNRR già proposti negli anni precedenti, di concerto con l’Autorità Idrica Toscana, afferenti alla Missione 2 “Rivoluzione verde e transizione ecologica” ed in particolare:

- Componente 1 - “Economia circolare e Agricoltura sostenibile”
 - Investimento 1.1 Realizzazione nuovi impianti di gestione rifiuti e ammodernamento di impianti esistenti
 - » Linea C - Ammodernamento e realizzazione di nuovi impianti innovativi di trattamento/riciclaggio per lo smaltimento di materiali assorbenti ad uso personale (PAD), i fanghi di acque reflue, i rifiuti di pelletteria e i rifiuti tessili.
 - Investimento 3.1 - Isole verdi
- Componente 4 - “Tutela del territorio e della risorsa idrica”
 - Investimento 4.1 - Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell’approvvigionamento idrico
 - Investimento 4.2 - Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell’acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti
 - Investimento 4.4 - Investimenti in fognatura e depurazione

La tabella seguente riporta i progetti partecipanti al PNRR:

Linea PNRR	Intervento	Importo progetto M€	Importo richiesto M€	Importo assegnato M€
M2C1 1.1.C	Piattaforma centralizzata trattamento fanghi San Giovanni – Grosseto (*)	15,0	9,8	9,2
M2C1 3.1	Isole verdi – revamping dissalatore Bonsere e manutenzione impianti idrici (**)	4,5	4,5	4,5
M2C4 4.1	Montedoglio lotto 1	19,9	5	5
	Montedoglio lotto 2			
	Serbatoio Poggio alle Vedette	3,2	3,2	3,2
M2C4 4.2	Distrettualizzazione e digitalizzazione reti subATO “Ombrone”	42,4	19,9	19,9
M2C4 4.4	Collettore fognario Montalcino	6,3	5,2	5,2
TOTALE		91,30	47,60	47,00

(*) In attesa esito contenzioso con Ministero

(**) Intervento incluso in un progetto più ampio presentato da parte del comune di Isola del Giglio per complessivi 6,8 M€

Le attività sopra richiamate evidenziano la strategia di AdF e dei soggetti deputati alla pianificazione e gestione delle risorse idriche finalizzata alla realizzazione di nuove opere in grado di modificare profondamente l’assetto attuale che deriva da visioni elaborate nella prima metà del Novecento. Ad oggi, l’integrazione delle risorse idriche sotterranee con quelle superficiali trattate negli invasi, **rappresenta la migliore risposta per l’adattamento ai cambiamenti climatici in corso, perseguendo così uno dei principali obiettivi della Comunità Europea.**

FOCUS

LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

GRI
201-2

GRI
203-1

Gli strumenti elaborati dalla Commissione Europea per orientare gli investimenti verso azioni sostenibili ha comportato una modifica del tradizionale approccio alla progettazione ed alla realizzazione delle opere, imponendo valutazioni orientate al principio DNSH estese a tutte le tipologie di intervento sulle infrastrutture.

In tale ottica, ogni intervento viene valutato dal punto di vista energetico cercando la minimizzazione dei consumi in fase sia di realizzazione che di esercizio e la massimizzazione della possibile produzione da fonti rinnovabili perseguendo la neutralità energetica come contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici.

Se tale obiettivo presenta buone possibilità di successo nel comparto acquedotto, molto più problematico è il risultato nei comparti fognatura e depurazione. Tuttavia, la strategia che AdF intende adottare è quella di riuscire a produrre quanta più energia possibile da fonti rinnovabili indipendentemente dalle possibilità e capacità di auto-consumo di ogni singolo impianto.

Per quanto riguarda l'adattamento ai cambiamenti climatici, se fino ad oggi le interazioni con l'ambiente fisico circostante ad ogni intervento vengono valutati in relazione allo stato attuale, in piena coerenza con quanto richiesto dalle norme in materia di rischi ambientali, le stesse saranno integrate da una valutazione dei rischi futura ipotizzando le condizioni derivanti dagli scenari conseguenti ai cambiamenti climatici in atto e delineati dalle principali istituzioni europee e nazionali. In ambito progettuale, dunque, le nuove opere saranno corredate dalle valutazioni di "resa a prova di clima" così come definite dalla Comunicazione della CE 2021/C 373/01.

Particolare attenzione, inoltre, è dedicata al ruolo che il gestore del SII può assumere nell'economia circolare e in particolare nella trasformazione di ciò che ad oggi viene trattato come rifiuto in materia prima seconda, ambito nel quale sono in corso una serie di approfondimenti propedeutici a eventuali avviamenti delle fasi progettuali.

Le attività in corso relative all'integrazione delle procedure di pianificazione e progettazione delle opere hanno subito una importante accelerazione con l'approvazione del nuovo Codice degli Appalti. Questo, infatti, nel ridefinire le fasi progettuali pone una particolare attenzione nella fase di avvio dell'iter di progettazione richiamando una serie di documenti, già in precedenza definiti quali il Documento delle Alternative Possibili (DOCFAP), il Documento di Indirizzo della Progettazione (DIP) e il Progetto di Fattibilità Tecnico – Economica (PFTE), che a loro volta pongono in primo piano le valutazioni circa la sostenibilità degli interventi prevedendo specifici elaborati in tema.



3.7.6 Investimenti in sistemi e nuove tecnologie sostenibili

GRI
203-1

La tecnologia è da sempre una pietra miliare nel percorso del progresso umano. Abbracciare l'innovazione non significa solo investire in tecnologie innovative ma soprattutto innovare il modello di business raccogliendo i nuovi fabbisogni legati alla sostenibilità.

Sostenibilità e tecnologia digitale non sono due aspetti separati di investimenti da prioritizzare, ma dirigono l'investimento di innovazione in modo consapevole verso iniziative che portano avanti insieme le due tematiche. Ad esempio, la disponibilità di dati lungo il ciclo di vita di un asset garantisce nuovi livelli di trasparenza, conoscenza, reattività e adattamento, principalmente attraverso la tecnologia IoT abbinata con sensori di campo e tag RFID. Questa caratteristica è altamente pervasiva e abilita la capacità di analisi e valutazione, consentendo di rendere efficiente e produttivo l'uso delle risorse, abilitare modelli on demand/just-in-time, garantire reattività nel monitoraggio e ripristino secondo schemi circolari, assicurare velocità nel decision-making, comprendere il profilo di consumo e abilitare microtransazioni. Per il controllo e l'attuazione delle opportune strategie tramite big data analytics in grado di analizzare le serie temporali, AdF gestisce una quantità enorme di dati. Le strategie di controllo sono diverse e vanno dalla semplice gestione di soglie di automazione alla gestione di operazioni complesse, grazie ad algoritmi di machine learning che correlano in tempo reale più variabili, per esempio facendo delle previsioni andando a innescare il "circolo virtuoso del dato":



In questa ottica AdF nel 2024 si è rivolta alla tecnologia per rispettare in modo efficace le promesse di sostenibilità dell'agenda, investendo in Analytics, IoT, AI, Sicurezza e Intelligent workflows, in particolare sui seguenti aspetti:

1) Analytics e sistemi di AI

Per aumentare l'efficienza e contribuire al raggiungimento degli obiettivi ESG, nel 2024 AdF ha proseguito l'approc-

cio alla sensibilità e al valore strategico dei dati attraverso i sistemi di Analytics e di AI, implementando ed avviando progetti sperimentali in grado di sfruttare, correlare e interpretare i dati raccolti, fornendo le informazioni necessarie a definire e gestire contesti complessi, che richiedono l'integrazione di fonti dati diverse ed eterogenee, per valutare correlazioni, dipendenze e simulare scenari per ottimizzare i costi, le prestazioni energetiche e l'utilizzo delle risorse, ad esempio per monitorare e ottimizzare l'uso dell'energia, riducendo gli sprechi e migliorando l'efficienza complessiva degli impianti, promuovendo risultati ESG come il miglioramento del benessere e la tracciabilità necessaria per garantire pratiche aziendali responsabili.

La complessità del contesto, in cui le normative hanno imposto sempre maggiore attenzione, analisi e monitoraggi, ha accelerato il percorso di AdF già lanciato verso il paradigma degli Analytics e AI in modo da offrire un servizio pubblico sempre più smart, efficace ed efficiente e sostenibile, ad esempio attraverso nuovi sistemi ChatBOT e nuovi strumenti digitali al servizio dei clienti (anche attraverso l'avvio della iniziativa AI voice). I progetti 2024 di AdF hanno permesso di analizzare le grandi quantità di dati a disposizione, permettendo di iniziare a fare previsioni più accurate sui risultati futuri basati sui dati storici, sia sul tema *operation* e telelettura che sul tema fatturazione e incassi.

2) Approccio Data Driven e IoT

L'abilità di monitorare e gestire in modo digitale oggetti nel mondo fisico consente il data-driven decision-making, per migliorare le prestazioni, ridisegnare processi sostenibili e modelli di business circolari, scoprire nuovi fenomeni impossibili da osservare per gli esseri umani ma tipici dei sistemi naturali e di quelli complessi che si sviluppano in modo non lineare, ad esempio si pensi alla possibilità di identificare, comprendere e modificare comportamenti di consumo delle risorse grazie a sistemi intelligenti con l'obiettivo di gestire la risorsa idrica e anche di veicolare comportamenti responsabili.

AdF nel 2024 in coerenza agli obiettivi del piano industriale di innovazione e digitalizzazione, ha orientato sempre più il proprio business e la propria strategia verso un approccio data-driven, collaudando progetti volti a migliorare l'utilizzo dei dati a disposizione dell'azienda. AdF, attraverso gli investimenti sulla realizzazione di report e dashboard nei nuovi tools di Data Visualization come Qlik, ha sviluppato e costruito nuovi report e dashboard in modo da fornire al Business una chiara e corretta rappresentazione delle informazioni, per produrre nuovo valore a partire dai dati raccolti e ridurre la complessità, permettendo di risparmiare tempo, risorse e migliorando l'intero processo decisionale, grazie alla diffusione di una nuova cultura di condivisione del dato con cui creare correlazioni anche in grado di supportare politiche green misurabili sostenibili.

3) Sicurezza informatica

Sempre più connessi e digitali, sempre più esposti ai cyberattacchi: la complessità normativa e la crescente sofisticazione degli attacchi alla sicurezza informatica hanno imposto ad AdF nel corso del 2024 di ripensare profondamente alla sicurezza informatica nell'era della digitalizzazione, attraverso nuove soluzioni e nuove politiche integrate di sicurezza fisica e virtuale. Considerato che i fattori di cyber risk aumentano con l'avanzamento della digitalizzazione e che AdF ha dedicato molte risorse nel 2024 alla digitalizzazione, AdF dunque ha dovuto investire anche in best practices per l'improvement della cybersecurity, attenzionandola in maniera sempre più significativa in tutte le sue forme ed applicazioni.

La sicurezza informatica è stata nel 2024 un obiettivo strategico per AdF per proteggere individui (clienti e dipendenti) e la comunità e il territorio, garantire i processi ottimizzando e risparmiando risorse ed essere quindi sostenibile.

A livello normativo, il 2024 ha visto una notevole evoluzione in merito alla tematica della sicurezza cibernetica con il recepimento della Direttiva (EU) 2022/2555 – NIS2.

framework normativo Cyber ITALIA:

- D.Lgs. 138/2024 (pubblicazione in GU il 01.10.2024, entrata in vigore il 16.10.2024) – NIS2
- L. 90/2024

La Direttiva NIS2 (Network and Information Security 2) è un aggiornamento della precedente Direttiva NIS1, adottata dall'Unione Europea per rafforzare la sicurezza delle reti e dei sistemi informativi. Ecco una sintesi dei punti principali:

Ambito di Applicazione: La NIS2 estende il campo di applicazione rispetto alla NIS1, includendo nuovi settori critici come la sanità, l'energia e i trasporti;

- Requisiti di Sicurezza: Impone misure di sicurezza più rigorose e una gestione del rischio più robusta per le organizzazioni che operano in settori critici e per i fornitori di servizi digitali;
- Cooperazione Rafforzata: Promuove una maggiore cooperazione tra gli Stati membri dell'UE e il settore privato, creando un ambiente digitale più resiliente e sicuro;
- Gestione delle Crisi: Migliora la capacità di gestione delle crisi e la risposta agli incidenti informatici a livello nazionale e dell'UE, assicurando una reazione rapida ed efficace agli attacchi informatici

La NIS2 afferisce a tutti i soggetti che forniscono servizi essenziali o importanti per l'economia e per le società europee, comprese le imprese e i fornitori (gestione della supply chain) individuando nella gestione delle Acque Potabili e Acque Reflue un elemento dirimente nell'ecosistema paneuropeo.

Settori Essenziali NIS2

- Energia
- Trasporto
- Banche
- Infrastruttura del mercato finanziario
- Sanità e servizi sanitari
- Acqua potabile
- Acque reflue
- Infrastruttura di Telecomunicazione
- Pubblica amministrazione
- Spazio

Settori Importanti NIS2:

- Settore postale e spedizioni
- Gestione/Trattamento rifiuti
- Settore chimico: produzione e distribuzione
- Settore alimentare: produzione, trasformazione e distribuzione alimenti, i.e. inclusa grande distribuzione (GDO)
- Industrie tecnologiche e ingegneristiche
- Servizi digitali
- Ricerca

AdF, da sempre sensibile alle tematiche della sicurezza cibernetica, facendo leva su quanto già avviato internamente in termini di CyberSecurity Improvement Plan, ha intrapreso il percorso di NIS2 che comprenderà un rapporto di stretta collaborazione l'ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) individuata dal D.Lgs 138/2024 come Autorità nazionale competente NIS e Punto di contatto unico.

3.8 Le materie prime

GRI
301-1

Per la gestione del Servizio Idrico, e per far fronte ad obiettivi quali la qualità del servizio, la qualità dell'acqua distribuita e la qualità degli scarichi, presso gli impianti di acquedotto e depurazione vengono impiegati prodotti chimici.

Nella tabella seguente sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nell'ultimo triennio nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: ACQUEDOTTO *	UM	2022	2023	2024
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	222,6	212,51	282,52
Antincrostante	t	17,7	9,80	8,80
Acido cloridrico 30-32%	t	3,8	0,20	-
Clorito di sodio 25%	t	3,62	0,20	-
Idrossido di sodio al 30%	t	6,5	2,20	4,12
Idrossido di sodio al 50%	t	-	-	-
Magnesio solfato eptaidrato	t	14,4	10,80	10,80
Dolomite semicalcinata	t	21,2	11,50	4,00
Carbonato di calcio	t	17,3	3,00	-
Polifosfati alimentari	t	2	1,10	0,50
Permanganato di potassio	t	-	-	0,20
Carbone attivo granulare vergine	t	7,5	15,50	13,30
Antracite granulare 1,6-1,5 mm	t	-	-	-
Sabbia quarzifera	t	2	4,00	4,00
Acido solforico al 50%	t	-	-	-
Acido solforico al 37%	t	1,8	1,20	1,80
Idrossido di Ferro granulare per dearsenificatori	t	-	-	-
Metabisolfito in polvere	t	-	-	-
Anidride carbonica/Diossido di Carbonio	t	16,7	-	-
Poliammine	t	-	0,10	-
Cloruro ferrico 40%	t	1,4	1,38	0,60
Acido fosforico al 75%	t	-	-	-
Policloruro di alluminio (PAC)	t	-	11,40	10,80
TOTALE	t	338,5	284,9	341,44

(*) Tutte le materie prime utilizzate sono **non rinnovabili**.

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE **	UM	2022	2023	2024
Acido Cloridrico 33% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	693,8	66,7	-
Idrossido di sodio 30% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	481,3	144,1	-
Idrossido di sodio 50% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	403,1	-	-
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi temochimica fanghi imp. Grosseto	t	429,9	37,6	-
Acido Solforico 63% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-

PRINCIPALI MATERIE PRIME UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE **	UM	2022	2023	2024
Idrossido di sodio 50% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Idrossido di sodio 30% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Perossido di idrogeno 35% per idrolisi temochimica fanghi imp. Siena	t	-	-	-
Polielettrolita in emulsione	t	200,6	170,1	174,8
Ipoclorito di sodio 14-16%	t	118,2	79,5	84,00
Acido peracetico	t	185,0	216,9	245
Policloruro di alluminio (PAC)	t	40,6	41,0	52,80
Coagulate a base di idrossicloruro di alluminio	t	-	-	-
Cloruro Ferrico 40%	t	73,1	94,2	145,94
Nitrato di calcio (Nutriox)	t	65,7	74,0	95,95
Antischiuma per impianti di depurazione	t	30,7	45,4	14,20
Fluorescina sodica pura	t	0,005	0,005	-
Carbone attivo in polvere	t	-	7,6	-
Flocculante organico	t	43,2	91,2	29,82
Carbone attivo e allumina impregnata per rimozione inquinanti gassosi	t	11,9	8,0	14,77
Ossigeno liquido per imp. Monte Argentario	t	-	46,5	35,27
Idrossido di sodio al 30% per sollevamento P13 (Monte Argentario)	t	-	0,65	-
TOTALE	t	2.777,1	1.123,5	893

(**) Tutte le materie prime utilizzate sono **non rinnovabili**.

MATERIALI ACCESSORI***	UM	2022	2023	2024
kit totali di reagenti per controlli in impianto (N°)	n	30.500	46.800	27.300
kit per l'analisi di cloro	n	-	16.400	16.000
kit per l'analisi di ferro	n	-	18.900	-
kit per l'analisi di solfuri	n	-	1.000	-
kit per l'analisi di fosfati	n	-	2.500	2.000
kit per l'analisi di nitrati	n	-	8.000	-
kit per l'analisi di ammonio	n	-	-	9.300
Altro (grasso kg)	kg	3.800	2.913	286,94

(***) Tutte le materie prime utilizzate sono **non rinnovabili**.

3.9 I rifiuti

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

I rifiuti provenienti dal processo di depurazione delle acque reflue sono in massima parte fanghi disidratati, che vengono prevalentemente inviati a recupero.

Tra i rifiuti extra processo non si segnalano prodotti chimici significativi.

Tutti i rifiuti prodotti da AdF, sia derivanti direttamente dal processo, che prodotti come conseguenza di attività accessorie, sono stati **affidati a ditte autorizzate** al trasporto e all'accettazione finale, sulla base delle loro caratteristiche (tipologia, pericolosità o non pericolosità), in linea con quanto già svolto in passato.

Il **monitoraggio dei rifiuti prodotti** avviene in primo luogo tramite i referenti dei siti di produzione che inviano all'unità di coordinamento le informazioni necessarie per la presa in carico dei rifiuti, sui registri informatizzati, tramite apposito software. Le informazioni raccolte, oltre ad essere utilizzate per la denuncia annuale dei rifiuti, vengono utilizzate anche come banca dati per il monitoraggio della produzione di rifiuti pericolosi e non pericolosi nel corso degli anni.

Si riportano di seguito le tabelle riepilogative dei rifiuti prodotti da AdF negli anni 2021 – 2024.

Si segnala, come già riportato in precedenza, al paragrafo 3.3.2, l'aumento della produzione di fango disidratato a partire dal 2023, dovuto sia alla dismissione del comparto di idrolisi termica presso l'impianto di San Giovanni a Grosseto, sia all'acquisizione del nuovo impianto di Terrarossa. L'aumento dei rifiuti diversi da quelli provenienti dalla depurazione delle acque reflue è dovuto ad attività di manutenzione degli impianti di potabilizzazione che avvengono con cadenza pluriennale (sostituzione masse filtranti e lavaggi membrane).

RIFIUTI PRODOTTI	u.m.	2021	2022	2023	2024	D% 2024/2023
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE (NON PERICOLOSI)						
Fanghi di depurazione	t	6.237,53	4.897,80	8.850,44	8.946,26	+1,1%
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	73,66	38,28	915,27	105,18	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	6.163,87	4.859,52	7.935,17	8.841,08	
Vaglio	t	344,710	350,29	309,59	325,507	
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	344,470	308,215	309,59	325,507	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	0,240	42,080	0	0	
Sabbia	t	667,110	545,99	857,83	549,190	
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	230,180	123,140	466,12	264,320	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	436,930	422,85	391,71	284,870	
TOTALE RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE	t	7.249,35	5.794,08	10.017,86	9.820,96	
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI, VAGLIO E SABBIE						
rifiuti pericolosi	t	52,01	9,09	14,43	59,13	+75,6%
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	0,27	0,03	11,64	6,5	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	51,74	9,06	2,79	52,63	
rifiuti non pericolosi	t	499,193	226,313	191,49	243,736	+29,4%
<i>Di cui: destinazione smaltimento</i>	t	374,68	150,08	47,46	92,110	
<i>Di cui: destinazione recupero</i>	t	124,513	76,233	143,52	151,62	
TOTALE RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI, VAGLIO E SABBIE	t	551,20	235,40	205,92	289,976	

TOTALE RIFIUTI PRODOTTI ³⁶	t	7.800,55	6.029,49	10.223,78		
Pericolosi	t	52,01	9,09	14,43	-	-
Di cui: inviati a recupero	t	51,74	9,06	2,79	222	2
Di cui: termovalorizzazione	t	-	-	-	-	-
Di cui: incenerimento	t	-	-	-	-	-
Di cui: discarica e altre operazioni di smaltimento	t	0,27	0,03	11,64	-	-
Non pericolosi	t	-	-	-	-	-
Di cui: inviati a recupero	t	6.725,55	5.400,68	8.471,740	-	-
Di cui: termovalorizzazione	t	24,84	-	-	-	-
Di cui: incenerimento	t	-	-	-	-	-
Di cui: discarica e altre operazioni di smaltimento	t	998,15	619,72	1.737,6	-	-

In **APPENDICE 4** un elenco di tutti i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio, suddivisi in base alle modalità di conferimento. Tutti i valori indicati derivano da misurazioni dirette (il peso viene verificato a destino presso terzi, oppure presso l'impianto di S. Giovanni, dotato di sistema di pesatura certificato).

Nel 2024 **non** ci sono stati **sversamenti significativi** e/o sversamenti di sostanze pericolose sul terreno, sulla vegetazione, nei bacini idrici e nelle acque sotterranee tali da compromettere la salute umana, o di apportare danni all'ambiente o alla biodiversità.

FOCUS

VENDITA E RECUPERO DEI VECCHI CONTATORI IN OTTONE DISMESSI

La sostituzione massiva dei contatori genera indubbiamente una produzione di rifiuti, trattandosi di strumenti di misura non opportunamente riutilizzabili, dovendone, se del caso, prima verificarne funzionamento e taratura, con rischio comunque di alterare lo strumento e quindi la sua affidabilità. Detti contatori, infatti, non possono essere riutilizzati e/o reinstallati presso le nuove utenze in quanto la maggior degli stessi rimossi sono vetusti (con età superiore ai 10/20 anni) e/o danneggiati. Inoltre, la taratura sarebbe più onerosa dell'acquisto di un nuovo misuratore.

In ottica di economia circolare e sostenibilità, AdF quindi anche nel 2024, dovendo periodicamente smaltire

come rifiuti detti contatori idrici realizzati prevalentemente in ottone, considerato tra l'altro un metallo costoso, ha destinato tali prodotti di scarto a riciclo. Attraverso la vendita dei misuratori, che tra l'altro è risultata anche un'operazione economicamente vantaggiosa ha potuto avviare a riciclo l'ottone, generando così la trasformazione di detti materiali di scarto e rifiuti in nuove risorse o beni mediante processi industriali più o meno complessi.

A tal proposito ha affidato il servizio di recupero ad un fornitore specializzato selezionato tramite indagine di mercato, in ottemperanza alla normativa privatistica (e non pubblicistica) in quanto detta attività attiene a servizi che, per la loro stessa natura, rientrano nei servizi c.d. "no core" in quanto non strumentali all'attività aziendale tout court.

Anche nel 2024 sono stati recuperati **kg 21.468,00** di contatori in ottone con un ricavo economico di € 78.358,20.



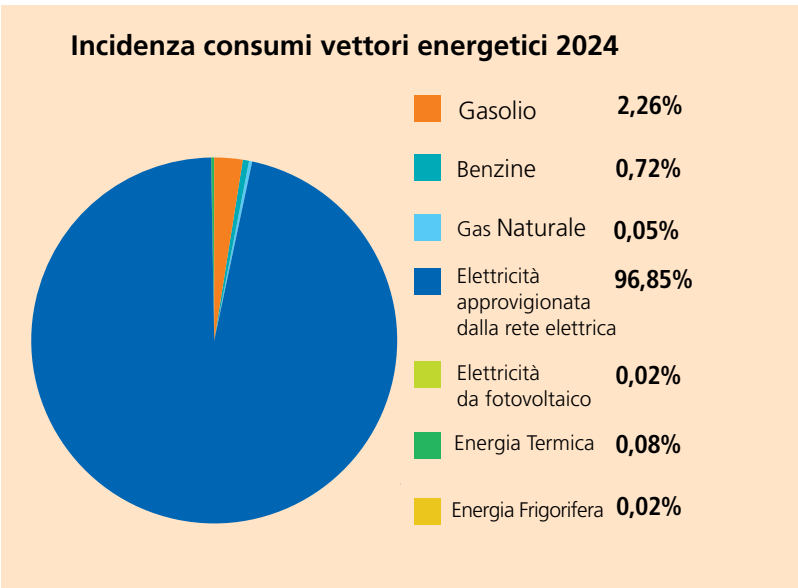
³⁶ Tutte le quantità in tabella sono riferite ai rifiuti prodotti e inviati a terzi per le operazioni di recupero o smaltimento.

3.10 Consumi energetici globali



Il fabbisogno energetico globale di Acquedotto del Fiora è rappresentato dai consumi dei singoli vettori energetici utilizzati nella gestione dell'intero ciclo di vita dell'acqua. La tabella seguente mostra i vettori energetici utilizzati dall'organizzazione nello svolgimento delle proprie attività.

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



Come si evince dal grafico precedente, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato con un'incidenza del 96,85% sul consumo totale, seguito dal gasolio con il 2,26% e dalle benzine con lo 0,72%. Gli altri vettori energetici, invece, presentano un'incidenza marginale (< 0,5%).

Nel 2024 il consumo energetico globale per AdF è stato pari a circa 441.132 GJ, con un decremento del 0,3% rispetto al 2023, dovuto principalmente al minor consumo di gas naturale.

Si rileva, inoltre, un incremento dei consumi della benzina e un conseguenziale decremento dei consumi di gasolio dovuti ad una variazione della composizione del parco auto aziendale caratterizzata da una parziale conversione dei veicoli da gasolio a benzina.

Il minor consumo di gas naturale rispetto al 2023 è legato allo spegnimento dell'impianto di idrolisi termochimica per il trattamento dei fanghi presso il depuratore di Grosseto. Quest'ultimo, infatti, è entrato in funzione nella seconda metà del 2021 per poi essere messo fuori servizio a febbraio 2023.

CONSUMI DEI VETTORI ENERGETICI CHE CONTRIBUISCONO AL CONSUMO ENERGETICO GLOBALE					
VETTORE ENERGETICO/COMBUSTIBILE	2023 ³⁷		2024 ³⁸		Δ% 2023/2024
	Tep	GJ	Tep	GJ	%
Gasolio	277,51	11.618,89	238,30	9.977,07	-14,1%
Benzine	55,14	2.308,59	75,77	3.172,14	37,4%
Gas naturale	37,96	1.589,22	5,12	214,25	-86,5%
Energia elettrica acquistata	7.172,13	300.282,88	7.247,84	303.452,42	1,1%
Energia termica da fluido termovettore ³⁹	8,82	369,32	8,52	356,88	-3,4%
Energia frigorifera da fluido termovettore	1,96	82,08	1,97	82,48	0,5%
Totale combustibili da fonti non rinnovabili	7.553,52	316.250,98	7.577,52	317.255,24	0,3%
Energia elettrica acquistata tramite GO	2.950,67	123.538,78	2.956,47	123.781,49	0,2%
Energia elettrica da fotovoltaico	2,30	96,23	2,27	95,09	-1,2%
Totale combustibili da fonti rinnovabili	2.952,97	123.635,01	2.958,74	123.876,58	0,2%
TOTALE	10.506,50	439.886,00	10.536,25	441.131,81	0,3%

Si precisa che, per ottenere un confronto omogeneo, i consumi sono stati espressi in termini di energia primaria riportandone sia la conversione in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) che in GJ (Giga Joule).

I fattori di conversione utilizzati per esprimere i vettori energetici in tep sono quelli proposti dalla FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia).

I coefficienti di conversione dei consumi energetici da tep in GJ, invece, sono quelli pubblicati sul portale dell'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA) nella sezione "Contenuto di energia effettivo ed equivalenze nominali" che fa riferimento alle pubblicazioni OECD/IEA⁴⁰.

AdF, avendo un consumo complessivo annuale superiore ai 10.000 tep/anno, è soggetto 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 alla FIRE, ai sensi dell'articolo 19 della Legge 10 del 9 gennaio 1991 e della Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 18 dicembre 2014.

3.10.1 L'energia elettrica

GRI
2-4GRI
302-1GRI
302-4GRI
302-5

Il consumo di energia elettrica del settore idrico risulta prevalente rispetto a quello degli altri settori del S.I.I. (depurazione, fognatura) e dei servizi accessori (sedi e uffici). Infatti, per l'anno 2024, il 49,1% dei consumi di energia elettrica complessivi sono da attribuire al comparto acquedottistico. Il restante consumo di energia elettrica è da ascrivere per il 40,9% al settore depurazione e per l'8,8% al settore fognatura. Marginali gli altri consumi, destinati prevalentemente agli uffici e alle strutture non direttamente dedicate all'operatività del servizio idrico integrato (1,2%).

Il consumo totale di energia elettrica nel 2024 ha subito un **incremento di circa 0,8%** rispetto al consumo dell'esercizio precedente, dovuto quasi prevalentemente al comparto depurativo e fognario. Tale incremento di consumo di energia elettrica è da

³⁷ Il dato del 2023 (445.171 GJ) è stato aggiornato, rispetto a quello pubblicato nel bilancio di Sostenibilità 2023, con i valori a consuntivo del gas e dell'energia elettrica.

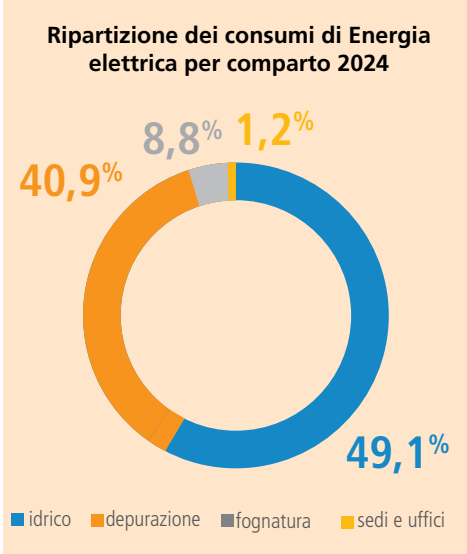
³⁸ I consumi del 2024 sono in parte stimati e in parte rilevati dalle fatture elo dai misuratori e pertanto saranno oggetto di successivo aggiornamento. Per quanto concerne i dati oggetto di stima si riportano di seguito maggiori dettagli: **Energia Elettrica** sono stimati soltanto i consumi relativi al mese di dicembre 2024; **Gas Naturale** è la stima relativa al solo mese di dicembre 2024; **Energia Termica da TLR** il dato è interamente oggetto di stima.

³⁹ L'energia termica da fluido termovettore deriva dal contributo dell'energia geotermica e di quella da pompa di calore.

⁴⁰ <https://www.efficientzaenergetica.enea.it/glossario-efficienza-energetica/lettera-cl/conversione-fattori-di.html>

imputare al funzionamento nell'intero anno dell'impianto di depurazione di Terrarossa e della rete di collettamento, con relativi sollevamenti delle acque reflue, nei Comuni di Orbetello e Monte Argentario, che è stato oggetto di acquisizione alla gestione di AdF nel Giugno 2023 e quindi ha contribuito al computo dei consumi globali di tale anno per soli 7 mesi.

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEI VARI SETTORI DEL SII PER IL BIENNIO 2023-2024			
SETTORE DEL SII	TOTALE 2023 [kWh] ⁴¹	TOTALE 2024 [kWh] ⁴²	Δ% 2023/2024
Acquedotto	27.550.860	26.816.897	-2,66%
Depurazione	21.852.378	22.298.394	2,04%
Fognatura	4.048.141	4.786.323	18,24%
Sedi e uffici ⁴³	681.277	666.869	-2,11%
TOTALE	54.132.655	54.568.484	0,81%



3.10.2 L'intensità energetica



In conformità a quanto prescritto dagli Standard GRI di riferimento, al fine di valutare le prestazioni energetiche dell'Organizzazione, si procede al calcolo degli indici di intensità energetica rapportando i consumi energetici ad un parametro specifico dell'Organizzazione stessa. Tali indicatori, insieme al consumo totale di energia, aiutano a quantificare l'efficienza dell'Organizzazione e a confrontarla con quella di altre aziende.

INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA PER IL TRIENNIO 2022-2024				
RAPPORTI DI INTENSITÀ ENERGETICA ⁴⁴	u.m.	2022	2023	2024
Consumo energetico del settore idrico per numero di utenze attive ⁴⁵	GJ/utenze attive	0,63	0,57	0,55
Consumo energetico del settore depurazione per il carico totale trattato ⁴⁶	GJ/A.E.	0,588	0,679	0,597
Consumo energetico del settore fognario per km di rete fognaria	GJ/km	11,59	17,37	20,41
Consumo energetico globale per numero di utenze attive	GJ/utenze attive	1,214	1,159	1,163

A partire dal 2022 AdF ha deciso di utilizzare il *consumo energetico globale per unità di utenze attive* come indice di intensità energetica di riferimento per monitorare e pianificare azioni correttive finalizzate a mantenere alte le performance generali dell'azienda.

Il numero di utenze attive è stato definito come il numero di utenze servite per la variazione percentuale derivante dall'attivazione e/o disattivazione delle utenze presenti in ciascuno dei tre comparti (acquedotto, fognatura e depurazione).

⁴¹ I dati del 2023 (54.808.114 kWh) sono stati aggiornati, rispetto a quello pubblicato nel bilancio di Sostenibilità 2023, con i valori di consumo a consuntivo.
⁴² I dati del 2024 sono stati stimati e pertanto saranno oggetto di aggiornamento.
⁴³ I consumi di energia elettrica di sedi e uffici includono anche il consumo per la ricarica dei mezzi elettrici.
⁴⁴ I parametri specifici utilizzati per il calcolo dei rapporti di intensità energetica sono quelli riportati nei Bilanci di Sostenibilità dell'anno di riferimento. Inoltre, gli indici relativi al 2022 e 2023 sono stati aggiornati rispetto al BdS 2023 a seguito dell'aggiornamento dei consumi energetici.
⁴⁵ Gli indicatori sono stati aggiornati/corretti rispetto a quelli riportati nel BdS 2023.
⁴⁶ Parametro relativo al 2024 stimato in quanto dati non ancora disponibili al momento della redazione del presente documento.

3.10.3 Il consumo energetico esterno all'Organizzazione



I consumi di energia al di fuori dall'Organizzazione sono quelli riferiti prevalentemente a prodotti e servizi acquistati. Per il 2024, oltre ai consumi energetici legati alla produzione dei prodotti chimici, utilizzati nell'ambito delle attività tipiche del SII, è stato preso a riferimento anche il consumo energetico associato alla produzione di energia termica e frigorifera, nell'ambito del servizio energia, per la climatizzazione estiva e invernale della sede di Viale Toselli di Siena.

CONSUMI ENERGETICI ESTERNI ALL'ORGANIZZAZIONE*	u.m.	2022	2023	2024	Δ% 2023/2024
Energia elettrica consumata per la produzione di prodotti chimici ⁴⁷	GJ	29.563	19.041	17.381	-8,7%
Energia elettrica consumata per la climatizzazione estiva ed invernale per la sede di Viale Toselli (Servizio Energia) ⁴⁸	GJ	189	263	280	6,3%

(*) Il consumo energetico esterno all'organizzazione è stato calcolato con limitazione del perimetro di analisi alle sole emissioni relative all'acquisto di prodotti chimici e all'energia elettrica che genera la climatizzazione estiva condominiale di Viale Toselli. I consumi energetici relativi alle altre categorie e voci della catena del valore sono esclusi dall'analisi.

3.10.4 Riduzione dei consumi e dei bisogni energetici dei servizi



Al fine di perseguire importanti risultati nell'ambito della mitigazione degli effetti dovuti al cambiamento climatico, codificato anche nella Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili, sono stati definiti sfidanti obiettivi di efficientamento energetico e di autoproduzione e autoconsumo da fonti rinnovabili con orizzonte al 2026 e al 2031, come indicato nella seguente tabella.

PREVISIONI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E DI AUTOPRODUZIONE DA FONTI RINNOVABILI AL 2026 E AL 2031	Obiettivo al 2026 [GWh]	Obiettivo al 2031 [GWh]
TOTALE	10,0	20,0

I suddetti obiettivi sono riferiti all'infrastruttura del S.I.I. gestita da AdF al 2022 (configurazione di riferimento per la rendicontazione della riduzione dei consumi) ed escludono le nuove infrastrutture relative al comparto depurativo e fognario, nei Comuni di Orbetello e Monte Argentario, acquisite all'inizio del secondo semestre del 2023.

Per raggiungere gli obiettivi fissati per il 2026, nel corso del 2024 AdF ha portato avanti diverse attività ed interventi orientati a promuovere l'uso razionale dell'energia, l'efficienza energetica e la produzione da fonti rinnovabili destinata all'autoconsumo. In particolare, con riferimento all'autoconsumo, nell'ultimo trimestre del 2024, sono stati ultimati due impianti fotovoltaici installati rispettivamente presso il depuratore San Giovanni di Grosseto e il depuratore Ponte a Tressa di Siena, per una potenza complessiva di 180 kWp.

Nell'ambito dell'efficientamento energetico, invece, le attività e le iniziative che hanno permesso di conseguire importanti risparmi energetici e contribuito, allo stesso tempo, alla riduzione dei consumi sul perimetro di riferimento, hanno interessato le seguenti aree di intervento:

- Efficientamento impianti di depurazione (ad esempio, sostituzione del sistema di diffusione dell'aria nel comparto biologico, azioni di ottimizzazione del comparto ossidativo, etc.)
- Efficientamento reti idriche (distrettualizzazione, gestione della pressione e ricerca perdite)
- Efficientamento impianti idrici (ad esempio, sostituzione dei sistemi di pompaggio e implementazione di sistemi di regolazione)

Nel 2024 è stato registrato un risparmio da efficientamento energetico di circa 3.500 MWh⁴⁹, equivalenti a 907 tCO₂eq⁵⁰ e

⁴⁷ I parametri di conversione utilizzati sono quelli del database STOWA 2012-06.
⁴⁸ Il "Servizio Energia" è stato attivato il 01/01/2020. La produzione di energia termica e frigorifera avviene mediante pompa di calore condominiale gestita da un Soggetto esterno.
⁴⁹ Rilevato su un cluster di 9 impianti particolarmente energivori e su 6 sistemi idrici.
⁵⁰ Fattore di conversione come da file "FE_energia_elettrica_2023-V1" ovvero i Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia ISPRA (aggiornamento al 2022 e stime preliminari per il 2023).

una riduzione dei consumi di energia prelevati dalla rete di circa 1.210 MWh, rispetto al 2023, equivalenti a circa 314 tCO₂eq. Rispetto all'obiettivo di 10 GWh fissato al 2026 sul perimetro di riferimento è stata rilevata una riduzione complessiva dei consumi di energia elettrica di circa 4,3 GWh pari al 43% dell'obiettivo.

3.10.5 Emissioni in atmosfera



L'analisi e la rendicontazione dei gas serra derivanti dalle attività svolte da AdF nell'ambito del SII vengono eseguite prendendo a riferimento il *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*, sviluppato dal *World Resources Institute (WRI)* e dal *World Business Council on Sustainable Development (WBCSD)*. Il GHG Protocol è stato riconosciuto come uno standard internazionale per la rendicontazione dei gas serra mediante la pubblicazione da parte dell'International Organization for Standardization (ISO) della norma ISO 14064.

Le emissioni di gas ad effetto serra, secondo il *GHG Protocol*, vengono distinte in emissioni dirette e indirette e vengono classificate nelle tre seguenti categorie:

- Emissioni di GHG dirette (Scope 1): emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto derivanti dal consumo di combustibile da parte del parco mezzi aziendale.;
- Emissioni di GHG indirette (Scope 2): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto derivanti dall'acquisto di prodotti e servizi (Categoria 1 - Purchased goods and services del GHG Protocol). Si precisa che AdF ha considerato esclusivamente l'acquisto dei prodotti chimici (circa il 40% del totale). Le altre categorie di Scope 3 non sono oggetto di rendicontazione per indisponibilità di dati;
- Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3): emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto diverse da quelle sopradescritte, come ad esempio quelle dovute al consumo di energia utilizzata per realizzazione di prodotti chimici.

Nella Tabella seguente vengono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG, espresse in tonnellate di CO₂eq, prodotte da AdF nel triennio 2022-2024.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GHG PER IL TRIENNIO 2022-2024			
EMISSIONI DI GHG ⁵¹	EMISSIONE DI CO ₂ 2022 [tCO ₂ eq] ⁵²	EMISSIONE DI CO ₂ 2023 [tCO ₂ eq] ⁵³	EMISSIONE DI CO ₂ 2024 [tCO ₂ eq]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	1.481,88	1.118,22	982,8
Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location-based)	16.899,84	14.044,47	14.158,03
Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - market-based)	18.340,87	19.215,52	19.419,22
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)*	1.152,87	630,57	575,60
Totale (location-based)	19.534,59	15.793,26	15.716,42
Totale (market-based)	20.975,61	20.964,30	20.977,61

* Le emissioni Scope 3 Cat. 1 sono state calcolate sulla base dei consumi di prodotti chimici (quantità) applicando specifici fattori di emissione determinati da uno studio LCA (Stowa, GER-waarden en milieupactscores productie van hulpstoffen in de waterketen). Si specifica che le emissioni Scope 3 riguardano solo alcuni dei prodotti chimici consumati da AdF nel 2024 (circa il 40% del totale) in quanto i fattori di emissione non sono disponibili per tutte le tipologie di prodotti.

Nel 2024 si osserva una riduzione delle emissioni totali di gas serra (-0,5%) dovuto principalmente alle emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 3).

Tali valori di emissioni sono stati rapportati ad un parametro rappresentativo dell'azienda ed in particolare ai m³ di acqua fornita agli utenti, al fine di predisporre un indicatore delle intensità delle emissioni prodotte per ciascuna delle tre categorie.

EMISSIONI SPECIFICHE PER IL TRIENNIO 2022-2024			
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI	EMISSIONE SPECIFICA 2022 ⁵³ [kgCO ₂ eq/m ³]	EMISSIONE SPECIFICA 2023 [kgCO ₂ eq/m ³] ⁵⁴	EMISSIONE SPECIFICA 2024 [kgCO ₂ eq/m ³]
Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	0,05	0,04	0,03

⁵¹ I valori delle emissioni di Scope 2 (location-based) e scope 3 per il 2022 e 2023 sono stati aggiornati con i nuovi coefficienti di conversione pubblicati ISPRA; mentre per il 2024 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti ISPRA 2023 in quanto non ancora disponibili. Per il calcolo delle emissioni Scope 2 market-based per il 2022 e 2023 sono stati usati i relativi fattori di emissioni AIB, mentre per il 2024 sono stati utilizzati gli stessi coefficienti AIB 2023 in quanto non ancora disponibili. I valori delle emissioni Scope 1 relative al trasporto stradale degli anni 2022 e 2023 sono stati calcolati applicando i fattori di emissione ISPRA (Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale, anno di riferimento 2021). I fattori di emissione utilizzati in riferimento ai combustibili per i gruppi elettrogeni e il riscaldamento sono quelli del GHG Protocol versione 4.1.

⁵² I valori delle emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location-based) sono stati aggiornati rispetto a quelli del Bilancio di Sostenibilità 2023 utilizzando i valori a consuntivo dei consumi di energia elettrica.

⁵³ I valori delle emissioni di GHG indirette (Scope 2 - market-based) sono stati aggiornati rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2023 per tenere conto sia del contributo derivante dall'utilizzo di energia elettrica acquistata dalla rete certificata tramite Garanzie d'Origine sia dei valori a consuntivo dei consumi.

⁵⁴ Il dato è stato aggiornato rispetto a quello riportato nel Bds 2023.

Emissioni di GHG indirette (Scope 2 - location-based)	0,59	0,50	0,50
Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	0,04	0,02	0,02
TOTALE	0,68	0,56	0,55

Risultano invece del tutto trascurabili per AdF le emissioni in atmosfera di sostanze ozonolesive o di gas ad effetto serra presenti nei circuiti refrigeranti dei condizionatori. Gli impianti di condizionamento, infatti, sono alquanto contenuti e prevalentemente di piccola taglia e, pertanto, le rispettive emissioni non sono state considerate, così come quelle relative alle attività di depurazione (scope 1). Per quanto riguarda le altre emissioni indirette di GHG (scope 3), si specifica che sono state incluse nell'analisi le sole emissioni relative al consumo di energia per la produzione di alcuni prodotti chimici, rientranti nella categoria 1 (purchased goods and services), secondo il GHG Protocol.

Acquedotto del Fiora, nel porre attenzione alle problematiche ambientali, ha iniziato a prediligere il ricorso a forme di energia rinnovabili e a sviluppare iniziative per promuovere la mobilità sostenibile al fine di contribuire alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti in atmosfera. Con riferimento all'energia elettrica acquistata dalla rete, anche nel 2024, il 30% è stata prodotta da fonti rinnovabili (certificata da Garanzie di Origine).

3.10.6 Il parco mezzi aziendale

GRI
305-7

GRI
302-1

GRI
2-4

La composizione del parco mezzi aziendale è sintetizzata nella tabella seguente. Essa mostra sia il tipo di mezzo che il tipo di carburante di alimentazione.

CONSISTENZA PARCO MEZZI (N°) ⁵⁵	2022	2023	2024
Autovetture	24	20	19
Autocarri ⁵⁶	247	260	248
Carrelli elevatori	8	9	9
Gruppi elettrogeni ⁵⁷	31	66	68
TOTALE	310	355	344
di cui:			
a gasolio	290	303	286
a benzina	24	20	24
ibride a benzina/elettrico	3	26	28
elettrici	6	6	6

Nella tabella successiva è riportato il consumo di carburante del parco mezzi aziendale nel triennio 2022-2024.

TIPO DI CARBURANTE	2022	2023	2024	Δ % 2023/2024
Gasolio (l)	320.242,35	322.688,72	277.091,03	-14,13%
Benzina (l)	52.577,20	72.078,19	99.039,65	37,41%

Nell'ambito delle emissioni dirette occorre considerare anche il contributo alle emissioni di ossido di azoto, di ossido di zolfo e di altre emissioni inquinanti in atmosfera dovute al consumo di carburante del parco mezzi aziendale. Tali emissioni, riportate di seguito, sono state stimate prendendo a riferimento i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia pubblicato dall'ISPRA⁵⁸. I consumi utilizzati sono quelli del parco mezzi aziendale nel triennio 2022-2024 sintetizzati sopra.

⁵⁵ La ripartizione per tipologia di alimentazione è stato aggiornato.

⁵⁶ La distinzione tra autovetture e autocarri dipende dal tipo di immatricolazione.

⁵⁷ Si tratta di gruppi elettrogeni di soccorso incrementati con l'acquisizione delle infrastrutture del comparto fognario e depurativo dei Comuni di Monte Argentario e Orbetello.

⁵⁸ La metodologia utilizzata per la stima delle emissioni degli inquinanti atmosferici è basata sull'EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2019 ed è coerente con le Guidelines IPCC 2006 relativamente ai gas serra. I fattori di emissione utilizzati sono quelli ISPRA, riferiti all'anno 2019 (link: <https://fetransp.isprambiente.it/#/>)

¹⁹ Per il calcolo sono stati utilizzati i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia aggiornati al 2019 disponibili sul portale SINAnet di ISPRA.

EMISSIONI IN ATMOSFERA ⁵⁹ (t)	2022	2023	2024
Monossido di carbonio (CO)	1,933	2,487	3,182
Monossido di azoto (NO)	2,319	2,369	2,095
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	0,270	0,347	0,443
Metano CH4	0,012	0,016	0,021
PM	0,195	0,202	0,184
SOx	0,004	0,004	0,004

Nel 2024 le vetture a trazione elettrica, utilizzate sia per la telelettura dei nuovi contatori elettronici che in car sharing al personale interno per le attività tecnico-amministrative, hanno percorso circa 47.258 km apportando così un contributo alla riduzione delle emissioni di circa 5,26 tCO₂, calcolato rispetto ad analoga vettura a diesel per la stessa percorrenza.

3.11 L'impegno per la sostenibilità in ufficio

GRI
306-2

GRI
301-1

AdF sostiene ed appoggia fortemente il principio di un necessario impegno quotidiano per l'ambiente da parte di ciascuno. Da molti anni ed in questo ultimo periodo in maniera ancora più impegnativa, l'Azienda intraprende azioni ed iniziative sostenibili, coinvolgendo i dipendenti, gli utenti e i cittadini, con l'obiettivo di stimolarli al risparmio energetico nel rispetto dell'ambiente. Anche recentemente AdF ha rivolto la propria attenzione al tema delle risorse naturali ed energetiche, proseguendo con azioni - ben visibili - indirizzate alla riduzione dei consumi. Di seguito alcuni esempi.

- **Luci.** Il continuo aumento dei costi energetici ha determinato la necessità di porgere la giusta attenzione agli impianti di illuminazione ad alte prestazioni. Negli edifici di nuova fabbricazione sono stati a suo tempo introdotti sistemi con rilevatori di presenza sia per la parte di illuminazione che per la parte di riscaldamento. Nel corso del 2024, come nel 2023, negli edifici con impiantistica di vecchia fabbricazione in continuità con gli anni precedenti sono stati fatti alcuni investimenti relativamente all'illuminazione esterna ed interna con la sostituzione delle vecchie lampade a incandescenza e neon con nuove a led più performanti ed economiche e abbiamo programmato gli impianti per l'accensione a luci alternate riducendone così i consumi. In futuro saranno comunque valutati eventuali investimenti che potrebbero portare un miglioramento dal punto di vista energetico.
- **Impianti di riscaldamento e condizionamento.** La sostituzione di 2 pompe di calore ad alto rendimento apportata all'impianto di riscaldamento/condizionamento della sede di Via Giordania 69 Grosseto nel 2022 ha registrato anche nel 2024 un notevole risparmio energetico, inoltre nel corso del 2024, come per il 2023, è stato ridotto al minimo l'utilizzo di motori termici a gas prediligendo le pompe di calore, più economiche. Inoltre, per le sedi con presenza di impianti termici centralizzati sono stati programmate apposite fasce orarie di riscaldamento e condizionamento. Per la sede di Via Mameli 10 Grosseto il 2024 è stato caratterizzato dalla sostituzione di tutti i fann-oil con aumento del confort che i vecchi non riuscivano più a sostenere producendo contestualmente un notevole risparmio energetico.
- **Carta da scrittura.** Notevole nel tempo la riduzione delle risme, si passa da un 2019 con l'acquisto di n. 2.095 risme ad un 2021 con n. 555 risme, nel 2022 a 675 e nel 2023 a 138. Nonostante il rientro dei dipendenti si registra per il 2023 un forte decremento (circa l'80% rispetto al 2022) dovuto all'eliminazione degli stampanti su postazioni fisse e l'inserimento in special modo per le sedi di Via Mameli Grosseto e Viale Toselli Siena di nuove stampanti di piano. Il 2024 ha registrato una piccolissima flessione, sintomo rispetto per l'ambiente e corretto utilizzo della carta. Un decremento importante per il 2023 e 2024 dovuto anche alla sensibilizzazione del personale sul corretto utilizzo delle stampe. Una risma di carta pesa in media 2,38 kg.

⁵⁹ Per il calcolo sono stati utilizzati i fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia aggiornati al 2019 disponibili sul portale SINAnet di ISPRA.

ANNO	N. RISME	KG	PERCENTUALE DI RIDUZIONE CARTA	KG CO ₂	PERCENTUALE DI RIDUZIONE CO ₂
2019	2.095	4.961	-	4.712	-
2020	740	1.761	65% rispetto al 2019	1.672	65% rispetto al 2019
2021	555	1.320	25% rispetto al 2020	1.254	25% rispetto al 2020
2022	675	1.606	21% rispetto al 2021	1.525	21% rispetto al 2021
2023	138	328	80% rispetto al 2022	311	78% rispetto al 2022
2024	139	330	0,1% incremento rispetto al 2023	313	0,1% incremento rispetto al 2023

- **Acqua da bere.** Anche l'anno 2024 vede presenti impianti di distribuzione dell'acqua all'interno delle sedi in grado di garantire, partendo dall'acqua potabile di rubinetto un'acqua di ottima qualità, controllata, con particolare attenzione alla continua e puntuale manutenzione degli erogatori. Sono stati sensibilizzati i dipendenti all'uso di borracce in alluminio riutilizzabili e di bicchieri biodegradabili, con lo scopo di sostituire la plastica, come da indirizzo della legge regionale n. 37/2019 "Misure per la riduzione dell'incidenza della plastica sull'ambiente" che AdF ha recepito. Anche per il 2024 non si sono acquistati boccioni di acqua in plastica.

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, organizzata nella totalità delle sedi aziendali è stata effettuata anche nel corso del 2024.

- **Carta da scrittura,** cartoncini e carte da imballaggio - toner – plastica. Raccolti per tipologia ed imballati in presse da aziende autorizzate, la carta e la plastica vengono spedite per le attività di riciclo. I toner, in parte, vengono invece inviati a ditte di recupero delle cartucce, riabilitandole per un nuovo ed ulteriore utilizzo. Nel 2021 si registrava un incremento dello smaltimento di carta dovuto alla ripresa della frequentazione dei dipendenti delle sedi, mentre il 2022 nonostante la continua ripresa graduale di frequentazione del personale delle sedi ha registrato un decremento nello smaltimento cartaceo e di materiale plastico, con incremento invece del recupero delle cartucce Toner. Nel 2023 la continua ripresa graduale di frequentazione del personale delle sedi ha registrato un lieve incremento nello smaltimento cartaceo e del materiale plastico mentre un sostanziale decremento nello smaltimento delle cartucce di toner; Nel 2024 nonostante l'incremento della frequentazione del personale nelle sedi, abbiamo avuto un decremento sostanziale di riciclo, sintomo di oculatezza e rispetto per l'ambiente da parte del personale dipendente nonostante gli uffici siano stati maggiormente vissuti. Qui di seguito possiamo apprezzarne le differenze:

ANNO	CARTA INVIATA A RICICLO	CARTUCCE TONER INVIATE A RECUPERO	PLASTICA INVIATA A RECUPERO
2021	Kg 6.366	Kg 39	Kg 907
2022	Kg 1.271	Kg 71	Kg 810
2023	Kg 1.338	Kg 16	Kg 898
2024	Kg 500	Kg 65	Kg 665

- **Batterie e pile esauste.** Anche nel 2024 la raccolta rileva un decremento rispetto all'anno precedente, il servizio di raccolta pile esauste è proseguito ma è mancato l'apporto del personale esterno come i clienti di AdF che, sono stati ricevuti previo appuntamento, quindi si sono avvalsi di questo importante servizio in maniera ridotta.

ANNO	BATTERIE ESAUSTE
2021	86 Kg
2022	24 Kg
2023	22 Kg
2024	20 Kg

Il dato riferito alla raccolta delle batterie varia di molto tra il 2021 e il 2024 perché il servizio è stato utilizzato dai dipendenti solamente nelle giornate a loro dedicate per il rientro in azienda, inoltre è mancato l'apporto costante del personale esterno quali e clienti AdF presso gli sportelli commerciali che sono stati ricevuti singolarmente e su appuntamento.

- **Carta trattata per uso igienico.** Anche nel 2024 i servizi igienici aziendali hanno offerto un tipo di prodotto biodegradabile e certificato, il quale consente altresì di mantenere gli impianti sempre in buone condizioni, riducendo il rischio di intasamenti e odori e quindi la necessità di sostenere costi aggiuntivi per la manutenzione o per l'utilizzo di prodotti chimici, con ulteriori benefici per l'ambiente.

3.12 La tutela della biodiversità in AdF

GRI
303-2

GRI
304-2

I temi legati alla conservazione e alla valorizzazione della biodiversità assumono rilievo crescente nell'agenda ambientale delle principali istituzioni internazionali. Essi sono chiaramente declinati negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) ONU (Agenda 2030) e, di riflesso, la perdita della biodiversità è all'attenzione del *Green Deal* europeo, con una focalizzazione sulle principali cause di tale depauperamento, tra le quali le modalità d'uso della superficie terrestre e dei bacini idrici, lo sfruttamento eccessivo delle risorse naturali e l'inquinamento. L'orientamento europeo è quello di stabilire obiettivi, vincolanti, per ripristinare gli ecosistemi che hanno subito danni, migliorare la salute degli habitat e delle specie sotto protezione, ridurre l'inquinamento, invertire i contesti urbani. Nel 2020, la Commissione europea ha altresì pubblicato la Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030 (COM (2020) 380 final) e la biodiversità è uno dei sei obiettivi ambientali attorno ai quali si articola la Tassonomia delle attività ecosostenibili (Regolamento 852/2020).

Quanto agli Obiettivi di Sviluppo sostenibile ONU alcuni di essi sono strettamente correlati al Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea, a cui AdF contribuisce con 10 target di propria competenza (si rinvia al paragrafo 2.2 per un approfondimento sugli obiettivi AdF contenuti nel Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea).

Il tema della biodiversità è considerato particolarmente rilevante per la Società che opera in un territorio caratterizzato da una forte presenza di aree protette o comunque riconosciute, a vari livelli, e perciò meritevoli di particolare attenzione, sia dal punto di vista della biodiversità che da quello della protezione dell'ecosistema generale. È inoltre evidente che le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato, e le attività ad esso collegate, possono avere impatti sull'ambiente, sulle specie e sugli ecosistemi, legati sia alla fase di realizzazione che di esercizio degli impianti. Tali impatti possono essere **di tipo diretto** (ossia legati allo scarico di acque in ambiente, alla gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori) oppure di **tipo indiretto** (ad esempio



legati al transito degli automezzi di servizio necessari per agire la manutenzione e la conduzione delle infrastrutture). In particolare, le attività afferenti al Servizio idrico integrato sono tese al mantenimento di condizioni ambientali ottimali e i siti che insistono sulle fonti di prelievo idrico, in prossimità di sorgenti, sono gestiti avendo cura della conservazione degli ecosistemi esistenti e della preservazione della portata idrica restituita. Allo stesso modo, nelle attività di depurazione, l'obiettivo primario è assicurare che gli scarichi, opportunamente trattati, siano conformi ai limiti prescritti dalla normativa di settore e pertanto compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori. Nel perseguimento anche di questo impegno si inquadrano le attività di miglioramento dell'efficienza depurativa. Al fine di garantire sempre il rispetto dell'ambiente e la minimizzazione degli impatti, laddove questi ultimi dovessero apparire significativi o rilevanti, AdF collabora attivamente con i soggetti territoriali competenti in materia per individuare le migliori azioni ai fini del rispetto dell'ambiente nonché della continuità del servizio. Tale collaborazione si estende ai tavoli tecnici istituiti al fine di concertare tra tutti gli stakeholder i contenuti delle normative tecniche mediante le quali affrontare le diverse problematiche tempo per tempo emergenti.



AdF, come già visto, gestisce numerosi scarichi situati all'interno o nelle immediate vicinanze delle aree protette che sono sottoposti alla Valutazione di Incidenza (VInCA). La necessità di introdurre questa tipologia di valutazione deriva dalle peculiarità della costituzione e definizione della rete Natura 2000, all'interno della quale ogni singolo Sito fornisce un contributo qualitativo e quantitativo in termini di habitat e specie da tutelare a livello europeo, al fine di garantire il mantenimento ovvero, all'occorrenza, il ripristino, in uno stato di conservazione soddisfacente di tali habitat e specie.

La valutazione di Incidenza è pertanto il procedimento di carattere preventivo al quale è necessario sottoporre qualsiasi piano, programma, progetto, intervento od attività (P/P/P/VA) che possa avere incidenze significative su un sito o proposto sito della rete Natura 2000, singolarmente o congiuntamente ad altri piani e progetti e tenuto conto degli obiettivi di conservazione del sito stesso.

Come già precedentemente anticipato nei paragrafi dedicati, in AdF, al fine di monitorare gli impatti del prelievo idrico sulle fonti utilizzate, in una prima fase si è predisposto un report sulle fonti che, con cadenza mensile, consente di valutare scostamenti significativi nelle modalità di sfruttamento dei pozzi e rilevanti riduzioni della risorsa sorgiva disponibile. In una seconda fase sono stati creati cruscotti dedicati alla valutazione *real time* delle caratteristiche quali-quantitative delle fonti di approvvigionamento, in base alle informazioni acquisite dal telecontrollo aziendale e ad informazioni regionali di tipo meteorologico e idrogeologico. Anche sulla base di tali monitoraggi, viene aggiornato trimestralmente un documento, condiviso con l'Autorità Idrica Toscana, relativo allo stato di possibile emergenza idrica, in cui sono riportate le potenziali criticità per "siccità" (carenza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti per affrontare tali circostanze." I cruscotti di monitoraggio si sono mostrati particolarmente utili per il controllo della situazione della crisi idrica dichiarata nell'estate 2022, sia in termini di pianificazione di uso della risorsa, che in termini di rendicontazione e di comunicazione.

Gli effetti delle infrastrutture sull'ambiente sono valutati con specifici studi e approfondimenti anche al fine di sostenere le necessarie istruttorie ai fini autorizzativi degli enti competenti in coerenza con le normative regionali. Ciò significa che qualunque tipo di emissione (solida, liquida, gassosa) deve essere autorizzata secondo le procedure previste per legge. Analogo approfondimento viene eseguito per gli effetti che l'ambiente circostante può agire sulle infrastrutture in progetto (rischio sismico, alluvionale, ecc.).

Inoltre, indipendentemente da quanto previsto dalla normativa, AdF sta avviando procedure di progettazione che tengano conto di quanto previsto nel Regolamento UE 2020/852, inerenti alla sostenibilità delle attività economiche e degli interventi, in base all'allineamento agli obiettivi ambientali dell'Unione Europea e al rispetto di alcune clausole di carattere sociale e del principio di "Do No Significant Harm (DNSH)", ossia del "non arrecare danno significativo all'ambiente".

FOCUS

ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME

GRI
304-2

AdF anche nel corso del 2024 ha partecipato ai due **contratti di fiume** avviati nel 2022, relativi al bacino del **fiume Pecora** ed a quello del **torrente Pesa**.

I contratti di fiume possono essere definiti come atti di impegno condiviso da parte di diversi soggetti pubblici e privati, a vario titolo interessati a contribuire alla gestione coordinata ed integrata di un corso d'acqua, attraverso l'individuazione di azioni di riqualificazione ambientale e rigenerazione socioeconomica sostenibile.

Il primo dei due contratti di fiume riguarda un territorio completamente interno al perimetro di gestione di AdF, ricadente nei comuni di Gavorrano, Follonica e Scarlino. Su tale territorio, AdF si è fatto promotore di specifiche macro-azioni, poi recepite ed integrate negli strumenti di pianificazione del Contratto stesso, relative ad un uso più razionale della risorsa idrica, alla riduzione delle perdite ed al controllo dei prelievi abusivi, oltre a rendersi parte attiva nello studio delle politiche di riutilizzo delle acque reflue depurate all'interno del bacino.

Per quanto riguarda invece il Contratto del Torrente Pesa, AdF costituisce una quota marginale, sia territorialmente che dal punto di vista dei prelievi idrici complessivi, rispetto agli altri Gestori di fondovalle e per questo motivo, in quanto meno coinvolto nelle pressioni ambientali complessive, è stato l'ultimo gestore a venir coinvolto nel processo partecipativo. La crescente attenzione verso una visione integrata delle politiche di gestione di tutto il bacino, a partire proprio dalle aste fluviali d'origine del torrente Pesa, nei comuni di Radda e Castellina in Chianti, hanno spinto la partecipazione di AdF verso un ruolo più attivo, fino alla completa adesione al protocollo, avvenuta a fine 2022.

La partecipazione ai tavoli di lavoro, con lo sviluppo di proposte concertate tra i diversi stakeholder, relative a temi di valorizzazione territoriale ed ambientale, permetterà quindi di ridurre gli impatti sugli ecosistemi afferenti ai due bacini idrici suddetti.



3.12.1 Il progetto “La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea⁶⁰” ed i risultati del progetto per il territorio gestito da AdF

GRI
303-2GRI
304-1GRI
304-2GRI
304-3GRI
304-4

Nel 2020 - grazie al progetto “La tutela della biodiversità nel Gruppo Acea” del quale si è già parlato nelle edizioni precedenti del Bilancio di sostenibilità aziendale - la capogruppo Acea SpA ha individuato i propri siti/impianti localizzati in aree ad elevata biodiversità, ovvero le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e i Siti della Rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS)⁶¹ istituiti a livello comunitario, tramite la mappatura delle infrastrutture delle principali Società operative (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF, Acea Ambiente, Acea Produzione e Areti)⁶². Sono state inoltre individuate le classi di specie protette presenti nella Red List IUCN internazionale⁶³, ovvero le varietà di fauna e/o flora considerate a rischio e protette a livello internazionale che trovano habitat nei luoghi dove sono posti i siti delle Società. Nelle aree interessate trovano infatti habitat molte specie animali e vegetali, tra le quali alcune elencate nella “Lista Rossa” dell’Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (Red List IUCN) in status di minaccia (nelle categorie Vulnerabile, In Pericolo e In Pericolo Critico), ovvero a rischio di estinzione nel breve o medio termine; queste specie rappresentano, pertanto, priorità di conservazione.

L’analisi condotta in particolare sul territorio gestito da AdF ha riguardato **2.381 siti**, escluse le reti e le condotte. Sui siti complessivamente analizzati risulta che **121 siti, pari a circa il 5%**, presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette. Considerando, invece, i soli siti che possono avere impatti di un certo rilievo sulla biodiversità (da medio-basso in su), il numero scende a **74 e la percentuale sul totale si abbassa al 3%**.

I dettagli delle analisi sono presentati nelle tabelle che seguono.

SITI RICADENTI IN AREE PROTETTE

n.	121
%	5
di cui	
siti idrici	23
siti fognari	98

DI CUI: SITI RICADENTI IN AREE PROTETTE CON POTENZIALE IMPATTO RILEVANTE

n.	74
%	3
di cui	
siti idrici	19
siti fognari	55

Il numero di aree naturali intersecate dai siti gestiti da AdF ad impatto significativo è complessivamente 35 (12 EUAP, 12 SIC-ZSC, 11 ZPS) per una superficie totale di 1,4 ettari.

AREE PROTETTE INTERESSATE (N.)			% DI SITI RILEVANTI INTERSECATI IN AREE PROTETTE SU SITI ANALIZZATI	CARATTERISTICHE DELLE AREE PROTETTE (TERRESTRE E/O MARINA)	REGIONI/PROVINCE DI UBICAZIONE DEI SITI NELLE AREE PROTETTE	SUPERFICIE INTERESSATA (KM ²)
EUAP	SIC-ZSC	ZPS				
12	12	11	3%		Toscana – Siena, Grosseto	1,4 ha

⁶⁰ Si rinvia al Bilancio di sostenibilità di Acea SpA per un approfondimento.

⁶¹ Le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale consistono nelle aree riconosciute ufficialmente dallo Stato ai sensi della Legge quadro 394/91. La Rete Natura 2000, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE “Habitat”, è il principale strumento della politica dell’Unione Europea per la conservazione della biodiversità; è costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC) che vengono poi designati Zone Speciali di Conservazione (ZSC) e comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite ai sensi della Direttiva 2009/147/CE “Uccelli” concernente la conservazione degli uccelli selvatici. Le aree che compongono la rete Natura 2000 non sono riserve dove le attività umane sono escluse: le Direttive intendono garantire la protezione della natura tenendo anche “conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali”.

⁶² Per la mappatura delle aree è stato utilizzato lo strumento QGIS, un’applicazione GIS open source che permette di visualizzare, organizzare, analizzare e rappresentare dati spaziali, è stata effettuata per ogni layer dei siti/impianti delle Società.

⁶³ La lista rossa dell’Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (in inglese: IUCN Red List of Threatened Species, IUCN Red List o Red Data List) è stata istituita nel 1948 e rappresenta il più ampio database di informazioni sullo stato di conservazione delle specie animali e vegetali di tutto il globo terrestre. Tramite il sito <https://www.iucnredlist.org/> è stato possibile reperire in modo gratuito dati sulle specie a rischio di estinzione ricomprese nella Red List IUCN Internazionale, in formato GIS, ad esclusione delle specie appartenenti all’avifauna. Per questa classe di animali la verifica delle specie a rischio è stata fatta utilizzando i documenti di istituzione delle zone protette afferenti a Rete Natura 2000.

Nelle aree interessate vivono complessivamente **27 specie vegetali e animali** presenti nella Red List Internazionale e classificate tra quelle **a rischio di estinzione** (CR, EN, VU). Si tratta in particolare di 2 specie vegetali a pericolo EN e 25 specie animali, di cui 6 a rischio CR, 7 EN, 12 VU.

PIANTE	VU	EN	CR
	Bryum versicolor, Pilularia minuta		
ANIMALI	VU	EN	CR
UCCELLI	Aquila clanga, Aythya ferina Larus audouinii, Melanitta fusca, Podiceps auritus, Puffinus yelkouan	Neophron percnopterus	Numenius tenuirostris
PESCI	Balaenoptera physalus, Cyprinus carpio, Neogobius nigricans.	Barbus caninus, Romanogobio benacensis, Squalius lucumonis	Acipenser sturio, Anguilla anguilla, Scardinius scardafa
MOLLUSCHI E CROSTACEI	Alzoniella cornucopia, Astacus astacus	Austropotamobius pallipes, Melanopsis etrusca	Belgrandia bonelliana, Margaritifera auricularia
RETTILI	Caretta caretta, Dermochelys coriacea	Chelonia mydas	Eretmochelys imbricata,
ANFIBI	-	Bombina pachypus	-
MAMMIFERI	Lepus corsicanus, Miniopertus schreibersii, Myotis capaccinii, Nyctalus lasiopterus, Phylseter macrocephalus	-	-

La conoscenza delle potenziali interferenze costituisce un punto di partenza per operare con crescente attenzione alla tutela degli ecosistemi, in particolare per il comparto depurativo i cui impatti sono legati, in particolar modo, agli scarichi non depurati. Nella tabella di cui all'**APPENDICE 5** si riporta la lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area.

Nel 2021 Acea ha poi svolto un ulteriore approfondimento dell'analisi dei potenziali impatti sulla biodiversità, con l'obiettivo di identificare le zone "prioritarie" ad elevata biodiversità su cui insistono i siti/impianti/reti elettriche delle principali Società del Gruppo, ossia gli habitat più fragili e/o maggiormente impattati dall'esternalità. A tal fine, si è proceduto ad integrare i dati relativi alle aree protette intersecate con le informazioni fornite dalla Carta della Natura, un Sistema Informativo Territoriale definito dall'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) che rappresenta lo strumento cartografico e valutativo per definire la distribuzione degli ecosistemi italiani in ambiente terrestre ed analizzare questi ultimi in funzione dello stato territoriale in cui si trovano, sintetizzando tra componenti fisiche, biotiche e antropiche.

Sulla base di queste informazioni è stato elaborato un Indice di Fragilità Ambientale relativa (IFA), un parametro atto a valutare, per ciascuna area protetta intersecata dalle attività delle principali Società del Gruppo, i diversi habitat inclusi e la porzione di suolo occupata, la fragilità dell'habitat e la tipologia di siti/impianti presenti⁶⁴. Ciò ha consentito di identificare le zone ad elevata biodiversità, da considerarsi prioritarie, a causa della loro maggiore "vulnerabilità". In **APPENDICE 6** l'elenco dei siti ricadenti nel territorio di AdF valutate ed indicizzate attraverso il suddetto progetto.

La conoscenza delle potenziali interferenze crea le condizioni per operare al meglio ed eventualmente valutare eventuali azioni o iniziative a tutela della biodiversità.

⁶⁴ Per l'elaborazione dell'IFA è stato dapprima calcolato il rapporto tra l'area di ogni habitat e quella dell'area protetta che lo contiene, definendo con un valore la porzione del sito protetto occupato da ciascun habitat; in seguito è stato moltiplicato il valore sopra risultante per la fragilità ambientale propria dell'habitat come definita dall'ISPRA; successivamente sono stati sommati tutti i valori di fragilità ambientale degli habitat presenti in ciascuna area protetta. Definendo l'IFA per ciascun'area protetta intersecata, è stata fatta l'associazione tra questo e i singoli impianti del Gruppo a maggior impatto presenti nell'area protetta (ovvero gli impianti individuati come siti a potenziale impatto - da "basso-medio" ad "alto"). Infine, per individuare le zone "prioritarie" ad elevata biodiversità, è stato effettuato il prodotto tra l'IFA e l'area intersecata dagli impianti. Più alto è il valore dell'Indice più l'area è da considerarsi "prioritaria".





4

QDF E GLI UTENTI

GLI UTENTI	
TOTALE UTENZE	237.298
% UTENTI SERVITI DA ACQUEDOTTO	99,99%
% UTENTI SERVITI DA FOGNATURA	83,85%
% UTENTI SERVITI DA DEPURAZIONE	76,83%
% TOTALE UTENTI SODDISFATTI	95,1%
N. CHIAMATE AL CALL CENTER	148.407
COMMERCIALE SERVIZIO GUASTI	54.974
N. CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI	11.079
TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO	1'
% UTENTI CHE HANNO ADERITO A “BOLLETTA WEB”	45%
UTENTI CHE HANNO OTTENUTO AGEVOLAZIONE TARIFFARIA: BONUS IDRICO INTEGRATIVO	3.959
RISPETTO STANDARD ARERA/AIT ⁶⁵	99,99%
% RECLAMI SUL TOTALE CLIENTI	0,47%

⁶⁵ Calcolato sui singoli indicatori specifici come rapporto fra totale delle prestazioni eseguite nei tempi/totale prestazioni eseguite nell'anno.



4.1 AdF e le associazioni dei consumatori

GRI
2-6GRI
2-29

AdF ha, negli anni, instaurato un rapporto di collaborazione e di confronto costruttivo con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio. Con l'obiettivo comune di fornire un valido servizio ai cittadini, il colloquio con le Associazioni si è mantenuto nel tempo diretto e costante. I feedback raccolti – espressione dei cittadini stessi – sono costantemente analizzati al fine di migliorare il servizio reso.

Nel 2024 è stato organizzato il consueto appuntamento corale, mediante piattaforma web, per informare ed aggiornare le Associazioni sulle maggiori novità introdotte dalla normativa e non solo in materia di servizio idrico integrato nel corso dell'anno. In particolare, i temi affrontati con i rappresentanti delle Associazioni provinciali hanno riguardato: i punti di contatti messi a disposizione da AdF, la sempre più ampia gamma di servizi digitali offerti alla clientela, lo stato di avanzamento del progetto di installazione dei contatori intelligenti, con focus sui vantaggi legati all'adozione della telelettura, e l'erogazione dei bonus a sostegno delle famiglie residenti.

Tali eventi hanno il fine anche di illustrare le innovazioni introdotte da AdF nella propria operatività e di presentare i nuovi strumenti e canali pensati per favorire e facilitare la relazione con i nostri clienti: la bolletta web, lo sportello online MyFiara e la app dedicata, le modalità di pagamento digitale, la chatbot Fluvia e la human chat di assistenza digitale allo sportello on line. La partecipazione all'evento, organizzato per il 12 dicembre, da parte delle Associazioni non è stata all'altezza delle aspettative del Gestore, tenuto conto dell'importanza dei temi trattati ed anticipati nell'invito, motivo per cui AdF valuterà per il 2025 diverse modalità di circolazione di tali contenuti, sperimentando forme più coinvolgenti e funzionali.

AdF resta infatti fermamente convinta che le Associazioni dei consumatori rappresentino un punto focale di contatto verso i clienti e che possano e debbano avere un ruolo attivo nel veicolare tali informazioni, avendo di fatto un rapporto diretto con la cittadinanza.

Nel 2024, sono stati inoltre garantiti canali diretti di contatto ai rappresentanti delle Associazioni locali, al fine di contenere i casi di contenzioso e facilitarne la risoluzione, attraverso un dialogo che sempre più si conferma aperto e positivo.

	2022	2023	2024
Utenze totali*	234.089	235.057	237.298

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno, elaborato ai sensi della determina ARERA n. 512016

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO**	2022	2023	2024
Utenze Servizio Idrico Integrato	233.791	234.747	236.992
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	10	10	7
Utenze con reflui industriali	288	300	299

** Dato riferito al totale utenze al 31/12 formalizzato ad Aler al 30/06 dell'anno successivo

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO***	2022	2023	2024
Utenze soggette al servizio di acquedotto	234.079	235.047	237.291
Utenze soggette al servizio di fognatura	196.803	198.063	198.979
Utenze soggette al servizio di depurazione	178.675	181.336	182.327

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

4.2 I canali di contatto con i nostri utenti

4.2.1 Il Call Center

GRI
2-29

Il Call Center di AdF, gestito in service dalla società consorziale LeSoluzioni Scarl della quale il Gestore è socio, si suddivide in Call Center Commerciale e Call Center Guasti, oltre ad un ramo di risposta telefonica dedicato al supporto dei servizi *online*.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste del cliente relative alle pratiche commerciali, quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliazione bancaria o postale ed altre ancora.

Il **servizio guasti** è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da AdF.

Il **supporto ai servizi online** risponde alle esigenze dei clienti che presentano necessità di assistenza in fase di inserimento di richieste da canale web o di gestione del proprio account (reset password, profili MyFiora in condivisione con altre società del gruppo Acea ed altre casistiche afferenti all'ambito digital).

4.2.1.1 Il Call Center Commerciale

GRI
2-29

Il Call Center Commerciale è un vero e proprio sportello telefonico che gestisce le richieste commerciali provenienti dai clienti.

Il Call Center Commerciale di AdF, nel pieno rispetto della Delibera 655/2015 ARERA, risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ai seguenti numeri:



Il **numero Smart 0564 448844**, introdotto dal 2020, dedicato a chi chiama da cellulare o dall'estero e riservato alle richieste commerciali, consente ai clienti di comunicare con

il Gestore, secondo il proprio piano tariffario, senza costi aggiuntivi. Per il servizio commerciale, nell'anno 2024, le chiamate per cui è stato richiesto di parlare con un operatore sono state **154.565**, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari al **95,1%**, che registra un incremento dello 0,3% rispetto al risultato 2023 (94,8%) e che si posiziona ben al di sopra degli standard di qualità contrattuale previsti dalla delibera ARERA 655/2015 ($\geq 80\%$).

Rispetto al 2023, **le chiamate verso il call center commerciale sono decrementate del 9% (154.565 contro 169.747)** riportando i valori complessivi di chiamate a numeriche prossime a quelle pre-pandemia, grazie ad una gestione più efficiente del cliente durante la chiamata e ad una sempre maggiore diffusione dei canali digitali *self-service*.

Si registra, inoltre, un lieve decremento sia del tempo medio di attesa, da 1'43" del 2023 a 1'42", sia del tempo medio di conversazione, da 5'56" a 5'30" chiudendo con -26" rispetto all'anno precedente. La riduzione del tempo medio di conversazione è da imputare ad una maggiore attenzione e ottimizzazione dei contatti, svolta anche attraverso un presidio di supporto e coordinamento dedicato del fornitore.

Le chiamate al servizio telefonico dedicato all'assistenza web passano da 7.114 del 2023 a 4.283 del 2024; il decremento significativo di tale volume è dato dal fatto che l'assistenza al cliente che utilizza il portale è ormai affidata prevalentemente al canale Human Chat, che rappresenta la via preferenziale per la gestione di questo tipo di richieste.

Nonostante la diminuzione del volume complessivo di chiamate, grazie al miglioramento dei tempi di attesa e ad un'attenta gestione di ciascun contatto, il **Call Center si conferma il principale canale di riferimento del Cliente**, anche in virtù della chiusura dei canali asincroni avvenuta nella seconda metà dell'anno 2023. Per questo motivo, si è resa ancora più necessaria l'ottimizzazione e la semplificazione delle procedure operative che, unite al costante potenziamento della formazione tecnica degli operatori e all'affiancamento degli stessi da parte di un team AdF dedicato, hanno reso possibile il consolidamento del perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio completo e in grado di garantire le stesse prestazioni rese allo sportello.

Nel corso del 2024 il passaggio dei processi da CRM SAP a Salesforce è giunto alla sua pressoché totale conclusione: la natura innovativa del nuovo gestionale ha reso possibile l'incremento delle pratiche con accettazione digitale da parte del Cliente e questo ha contribuito anche all'ottimizzazione del servizio telefonico, oltre a ridurre ulteriormente l'utilizzo del cartaceo e a incoraggiare la digitalizzazione.

Cliente e Gestore collaborano così anche alla tutela dell'ambiente, contribuendo al risparmio di carta.

I processi digitali, quali subentro, voltura e preventivazione, consentono di ampliare le funzionalità a disposizione del cliente, migliorandone l'esperienza e contestualmente, lato Gestore, consentono di velocizzare, ottimizzare e snellire la lavorazione delle richieste, riducendo i tempi di esecuzione, eliminando le attività di back office e semplificando le procedure.

Lo standard relativo al livello del servizio telefonico, in vigore dal 01/01/2017, fissa all'80% la percentuale minima consentita di chiamate risposte su chiamate offerte all'operatore. Tale standard generale è calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Nel 2024, lo SLA è stato raggiunto per tutti e 12 i mesi, ben oltre i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2022	2023	2024
Chiamate offerte	188.750	169.747	154.565
Chiamate risposte	176.149	160.996	147.017
Livello di servizio	93,3%	94,8%	95,1%

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2022	2023	2024
TMA netto (sec.)	79"	65"	66"
TMA lordo (sec.)	113"	103"	102"

Lo standard relativo al tempo medio di attesa lordo, previsto dalla Delibera 655/2015 ARERA, è di 240 secondi, calcolato su base mensile, e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12.

Anche nel 2024 lo SLA è stato ampiamente raggiunto rispettando i limiti previsti dalla Delibera (10 mesi su 12).

4.2.1.2 Il servizio di Call Center guasti

GRI
2-29

Il servizio guasti riguarda l'attività di risposta telefonica per le segnalazioni di pronto intervento inerenti problematiche del servizio idrico, fognario e di depurazione nel territorio gestito da AdF.

Le segnalazioni vengono gestite dagli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza, con priorità sulle segnalazioni da Delibera 655/2015 ARERA (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi, ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.



Il Call Center Guasti ha un numero verde dedicato, gratuito sia da telefono fisso che da cellulare, attivo tutti i giorni della settimana h24.

In AdF la gestione degli interventi tecnici derivanti da segnalazione guasti è affidata al WFM (Work Force Management): si tratta di un sistema informatico con funzionalità avanzate, che permette di assegnare agli operatori distribuiti sul territorio determinate operazioni sulla base delle skill dell'incaricato.

La **diminuzione delle chiamate al servizio Guasti** rappresenta per AdF un obiettivo costante che, anche nel corso del 2024, è stato al centro delle nostre azioni. In particolare, l'analisi ed il monitoraggio puntuale degli impianti hanno permesso di incrementare il numero di avvisi interni e da telecontrollo, andando di pari passo a contenere, anticipandole, le segnalazioni inoltrate dai Clienti.

Rimane **alta l'attenzione rispetto alle richieste fuori perimetro**, cioè impropriamente pervenute al servizio Guasti. L'individuazione della loro effettiva natura, tracciata e censita costantemente nel corso dell'anno, ci ha permesso di creare una base di informazioni – e quindi di conoscenze – importanti per guidarci verso una migliore comunicazione al Cliente.

In occasione del rilascio del nuovo sito AdF, anche la sezione contatti è stata rivista integralmente per indirizzare al meglio il Cliente ed agevolarlo nel determinare la natura della sua richiesta (quindi il canale corretto al quale rivolgersi). Rimane fondamentale mantenere alta la performance riguardo al preavviso a mezzo comunicazioni puntuali tramite e-mail/SMS, rivolto a tutti i clienti interessati da interventi di interruzioni programmate e a guasto.

Si è **incrementato l'utilizzo di messaggistica su IVR**, al fine di intercettare e mitigare alti numeri di segnalazioni altrimenti di difficile gestione dal Call Center Guasti.

Le azioni di cui sopra hanno lo scopo di mitigare le chiamate che gli operatori del Call Center Guasti arrivano ma-

terialmente a gestire e nel 2024 tale beneficio si è tradotto in un decremento da **41.971** chiamate risposte nel 2023 a **41.519** del 2024

Nel 2024 le chiamate totali ricevute dal Call Center Guasti - chiamate Offerte - hanno mantenuto uno standard di rispetto del TMA ($\leq 120''$) del 98,7%.

CALL CENTER GUASTI			
Descrizione	2022	2023	2024
Rispetto del TMA	98,7%	98,7%	98,7 %

La Delibera 655/2015 ARERA prevede uno standard che lega il volume delle chiamate offerte ed il tempo entro cui queste vengono risposte o abbandonate. Lo SLA minimo è del 90% e viene calcolato rapportando il totale di chiamate risposte o abbandonate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi alle chiamate offerte. Lo SLA è calcolato su base annua.

Il livello di servizio relativo al 2024 per questo standard si è attestato al **98,7%**, determinando così un valore decisamente superiore a quello minimo previsto (90%) e consolidandosi rispetto a quanto conseguito nel 2023.

Nel 2024 il tempo medio di attesa (TMA) per il Call Center Guasti è stato di 47'' secondi.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2022	2023	2024
TMA netto (sec.)	11''	10''	10''
TMA lordo (sec.)	33''	43''	47''

4.2.2 Gli sportelli - canali di contatto per il pubblico

GRI
2-29

L'accesso alle due sedi degli AdF Point (Grosseto e Siena) è stato garantito per mezzo di appuntamenti personalizzati, prenotabili autonomamente da Area Riservata oppure tramite contatto telefonico al Call Center Commerciale. Parallelamente è stato ripristinato l'accesso anche ai clienti senza appuntamento, al fine di accogliere le necessità di coloro che hanno difficoltà ad interfacciarsi con i canali digitali. È rimasto attivo anche il servizio di videochiamata, prenotabile anch'esso tramite appuntamento, che concorre a garantire la copertura oraria degli AdF Point e una disponibilità capillare sul territorio.

L'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha inteso formalizzare la gestione tramite appuntamenti degli AdF Point sostituendo lo standard aggiuntivo specifico del tempo massimo di attesa (che rimarrà quale standard generale di qualità contrattuale, cioè oggetto di verifica, ma non di indennizzi) con uno standard specifico legato al tempo massimo di appuntamento allo sportello. È in questo contesto specifico, che trova la sua ragione l'articolo 4.2.5 introdotto con la **Carta del Servizio** entrata in vigore il 29 luglio 2022 e confermato nell'ultima versione della stessa, approvata con deliberazione AIT n° 7 del 12/12/2023.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento per uno dei suoi sportelli da parte dell'Utente finale e il giorno in cui viene fissato l'appuntamento in detta sede.
Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni

Nel 2024, la percentuale di rispetto del nuovo standard legato al tempo massimo per l'appuntamento concordato allo Sportello si è attestata al **100%**, anche grazie allo sviluppo di software e applicativi gestionali che hanno consentito al Gestore di monitorare in tempo reale le richieste e di organizzare conseguentemente i presidi necessari al loro soddisfacimento.

Il tempo medio di attesa si attesta, anche per il 2024, sotto al minuto, rispetto ai 20 fissati dalla Delibera 655 ARERA e allo standard migliorativo di 15 minuti stabilito dalla Carta del Servizio di AdF, nonostante la gestione anche dei clienti fuori appuntamento.

La sempre maggiore digitalizzazione dei processi e la maggiore efficienza degli operatori hanno permesso, inoltre, di diminuire di 1 minuto il tempo medio di servizio.

La percentuale di rispetto delle prestazioni gestite a sportello entro il tempo massimo di attesa (fissato dalla Delibera 655 ARERA a 60 minuti) si è attestata al 100%.

ANALISI SPORTELLI 2024			
	2022	2023	2024
Biglietti emessi	8.255	9.657	11.079
Biglietti serviti	8.255	9.657	11.079
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa	1'	1'	1'
Tempo medio servizio	15'07''	13'52''	12'56''

**Rispetto dello standard tempo massimo d'attesa
(60 minuti):**

Standard generale previsto dalla Delibera 655/15 $\geq 95\%$ delle singole prestazioni.

Tempo medio di attesa agli sportelli: Standard generale Delibera 655/15 fissato in 20' quale media sul totale delle prestazioni eseguite. Per AdF si applica lo standard migliorativo da Carta del Servizio fissato in 15'.

Il 2024 conferma il trend di aumento dei contatti rispetto agli anni precedenti, ma la spinta verso la digitalizzazione e il potenziamento di canali di contatto alternativi consentono comunque di mantenere le numeriche significativamente inferiori a quelle pre-pandemia.

È proseguito, nel corso del 2024, il presidio dei canali dedicati a determinati cluster di utenze (Amministratori, Reflui Industriali, Comuni), i quali hanno a disposizione specifici indirizzi di contatto per la gestione delle loro richieste.

È stato inoltre consolidato il servizio di supporto ai clienti nei casi in cui vengano registrati consumi anomali particolarmente rilevanti: in tali circostanze, i nostri consulenti procedono a contattare telefonicamente i clienti, in modo che possano agire in maniera tempestiva su eventuali perdite occulte o guasti generici all'impianto interno, con il fine di ridurre l'emissione di bollette di importo particolarmente elevato e tutelare la risorsa idrica.

4.2.3 Canali di contatto digitali

GRI
2-29

Nel corso del 2024, il costante incremento nell'adozione di strategie improntate su una forte digitalizzazione e dematerializzazione hanno consentito il consolidarsi dell'utilizzo

delle form, registrando un incremento del **+163%** rispetto al 2023. Punto di forza di questo strumento è la possibilità di presentare le richieste in modo semplice e guidato, senza obbligo di registrazione al portale MyFiora.

All'interno del sito è stato messo a disposizione del cliente l'Albero Decisionale, uno strumento che, attraverso scelte guidate, fornisce risposta immediata ai quesiti di facile risoluzione, mentre, qualora si tratti di richieste complesse, guida - attraverso un percorso molto intuitivo e di facile utilizzo - fino all'inserimento di eventuali richieste di informazioni scritte o reclami.

Per quanto riguarda l'area clienti MyFiora, nel 2024 sono state visualizzate oltre **1.3 milioni di pagine**. In incremento anche le registrazioni all'Area Clienti.

WEB - AREA CLIENTI MYFIORE			
	2023	2024	Δ
ISCRIZIONI	63.514	69.767	+9,85%

Al fine di agevolare l'esperienza di utilizzo del canale, è proseguita nel 2024 l'attività della human chat, presidiata da operatori fisici a disposizione del cliente. I risultati ottenuti attestano un incremento nel ricorso a questo tipo di supporto: nel 2024 sono state gestite 4.400 conversazioni, con un incremento del **122%** rispetto al 2023.



FOCUS

VOLTURA WEB

Grazie all'interazione fra MyFiora ed il nuovo CRM Salesforce, la voltura on line dal 19 luglio 2024 ha acquisito maggiore fluidità, garantendo al cliente più autonomia nella fase di inserimento e migliorando significativamente la percentuale delle richieste che si concludono positivamente in modalità self-service. Non a caso, a partire da agosto, si è registrato un progressivo aumento delle Volture Web (ovvero pervenute dal MyFiora), con una contemporanea diminuzione di utilizzo degli altri canali d'ingresso: in particolare si registra il -35% di volture richieste tramite Call Center. Tale fenomeno testimonia il gradimento dei servizi self-service, che si concludono senza l'ingaggio di un operatore AdF, uniti, nel caso specifico, ad una riduzione dei costi: i diritti fissi della Voltura Web per il 2024 ammontano a 29 € (come da indicazioni dell'Autorità Idrica Toscana), rispetto 64,19€ previsti per le volture richieste tramite gli altri canali presidiati da operatori.

Anche il chatbot Flùvia dal 04 Novembre 2024 ha adottato una nuova veste, diventando non solo un canale informativo, ma proponendo anche funzionalità dispositive: oggi infatti presenta un menù interattivo che guida il cliente, supportandolo nella ricerca delle informazioni presenti sul nostro sito e fornendo chiarimenti sulla propria fornitura, oltre a eseguire autonomamente la restituzione della copia di una bolletta, l'inserimento dell'autolettura e l'attivazione della bolletta web, e garantire infine la registrazione di telefono/email mancanti nella nostra banca dati. Il 2024 si conclude con un totale di **11.908** interazioni totali, quasi il doppio di quelle registrate l'anno precedente.

4.2.4 Nuovo sito fiora.it, nuovo canale Whatsapp, Flùvia (realtà aumentata) e social media

GRI
2-29

Il 9 luglio 2024, AdF ha rilasciato per i propri clienti il nuovo portale fiora.it. Un touch point completamente rinnovato, pienamente responsive e accessibile, a partire dal disegno della nuova infrastruttura (User Experience e User Interface). La rivoluzionata interfaccia facilita la ricerca delle informazioni affinché sia più immediata possibile. Le funzionalità sono state completamente riorganizzate e aggregate secondo le più moderne regole di usabilità, in linea con parametri di fruibilità molto importanti come semplicità di utilizzo, immersività e intuitività.

Al fine di tenere sempre aggiornati i nostri clienti, il 19 Luglio 2024 è stato rilasciato il nuovo canale Whatsapp su cui tutti, previa iscrizione al canale (il cui link è riportato anche sul nostro sito), possono ricevere in tempo reale aggiornamenti sui lavori in corso e sulle manutenzioni nei vari comuni.

Con l'obiettivo di continuare a sviluppare l'engagement dei clienti, il contenuto, creato lo scorso dicembre (2023) con la tecnica della realtà aumentata (AR) immersiva, in cui Flù invita a mettersi alla prova sulla conoscenza del mondo AdF, ha riportato una visualizzazione complessiva pari a 1.300 utenti.



FOCUS

ADF E I SOCIAL MEDIA

Il canale Facebook di AdF, focalizzato su comunicazioni istituzionali, commerciali e avvisi importanti relativi al SII, come i possibili lavori di miglioramento delle reti idriche, raggiunge oltre 18mila follower, in crescita del 28% rispetto all'anno precedente. Nel 2024 cresce anche il profilo Instagram. I contenuti veicolati su entrambi i canali segnano una copertura media di oltre 228mila utenti.

AdF è presente anche su X e LinkedIn, confermando il crescente interesse degli utenti nell'utilizzo dei social media per interagire con l'Azienda con finalità coerenti con la natura stessa dei canali.

Iscriviti al nostro canale WhatsApp

AdF - Acquedotto del Fiora

Iscrivendoti al canale, riceverai gli aggiornamenti sulle manutenzioni programmate e straordinarie direttamente sul tuo smartphone, con i tempi e le modalità delle eventuali interruzioni di flusso idrico.

Iscriviti →



Attiva le notifiche

Rimani sempre aggiornato



4.3 La bolletta e le tariffe

4.3.1 La Tariffa

NOVITÀ INTRODOTTE NEL 2024

- Azzeramento prezzo componente quota da recupero efficienza U2 integrativa (delibera ARERA 639/2023)

4.3.2 La Tariffa Media

Il consumo medio annuo a famiglia è risultato pari a 95 mc e, sulla base di questo, la spesa media per il Servizio Idrico Integrato sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da AdF, nell'anno 2024, si stima essere stata di 377,44 euro.

	2022	2023	2024
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	367,04	371,72	377,44
Di cui:			
Servizio acquedotto	104,86	106,18	107,79
Servizio fognatura	74,91	75,79	76,78
Servizio depurazione	110,47	111,88	113,60
Quota fissa annua	43,43	44,08	44,97
IVA 10%	33,37	33,79	34,31

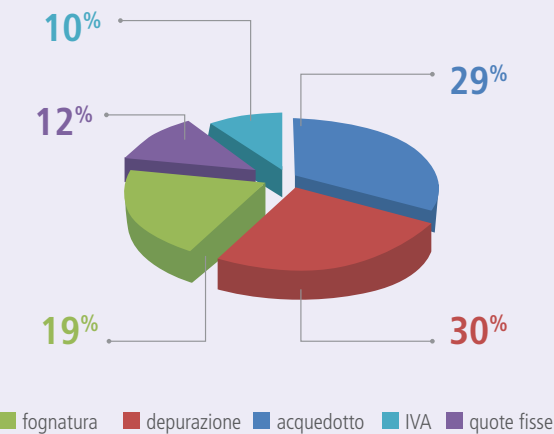
Nel grafico a fianco è analizzata la composizione della spesa media corrisposta dal cliente per il Servizio Idrico Integrato. La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro territorio emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media, con il costo di un caffè.

Basti pensare che:

- 1.000 litri di acqua del rubinetto costano solo **3,91 euro**.
- Il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è stimabile in **1,02 euro**.

<http://www.fiora.it/buone-pratiche-per-l-uso-consapevole-dell-acqua.html>

Composizione della spesa media per famiglia residente con un consumo di 95mc annui



4.3.3 La fatturazione e la bolletta

Per la fatturazione e l'emissione della bolletta, AdF si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura diretta e la telelettura del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, ogni Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- i) dati di lettura;
- ii) in assenza di dati di cui alla precedente lettera i), dati di autolettura;
- iii) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere i) e ii), dati di consumo stimati.

Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia (delibera ARERA n. 655/15/R/IDR – RQSII) per ogni singola utenza corre l'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei rispettivi consumi medi annui.

La frequenza di fatturazione adottata da AdF è superiore ai livelli minimi previsti dalla Delibera 655/2015 ARERA di cui sopra, ed è differenziata come segue:

- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 0 a 3.000 m³;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi annui superiori a 3.000 m³.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore del cliente. AdF si impegna dunque ad emettere le fatture con la periodicità di cui sopra.



FOCUS

SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE

» PROGETTO "RECUPERO LETTURE"

Nel 2024 sono state attuate le seguenti azioni per il recupero delle letture dei contatori non letti da oltre 2 anni:

- Interventi tecnici sul campo;
- Invio di comunicazioni mirate via email o sms;
- Chiamate personalizzate.

Al 31 dicembre 2024 sono state recuperate 357 **letture** con una diminuzione del 21,62%.



» RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Le richieste di rettifica di fatturazione, che ricadono nelle casistiche definite dalla Delibera 655/2015 ARERA (rettifiche su bollette pagate o rateizzabili, presentate in forma scritta), nell'anno 2024 sono ulteriormente diminuite rispetto all'anno precedente, nel quale risultavano comunque pervenute in numero contenuto.

Le rettifiche scritte, rientranti nella definizione di cui sopra, lavorate del 2024 sono state 73, a fronte di 99 dell'anno precedente.

TEMPO MEDIO di evasione: 13,81 giorni

Complessivamente le rettifiche di fatturazione, comprensive di rettifiche perimetro Delibera 655/2015 ARERA, perdite occulte, esenzioni fognatura e depurazione ed altre tipologie di contestazioni, pervenute nell'anno 2024, sono state pari a **3.464**, mentre complessivamente le note di credito emesse dal Gestore, anche a correzione di errori intercettati dai controlli interni, sono state **2.101 su 969.803 bollette emesse (0,22%)**.

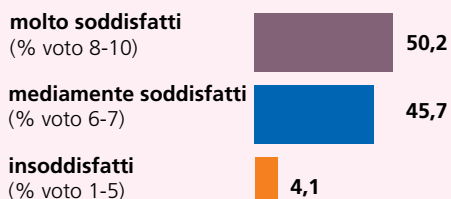
» INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Relativamente all'item Fatturazione, l'indagine di customer satisfaction per il 2024 ha rilevato una soddisfazione media del **95,9%** con un voto medio nel primo semestre pari a 7,5.

Si ricorda che le indagini sono di carattere semestrale: nel corso del secondo semestre 2024 tuttavia non sono state svolte tutte le consuete rilevazioni in conseguenza del cambio del fornitore esterno del servizio di customer satisfaction che fa capo al gruppo ACEA. Per questo motivo i valori di alcuni item indagati si riferiscono al solo primo semestre 2024. Di seguito il grafico relativo ai risultati del I semestre 2024.

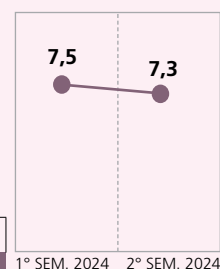
"Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?"

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)



soddisfatti
(% voto 6-10)
95,9

CATI	98,9%
CAWI	85,5%

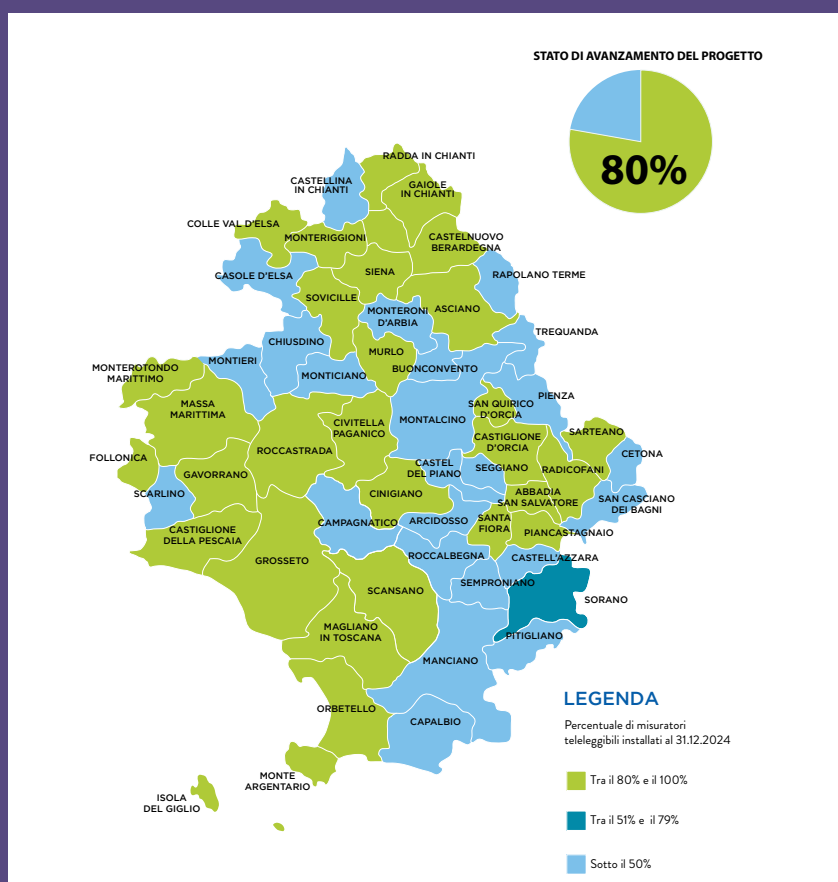


» LA TELELETTURA

In linea con quanto previsto dal decreto ministeriale n° 93/17 (disciplina sui controlli e sulla vigilanza degli strumenti di misura in servizio) e nell'ottica di promuovere il continuo miglioramento del servizio erogato, AdF prosegue l'attività di sostituzione massiva dei contatori.

L'iniziativa, lanciata nel mese di ottobre 2018, è attiva in tutto il territorio gestito per dieci anni, per un numero di sostituzioni complessive pari a circa **235.000 unità**. I misuratori in telelettura installati permetteranno la rilevazione dei consumi effettivi anche per le utenze con misuratore non accessibile e la fatturazione puntuale, senza il ricorso a quella con consumi in stima.

Al 31/12/2024 il programma di sostituzione ha interessato **190.045 misuratori** installati in tutti i Comuni dell'ambito, con uno stato di avanzamento pari al **80%**. Nel grafico che segue il dettaglio dei Comuni con la percentuale di misuratori teleggibili installati; il progetto prevede sostituzioni massive localizzate e progressive anche su limitate porzioni di rete sugli altri territori comunali.



» LA BOLLETTA WEB

	2022	2023	2024
Numero complessivo di utenti	234.089	235.057	237.298
Numero utenti che hanno optato per la bolletta web	87.631	98.760	107.549
PERCENTUALE UTENTI CON BOLLETTA WEB	37,43%	42,02%	45,32%

	2022	2023	2024
N. totale bollette emesse	980.039	995.238	969.803
Numero bollette web (inviate via mail e PEC)	363.132	377.131	426.634
PERCENTUALE BOLLETTE WEB SUL TOTALE BOLLETTE EMESSE	37,05%	37,89%	43,99%

4.3.4 La gestione del credito

L'attività di recupero crediti per l'anno 2024 ha rispecchiato quanto previsto dalla Delibera ARERA 311/2019/R/Idr e ss.mm.ii. riguardante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (di seguito per brevità REMSI).

Le azioni di recupero sono proseguite con strategie di diversificazione sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa o sulla base delle "abitudini al pagamento", come di seguito dettagliato:

- attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte sia da personale interno incaricato, per cui era necessaria una maggiore conoscenza del territorio, consentendo così di gestire le situazioni più complesse, sia da una società esterna specializzata, che è stata dedicata a tipologie di intervento con minori criticità, per le quali risulta importante una gestione maggiormente tempestiva;
- intensificazione dell'attività giudiziale grazie alla collaborazione di una società esterna specializzata in questa fase di recupero del credito, di cui AdF si è avvalsa anche nella fase stragiudiziale;
- strumenti di monitoraggio per il rafforzamento della prevenzione del rischio di insolvenza, anche per quelle posizioni che non presentano particolari criticità.

Sono proseguite le campagne di invio *reminder* tramite sms ed email su bollette in scadenza, offrendo quindi ai clienti il supporto e la possibilità di consultare la fattura e pagare con un semplice link presente sul *reminder*, con l'obiettivo

di rendere i clienti più autonomi e di ridurre i contatti presso gli AdF Point e il Call Center. A questo si aggiunge una gestione ancora più attenta dei clienti morosi, tramite l'invio di avvisi di imminente limitazione/interruzione della fornitura per morosità e *phone collection* mirata su cluster di utenza specifici. Le strategie sopra specificate fanno sì che il valore dell'unpaid ratio a 24 mesi si attesti sotto l'1% rispetto alla media del centro Italia, che è pari al 3,5%.

Per quanto riguarda le **modalità di pagamento delle bollette**, anche per il 2024 AdF ha confermato l'ampio ventaglio di possibilità, con l'obiettivo di rendere sempre più agevole per il Cliente il pagamento delle bollette. Attualmente, il pagamento può essere effettuato tramite i seguenti canali: la domiciliazione permanente bancaria o postale, il bollettino postale allegato alla bolletta, la APP e l'area clienti MyFiora (accessibile dal sito web www.fiora.it) utilizzando carta di credito, Postepay, MyBank (bonifico telematico), Bancomat Pay e PagoPA, P.O.S. presso gli AdF Point, i punti vendita Lottomatica e Mooney, i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati e il bonifico bancario. Inoltre, AdF ha proseguito con il lavoro di rafforzamento del concetto di digitalizzazione dei propri sistemi e dei servizi offerti al Cliente, in particolar modo ottimizzando APP e area clienti MyFiora, indirizzando il cliente, tramite opportuna campagna informativa, verso l'utilizzo di tali sistemi. In tal senso, l'obiettivo è stato di rendere sempre più autonoma la clientela nelle operazioni commerciali (come l'invio delle ricevute di pagamento, rateizzazioni, domiciliazioni e altro), in particolar modo sui cluster di clienti che ancora privilegiano le operazioni di pagamento della bolletta attraverso canali non digitali.

4.3.5 Le agevolazioni a sostegno delle utenze disagiate

GRI
2-23

I clienti che si trovano in accertate situazioni di disagio socioeconomico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite accesso a due specifici istituti: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e il Bonus Idrico Integrativo stabilito dall'Autorità Idrica Toscana (AIT).

BONUS IDRICO SOCIALE NAZIONALE

Con delibera ARERA n. 897/2017/R/idr (TIBSI) e ss.mm.ii. è stato introdotto a livello nazionale un sistema di agevolazioni con l'intento di facilitare su tutto il territorio nazionale i clienti titolari di utenze domestiche residenti che si trovino in particolari situazioni di disagio socioeconomico, accertato dalla certificazione ISEE.

A partire dal 1° gennaio 2021, i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto.

In attuazione di quanto previsto dal predetto decreto-legge, le modalità applicative del nuovo regime automatico sono state approvate dall'Autorità con la deliberazione 63/2021/R/com e ss.mm.ii. prevedendo che il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico si basi sullo scambio di flussi informativi tra il gestore idrico e Acquirente Unico S.p.A., in qualità di gestore del Sistema Informativo Integrato (SII, che a sua volta riceve parte dei dati necessari dall'INPS).

Trascorsi ormai tre anni dall'entrata in vigore della procedura automatica e risolte le problematiche che avevano determinato lo slittamento delle erogazioni per le annualità 2021/2023, nel corso del 2024 il procedimento si è svolto con regolare cadenza mensile, nel rispetto dei flussi pervenuti da parte di Acquirente Unico tramite l'erogazione ai beneficiari dei bonus accreditati in fattura per le utenze dirette e tramite invio di assegno non trasferibile per le utenze indirette.

Nel corso del 2024 sono stati fatturati 17.061 bonus sociali idrico per un totale di € 1.197.825,40.

BONUS IDRICO INTEGRATIVO

Con Delibera dell'Assemblea n. 4 del 1° marzo 2024, l'Autorità ha aggiornato il vigente Regolamento che disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative, ovvero il Bonus idrico integrativo, che disciplina la concessione di agevolazioni economiche integrative, andando ad integrare quanto già previsto in precedenza e definendo più dettagliatamente i tempi della fase di interlocuzione tra Comune e Gestore e le conseguenze per la corresponsabilità del Gestore in merito alla verifica della rendicontazione, prevedendo inoltre l'obbligo da parte dei Gestori di trasmettere la rendicontazione finale a ogni singolo Comune.

Bonus idrico integrativo
L'agevolazione che consente ai nuclei familiari residenti in Toscana che ne hanno diritto di risparmiare sulla spesa idrica

Bonus sociale idrico
L'agevolazione che permette ai nuclei familiari residenti che ne hanno diritto di usufruire di una riduzione sulla spesa idrica

IL BONUS SARÀ EROGATO AUTOMATICAMENTE
presentando la Dichiarazione Sostitutiva Unica presso INPS e CAF autorizzati

CONDIZIONI PER ACCEDERE AL BONUS

- Appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 €
- OPPURE
- Appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 €
- OPPURE
- Appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza

VERIFICA LE CONDIZIONI E RICHIEDI IL BONUS presso il tuo Comune di residenza

AdF | gruppo acea | fiora.it

Il Regolamento prevede che l'elenco definitivo degli aventi diritto venga trasmesso dal Comune al Gestore entro il 30 giugno, ma prevede anche la possibilità per l'Amministrazione Comunale di riaprire un successivo bando nel caso in cui i fondi messi a disposizione per il procedimento non siano stati utilizzati per l'intero importo.

Anche nel 2024, nonostante la riapertura da parte di 4 Comuni dei relativi bandi, con conseguenti ulteriori certificazioni da dover effettuare a carico del Gestore, le attività di certificazione ed erogazione dei bonus si sono concluse entro la fine dell'anno. Per il bonus idrico integrativo 2024, AdF ha proceduto a certificare complessivamente 3.959 beneficiari per l'importo complessivo di € 537.967,46 fatturati a rimborso. Rispetto all'annualità 2023, si è verificato quindi un decremento del numero dei beneficiari, che erano stati nell'anno precedente 4.549, a fronte di un fondo complessivo messo a disposizione dei Comuni, che è passato da € 606.066,63 nel 2023 a € 580.760,42 nel 2024.

FOCUS

BONUS VOLTURA MYFIORA

In attesa di definire con l'Autorità Idrica Toscana un costo ad hoc per la voltura in modalità self-service, al fine di incentivare l'utilizzo dei servizi digitali, AdF ha confermato il bonus voltura per premiare i clienti che scelgono di gestire la richiesta di voltura dal portale MyFiora.

Nel 2024 sono stati complessivamente 1.635 i clienti che hanno beneficiato del minor costo della voltura web, per un importo complessivo di 56.985,87 euro.

Nel 2025 proseguirà il riconoscimento di una spesa ridotta rispetto alla voltura inoltrata attraverso canali diretti presidiati da operatori.



4.4 La qualità del servizio

GRI
417-1

GRI
417-2

Nel 2024 è proseguito il percorso volto a consolidare e ottimizzare tutte le attività correlate alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale.

In proposito, AdF si è dotata di un cruscotto interno, funzionale al monitoraggio costante e periodico degli indicatori specifici e generali di qualità contrattuale, il cui principale compito è quello di guidare verso il raggiungimento degli obiettivi legati ai due macro-indicatori MC1 e MC2.

I macro-indicatori sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Per ciascuno dei macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare, si individuano:

- la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance.

Di seguito una tabella riassuntiva delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2:

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+3%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+3%

Con Delibera 235/2020 del 23/06/2020, Arera aveva adottato un insieme di misure urgenti al fine di mitigare, con l'introduzione di alcuni elementi di flessibilità, gli effetti dell'emergenza da COVID-19 oltre che sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del servizio idrico, anche sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni.

Relativamente alla qualità contrattuale era stato previsto che gli obiettivi relativi al 2020 e al 2021 fossero valutati cumulativamente su base biennale; conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori di premialità/penalizzazione, costituiva elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021 per ogni macro-indicatore.

Con successiva Delibera 639/2021 del 30 dicembre 2021, allo scopo di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso, a garanzia della continuità e dell'affidabilità delle prestazioni erogate, e di mitigare gli effetti di possibili forme di discontinuità che avrebbero potuto verificarsi nella fase di uscita dallo stato di emergenza da COVID-19, Arera ha esteso alle annualità 2022 e 2023 gli stessi elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance di qualità contrattuale già precedentemente individuati per il biennio 2020-2021.

Pertanto, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2022 e 2023 erano stati individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2021, assumendo il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2022, ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2023.

Successivamente, con la delibera n. 637/2023/R/Idr, l'Autorità è intervenuta rendendo strutturale la valutazione su base biennale degli obiettivi di qualità contrattuale e di qualità tecnica.

Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori di premialità/penalizzazione, anche per l'anno 2024 si applicherà la valutazione biennale cumulativa delle annualità 2024 e 2025. Per questo biennio costituirà dunque elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2025, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio".

Di seguito il risultato ancora non ufficiale dei macro-indicatori a fine 2024, con comparazione rispetto alla chiusura ufficiale dell'annualità 2023.

MACRO INDICATORE	VALORE 2023 ⁶⁶	CLASSE DI PARTENZA (2023)	OBBIETTIVO 2024 (su valori 2023)	VALORE 2024 ⁶⁷	OBBIETTIVO 2025
MC1	99,066%	A	mantenimento	99,741%	mantenimento
MC2	98,905%	A	mantenimento	99,048%	mantenimento

Come osservabile, è stato centrato l'obiettivo di mantenimento, non solo rispetto alla forbice della classe A prevista da Arera per entrambi i macro-indicatori, ma anche rispetto al risultato 2023, reale punto di riferimento.

Entrambi gli indicatori mostrano un incremento percentuale anche grazie ad ottimi risultati di tutti gli standard di qualità sottesi, che in non pochi casi raggiungono o sfiorano il 100% di rispetto.

4.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

GRI
2-23

AdF regola i rapporti con i propri clienti attraverso la **Carta del Servizio**⁶⁸ e il **Regolamento**⁶⁹ e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma mensili, sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al Call Center, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi

⁶⁶ I valori 2023 sono stati aggiornati

⁶⁷ Dati 2024 non ancora consolidati

⁶⁸ Documento attraverso cui l'Azienda dichiara le principali caratteristiche delle prestazioni fornite, i tempi e le modalità con cui devono essere eseguite ("standard" di qualità): è dunque strumento di tutela per i cittadini, che, oltre a disporre di informazioni a carattere tecnico-amministrativo, possono verificare il rispetto dei tempi di erogazione e quindi i livelli qualitativi del servizio, sulla base degli standard di qualità fissati.

⁶⁹ Definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra l'utente e AdF, nell'ottica di garantire la trasparenza e l'efficienza dei processi erogati.

annualmente all'Autorità Nazionale e all'Autorità idrica Toscana. I dati di competenza dell'anno 2024 verranno trasmessi entro marzo 2025.

IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana e adottato dal Gestore. Recepisce le disposizioni di volta in volta contenute nelle delibere ARERA e della stessa AIT e si applica a tutte le utenze che ricadono nei 55 Comuni gestiti da AdF. È parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

A partire dal 1° luglio 2022 è entrato in vigore il nuovo Regolamento di fornitura del Servizio Idrico Integrato, unico a livello regionale, approvato dal Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 6/2022 del 30 maggio 2022, con l'obiettivo di garantire la parità di trattamento per tutti i clienti toscani.

Il nuovo Regolamento unico contiene soltanto le linee generali della disciplina, ispirandosi al quadro normativo vigente e perseguendo obiettivi di chiarezza e semplicità espositiva a tutela del Cliente.

Gli argomenti disciplinati dal "Regolamento unico" sono quelli tradizionalmente presenti nei precedenti Regolamenti di fornitura dei Gestori: stipula del contratto, variazioni contrattuali (compresi subentri e vulture), preventivi, procedure di rilevazione dei consumi e di relativa fatturazione, perdite occulte, rateizzazione, gestione della morosità, prescrizione, obbligo di allaccio alla fognatura, contatori, manutenzione delle reti e degli impianti e così via.

Come previsto dall'art. 2 del suddetto "Regolamento unico", il Gestore può prevedere un documento di Addendum al fine di declinare eventuali specificità territoriali.

Quindi, il 14 dicembre 2022, con la deliberazione n° 18 del Consiglio Direttivo di AIT, è stato approvato il documento di Addendum AdF al suddetto Regolamento.

L'Addendum va a declinare gli elementi distintivi che caratterizzano il servizio e il territorio gestito, sia relativamente ad argomenti già menzionati all'interno del Regolamento, sia con riferimento ad argomenti non trattati nel medesimo. In particolare, il documento disciplina la tariffazione delle utenze con approvvigionamento autonomo e di altre tipologie residuali nonché le modalità di singolarizzazione delle utenze condominiali e le specifiche tecniche degli allacciamenti idrici e fognari.



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La **Carta del Servizio Idrico Integrato** definisce gli impegni che il gestore assume verso il cliente, con l'obiettivo di garantire il miglioramento della qualità del servizio erogato. Per ogni tipologia di prestazione sono fissati criteri e tempi di esecuzione, suddivisi in standard specifici o generali. In coerenza con quanto stabilito dalla Delibera 655/2015/R/idr per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di AdF è stata con la Deliberazione n. 7 del 12 dicembre 2023 il Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana.



4.4.2 La gestione dei reclami

GRI
2-25

Le richieste scritte, che possono pervenire dai clienti utilizzando i vari canali, sia tradizionali che telematici messi a disposizione dal Gestore, e per cui sussiste l'obbligo di risposta motivata, secondo la Delibera 655/2015 ARERA, si suddividono in tre casistiche:

- **reclami:** tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ecc.;

- richieste scritte di informazioni: ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- richieste scritte di rettifica fatturazione: ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

AdF
15,13 gg

RECLAMI SUL TOTALE DEI CLIENTI

AdF
0,47%

Nella tabella sotto riportata, sono sintetizzati i dati relativi a questi tre indicatori per l'anno 2024; si tratta di dati non definitivi, in quanto ancora in corso le attività propedeutiche alla rendicontazione ARERA. Per una corretta lettura, ricordiamo che nell'ambito di questa attività si considerano tutte le richieste eseguite nell'anno, entro od oltre il tempo massimo fissato dall'Autorità, a prescindere dall'anno di ricezione delle richieste stesse. Fanno quindi parte della rendicontazione 2024 anche le richieste pervenute nel 2023, per le quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno 2024, mentre risultano escluse quelle pervenute nel 2024 che sono state chiuse nel 2025.

INDICATORE 2024	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655	Tempo medio 2024
Risposta a reclami scritti	1.073	1.073	0	100,00	25,0 G.	15,13 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.357	1.357	0	100,00	25,0 G.	9,62 G.
Risposta a richieste di rettifica fatturazione	164	164	0	100,00	30,0 G.	10,26 G.

Dati estratti al 04/01/2024

Nel 2024, per AdF, il volume di pratiche complessive (reclami, richieste scritte di informazioni e richieste scritte di rettifica di fatturazione) è diminuito, generando un totale di richieste scritte gestite decisamente inferiore rispetto all'anno precedente (per il 2024 i dati non ancora ufficiali attestano un volume di **2.594 richieste** contro le **3.304** nel 2023).

Viene confermato il mantenimento di ottimi risultati: si registra infatti il 100% di rispetto dello standard di qualità contrattuale per tutti e tre gli indicatori.

Il tempo massimo di risposta per ciascun indicatore rimane inoltre ampiamente al di sotto di quello massimo fissato dalla Carta del Servizio (indicato in tabella), che per le prime due tipologie di richieste è per AdF a sua volta migliorativo di 5 giorni lavorativi rispetto a quello fissato da ARERA nella D655/2015.

La percentuale di reclami pervenuti nel 2024 in rapporto alle utenze attive rimane decisamente contenuta: tenuto conto anche delle richieste inoltrate da utenti "non finali", ampliando quindi il perimetro rispetto alla definizione da Delibera 655/2015 ARERA, il dato non consolidato risulta pari a **1.107/ 237.298** utenze attive, pari allo **0,47%**.

STRUMENTI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

AdF aderisce infatti a due tipologie di Conciliazione, la conciliazione presso dell'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano e la conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità Nazionale (ARERA). Entrambe vengono gestite attraverso incontri online. L'istanza di conciliazione rimane subordinata ad un precedente invio di reclamo o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, la cui risposta sia pervenuta in ritardo o sia ritenuta non soddisfacente dell'istante. La procedura è in entrambi i casi gratuita, veloce e facilmente accessibile all'utenza.

Le istanze pervenute nel 2024 presso dell'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano sono state 7, di cui 1 si è conclusa senza la necessità di un incontro, mentre i 6 procedimenti effettivamente svoltisi hanno avuto tutti esito positivo.

Le ADR presso ARERA sono state 12, i procedimenti sono tutti stati conclusi entro il 31/12/2024, soltanto 2 si sono chiusi con mancato accordo mentre 10 hanno avuto esito positivo.

Le istanze presentate presso entrambi gli Organismi hanno riguardato principalmente consumi anomali e perdite occulte nell'impianto interno.

Nonostante dal 30 giugno 2023 (delibera ARERA 233/2023/E/com), la Conciliazione sia divenuta obbligatoria per l'utente prima di poter adire alla giustizia ordinaria e tali procedure rappresentino un'opportunità, sia per il cliente che per il Gestore, di incontrarsi, arrivare ad una soluzione condivisa in tempi brevi ed evitando possibili contenziosi, il numero complessivo di conciliazioni presentate nel 2024 è in netta diminuzione rispetto agli anni precedenti.

Complessivamente, nel corso dell'anno, AdF ha quindi gestito le seguenti conciliazioni:

Conciliazioni ARERA	Conciliazioni presso AIT
12	7

Infine, nel 2024, tramite il Portale Operatori/Gestore, AdF ha fornito riscontro allo Sportello per il Consumatore a un reclamo di Il livello, attivabile per le sole controversie relative al bonus idrico, rispettando i termini previsti (20 giorni lavorativi).

4.4.3 Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici



Di seguito sono illustrati gli **standard di qualità contrattuale** di AdF rilevati nell'anno 2024, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 23 del 16 dicembre 2019.

AdF si attiene ai tempi di consegna dei dati di performance previsti dall'ARERA (marzo 2025); pertanto, al momento della redazione del presente Bilancio, **è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2024 - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni**. Contestualmente viene data evidenza dei dati definitivi delle performance 2023 sulla base di quanto rendicontato ad ARERA a marzo 2024.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI AdF 2022-2023 ⁷⁰				
Allegato a Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2023 ⁷¹	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2024 ⁷²
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	100,00%	100,00%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	100,00%	100,00%
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	97,14%	100,00%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	n.a.	n.a.
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	93,80%	98,44%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	97,73%	99,27%

⁷⁰ In tabella qualora indicato "n.d." significa stima del dato non disponibile al momento della redazione del presente documento; "n.a.", invece, non applicabile, ovvero dato non gestito da AdF. Con riferimento agli indennizzi automatici legati agli indicatori specifici, ad eccezione degli indicatori relativi alla fascia di puntualità degli appuntamenti e alla periodicità di fatturazione per i quali l'importo degli indennizzi automatici è sempre 30 euro, per tutti gli altri indicatori specifici l'importo degli indennizzi automatici è graduale (30 – 60 – 90 euro), in accordo con il ritardo nell'esecuzione della prestazione.

⁷¹ Alcuni dati 2023 sono stati aggiornati sulla base di quanto comunicato ad ARERA a marzo 2024 in sede di rendicontazione di qualità contrattuale.

⁷² I dati 2024 non sono ancora consolidati.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI AdF 2022-2023 ⁷⁰				
Allegato a Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2023 ⁷¹	% DI RISPETTO DELLO STANDARD 2024 ⁷²
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità	2 giorni feriali	98,63%	99,52%
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni*	98,60%	99,76%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,99%	99,99%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	100,00%	100,00%
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99,45%	99,57%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	n.a.	n.a.
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	100,00%	100,00%
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	n.a.	n.a.
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	100,00%	100,00%
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	100,00%	100,00%
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	100,00%	100,00%
		3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc	100,00%	100,00%
		4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc	100,00%	99,88%
		6 bollette/anno se consumi ≥ 3.001 mc	99,63%	99,32%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta ⁷³	20 giorni solari	n.d.	n.d.
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100,00%	100,00%
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni*	100,00%	100,00%
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni*	100,00%	100,00%

(*) Standard migliorativo

⁷³ Gli indennizzi automatici sono previsti per tutti gli indicatori di qualità contrattuale con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta" (art.40).

Anche per l’anno 2024 viene confermato il **raggiungimento di ottimi livelli di prestazioni** eseguite nello standard legate a indicatori specifici, con una **percentuale media di compliance** prossima al 100% (**99,9%**). Ciò a dimostrazione del grande e costante impegno profuso per la normalizzazione, il consolidamento e l’ottimizzazione di tutti i processi di gestione dell’utenza, volti ad implementare le procedure nel pieno rispetto della normativa in vigore.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel triennio 2022/2024.

	2022	2023	2024
Indennizzi automatici corrisposti (Euro)	16.140	10.890	4.680

Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nel triennio 2022/2024 in relazione al mancato rispetto dello SLA sulle prestazioni richieste dal 01/01/2022 al 31/12/2024. I singoli importi sono calcolati in accordo con quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/IDR sulla qualità contrattuale, dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del SII in vigore. Relativamente al dato 2024, al momento della redazione del presente Bilancio, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati relativi agli indennizzi - non ufficiali e non definitivi - da intendersi esclusivamente come indicative. Nonostante i dati non siano consolidati, si può apprezzare un significato decremento rispetto all’anno precedente.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI 2023-2024 ⁷⁴					
Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% RISPETTO DELLO STANDARD 2023 ⁷⁵	% RISPETTO DELLO STANDARD 2024 ⁷⁶	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 8	Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	94,19%	98,54%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	92,50%	100,00%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	92,54%	100,00%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l’appuntamento concordato	7 giorni	98,99%	99,67%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato	24 ore	100,00%	n.a.	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	96,75%	97,39%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	90,54%	95,08%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	100,00%	100,00%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	100,00%	100,00%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	15 minuti	99,92%	99,75%	media sul totale delle prestazioni

⁷⁴ In tabella qualora indicato “n.d.” significa stima del dato non disponibile al momento della redazione del presente documento; “n.a.”, invece, non applicabile, ovvero dato non gestito da AdF.

⁷⁵ Alcuni dati 2023 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato nel bilancio precedente sulla base di quanto comunicato ad ARERA a marzo 2024 in sede di rendicontazione di qualità contrattuale.

⁷⁶ I dati 2024 non sono ancora consolidati

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI 2023-2024 ⁷⁴					
Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% RISPETTO DELLO STANDARD 2023 ⁷⁵	% RISPETTO DELLO STANDARD 2024 ⁷⁶	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Art. 57	Accessibilità del servizio telefonico	>90%	12 mesi su 12	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	12 mesi su 12	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	12 mesi su 12	12 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	98,65%	98,67%	90% delle singole prestazioni

INDENNIZZI REMSI

GRI
2-12GRI
2-29

DESCRIZIONE INDENNIZZO	IMPORTO
Erronea sospensione o disattivazione di utente finale non disalimentabile	€30
Erronea disattivazione di un utente domestico residente, fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 dell'allegato A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€30
Mancato invio della costituzione in mora prima dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura	€30
Erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'Art. 6 dell'all. A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€30

INDENNIZZO PER LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE SE:	IMPORTO
Non è avvenuta in anticipo rispetto alla costituzione in mora	€10
L'utente ha chiesto la rateizzazione, con le modalità previste all'art. 5 dell'all. A alla delibera ARERA 311/2019/R/IDR	€10
Non è stato inviato il sollecito bonario di pagamento	€10

Il 2020 è stato il primo anno di applicazione degli indennizzi REMSI. A seguire la tabella di riepilogo degli indennizzi automatici maturati nel corso dell'anno 2024:

	2021	2022	2023	2024
Indennizzi automatici (euro)	40 €	€ 190	€ 240	€ 800

4.5 La soddisfazione dell'utente

GRI
2-12

GRI
2-29

AdF ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri clienti attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita (**Customer Satisfaction**) e dei report della qualità erogata (**Mystery Visit** e **Mystery Call**), in quanto permettono al Gestore di pianificare azioni correttive volte al miglioramento continuo del servizio erogato, nonché ai Vertici di verificare l'efficacia dell'attività di gestione.

Per il 2024 AdF ha confermato le attività consolidate e condivise a livello di Gruppo Acea di rilevazione della qualità percepita ed erogata, con rilevazioni rivolte a campioni di clienti numericamente ridotti, ma opportunamente clusterizzati, per rilevare il loro livello di soddisfazioni circa i nuovi canali e servizi offerti, dall'AdF Point, allo sportello digitale e all'area riservata. Si ricorda che le indagini sono di carattere semestrale: nel corso del secondo semestre 2024 tuttavia non sono state svolte tutte le consuete rilevazioni in conseguenza del cambio del fornitore esterno del servizio di Customer Satisfaction che fa capo al gruppo ACEA. Per questo motivo i valori di alcuni item indagati si riferiscono al solo primo semestre 2024.

4.5.1 Le Indagini di Customer Satisfaction

GRI
2-12

GRI
2-29

L'**Indagine di Customer Satisfaction 2024**, in continuità con il precedente biennio, è stata realizzata per il I semestre dalla società CSA Research, partner del Gruppo Acea fino al 30/06/2024 nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita.

Dal II semestre 2024 è subentrato il fornitore Ipsos come nuovo partner del gruppo ACEA nella programmazione e gestione di tutte le attività di rilevazione della qualità percepita.

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di AdF. Nel I semestre 2024 hanno partecipato all'indagine circa **2.000** clienti attraverso interviste mensili svolte tra febbraio e luglio 2024. Nel II semestre 2024 non è stata condotta la consueta rilevazione di tutti gli aspetti generali del servizio ma soltanto rilevazioni puntuali su campioni rappresentativi dei clienti (circa 700) che hanno interagito con AdF attraverso i canali di contatto messi a disposizione.

Le indagini di Customer Satisfaction relative al **I semestre 2024** non solo hanno confermato i risultati già positivi delle precedenti rilevazioni, ma hanno anche mostrato un significativo incremento della soddisfazione per quasi tutti gli item che compongono il CSI (Customer Satisfaction Index).

Il **CSI complessivo (Customer Satisfaction Index)** si è attestato **sul valore di 95,1 punti percentuali, confermando di fatto** la rilevazione dello stesso periodo dell'anno precedente (I semestre 2023), non solo: **con il suo valore pari al 95,1% il CSI del primo semestre 2024 rappresenta il migliore risultato storicizzato dal 2006 ad oggi.**

Rispetto al II semestre 2023, si registra inoltre un sensibile miglioramento sui singoli CSI e sull'overall relativi agli aspetti generali del servizio, quali il rapporto qualità/prezzo (+ 0,7%), gli aspetti tecnici (+ 0,9%) e la fatturazione (+ 0,5%), indagati utilizzando un campione del database di tutti i clienti domestici.

Importante crescita anche nella soddisfazione espressa rispetto ai canali di contatto da parte degli utenti che usufruiscono dell'erogazione dei servizi, ovvero Intervento tecnico, Numero Verde Commerciale, AdF point e Area Web, indagati in modalità call back, **che registrano tutti un CSI tra il 93,4 e il 98%, e un overall tra il 93,3% e il 98,5%.**

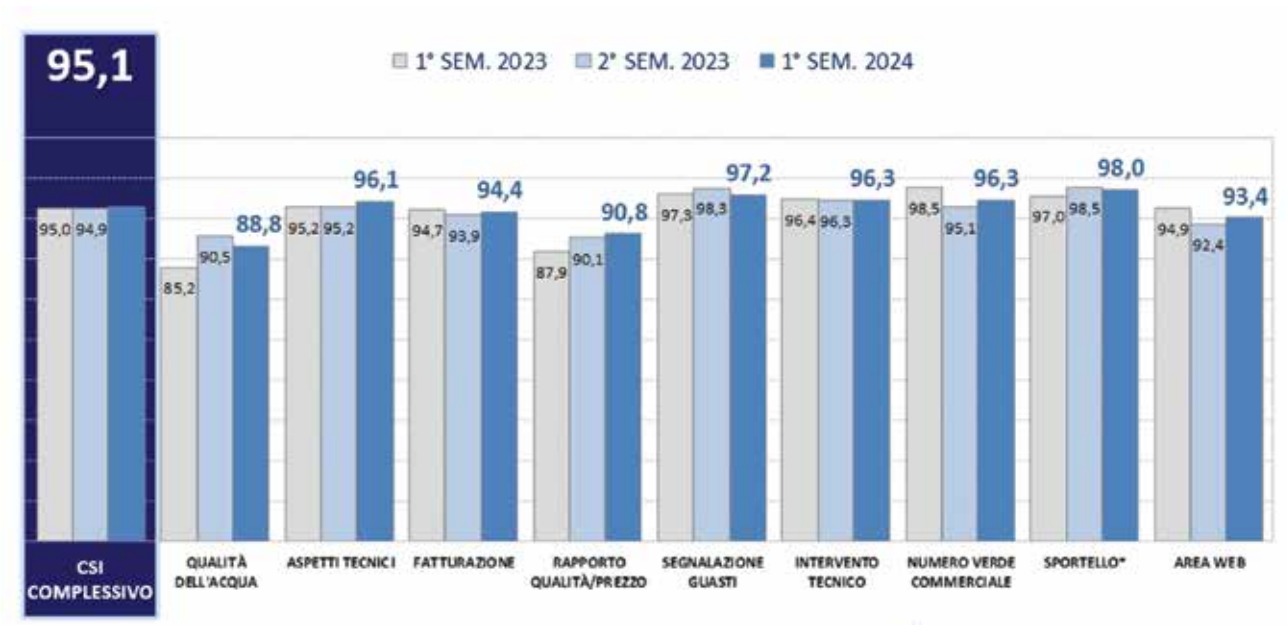
Nel II semestre 2024 sono state condotte rilevazioni sui canali di contatto a disposizione dell'utenza, indagati in modalità call back.

Rispetto al I semestre 2024 si registra un generale consolidamento dei valori di soddisfazione riferiti al servizio di **segnalazione Guasti e Numero Verde Commerciale che registrano nel mese di dicembre una soddisfazione overall rispettivamente pari al 98% e 100%** (+ 0,5 p.p. e + 2,0 p.p. sul I semestre 2024), con una % di molto soddisfatti tra l'88 e il 96% e voti medi sui singoli indicatori **prossimi al 9.**

Anche con riferimento all'intervento tecnico, nel mese di dicembre 2024 si confermano sostanzialmente gli indici di soddisfazione del I semestre 2024, con un overall pari al 97,1%, e un voto medio di 8,9.

Rispetto al primo semestre 2024, i canali on line registrano invece una lieve flessione nella soddisfazione complessiva (-0,9 p.p.): tuttavia nel complesso, oltre nove utenti su dieci risultano soddisfatti, con voti medi compresi tra 8,2 (chiarezza delle informazioni) e 9 (possibilità di pagare le bollette/fatture).

CSI - Customer Satisfaction Index del I semestre 2024



Di seguito la tabella di sintesi della rilevazione completa riferita al I semestre del 2024 con gli esiti delle indagini:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE	CSI utenti soddisfatti
	I^ sem. 2024	I^ sem. 2024
Qualità dell'acqua	88,8%	88,8%
Aspetti tecnici	97,0%	96,1%
Intervento tecnico	97,0%	96,3%
Fatturazione	95,9%	94,4%
Rapporto qualità-prezzo	90,8%	90,8%
Relazione Call Center Segnalazione Guasti	97,5%	97,2%
Relazione Call Center Commerciale	98,0%	96,3%
Sportello	98,5%	98,0%
Area Web	93,3%	93,4%

4.5.2 Le Mystery Call

GRI 2-29

Con le **Mystery Call** si simula un'esperienza di contatto al Call Center, sia Commerciale che Guasti, e gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto con il cliente (apertura chiamata-gestione chiamata-chiusura chiamata);
- qualità delle risposte date al cliente (Qualità interazione-Rispetto delle procedure).

Nel 2024 è stato svolto un solo ciclo di indagini di Mystery Call, nel I semestre 2024, per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata dai canali telefonici. Complessivamente, attraverso interviste svolte tra febbraio e giugno, per le **200 chiamate al servizio Commerciale** e le **120 interviste al servizio Guasti** è stato registrato un **IQF** (Indice sintetico della qualità finale) pari a 100 per entrambi i servizi, rilevando dunque una sostanziale conferma rispetto all'anno 2023. Anche per il 2024, AdF

conferma, dunque, l'eccellente posizionamento all'interno del Gruppo Acea, risultando di fatto tra i gestori più performanti, avendo raggiunto il massimo livello di soddisfazione su tutti gli item sottesi alle componenti del servizio Commerciale e Guasti (apertura della chiamata, gestione del contatto e chiusura della chiamata).

A partire dal II semestre 2024, con il nuovo fornitore Ipsos subentrato come nuovo partner del gruppo ACEA nelle attività di programmazione e gestione della rilevazione della soddisfazione dei clienti, non verranno più svolte le indagini di Mystery Call.

4.5.3 Le Mystery Visit

Con le **Mystery Visit** si simula un'esperienza di contatto presso gli sportelli principali di Siena e di Grosseto e si verifica:

- ambientazione, tempi di attesa, accoglienza (pulizia e immagine - punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Anche in questo caso è stato svolto un solo ciclo di indagini Mystery Visit presso gli AdF point delle due Province di Grosseto e Siena per verificare in modo pressoché continuo la qualità erogata presso i nostri punti di contatto sul territorio. Non solo: in considerazione dell'importanza che sta via via acquisendo il canale di contatto digitale con i nostri clienti, poiché consente di collegarsi con i nostri assistenti in maniera facile e intuitiva senza difficoltà, nel I semestre 2024 è continuata l'esperienza di contatto presso lo sportello digitale (videochiamata), la cosiddetta **Mystery Visit Consulente Digitale**, al fine di migliorare ulteriormente la customer experience dei nostri clienti. Lo sportello digitale in videochiamata si configura infatti sempre più come il canale di contatto cliente-gestore più capillare e agile, adatto anche ad affrontare e risolvere le pratiche più complesse, integrando così nel modo più adeguato il contatto tramite AdF point attraverso una nuova modalità sicuramente più sostenibile sia a livello di comportamenti che di stile di consumo.

Per quanto riguarda le Mystery Visit Sportello fisico, nel corso del primo ciclo, in cui i **20 contatti** allo sportello fisico si sono distribuiti fra febbraio e giugno, è stato registrato un valore medio di soddisfazione pari al **99,9%**, in linea con i dati finali del 2023, rispetto all'interazione allo sportello, al rispetto delle procedure e all'accoglienza dei locali.

Anche per quanto riguarda le **Mystery Visit Consulente Digitale** (videochiamata), effettuate con 30 rilevazioni distribuiti tra febbraio e maggio, i valori di soddisfazione su tutti gli item indagati sono eccellenti: interazione allo sportello, rispetto delle procedure e qualità dell'interazione (audio e video) registrano il **100% di soddisfazione**.

A partire dal II semestre 2024, con il fornitore Ipsos subentrato come nuovo partner del gruppo ACEA nelle attività di programmazione e gestione della rilevazione della soddisfazione dei clienti, non verranno più svolte le indagini di Mystery Visit Sportello fisico e Mystery Visit Consulente Digitale.





5

LE PERSONE DI **qdf**

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



5.1 Composizione del personale, diversità e pari opportunità

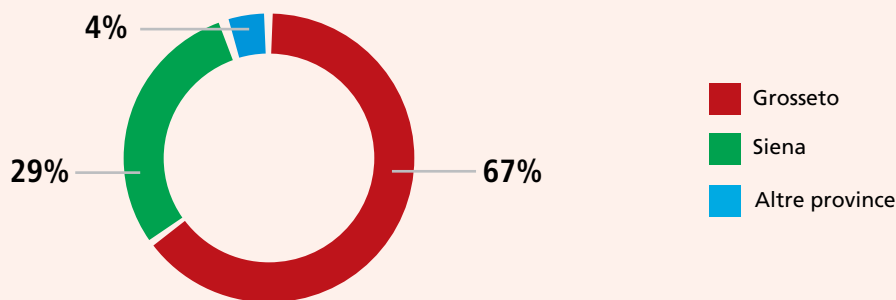
Creare valore attraverso il miglioramento delle performance aziendali, lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle risorse: questi i principi sui quali si basa la gestione delle risorse umane in AdF.

In questo contesto, AdF garantisce in ogni aspetto inerente all'instaurazione e il proseguimento del rapporto di lavoro (selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale) l'assenza di discriminazioni in ogni loro forma. Ogni aspetto della gestione del rapporto di lavoro, dalla selezione all'inquadramento contrattuale e retributivo, dalle politiche di merito alla partecipazione ad attività formative, è pienamente indipendentemente da genere, provenienza geografica o etnica, orientamento politico, sessuale e religioso del personale.

5.1.1 Composizione del personale, classificazione contrattuale, rapporto uomini/donne, classificazione per età e per provenienza, part-time e full-time, categorie deboli

GRI
2-7GRI
2-8GRI
405-1

Localizzazione geografica dipendenti AdF al 31.12.24



Le quattro leve strategiche della strategia industriale di AdF – cambiamento climatico e tutela dell'ecosistema, crescita inclusiva e sostenibile, digitalizzazione e innovazione, ripensamento della catena del valore - muovono l'azione aziendale per costruire un contesto aziendale di supporto alla strategia di business.

I rapidi cambiamenti che intervengono nel contesto competitivo, nella tecnologia e nel quadro normativo regolamentare richiedono alle organizzazioni capacità di adattamento e di risposta sempre più veloci. La diffusione dell'agilità è un obiettivo che accomuna diversi ambiti di intervento e che si estende anche al rapporto con l'ecosistema. L'attuale scenario di mercato in continua evoluzione porta quindi anche AdF ad adottare modelli di intervento capaci di sostenere l'attuazione delle strategie dei singoli business identificando puntualmente i fabbisogni di competenze sia attuali che futuri.

In questo contesto, nell'ambito del ciclo di pianificazione aziendale del 2024, è proseguito l'approccio al processo di pianificazione della forza lavoro: così, **al 31/12/2024 AdF conta 437 risorse⁷⁷ (4 in più rispetto all'anno precedente)** che sono gestite attraverso l'analisi di produttività e del costo del lavoro, il miglioramento dei processi, nonché attraverso la formazione, l'informazione e la valorizzazione delle competenze professionali.

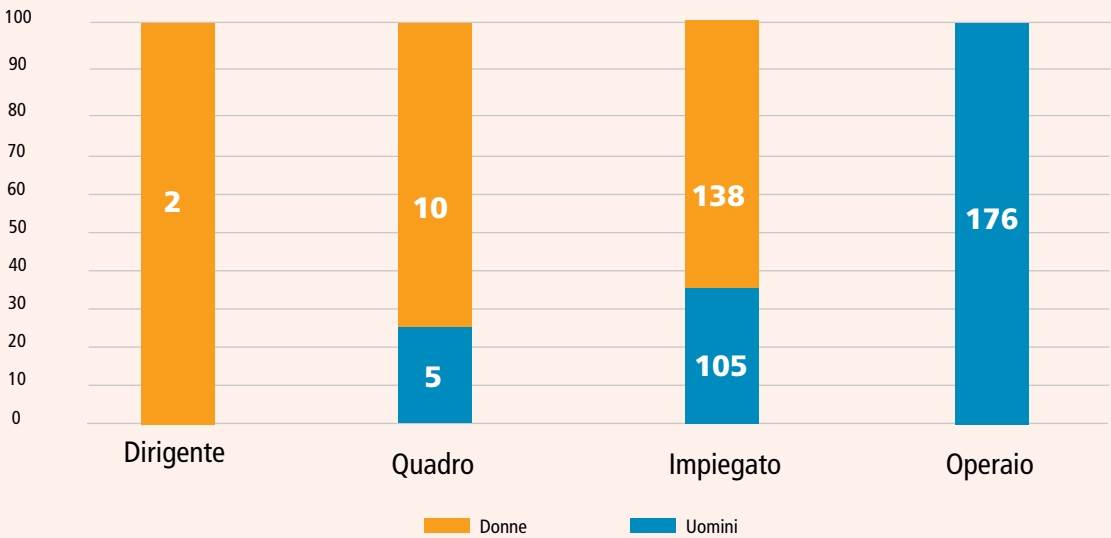
I processi di selezione, assunzione, inquadramento e retribuzione, nonché le successive fasi di formazione e crescita professionale delle risorse umane, sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi di settore recepite in procedure facenti parte del Sistema di Gestione Aziendale certificato.

Attraverso un'analisi della localizzazione geografica dei dipendenti - intesa come provincia di residenza – si conferma il forte radicamento territoriale di AdF nelle province di Grosseto e Siena che insieme rappresentano il **96% della provenienza dei dipendenti**.

Nelle tabelle che seguono sono rappresentate le composizioni del personale impiegato entro ciascuna categoria professionale nel triennio 2022-2024.

⁷⁷ Tutti i conteggi del capitolo si intendono come Headcount e non come FTE.

Dipendenti AdF 2024: Composizione per qualifica



	2022		2023		2024	
Dirigente	1	0	1	0	2	0
Quadro	5	10	5	9	5	10
Impiegato	109	136	110	132	105	138
Operaio	1	169	1	175	1	176
Totali	116	315	116	315	113	324

L'incidenza totale del personale femminile si attesta a circa **il 26% dell'organico**. All'interno della macrostruttura aziendale, **il 33% dei primi riferimenti sono donne**. Nonché, le donne rappresentano **il 40% della popolazione complessiva dei Quadri/Dirigenti aziendali**.

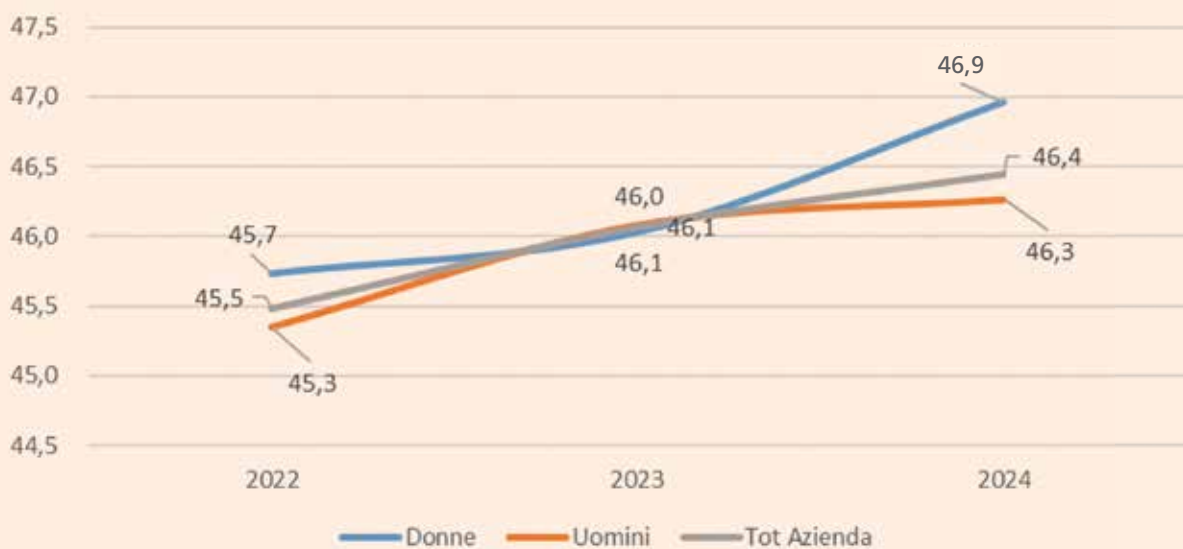
I dipendenti a tempo indeterminato sono circa **il 97,94%** dell'organico totale, sostanzialmente in linea rispetto allo scorso anno.

DIPENDENTI AdF: TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12/2024									
	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile a tempo indeterminato	307	108	415	311	116	427	318	110	428
(di cui) personale part-time	2	10	12	2	10	12	1	10	11
Personale a tempo determinato	4	3	7	3	0	3	5	2	7
Personale in contratti di apprendistato	4	5	9	2	1	3	1	1	2
TOTALE	315	116	431	316	117	433	324	113	437

I lavoratori non dipendenti ma con mansioni controllate dall'organizzazione sono considerati i somministrati e le collaborazioni coordinate e continuative. Nel 2024 in AdF c'è stato 1 contratto di lavoro interinale (somministrazione).

	2022	2023	2024
Donne sul totale organico	26,91%	27,02%	25,86%
Donne quadri su totale quadri	33,33%	35,71%	33,33%
Donne laureate su totale laureati	52,80%	54,84%	51,67%

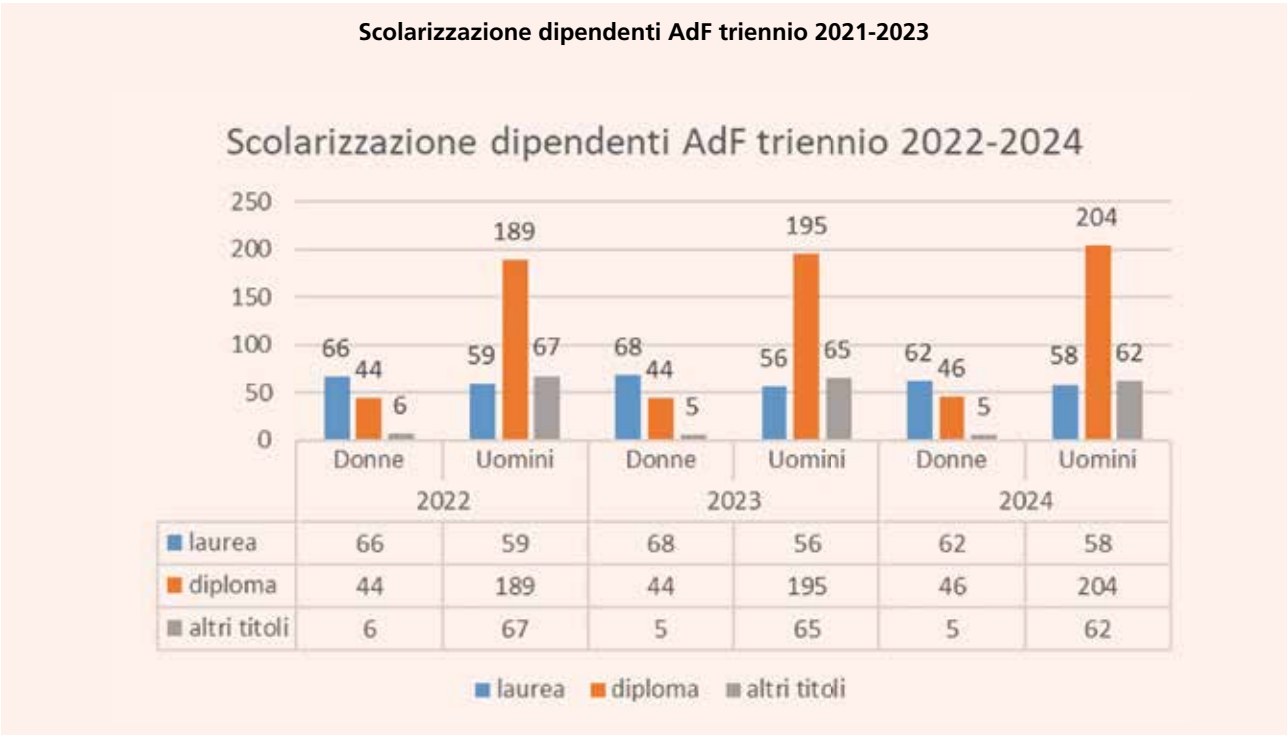
Dipendenti AdF: Età media del personale nel triennio 2022-2024



Età media del personale 2024



L'età media complessivamente cresce solo di 0,3 anni per effetto del turnover: per il soddisfacimento delle proprie necessità attraverso il mercato esterno, AdF privilegia l'introduzione di risorse junior - caratterizzate da un bagaglio formativo in grado di soddisfare le emergenti sfide del futuro – da indirizzare con percorsi di formazione puntuale che AdF garantisce in termini di innovazione, *digital approach* e *mindset agile*.



AdF garantisce anche l’inserimento e l’integrazione in azienda di persone appartenenti a categorie protette alle quali vengono affidati adeguati strumenti tecnici di supporto e mansioni in linea con i relativi livelli di invalidità. Al 31 Dicembre 2024 il personale appartenente alle categorie protette include 24 unità, di cui 3 appartenenti a categorie protette ex art.18 L. 68/99. In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria.

5.1.2 La tutela della genitorialità

GRI
401-3

Nella tabella che segue una serie di dati relativi ai congedi dell’ultimo triennio.

CONGEDI DI MATERNITÀ, PATERNITÀ E PARENTALI	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Congedi di maternità fruiti (n)	-	3	3	-	5	5	-	6	6
Congedi parentali fruiti (n)	7	12	19	7	17	24	11	21	32
Durata pro-capite dei congedi parentali fruiti (gg)	6,7	13,4	11,0	12,3	18,8	16,9	8,0	20,5	16,2
Congedi di paternità fruiti	12	-	12	11	-	11	10	-	10

Nel 2024, 41 risorse hanno goduto di congedi parentali, di maternità e paternità. Di questi, 40 sono rientrati in attività al termine degli stessi con identica retribuzione mentre 1 si è dimesse volontariamente in concomitanza con il rientro.

5.1.3 Il turnover

GRI
401-1

Il turnover HR, o del personale, è la misura del tasso con cui un'azienda sostituisce il personale che ha cessato il proprio rapporto di lavoro, cioè aumenta o diminuisce le risorse umane presenti in azienda. Il tasso è riferibile a tutto il personale, diretto ed indiretto, che transita in azienda. Le tabelle che seguono evidenziano, per AdF, un tasso di Turnover in netto aumento rispetto agli anni precedenti.

TOTALE AZIENDA									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Under 30	3,30%	1,61%	2,74%	2,36%	1,61%	2,05%	0,94%	0,00%	0,69%
Tra 30 e 50	4,01%	4,61%	2,73%	3,30%	1,84%	1,82%	0,71%	2,77%	0,91%
Over 50	1,65%	2,07%	1,83%	0,00%	0,92%	0,23%	1,65%	1,15%	1,60%
Totale	8,96%	8,29%	7,30%	5,66%	4,37%	4,10%	3,30%	3,92%	3,20%

DONNE									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Under 30	1,65%	0,69%	0,46%	1,18%	0,69%	0,00%	0,47%	0,00%	0,46%
Tra 30 e 50	0,95%	1,15%	1,59%	0,71%	0,46%	0,68%	0,24%	0,69%	0,91%
Over 50	0,00%	0,23%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,23%
Totale	2,60%	2,07%	2,28%	1,89%	1,15%	0,68%	0,71%	0,92%	1,60%

UOMINI									
Età	TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Under 30	1,65%	0,92%	2,28%	1,18%	0,92%	2,05%	0,47%	0,00%	0,23%
Tra 30 e 50	3,06%	3,46%	1,14%	2,59%	1,38%	1,14%	0,47%	2,08%	0,00%
Over 50	1,65%	1,84%	1,60%	0,00%	0,92%	0,23%	1,65%	0,92%	1,37%
Totale	6,36%	6,22%	5,02%	3,77%	3,22%	3,42%	2,59%	3,00%	1,60%

	2022			2023			2024		
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Assunzioni tempo indeterminato	2	1	3	6	1	7	6	1	7
Assunzioni tempo determinato	14	6	20	7	4	11	9	2	11
Assunzioni con contratto di apprendistato	0	1	1	1	0	1	0	0	0
TOTALE	16	8	24	14	5	19	15	3	18
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Esodi ⁷⁸	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Pensionamenti	6	0	6	3	0	3	5	1	6
Altri motivi ⁷⁹	5	3	8	9	4	13	2	6	8
TOTALE	11	3	14	13	4	17	7	7	17
FORZA MEDIA	311,78	113,59	425,37	314,46	119,00	433,46	322,42	115,60	438,03

DIPENDENTI AdF: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER GENERE E FASCE DI ETÀ												
	2022			2023			2024			TOTALI 2022/2024		
Ingressi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	5	5	10	4	3	7	9	0	9	18	8	26
Da 30 a 50 anni	11	3	14	6	2	8	5	3	8	22	8	30
Oltre 50 anni	0	0	0	4	0	4	1	0	1	5	0	5
TOTALE	16	8	24	14	5	19	15	3	18	45	16	61
Uscite	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 30 anni	2	2	4	0	0	0	1	2	3	3	4	7
Da 30 a 50 anni	2	1	3	9	3	12	0	4	4	11	8	19
Oltre 50 anni	7	0	7	4	1	5	6	1	7	17	2	19
TOTALE	11	3	14	13	4	17	7	7	14	31	14	45

⁷⁸ La voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro.

⁷⁹ La voce "altri motivi" indica uscite per dimissioni, motivi di salute, decesso, scadenza contratto. In questa categoria non sono rientrati dipendenti in congedo di maternità o parentale perché tutti sono rientrati in azienda a scadenza del congedo stesso o nei dodici mesi successivi.



5.1.4 Retribuzioni, sistemi incentivanti, valutazione del personale e fondi pensione

GRI
2-19GRI
2-20GRI
2-21GRI
201-3GRI
401-2GRI
404-3GRI
405-2GRI
406-1

Per AdF le persone rappresentano il vero asset di differenziazione e di vantaggio competitivo: dalle persone dipendono la qualità e l'efficienza dei processi interni e i risultati di business raggiunti: la gestione efficace delle persone e la valorizzazione del capitale umano hanno pertanto una rilevanza strategica all'interno dell'organizzazione.

PERFORMANCE MANAGEMENT

Coerentemente alla policy di Gruppo, AdF basa il processo di sviluppo delle risorse sulla valutazione di performance e competenze manageriali, che si applica in modo omogeneo al perimetro dell'intera azienda. Il Sistema di "Performance Management" rappresenta dunque l'applicazione operativa di una "bussola" per indirizzare i comportamenti di ciascuna persona di AdF, che descrive le competenze necessarie per far vivere la cultura e i valori e raggiungere i risultati strategici.

Il tutto si concretizza nello scambio continuo tra responsabile e collaboratore, all'interno del quale il feedback risulta lo strumento principale per il miglioramento continuo.

MBO

AdF applica inoltre un sistema incentivante - **Management by Objectives (MBO)** - di breve periodo (annuale) al top e middle management livello Quadro e Dirigente che prevede l'erogazione di un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi, individuali e di Gruppo, assegnati a inizio anno: tale sistema è finalizzato alla realizzazione di un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda. Il sistema incentivante prevede il raggiungimento di obiettivi orientati alla Corporate Social Responsibility.

BENEFIT

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa (FASIE e FASI), il Fondo Previdai per i dirigenti, il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso e la polizza di premorienza.

I benefit previsti da AdF ai propri dipendenti si applicano al personale sia a tempo pieno che part-time, e sia ai dipendenti con contratto a tempo indeterminato che determinato.

Per il personale con qualifica di dirigente e quadro sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e dell'abitazione.

REMUNERAZIONE

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale e non ci sono pertanto differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di lavoro presente all'interno del territorio gestito. Non si registrano altresì episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere, orientamento religioso, politico o sessuale o provenienza geografica.

I Senior Manager aziendali (ovvero Responsabili di Strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e del Presidente) provengono per il **90%** dal territorio gestito.

RAPPORTO TRA IL COMPENSO ANNUALE PIÙ ALTO PRESENTE IN AZIENDA E LA MEDIA DELLE RETRIBUZIONI	
RAL MEDIA	€ 34.820
RAL MAX	€ 100.000
RAPPORTO TRA RAL MAX E RAL MEDIA 2024	2,87
RAPPORTO TRA RAL MAX E RAL MEDIA 2023	3,00

RAPPORTO TRA INCREMENTO REMUNERAZIONE PIÙ ALTA E L'INCREMENTO DELLA REMUNERAZIONE MEDIA DI TUTTI GLI ALTRI DIPENDENTI						
RAL MEDIA 2023	RAL MEDIA 2024	INCREMENTO RAL MEDIA 2024/2023	RAL MAX 2023	RAL MAX 2024	INCREMENTO RAL MAX 2024/2023	RAPPORTO INCREMENTO RAL MAX/RAL MEDIA
33.377 €	34.820€	4,32%	100.000 €	100.000 €	0,00%	0,00

	IMPORTO	%
RETRIBUZIONI COMPLESSIVE	€ 16.973.296	100,00%
RETRIBUZIONI FISSE E CONTINUATIVE	€ 14.628.282	86,18%
RETRIBUZIONE VARIABILE (Politiche Retributive, Straordinari, Reperibilità, Premio di Risultato, MBO, Indennità varie)	€ 2.345.014	13,82%

AMMONTARE DEL PIANO PENSIONISTICO, FONDO TFR E FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE					
ANNO 2024	IMPORTO TFR	%	contributi azienda	contributi dipendente	N.ro dipendenti iscritti al 31/12
Previdenza Complementare Contrattuale (Pegaso e Previndai)	€ 517.379	51,956%	€ 130.397	€ 96.765	222
Previdenza Complementare Privata	€ 80.200	8,054%	-	-	438
Fondo TFR (Tesoreria Inps)	€ 398.230	39,991%	-	-	178
TOTALE	€ 995.809	100,00%	€ 130.397	€ 96.765	438

5.1.5 Le relazioni industriali e la contrattazione collettiva

GRI
2-20GRI
2-27GRI
2-30GRI
403-4

Un sistema di relazioni industriali avanzato contribuisce a creare un clima di lavoro positivo, ridurre i conflitti, promuovere il coinvolgimento dei lavoratori, migliorare la produttività e la competitività dell'azienda.

Investire in un dialogo continuo e trasparente tra l'azienda e le rappresentanze sindacali non solo favorisce il benessere dei lavoratori, ma ottimizza anche la gestione del cambiamento, contribuendo all'innovazione e alla sostenibilità aziendale. Un approccio collaborativo permette, infatti, di affrontare le sfide del mercato in modo più efficace, creando soluzioni condivise che tutelano gli interessi di tutte le parti coinvolte.

Le suddette relazioni si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite - a livello di settore - dalla contrattazione nazionale (CCNL).

È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali. In questo contesto AdF incontra sistematicamente la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) con la quale vengono discussi i temi di maggior interesse e con la quale vengono presi i relativi accordi aziendali.

L'Azienda garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali dei lavoratori e della sicurezza hanno diritto pieno di comunicare con i propri iscritti e con tutto il Personale sui temi di interesse, anche attraverso una bacheca digitale nella intranet messa a disposizione dall'azienda.

Anche nel 2024 AdF, in collaborazione con le OO.SS., ha portato avanti il percorso di **partecipazione condivisa** in materia di coinvolgimento paritetico dei lavoratori, con due **Commissione Bilaterali**, una sul tema del Welfare aziendale, l'altra sui temi della diversità, inclusione e pari opportunità.

Il Contratto Unico del settore Gas-Acqua (Utilitalia), rinnovato in data 30 settembre 2022 per il triennio 2022/2024, è **applicato a tutti dipendenti** di AdF, ad esclusione del personale con qualifica di Dirigente al quale si applica il Contratto Dirigenti delle Imprese di pubblica Utilità – Confservizi. Al momento della redazione del presente documento sono in corso le trattative per il rinnovo del CCNL.

Al 31 Dicembre 2024 la **percentuale di dipendenti iscritta alle varie sigle sindacali** è pari al **50,2%** e il personale rappresentante di organizzazioni sindacali è composto da 8

risorse, 3 delle quali ricoprono il ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2024 tra AdF e le rappresentanze sindacali hanno riguardato:

Turno H24 Unità Monitoraggio Funzionamento

Esercizio: revisione del presidio operativo H 24 con l'obiettivo di ricondurre in capo all'Unità MONITORAGGIO FUNZIONAMENTO ESERCIZIO il presidio specialistico H24 del Telecontrollo, garantendo una copertura operativa dello stesso con personale specializzato in qualsiasi momento della giornata a supporto del Territorio. L'obiettivo è stato quello di assicurare, attraverso un presidio di 24 ore 7 giorni su 7, l'efficace svolgimento e presidio delle attività di telecontrollo e monitoraggio del funzionamento delle infrastrutture; oltre al rafforzamento della capacità di analisi dei parametri al fine di attivare la manutenzione predittiva e ridurre i guasti.

Turno H14 Unità Planning&Scheduling: introduzione presidio operativo H14 al fine di garantire il monitoraggio delle performance dei processi di programmazione e pianificazione degli ordini di intervento sul territorio, andando a superare quei gap interlocutori che rallentavano i suddetti processi.

PdR triennio 2024-2026: la corresponsione del premio di risultato è correlata alla redditività (Fattore Redditività) e alla produttività (Fattore Produttività). Per il 2024 sono stati confermati obiettivi legati alle tematiche della Qualità Tecnica e Qualità Contrattuale, oltre alla sicurezza sul lavoro e alla compliance al D.lgs. 231/01, MOG e anticorruzione, data la loro rilevanza strategica per AdF.

Il Premio di Risultato, conformemente a quanto previsto dall' art. 9 del vigente CCNL Gas-Acqua, è un elemento della retribuzione incentivante variabile, il cui valore, definito nell'accordo di secondo livello, è correlato ai risultati quali-quantitativi conseguiti grazie alla realizzazione degli obiettivi aziendali e al miglioramento dell'andamento economico dell'Azienda. Ha la finalità di rendere partecipi i lavoratori dei progetti aziendali volti all'incremento della redditività ed al miglioramento della competitività, produttività, efficienza e qualità della Società.

L'istituto è destinato **a tutto il personale in servizio con qualifica di Quadro, Impiegato ed Operaio, anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, di apprendistato e con contratto di somministrazione.**

È previsto per i lavoratori di usufruire, in presenza dei relativi presupposti reddituali e su base volontaria, in sostituzione parziale o totale del premio di risultato in denaro,

della conversione del Premio nel c.d. Credito Welfare secondo percentuali determinate con un'integrazione a carico dell'azienda.

Nel mese di dicembre 2024, AdF ha rinnovato gli accordi di smart working per il biennio 2025/2026, confermando l'impegno verso l'adozione di soluzioni moderne e flessibili nella gestione del lavoro. Questo rinnovo è il risultato della convinzione di AdF nell'importanza di questo strumento innovativo, che contribuisce a migliorare l'equilibrio tra vita professionale e personale, promuovendo al contempo la produttività e il benessere dei dipendenti.

Nel corso dell'anno sono stati irrogati **11 provvedimenti disciplinari** nei confronti dei dipendenti di AdF relativi al mancato rispetto delle procedure aziendali.

FOCUS

SERVIZIO DI REPERIBILITÀ UNITÀ LABORATORI

Nel corso del 2024 è stato introdotto - con la sottoscrizione di un accordo di secondo livello tra azienda e rappresentanze sindacali - un servizio di reperibilità per il personale dell'Unità Laboratori, al fine di garantire tempestività nelle analisi delle acque, potendo trattare, nella mattina del sabato, gli eventuali casi di urgenza su campioni microbiologici emersi il venerdì o il sabato stesso.

Con questa iniziativa AdF sottolinea ancora una volta il suo impegno per la qualità delle acque gestite, un obiettivo che guida da anni significativi investimenti in infrastrutture e tecnologie avanzate, al fine di garantire un controllo costante e una risposta rapida, assicurando elevati standard di sicurezza e qualità delle acque a beneficio della Comunità servita e dell'ambiente.



5.2 La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro



AdF tutela la salute e la sicurezza di tutti i propri lavoratori con la messa in campo di tutte le misure necessarie atte alla mitigazione dei rischi. La valutazione di questi ultimi è ampiamente definita all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che è stato implementato nel Novembre 2024 a seguito del recepimento dei risultati attinenti a varie campagne di valutazione dei rischi effettuate e nel quale sono analizzati gli impatti su ogni Gruppo Omogeneo di Lavoratori considerato. Tale valutazione, ai fini di una compliance normativa, è ovviamente estesa ai luoghi di lavoro (impianti e sedi). Inoltre, con l'implementazione di un sistema di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (ISO 45001), AdF garantisce una complessa, ma ben definita articolazione di responsabilità, controlli e monitoraggi, atti alla costante misurazione delle performance di sicurezza aziendali, nonché attraverso un sistema di procedure ed istruzioni, AdF assicura l'effettuazione delle attività (con particolare attenzione e focus su quelle con maggior esposizione al rischio) in completa sicurezza, sia per quanto riguarda il personale operativo, il personale amministrativo e gli appaltatori che effettuano attività nei cantieri per conto della committente. I controlli effettuati nel corso del 2024, sono di seguito riportati:

Controlli di vigilanza interna	N.	deviazioni rilevate	deviazioni risolte
Sedi di lavoro	6	0	0
Appaltatori	137	9	9
Totali	143	9	9

In AdF è attivo un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**: a tale proposito si rinvia al Capitolo dei Fornitori per un approfondimento. Inoltre AdF ha implementato, sempre nell'ambito del sistema di gestione integrato, processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per analizzare ogni aspetto in modo sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli con lo scopo di ridurre, in maniera residuale, i rischi associati alle singole attività. Pertanto, alla comunità AdF sono messi a disposizione **sistemi e modelli di segnalazione dei pericoli e/o inci-**

denti nonché dei near miss. Ogni lavoratore di AdF ha la possibilità di inviare tali segnalazioni dal proprio tablet e smartphone, informando la catena gerarchica (preposto e dirigente delegato per la sicurezza) nonché RLS e SPP. Quanto inviato è oggetto di analisi da parte del SPP che ne indaga le cause e stila un elenco di attività da porre in atto, suddividendo misure preventive (da porre in atto nel brevissimo termine) e misure definitive. Inoltre, in un'ottica di monitoraggio completa, il SPP ha anche l'onere di verificare e avere costantemente sotto controllo l'evoluzione delle attività.

Nell'arco del 2024 sono pervenute al SPP **n. 37 segnalazioni di pericolo**. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale. Per quanto riguarda le misure definitive sono state chiuse su n. 11, mentre le restanti 26 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, con cadenza mensile, lo stato delle misure provvisoriale.

Nel corso del 2024 risultano inoltre pervenute **n. 8 segnalazioni di mancato incidente (near miss)**. La totalità delle stesse è stata chiusa per le misure provvisoriale. Per quanto riguarda le misure definitive sono state chiuse su n. 2, mentre le restanti n. 6 sono in costante monitoraggio/controllo. In questi ultimi casi, il SPP procede a verificare, con cadenza settimanale, lo stato delle misure provvisoriale. AdF ha inoltre posto in atto una serie di controlli sistematici sul personale, in particolare incentrati sull'operatività, riguardanti:

- Corretta applicazione delle procedure ed istruzioni aziendali;
- Corretto utilizzo e manutenzione dei DPI;
- Corretto utilizzo e manutenzione dei rilevatori di gas portatili;
- Valutazione dello stato di usura del vestiario (in alta visibilità) e delle scarpe di sicurezza;
- Corretta applicazione del protocollo anti-Covid (esteso a tutto il personale).

Tali controlli, effettuati dal personale preposto, hanno portato a **n. 1.066 controlli effettuati** con **n. 17 controlli** con esito negativo, riguardo ai quali sono state messe in campo le misure necessarie.

Tali controlli tutelano e salvaguardano AdF da responsabilità amministrativa di cui al D. Lgs. 231/01.

AdF pone la massima attenzione all'attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni.

Il Medico competente, formalmente incaricato, effettua visite mediche a seguito dell'assunzione, in via preventiva (cambi mansione), periodicamente nel rispetto del quadro

normativo di riferimento, in via straordinaria (su richiesta del lavoratore e/o su valutazione dello stesso medico). Nel corso del 2024, i dipendenti sono stati sottoposti a visita medica. Sono stati visitati n. **276 lavoratori**. Il numero delle idoneità con limitazione è diminuito: tale risultato è da attribuire ad una maggior condivisione e collaborazione tra SPP e Medico Competente nonché ai pensionamenti avvenuti nel corso dell'anno.

Le patologie riscontrate **non sono in alcun modo in relazione con le attività lavorative** svolte dal personale, in particolare per la parte operativa.

Nei casi di giudizio di idoneità parziale con limitazioni sono state adottate le misure necessarie affinché i lavoratori svolgessero le proprie attività in sicurezza, nel rispetto di quanto richiesto dal medico competente, condividendo tale informazione con l'unità di riferimento del lavoratore e, in caso di operatore WF, anche con l'Unità Planning & Scheduling.

Il Medico collabora inoltre con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per le attività di valutazione dei rischi, finalizzate alla definizione del piano di sorveglianza sanitaria e di informazione e predisposizione del servizio di primo soccorso. Vengono inoltre indetti sopralluoghi degli ambienti di lavoro con riunioni periodiche finalizzate alla verifica dell'adeguatezza dei locali delle sedi di Acquedotto del Fiora e degli impianti esterni.

Inoltre, l'Unità Sistemi Tecnici di Gestione con il costante supporto del personale delle Aree territoriali e del personale di ESII lavorano costantemente per garantire, in un'ottica di miglioramento continuo, il costante mantenimento e monitoraggio delle migliori condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro. Le attività atte a garantire tali condizioni sono costantemente verificate e condivise con il Datore di Lavoro, i Dirigenti delegati per la Sicurezza e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

AdF è impegnata costantemente nella formazione del personale, impegnandosi sia in corsi di formazione / aggiornamento obbligatori che sul costante addestramento del personale per l'utilizzo di "nuove" attrezzature nonché sulla specializzazione di alcune figure, es. addetti alle attività in ambienti confinati, PES-PEI per i lavori elettrici, ecc.

CORSI/AGGIORNAMENTO	N. ORE	N. PARTECIPANTI PREVISTI	N. FORMATI
Antincendio e Gestione delle emergenze	8	89	82
Corso Pronto Soccorso	8	35	38
Corso Agg. Pronto Soccorso	4	26	24
Corso Defibrillatore	5	24	24
Corso RLS	32	1	1
Corso RLS - aggiornamento	8	2	2
Corso Preposti	8	144	125
Formazione 81/08 (generale e specifica, aggiornamento)	8 h amministrativi 16 h operativi	194	72
Formazione su attrezzature specifiche – alza chiusini	4	22	22
TOTALE PARTECIPANTI		515	368

Nell'arco dell'anno AdF ha erogato complessivamente **2.800** ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza sia obbligatoria (Corso Completo e Aggiornamento su D.lgs 81/08, Formazione per Preposti, Antincendio, Ambienti Confinati, Corsi completi e di Aggiornamento per RLS, corso RSPP) che aggiuntiva (Corso per manovre su impianti elettrici PES-PAV e PES-PEI, Ambienti Confinati e Uso di Carrelli Elevatori) per un totale di 368 risorse diverse coinvolte.

Per l'anno **2024**, gli eventi infortunistici totali sono stati pari a **9**, per un complessivo di **n. 364** giorni di assenza. Di seguito le specifiche:

- N. 6 infortuni sono di natura "professionale" di cui n. 2 sono accorsi in regime di reperibilità, mentre i restanti sono da ricondurre ad incidenti nel corso di attività durante il normale orario di lavoro;
- N.1 infortunio con durata uguale e/o inferiore a 3gg c.d. "in franchigia";
- N. 2 infortuni riconvertiti in malattia.

Gli infortuni occorsi al personale dipendente sono prevalentemente di lieve e media entità e non si sono verificati, nel corso del 2024, decessi. Altresì non risultano in azienda lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali. Quanto ai lavoratori non dipendenti si anticipa che non risultano infortuni dei lavoratori degli appaltatori, per maggiori dettagli si rinvia al FOCUS dedicato nel Capitolo 6.

Gli infortuni sono stati valutati secondo “Linee guida Utilitalia” recepite dalla Capogruppo Acea.

Gli infortuni hanno in maggior misura interessato personale operativo e lettori, mentre il personale amministrativo è stato interessato da un infortunio grave. Inoltre non si sono verificati casi di malattie professionali.

INFORTUNI ESCLUSO L'ITINERE	N.	GG ASSENZA
INAIL	6	354
In franchigia	1	3
Non riconosciuti dall'INAIL	2	7
Totali	9	364

QUALIFICA INFORTUNATO	N. TOT.	UOMINI	DONNE
Work Force	7	7	0
Tecnico Amministrativo	1	1	0
Letturista	1	1	0
Totale	9	9	0

Il numero di infortuni (compresi gli spostamenti lavoratori ed esclusi gli infortuni in franchigia e quelli non riconosciuti da INAIL) nel 2024 è diminuito, sebbene il numero dei giorni di assenza sia aumentato (da 194 giorni a 364 giorni)(vedi grafici).



La dimensione del rischio infortunistico si misura attraverso l’**indice di frequenza** e l’**indice di gravità**, presi in esame anche dalla norma UNI 7249, “Statistiche degli infortuni sul lavoro”.

L’**indice di frequenza** ha al numeratore gli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000.000 (un milione). L’indice dunque fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate.

L’**indice di gravità** invece misura la serietà delle conseguenze degli incidenti sul lavoro e ha al numeratore il numero di giorni di assenza, legati ad infortunio, in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno. Allo scopo di rendere più leggibile il risultato, tale rapporto viene poi moltiplicato per 1.000 (mille).

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ 2022-2024			
	2022	2023	2024
Infortuni (n.)*	5	7	6
Giorni totali di assenza	52	197	351
Ore lavorate	695.103	707.197	728.080
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	5,75	11,31	8,24
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,30	0,29	0,49

* Non sono compresi gli infortuni in itinere e quelli in franchigia (prognosi iniziale inferiore a 3 gg) e gli infortuni non riconosciuti da INAIL.

Il riepilogo degli indici è di seguito riportato: **gli indici di frequenza** e di **gravità** relativi agli infortuni professionali si sono attestati su valori pari a **8,24 per l'I.F. (indice di frequenza)**, con un riduzione del **16,7%** rispetto al 2023 ed un valore pari a **0,49 per l'I.G. (indice di gravità)**, con un **aumento del 59%** rispetto all'anno precedente.

Tali dati aggregati sono poi stati analizzati in uno spaccato per genere, per l'anno 2024, che viene riportato nella tabella successiva:

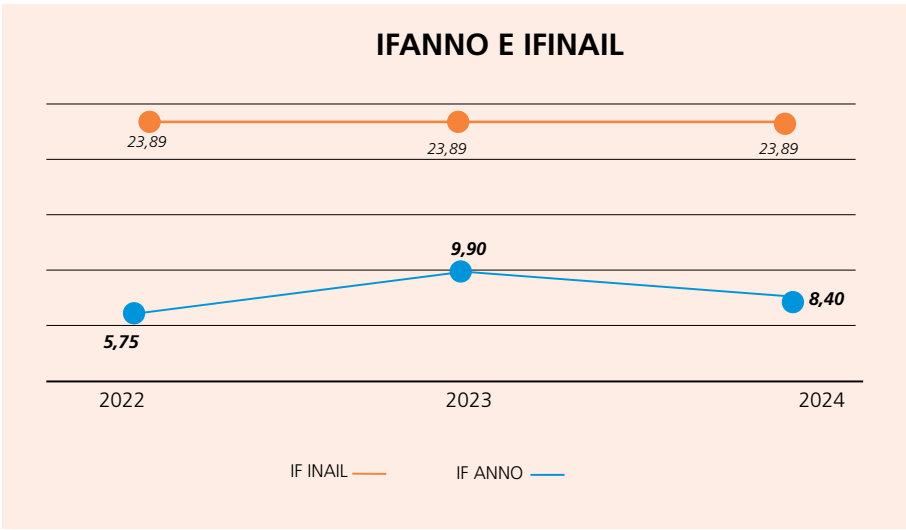
	UOMINI	DONNE
2024		
Infortuni (n.)	9	0
Giorni totali di assenza*	364	0
Ore lavorate	728.080	
Indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	8,24	0
Indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,49	0

* Giorni naturali di calendario

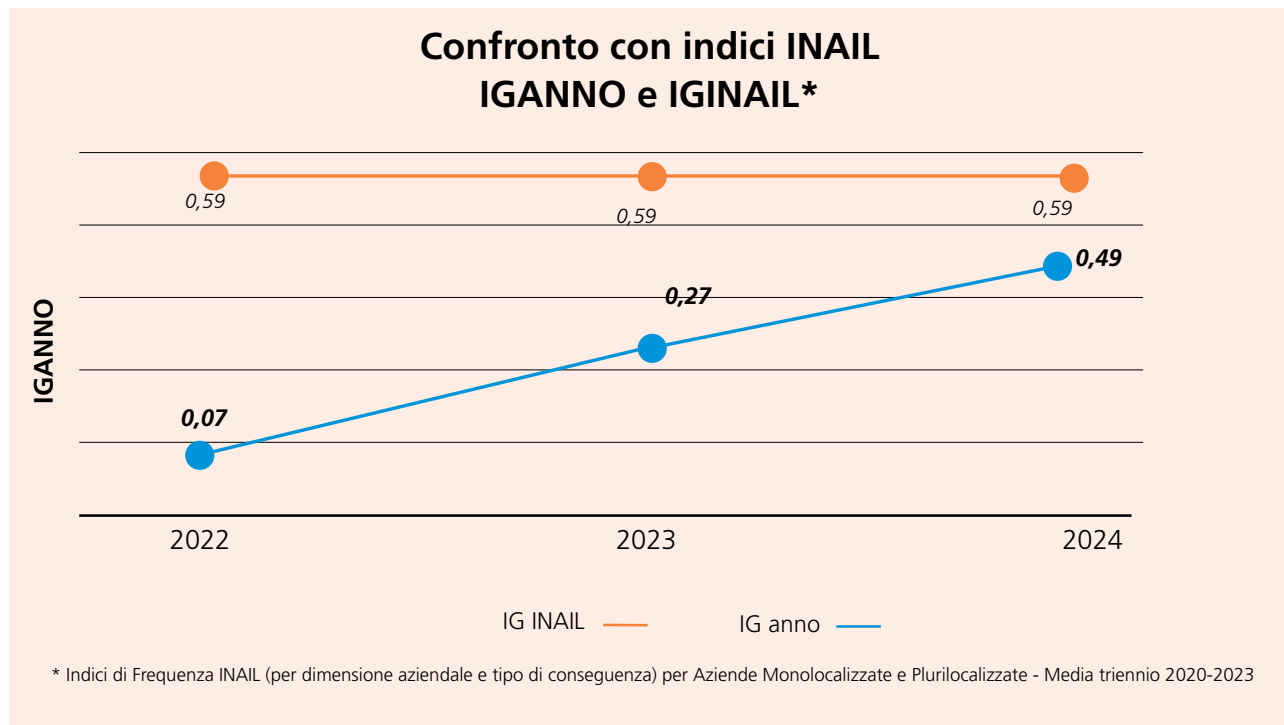
Come si evince dalla tabella, andando ad analizzare i dati per genere i valori relativi agli indici di frequenza e di gravità, considerando che gli infortuni hanno interessato solamente il personale di sesso maschile, aumentano, mentre scendono a zero per il personale di genere femminile.

Quanto all'**indice di frequenza**, la diminuzione di tale indice è dovuto principalmente alla diminuzione del numero di infortuni. Il confronto con gli **indici di settore elaborati dall'INAIL** risulta soddisfacente, riportando i valori **IF** di AdF al di sotto della media generale INAIL del settore di appartenenza (23,89).

CONFRONTO CON INDICI INAIL



Per l'indice di gravità, l'aumento è da imputarsi principalmente ad un numero di giorni di assenza per singolo infortunio superiore rispetto al 2023.



A fronte di quanto sopra descritto, l'analisi degli infortuni / mancati infortuni ha portato il Servizio di Prevenzione e Protezione a **non procedere ad un'ulteriore analisi di significatività degli stessi**, tale da portare all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e/o alla revisione di Procedure di Gestione Interne e Istruzioni Operative di lavoro.

5.3 La Comunicazione Interna

5.3.1 La valorizzazione delle risorse umane e le azioni di people care

GRI
2-29

Il consolidamento del percorso industriale intrapreso negli anni precedenti è stato accompagnato anche nel 2024 da azioni people care e people engagement volte a consolidare la consapevolezza di tutte le risorse di AdF nei confronti della strategia aziendale intrapresa, nonché dei mutamenti del contesto sociale ed economico all'interno del quale l'organizzazione opera. Tale obiettivo è stato perseguito tramite un mix di strumenti orientati a coinvolgere pubblici diversi e/o a condividere argomenti specifici, che si sono affiancati alla comunicazione interna rivolta all'intero organico che ha mantenuto il suo ruolo divulgativo attraverso gli strumenti già in essere (es. newsletter aziendale e intranet).

In questo contesto, le direttrici sulle quali si è sviluppata l'attività di comunicazione possono essere così sintetizzate:

- **BUSINESS STRATEGY:** attività di condivisione degli obiettivi di business, dell'andamento economico e finanziario della Società e delle principali evoluzioni organizzative.
- **PEOPLE STRATEGY:** attività volte a diffondere e consolidare il modello valoriale di AdF quale fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi di business, nonché quale elemento in grado di traghettare l'eredità aziendale nei confronti delle nuove generazioni e garantire così la continuità aziendale.

I diversi eventi e attività organizzate nell'arco dell'anno hanno coniugato in proporzioni diverse questi due elementi.

- Organizzazione dei due **eventi Cascade** (Operation e Customer&Innovation) all'interno dei quali sono stati presentati gli obiettivi di business delle strutture aziendali, grazie al contributo e all'intervento delle risorse direttamente coinvolte;

- Organizzazione dell'evento di presentazione del **Piano Obiettivi 2024**, in cui a partire dai singoli obiettivi di business si è andati a sviluppare e condividere un Piano integrato e trasversale tra le strutture per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, in riferimento ai quali l'applicazione dei **core value** aziendali, sviluppati e promossi nel 2023, diventa il fattore abilitante;
- Condivisione dei risultati dell'Indagine di **Customer Satisfaction** del secondo semestre 2023 e del primo 2024, nelle quale si evince un miglioramento complessivo di tutti gli indicatori, già in crescita nelle ultime rilevazioni;
- Iniziative a supporto della **compliance** aziendale, quali nello specifico:
 - Comunicazione per la sottoscrizione da parte di tutto il personale della politica su **GDPR e Privacy**;
 - Formazione e comunicazione in materia di **MOGC e D.lgs 231/01** e conseguente somministrazione di un test di apprendimento a riguardo
- Lancio e diffusione del **Piano Welfare** per i dipendenti relativo al PdR 2023;
- Condivisione delle iniziative di Comunicazione Esterna e Relazioni Istituzionali in occasione delle giornate internazionali per il **risparmio energetico** (18 febbraio) e per **l'acqua** (22 marzo);
- Incontro plenario dedicato alla Workforce, con l'obiettivo di diffondere e condividere all'interno delle base operativa territoriale i risultati raggiunti e le evoluzioni organizzative e di processo che hanno interessato l'ambito *operation* nell'anno di riferimento, anche attraverso le testimonianze dirette degli interessati a tutti i livelli organizzativi;
- Evento *AdF Experience*, nel corso del quale si è celebrato il percorso pluriennale di sviluppo e consolidamento del gestionale Salesforce e l'ottimizzazione dei processi di servizio commerciale conseguenti alla sua introduzione;
- Aggiornamento sulle progettualità innovative e delle esperienze formative condotte in azienda, attraverso la testimonianza diretta delle persone coinvolte nei progetti, all'interno della sezione "Jumps".

5.4 La formazione

GRI
201-4

GRI
404-1

GRI
404-2

La garanzia della continuità gestionale e manageriale di AdF passa anche attraverso il continuo approfondimento e ampliamento del bagaglio competenziale delle proprie persone: per questo AdF nel 2024 ha intrapreso ulteriori iniziative volte alla responsabilizzazione e al consolidamento della consapevolezza nei confronti delle proprie attività, e delle ricadute gestionali e non che queste possono generare all'interno dei processi di business, in continuità con quanto iniziato nel 2023.

In questo contesto, nell'anno 2024 AdF ha erogato oltre 12 mila ore formative, con una media procapite di 28,5 ore a persona sull'intero organico.

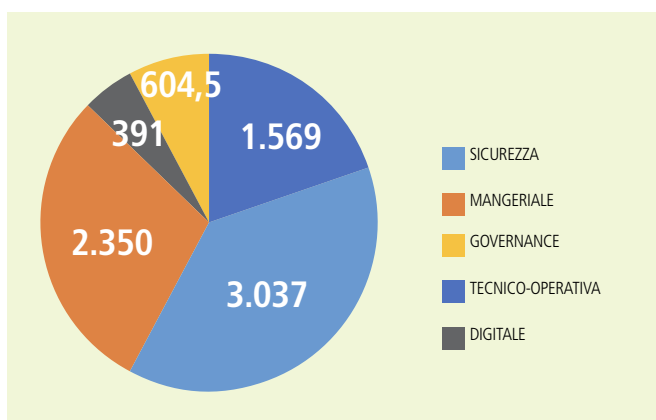
I percorsi di sviluppo aziendali avviati a partire dal 2019

hanno trovato un ulteriore momento di condivisione che ha reso sinergico il lavoro sui Valori Aziendali fatto nel 2023 con gli obiettivi previsti dai vari business per l'anno corrente, e per queste ragioni ha riguardato trasversalmente ca. 60 persone facenti riferimento a diversi ruoli di responsabilità e strutture aziendali.

Di particolare rilevanza è stato il percorso di consapevolezza in materia di D. lgs 231e MOG - rivolto all'intero organico con oltre 1.100 ore di formazione a cui hanno partecipato 438 dipendenti, tutti sottoposti a un test finale di apprendimento sulla materia che ha riportato una valutazione media di **26,63 p.ti su 30** - e il già citato impegno sul fronte della sicurezza.

A completare il quadro, il costante presidio delle competenze tecnico specialistiche legate al core business (oltre 2.100 ore formative destinate a 197 persone, ovvero ca. il 50% dell'Azienda e quasi totalità delle strutture Operation), quali Processi di Depurazione, Gestione Rifiuti, Processi di potabilizzazione, aggiornamento normativa appalti e introduzione di strumenti informatici per il monitoraggio del servizio, quali il nuovo schedatore Field Service e la nuova App per la creazione di fuori servizio.

Dal punto di vista statistico, la programmazione della formazione 2024 ha visto un significativo incremento rispetto all'anno precedente di quasi 4.000, pari a ca 1/3 del monte ore formativo complessivo che si assesta a 12.483 H.



ORE ⁸⁰ DI FORMAZIONE TOTALI PER CATEGORIA NEL TRIENNIO 2022-2024						
	2022	2023	2024	% 2022	% 2023	% 2024
Dirigenti	32	15	115	0,57%	0,17%	0,92%
Quadri	282	318	687,5	5,02%	3,67%	5,51%
Impiegati e tecnici	2.504	5.182	6.306	44,59%	59,75%	50,52%
Operai	2.797	3.157,5	5.277	49,81%	36,41%	42,27%
TOTALE	5.615	8.672,5	12.483^{*81}	100%	100%	100%

* di cui 97,5h svolte da altri profili

ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER GENERE 2024			
	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Dirigenti	0	115	115
Quadri	392	295,5	687,5
Impiegati e tecnici	3.300,5	3.005,5	6.306
Operai	5.251	26	5.277
TOTALE	8.967,5	3.515,5	12.483

Il dettaglio delle tematiche oggetto di formazione nel triennio 2022-2024 è rendicontato nella tabella che segue.

TIPOLOGIA CORSI EROGATI, NUMERO EDIZIONI E NUMERO PARTECIPAZIONI NEL TRIENNIO 2022 - 2024												
	NUMERO CORSI			NUMERO EDIZIONI			N. PARTECIPAZIONI ⁸²					
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022		2023		2024	
							Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Informatica	4	5	3	7	27	16	27	47	82	62	15	110
Inserimento neo-assunti	1	1	2	6	7	6	6	17	6	10	5	19
Tecnico - specialistica (inclusa quella su metodologia agile)	16	14	17	54	37	30	46	566	44	196	23	138
Manageriale/ Comportamenti	5	7	6	11	15	7	28	43	151	210	33	39
Amministrativo - gestionale	1	2	0	1	17	0	3	0	41	60	0	0
Sicurezza	15	15	16	24	47	60	18	164	30	404	72	245
Compliance ⁸³	8	18	15	8	25	47	15	8	86	87	113	312
TOTALE	50	62	59	111	175	166	143	845	440	1.029	261	863

ORE DI FORMAZIONE - MEDIE PRO-CAPITE NEL TRIENNIO 2022-2024			
	Ore medie pro-capite 2022	Ore medie pro-capite 2023	Ore medie pro-capite 2024
Dirigenti	32	15,00	57,50
Quadri	18,8	22,71	45,83
Impiegati e tecnici	10,22	21,41	25,74
Operai	16,45	17,94	29,65
MEDIA	13,02	20,03	28,37

⁸⁰ Per ore di formazione si intendono le ore di formazione programmate dalla Società, non le ore di frequenza effettiva al netto di eventuali assenze.

⁸¹ Da considerare ulteriori 15 ore erogate a Stagisti.

⁸² È riferito a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

⁸³ Negli anni 2019 e 2020 i corsi di questa area tematica afferivano nella tipologia "Sicurezza e Privacy"

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E PER TIPOLOGIA 2024								
	ORE TOT	ORE M	H PRO M	ORE D	H PRO D	AULA	ON LINE	ESP.LE
Dirigenti	115	0	0	115	57,5	13	0	102
Quadri	687,5	392	39,2	295,5	59,1	127,5	0	560
Impiegati e tecnici	6.306	3.300,5	23,91	3.005,5	28,08	3.898	0	2.408
Operai	5.277	5.251	29,66	26	26	5.277	0	0
ALTRO	97,5	24	0	73,5	0	41,5	0	56

I COSTI DELLA FORMAZIONE			
	2022	2023	2024
Costi diretti:			
Valore dei progetti formativi finanziati per l'anno	0	€ 109.054	€ 25.540
Costi vivi sostenuti	€ 156.324	€ 235.334	€ 82.672
Costi indiretti ⁸⁴	€ 171.519	€ 248.922	€ 350.897
TOTALE	€ 327.843	€ 484.256	€ 459.109



⁸⁴ Costo orario del lavoratore per ore di assenza dal lavoro per formazione

FOCUS

L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE

GRI
404-2

In continuità e coerenza con i percorsi formativi degli anni precedenti anche nel 2024 AdF ha progettato le proprie azioni di sviluppo manageriale tenendo conto dell'imprescindibile esigenza di rafforzare **l'integrazione tra il Senior management e le nuove generazioni** assunte negli ultimi anni (Cd "Next Generation").

I temi di questi percorsi si sono spostati dal Business al Sistema dei valori e alla cultura aziendale, con l'obiettivo di trasmettere alle nuove generazioni la consapevolezza in merito al percorso che sta intraprendendo AdF e al ruolo a cui sono chiamati all'interno di tale percorso, e al contempo ribadire l'importanza della responsabilità esercitata ad ogni livello gerarchico o ruolo all'interno dell'organizzazione e i suoi impatti verso l'interno e verso l'esterno.

Il contesto VUCA in cui AdF opera, impone infatti che il cambiamento sia tutt'altro che un processo puramente teorico e mentale, in quanto la mutazione degli schemi cognitivi si traduce necessariamente in una modifica della realtà, e ogni mutazione della realtà va a modificare i nostri schemi cognitivi.

Pertanto, sapere affrontare il futuro grazie all'eredità manageriale raccolta risulta un requisito essenziale per garantire la continuità aziendale negli anni a venire.

*Non è la specie più
intelligente a sopravvivere,
ma quella che si adatta
meglio al cambiamento*

Charles Darwin

5.4.1 La formazione ambientale e sulla sostenibilità

All'interno della formazione tecnico-operativa, AdF garantisce il costante aggiornamento tecnico e legislativo in tema ambientale sia per la continua evoluzione della materia sia per l'evoluzione tecnologica ad esso correlata in modo da mettere a disposizione a tutto il personale impegnato nel settore gli strumenti necessari all'individuazione di modalità operative sempre più efficienti per la tutela dell'ambiente. Per l'anno 2024 il focus è stato sulla tematica della **corretta tenuta e gestione dei rifiuti (tema già ampiamente attenzionato negli anni precedenti), sui processi di depurazione e potabilizzazione e sul risparmio energetico**.

Il programma formativo su questi argomenti ha interessato il personale della WF lungo l'intera filiera organizzativa (dai manager del territorio agli operatori) ed ha determinato l'erogazione di **712 ore formative** sull'argomento. AdF ritiene infatti che l'acquisizione di competenze e consapevolezza sulla materia - in primis da parte del personale operativo - sia fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e tutela dell'ambiente che la società si è posta. Altresì, il tema specifico dei reati ambientali è stato trattato all'interno della già citata attività su MOG e D.lgs 231/01

5.4.2 Rapporti e collaborazione con Scuola e Università

GRI
2-29

Nel corso dell'anno 2024 AdF ha partecipato ad un tavolo di confronto con l'Università di Siena per supportare la definizione della didattica dei corsi di Laurea Triennale in Scienze Chimiche e Magistrale in Chemistry.

Anche quest'anno AdF ha preso parte alla Career Week 2024 durante l'evento "Sustainability Career Day", giorno in cui è stato siglato l'accordo di collaborazione tra Università ed AdF. Durante la giornata AdF ha incontrato gli studenti* ed i laureati* presso la postazione allestita per l'evento al Palazzo del rettorato.

Nell'ambito del percorso che ha portato alla certificazione del Laboratorio di Analisi di via Giordania negli scorsi anni, AdF ha attivato anche nel 2024, in collaborazione con l'Università di Siena, stage formativi per l'inserimento curriculare di tirocinanti all'interno del proprio laboratorio, permettendo agli studenti stessi di completare il proprio piano di studi attraverso un'esperienza diretta all'interno di una struttura tecnologicamente all'avanguardia.

5.5 L'organizzazione (le modifiche organizzative)

GRI 2-13

A partire dal 2020 AdF ha intrapreso un percorso riorganizzativo finalizzato a rendere le strutture tutte capaci di adattarsi rapidamente ai mutevoli contesti, ad essere in grado di anticiparne i trend rafforzando la capacità di ascolto, innovazione e dinamicità.

In sintesi AdF ha implementato un modello di 'Business Agility', ossia un modello flessibile che consente all'azienda di garantire:

- Continuità strategica - economia circolare e transizione ecologica restano i pillars della base strategica di AdF;
- Approccio diversificato – AdF continua a focalizzarsi su business distintivi e diversificati, puntando ad una crescita del Territorio e delle Persone;
- Solidità Finanziaria – si continua ad utilizzare un approccio flessibile su investimenti e KPI economico finanziari.

Nel corso del 2024 gli interventi organizzativi:

- a livello di macrostruttura sono stati focalizzati alla creazione di un presidio unico dedicato agli stakeholder, in termini di relazioni istituzionali, comunicazione ad essi dedicata e valorizzazione della Sostenibilità;
- a livello di micro hanno puntato a creare le condizioni ideali per agevolare lo sviluppo del pensiero complesso, la leadership diffusa ed il lavoro in team, si sono concretizzati nella definizione di presidi in grado di supportare adeguatamente e velocemente il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Elemento comune agli interventi su descritti è il modello di sviluppo delle persone che AdF sta perseguendo negli ultimi anni, modello che supera il principio della gerarchia in favore della flessibilità delle risorse, dell'up – skilling, ossia dell'ampliamento delle loro competenze e della cultura del raggiungimento dell'obiettivo.

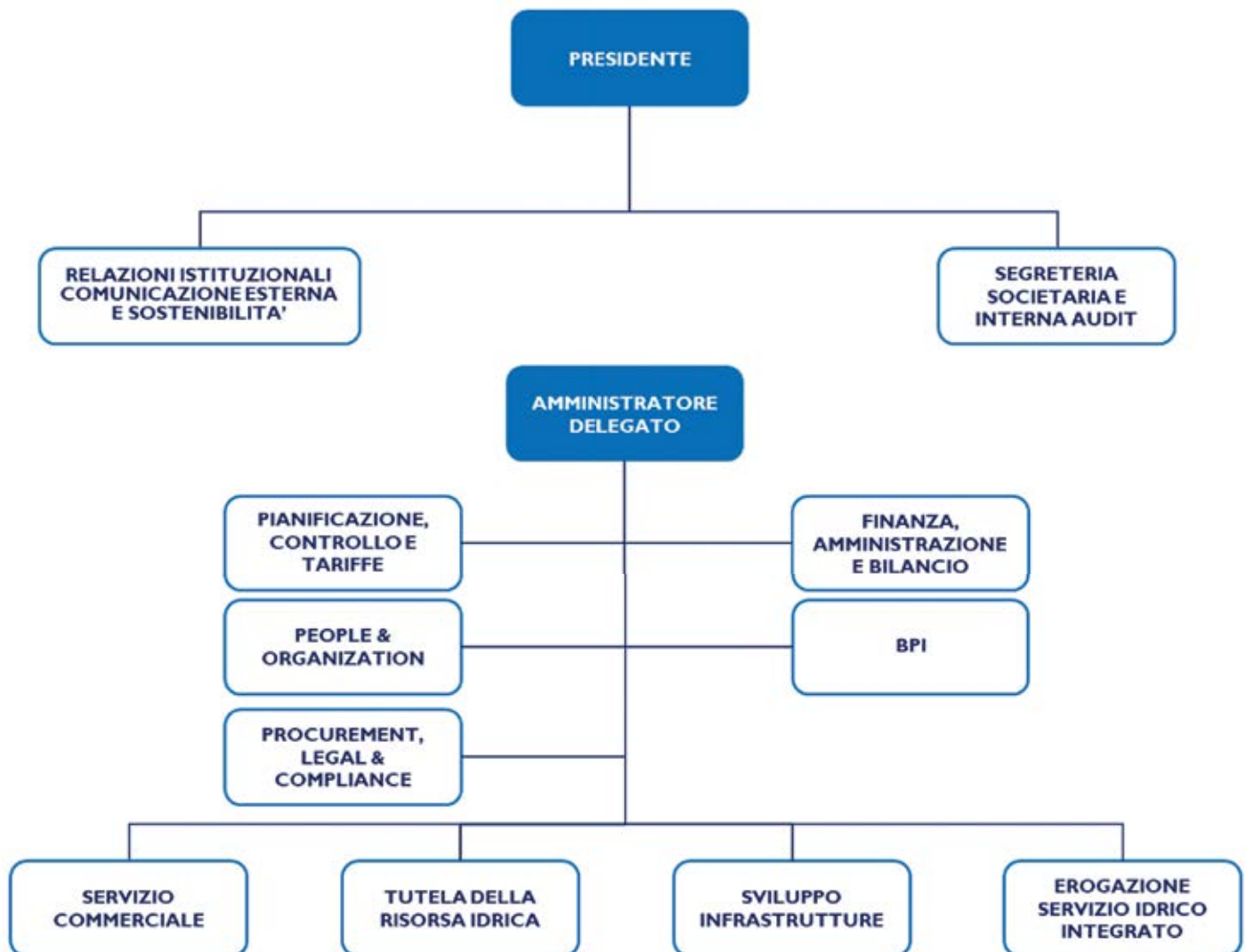
In virtù del suddetto driver, il trinomio Piano Industriale – Organizzazione – Piano dei Fabbisogni di competenze è stato costantemente sviluppato per garantire il raggiungimento degli obiettivi assicurando, al contempo, la capacità di cogliere le opportunità del contesto esterno in termini di Sostenibilità, Innovazione e PNRR.

In occasione di mobilità interna del personale, la tempistica di comunicazione tiene conto delle necessità organizzative e di servizio e degli impatti derivanti dal cambio delle attività.

AdF si è dotata di un **sistema di procure e deleghe** ivi comprese quelle in materia di salute, sicurezza e ambiente, atte a garantire il massimo presidio possibile rispetto alle tematiche e alle normative di riferimento. Tale sistema investe alcune funzioni a riporto dell'Amministratore Delegato.



Macro Struttura al 31.12.2024



FOCUS

L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE

GRI
404-2

Innovazione e Digitalizzazione sono i pilastri della strategia ICT (Information and Communication Technology) di AdF che si snoda attorno ai principi di sviluppo dei sistemi informativi in termini di **affidabilità, disponibilità e performance** al fine di supportare ancor più le esigenze del Business accompagnando fattivamente la Società nel percorso di Transizione Digitale già intrapreso al fine di coniugare il concetto di **Tradizione Idrica**. Nell'ottica del miglioramento continuo risulta dirimente la individuazione di un piano strategico di **breve, medio e lungo termine**:

- » Breve termine: proseguimento del processo di evoluzione tecnologica volta alla digitalizzazione con sostituzione efficace dei sistemi legacy, scouting continuo su strumenti accessibili e sostenibili.
- » Medio termine: indirizzamento eventuali nuove esigenze anche normative secondo il paradigma Cloud-first e con focus sulle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale.
- » Lungo termine: valorizzazione nuove tecnologie abilitanti al momento emergenti.

Al fine di perseguire questi sfidanti obiettivi, occorre partire dai concetti stessi di Innovazione e digitalizzazione intesi come:

- Innovazione: Introduzione di nuove modalità di progettazione, di produzione e distribuzione di beni e servizi;
- Digitalizzazione: Processo di trasformazione e di conversione di grandezze analogiche in informazioni digitali, effettuata mediante un dispositivo.

Per AdF fare Innovazione Digitale non vuol dire semplicemente utilizzare le nuove tecnologie in quanto tali, ma partire da queste per **ripensare e semplificare un processo produttivo e creativo**, erogare nuovi beni e servizi volti al miglioramento della vita dei Clienti, ridisegnare, in una logica di apertura al cambiamento, i modelli che governano il business **creando Valore**.

Per il 2024 le iniziative in ambito **Innovazione e Digitalizzazione** sono state declinate nelle seguenti **4 Missioni**:



Facendo leva sui concetti chiave di **Cyber Security e Artificial Intelligence** (reattiva, proattiva, dispositiva e generativa) declinata nelle sue componenti chiave:

- Big Data & Advanced Analytics
- Machine Learning
 - o Unsupervised Learning
 - o Supervised Learning
 - o Reinforcement Learning
 - o Deep Learning (Reti Neurali)

Nel 2024 si è iniziato a indirizzare i tocchi della transizione digitale (individuati a partire dal 2023) per il **Servizio Idrico Integrato** sempre più inteso nella accezione di **Servizio Idrico Circolare**:



Nel dettaglio, per ogni processo cardine, sono state indicate le tecnologie abilitanti di riferimento e il potenziale beneficio ottenibile.

FOCUS

EVOLUZIONE DEI PROGETTI AGILE VERSO L'APPROCCIO PMO

GRI
2-29

GRI
404-2

Nel 2024, AdF ha integrato la gestione dei progetti in ambito PMO avviata negli anni precedenti, portandola nell'ordinarietà dei processi e delle attività lavorative.

Il metodo agile, consolidato nel 2023, è diventato parte integrante della cultura aziendale per massimizzare l'efficacia e l'efficienza delle attività a maggior valore aggiunto per AdF.

I team trasversali e auto-organizzati con un approccio iterativo-incrementale, sono diventati una costante gestionale. Grazie alla sinergia tra competenze diverse, questi gruppi affrontano le sfide industriali con risultati ormai sistematicamente superiori alle aspettative.

L'unità BPI (Business Process Improvement), dopo le sperimentazioni degli anni precedenti, ha consolidato il ruolo del PMO (Program Management Office). Oggi, il PMO garantisce un monitoraggio continuativo e strutturato della governance dei progetti e dei programmi, contribuendo alla solidità del modello operativo aziendale.

Infine, ogni iniziativa del PMO è oggi strettamente allineata agli obiettivi quali quantitativi delineati nel Business Plan e nelle linee strategiche. Questo approccio permette di valutare sistematicamente il valore tangibile e intangibile raggiungibile, assicurando, anche attraverso l'indicazione di metriche e KPI ad hoc, che ogni progetto contribuisca al successo complessivo di AdF.



6

ADF E I FORNITORI

I FORNITORI	
NUMERO TOTALE FORNITORI QUALIFICATI	811
<i>DI CUI</i> % 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
<i>DI CUI</i> <i>SPESA VERSO</i> FORNITORI LOCALI (MLN/€)	46,83 (+ 119% circa rispetto al 2023)
N. ORDINI TOTALI A FORNITORI QUALIFICATI	1.359
<i>DI CUI % ORDINI</i> <i>A FORNITORI LOCALI</i>	42%



6.1 I fornitori di AdF

GRI
2-6GRI
2-23GRI
203-1GRI
203-2GRI
204-1GRI
413-1GRI
413-2

AdF, nell'ambito dei procedimenti di gara e nel rispetto dei criteri previsti dalla vigente normativa, seleziona i fornitori sulla base **di standard qualitativi ed economici**, cercando il miglior rapporto qualità-prezzo, potendo in generale - attesa la sua natura giuridica di impresa pubblica operante in settori speciali - inserire clausole che sostengono in via diretta o indiretta le imprese locali, in linea con quanto previsto dal codice dei Contratti Pubblici, appunto, sul principio della parità di trattamento.

L'informatizzazione di tutti i processi di gestione dei rapporti con i Fornitori ha permesso, inoltre, la partecipazione alle procedure di selezione di un numero sempre crescente di imprese (operanti o meno sul territorio di competenza del Gestore) che, in ogni modo, possono contare costantemente sul supporto e l'affiancamento dell'Ufficio Albo Fornitori che, infatti, è quotidianamente a disposizione per i vari e diversi chiarimenti e/o spiegazioni, sia via mail che via telefono.

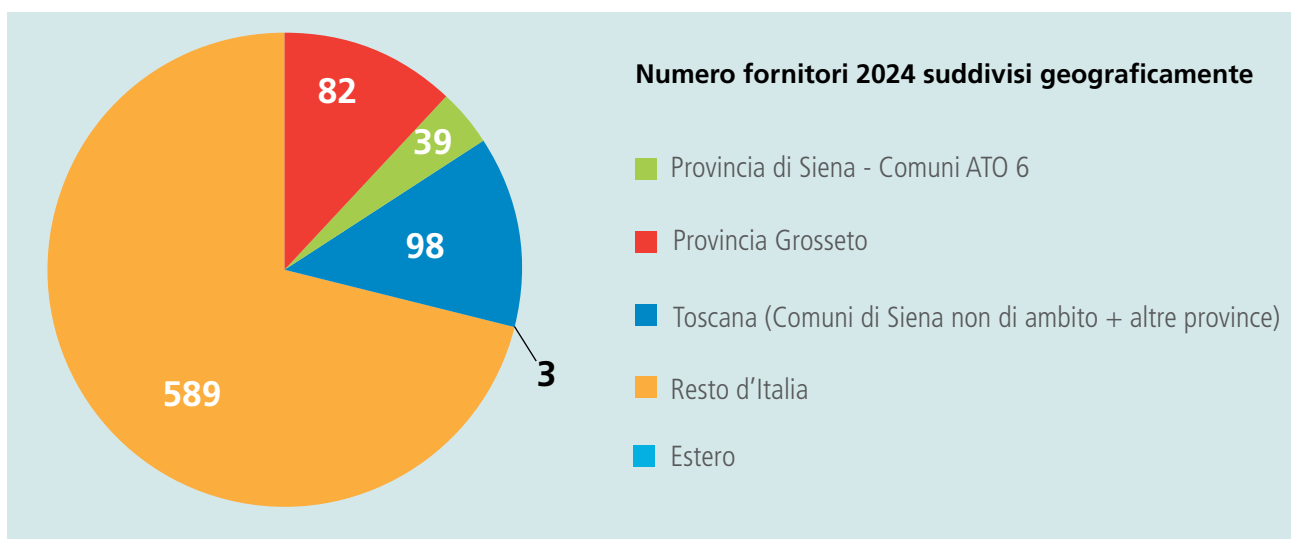
Anche con l'adozione del Protocollo di Economia Circolare di cui si tratterà in seguito, AdF ha voluto affermare un modello di Azienda capace di **innovazione e di forte sinergia col territorio**, che porti anche un notevole **incremento di Fornitori aventi sede nel territorio gestito** da AdF oltre a notevoli benefici al territorio sul quale la stessa AdF opera.

Va da sé come il Protocollo di Economia Circolare vada ad **impattare positivamente sulle condizioni economiche degli stakeholder di AdF** e sui sistemi economici locali ma anche nazionali e globali. Riteniamo, infatti, che il sostegno reso ai fornitori locali, possa indirettamente attirare ulteriori investimenti a favore dell'economia locale. L'approvvigionamento a livello locale può essere una strategia per garantire la fornitura, sostenere un'economia locale stabile e mantenere i rapporti con la comunità.

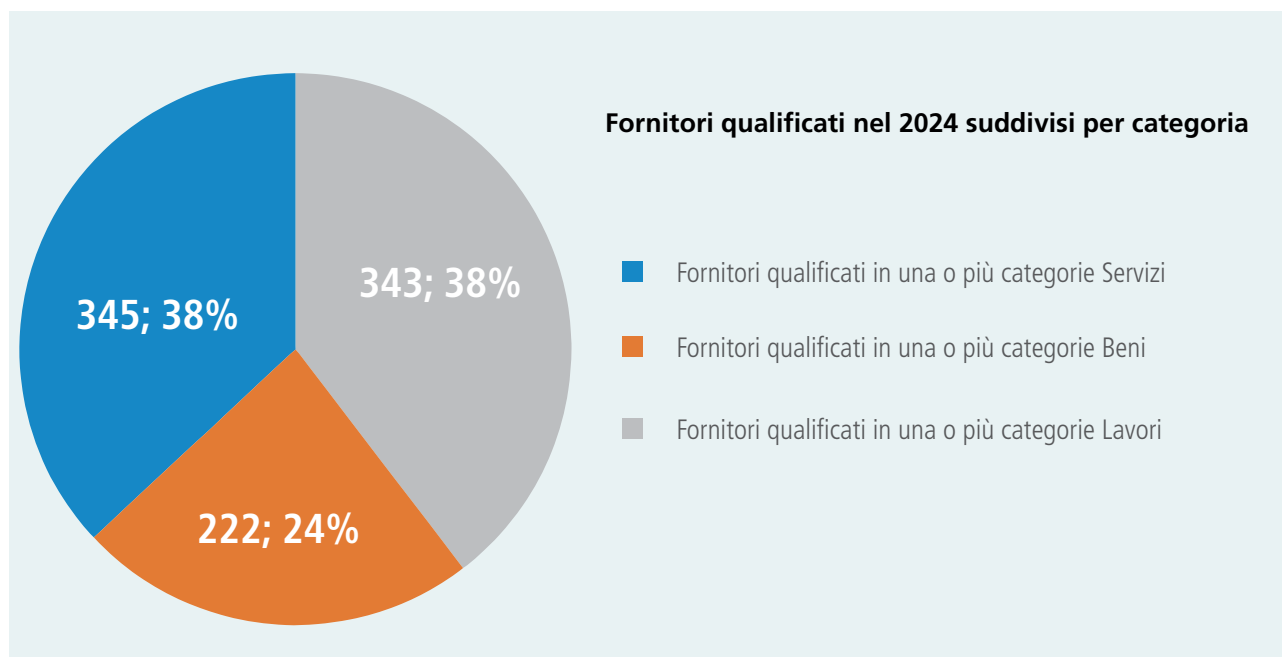
Nel 2024 i **Fornitori qualificati** iscritti all'Albo di AdF sono **811** e risultano così suddivisi per sede legale:

NUMERO FORNITORI 2024 SUDDIVISI GEOGRAFICAMENTE	Numero	Percentuale
Provincia di Grosseto	82	10,11%
Provincia di Siena - Comuni ATO 6	39	4,81%
Toscana (Comuni di Siena non di ambito + altre province)	98	12,08%
Resto d'Italia	589	72,63%
Estero	3	0,37%
TOTALE	811	100,00%

I fornitori locali, ossia provenienti dai 55 Comuni (28 della Provincia di Grosseto e 27 della Provincia di Siena) aventi sede nel territorio gestito da AdF, sono circa il **14,92% del totale**.



FORNITORI QUALIFICATI	Numero	Percentuale
FORNITORI QUALIFICATI IN UNA O PIÙ CATEGORIE "BENI"	222	24,40%
FORNITORI QUALIFICATI IN UNA O PIÙ CATEGORIE "SERVIZI"	345	37,91%
FORNITORI QUALIFICATI IN UNA O PIÙ CATEGORIE "LAVORI"	343	37,69%
TOTALE	910	100,00%



Si precisa che il totale di 910 dei Fornitori qualificati nelle diverse categorie beni/servizi/lavori è più alto del totale del numero dei Fornitori complessivamente qualificati (pari a 811) poiché ciascun Fornitore iscritto all'Albo può qualificarsi in più e diverse categorie.

In data 1.07.2023 la Società ha recepito la nuova normativa contenuta nel D.Lgs n. 36/2023 "NUOVO CODICE DEGLI APPALTI". AdF ai sensi dell'art. 50 comma 5 del suddetto Codice, ha adottato, in conformità ai principi eurounitari ed ai principi generali di cui al Libro I° Parte I° Titolo I° del medesimo Codice, un proprio Regolamento interno per disciplinare gli affidamenti di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato nella seduta del Consiglio di amministrazione con Delibera del 7/07/2023 Prot. nr. 20187 poi successivamente aggiornato con determinazione dell'AD prot. nr. 5459 del 29.02.2024.

In ragione dell'applicazione del D.lgs n. 36/2023, AdF ha altresì provveduto ad adeguare la vigente "procedura degli appalti estranei al campo di applicazione del Codice dei Contratti Pubblici, secondo quanto previsto dall'Art. 141 comma 2 del nuovo codice.

Infine, nell'ambito della disciplina degli affidamenti non strumentali dal punto di vista funzionale all'attività che AdF è chiamata ad espletare, si richiama il vigente Protocollo di Economia Circolare ed il relativo Regolamento Operativo approvato con determinazione dell'Amministratore Delegato Prot. n. 98811 del 03.08.2020 e revisionato lo scorso giugno 2024.

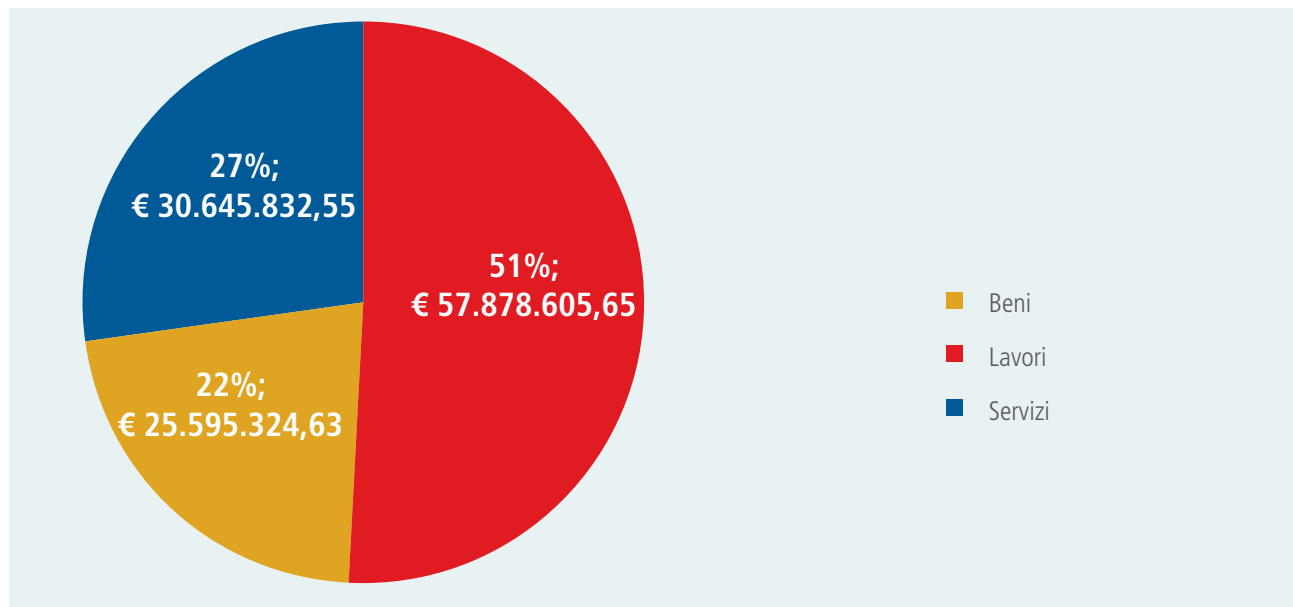
Tanto premesso, nel disciplinare l'affidamento degli appalti di lavori, beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, AdF continua a perseguire per l'affidamento dei contratti e la loro esecuzione, la massima tempestività ed il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza in ossequio al principio cardine del risultato introdotto dal legislatore all'art. 1 del codice 2023.

Nel corso dell'anno 2024 sono terminate le procedure di affidamento e sono in corso di esecuzione procedure di gara ed affidamenti diretti ammessi alle seguenti linee di finanziamento PNRR:

- missione M2 ("Rivoluzione verde e transizione ecologica"), componente C4 ("Tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica"), investimento I4.2 ("Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti");
- missione 2, componente 4, investimento 4.1;
- missione M2C1 inv. 3.1 "Isole Minori" (Revamping Dissalatore Isola del Giglio).

Nel corso dell'anno 2024 sono stati contrattualizzati 1.359 ordini e contratti per un importo totale di spesa di € 114.119.762,83€.

Tipologia di Ordini/Contratti	Totale Importo ordinato/ Contrattualizzato €	Numero ordini/contratti
Beni	25.595.324,63 €	146
Servizi	30.645.832,55 €	1.184
Lavori	57.878.605,65 €	29
TOTALE ORDINATO/CONTRATTUALIZZATO	114.119.762,83 €	1.359

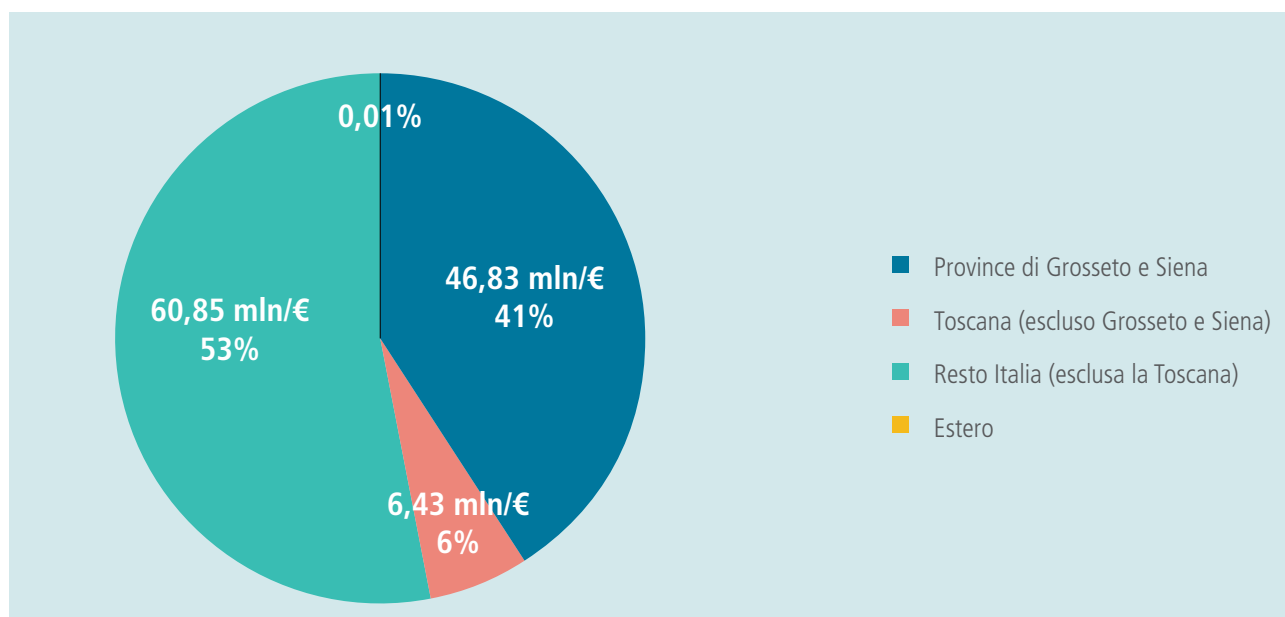


È stata poi effettuata anche una ripartizione degli ordini e contratti sulla base della provenienza geografica degli operatori economici.

RIPARTIZIONE TERRITORIALE ORDINI/ CONTRATTI 2024	TOTALE IMPORTO ORDINATO CONTRATTUALIZZATO IN €	NUMERO ORDINI CONTRATTI	% IMPORTO CONTRATTUALIZZATO
Province di Grosseto e Siena	46.830.787,98 €	570	41,04%
Toscana (escluso Grosseto e Siena)	6.430.878,22 €	282	5,64%
Resto Italia (esclusa la Toscana)	60.850.342,63 €	503	53,32%
Estero	7.754,00 €	4	0,01%
TOTALE ORDINATO CONTRATTUALIZZATO	114.119.762,83 €	1.359	100%

La percentuale di spesa verso fornitori locali è di circa il **41,04%** del totale.

Si precisa che per "ordinato/contrattualizzato" deve intendersi l'importo totale emesso da AdF nel 2024, attraverso ordini e/o contratti, mentre l'importo totale consuntivato (ovvero utilizzato) di ordini e contratti da AdF nel 2024 è pari ad € 21.771.259,63.



È facilmente comprensibile come tale spesa generi impatti positivi su tutto il territorio; tra l'altro, nonostante si sia in presenza di una normativa che non prevede l'obbligatorietà di selezione dei Fornitori su base geografica e di un sistema informatico che permette la qualificazione (anche) di Operatori Economici non provenienti dall'ambito territoriale gestito da AdF, una buona percentuale di spesa risulta ripartita tra le province di Siena e Grosseto e questo è maggiormente evidente se valutiamo l'intera Regione Toscana.

Tra gli impatti positivi che questa spesa genera sul territorio, oltre alle ben comprensibili ricadute economiche, sono altresì evidenti quelle che incidono sull'indotto occupazionale, sullo sviluppo, sull'innovazione e sul positivo andamento del mercato. Non devono, poi, dimenticarsi i benefici derivanti dal ricorso all'istituto del subappalto, anche alla luce degli ultimi aggiornamenti normativi che vedono l'aumento delle percentuali subappaltabili molto spesso in favore di imprese locali, in grado di lavorare in modo più efficace e più efficiente oltretutto più conveniente, non fosse altro che per la loro maggior conoscenza del territorio e per la possibilità di adottare prezzi più competitivi derivanti dalla presenza in loco.

Il valore dei subappalti autorizzati da AdF con aziende del territorio è di un valore pari ad 3,00 mln €.

Inoltre, è bene tener conto del fatto che le imprese appaltanti hanno l'obbligo di assicurare alla stazione appaltante AdF la presenza di proprie sedi operative sul posto di esecuzione del contratto; quindi, i costi di predisposizione ed attivazione di tali sedi hanno, anch'essi, una sicura ricaduta positiva sull'ambito oggetto di gestione.

Con l'emanazione del nuovo codice, nell'ambito delle procedure di gara relative all'affidamento di contratti di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale, tenuto conto della tipologia di intervento, sono previste all'interno dei documenti di gara, anche come criteri premiali, l'inserimento di **misure ambientali e sociali** con le quali sono richieste, compatibilmente all'organizzazione d'impresa dell'o.e., misure orientate tra l'altro a **garantire l'adozione di pratiche e comportamenti virtuosi dal punto di vista ambientale, pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa, nonché l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore** in linea con quanto previsto dal comma 2 dell'art. 57 del Dlgs 36/2026.

Nell'ambito delle procedure di gara relative all'affidamento di servizi e di lavori le imprese partecipanti, in sede di offerta economica, sono tenute ad inserire l'importo dei propri costi della manodopera, relativamente ai quali prima dell'aggiudicazione la stazione appaltante (S.A.) procederà a verificarne il rispetto di quanto previsto dall'art. 110, del D. Lgs. n.36/2026), ovvero valutare se siano o meno coerenti con i costi indicati dalla S.A. ed i CCNL applicati. Nello specifico sono ritenuti coerenti, e quindi non vengono assoggettati alla verifica prima dell'aggiudicazione di cui all'art. 108 comma 9 del Dlgs 36/2023, scostamenti nell'importo della manodopera inferiori al 15% rispetto a quanto determinato dalla stazione appaltante.

Ai sensi dell'art. 58 D.lgs n. 36/2023 in conformità alla disciplina comunitaria in materia di appalti pubblici, AdF al fine di favorire l'accesso delle microimprese, piccole e medie imprese, alla luce del principio europeo del "favor participationis", incentiva la suddivisione degli appalti in lotti funzionali ovvero in lotti prestazionali in conformità alle categorie o specializzazioni nel settore dei lavori, servizi e forniture.

Per un approfondimento sul mondo dei Fornitori di AdF, sul Sistema di qualificazione e sull'iscrizione all'Albo, per informazioni su appalti e i relativi esiti delle gare aggiudicate, per la consultazione del nostro regolamento, si rinvia al nostro sito ed in particolare alla sezione "Area Fornitori" <https://www.fiora.it/area-fornitori/>.

Merita, infine, accennare alla volontà di AdF di proseguire con pratiche di acquisto eco-sostenibili in ossequio alle disposizioni del Codice degli Appalti che incoraggiano la diffusione di tecnologie ecocompatibili e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale. Tutto ciò compatibilmente con la particolare natura degli appalti banditi da AdF e, comunque, senza perdere di vista il potenziale delle ditte locali.

Per AdF è importante porre l'attenzione sui temi ambientali, culturali, sportivi e sociali; per questo motivo ogni anno vengono dedicate parte delle risorse per sostenere o promuovere iniziative di realtà che operano sia a livello locale che nazionale o internazionale.

Si conferma, pertanto, che il filo conduttore della mission dell'azienda è quello di sviluppare un rapporto virtuoso con la collettività e il territorio anche nell'ottica di rafforzare il senso di appartenenza alla propria comunità.

FOCUS

I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-9

GRI 403-10

I controlli effettuati sui fornitori nel corso del 2024, sono di seguito riportati:

CONTROLLI DI VIGILANZA INTERNA	N.	DEVIAZIONI RILEVATE	DEVIAZIONI RISOLTE
Appaltatori	137	9	9

In AdF è attivo un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**. Gli addetti a tale servizio effettuano, secondo un calendario condiviso, una serie di controlli sui cantieri. La numerosità di tali controlli è calcolata sulla base dell'importo dei lavori e dalla pericolosità/rischi connessi.

Nel 2024 sono state effettuate n. 137 verifiche totali che hanno portato a riscontrare n. 9 non conformità, prettamente di carattere documentale; pertanto, in cantiere non si sono verificate anomalie legate a gap di sicurezza. Ognuna di tali non conformità è stata correttamente chiusa dalla ditta oggetto del controllo e verificata.

Nel 2024 le **ore lavorate dai dipendenti degli appaltatori** (compresi subappaltatori) impiegati su contratti di servizi/lavori sono state **2.024,116⁸⁵**.

Il numero dei dipendenti degli appaltatori (compresi subappaltatori) impiegati su contratti di servizi/lavori **sono state 366**.

Nel 2024 **non** sono pervenute segnalazioni di infortunio **per gli appaltatori**.

Alla luce dell'importanza del recepimento di tali informazioni relative agli appaltatori, è stato creato un canale dedicato di comunicazione di tali dati per tutti gli appaltatori, gestito da figure specifiche della capogruppo coadiuvate dagli RSPP delle società consorelle.

⁸⁵ Questo valore è stato stimato in base all'incidenza della mano d'opera sulla produzione annuale 2024 di ogni impresa (suddivisa tra lavori e servizi) diviso il costo medio orario come da contratto CCNL.

6.1.1 Il Protocollo di Economia Circolare



Stante la sua natura di società a capitale misto pubblico-privato (con socio scelto con gara) che gestisce in esclusiva il SII dell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 Ombrone, AdF opera nell'ambito dei c.d. "Settori Speciali". Secondo la normativa vigente, dunque, AdF è obbligata ad applicare le norme del "Codice dei Contratti pubblici" solo se l'affidamento interessa un'attività che possa ritenersi strumentale al Servizio Idrico Integrato. Non è invece tenuta all'esperimento di procedure a evidenza pubblica per le attività non strettamente funzionali al SII, ovvero per quelle estranee al settore speciale costituente il proprio "core business".

La Società rappresenta, di fatto, la prima stazione appaltante della provincia di Grosseto e una delle prime in quella di Siena.

Allo scopo di farsi "garante" dello sviluppo e della tenuta dell'economia del territorio in cui opera, nonché di fungere da sostegno per rilanciare il lavoro delle aziende locali, AdF prosegue nel progetto già avviato denominato "Protocollo di Economia Circolare", destinando agli Operatori Economici del territorio una parte degli affidamenti non sottoposti

alla disciplina del Codice degli Appalti. Si rammenta che il gestore ha perciò istituito un sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti c.d. "no core business" e creato un Albo ad hoc per permettere alle sole imprese locali la partecipazione a tali appalti, riconsegnando così al territorio parte delle risorse economiche da esso provenienti. La volontà è quella di continuare a garantire un indotto per le aziende locali e, al tempo stesso, la valorizzazione di professionalità, innovazione, sviluppo e responsabilità sociale, puntando ad azioni concrete verso un futuro sostenibile. Si conferma che trattasi della prima iniziativa di questo tipo in Italia nel campo dell'idrico.

Le aziende che si candidano a fornire beni, lavori e servizi ad AdF devono soddisfare i requisiti di qualità, prezzo e affidabilità, ma anche condividere l'attenzione verso l'innovazione dei processi e l'impegno alla riduzione degli impatti e dei rischi di natura ambientale e sociale presenti nella filiera di approvvigionamento, impegnandosi in una relazione trasparente e responsabile. Nella valutazione delle prestazioni si terrà in considerazione anche il comportamento di **responsabilità sociale e ambientale** e i fornitori saranno sottoposti a verifiche su questi aspetti. Tali requisiti permettono di migliorare le performance del territorio grossetano e senese proprio a partire dalla sua sostenibilità ambientale. Per favorire la sostenibilità, i fornitori devono quindi possedere alcuni importanti requisiti (elencati in modo dettagliato nel nuovo Regolamento allegato al Protocollo pubblicato in data 26/07/2024 che ha modificato detti requisiti) per iscriversi all'elenco, e precisamente di seguito:

- la propria Sede Legale e/o Operativa in uno dei 55 Comuni che compongono la "Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone";
- riduzione dell'1% dei consumi energetici presso le proprie sedi rispetto al 2023

oppure

- aumento della componente di energia rinnovabile di almeno l'1% rispetto al 2023

oppure

- aumento del 5% dei rifiuti indirizzati a processi di recupero

oppure

- aver ottenuto o aver avviato le attività per ottenere la certificazione 45001

oppure

- assunzione di personale appartenente alle "categorie cd protette" - oltre previsioni normative.

Ai fornitori di AdF è inoltre richiesta l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico e dal MOG 231/2001 aziendali, condizione imprescindibile per instaurare e proseguire un rapporto di reciproca fiducia e di reale collaborazione, e l'i-



ter di approvvigionamento continua a fondarsi su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva.

QUALCHE DATO SUL PROTOCOLLO					
	2020	2021	2022	2023	2024
N. fornitori locali iscritti Albo in EC al 31/12	29	54	137	102	85
N. categorie merceologiche in EC Albo al 31/12	26	26	26	26	26
N. ordini/contratti in EC al 31/12	5	70	79	65	58
Importo totale ordinato/contrattualizzato in EC al 31/12	€ 266.570,97	€ 1.817.566,75	€ 1.122.736,83	€ 451.703,45	€ 1.468.696,25

AdF si è posta anche il tema dell'accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà al reperimento di risorse. A tale scopo la società ha sottoscritto apposite convenzioni con alcuni istituti di credito del territorio, che prevedono l'offerta di strumenti bancari agevolati per le imprese che aderiscono agli albi di AdF riservati all' Economia Circolare.

AdF nel tempo pone in essere con i maggiori rappresentanti delle imprese del territorio grossetano - CNA, Confartigianato e Ance - iniziative utili al coinvolgimento dei propri associati nel percorso virtuoso avviato con l'intento di incentivare e sostenere la sostenibilità. Essi continuano a riunirsi insieme anche ai rappresentanti degli stakeholder del territorio, con l'obiettivo di verificare i risultati raggiunti e la qualità delle azioni intraprese nell'ambito del Protocollo e di ottenere elementi utili per valutare l'efficacia del Protocollo stesso. L'attività di monitoraggio, inoltre, contribuisce ad assicurare all'intero processo un adeguato livello di trasparenza, a garanzia di tutti i soggetti coinvolti.

Tra le istituzioni e gli attori del territorio coinvolti nella stesura di detto Protocollo, si ricordano la Regione Toscana e gli enti locali, nonché AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, gli Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria. La base di questo lavoro è costituita dalla sensibilità di tutti verso lo sviluppo economico e sociale, la sostenibilità e la tutela ambientale, la crescita del benessere e dell'indotto occupazionale, l'innovazione ed il positivo andamento del mercato del territorio.

Preme rammentare che il Protocollo, già vincitore del Premio Compraverde BuyGreen al Forum nazionale dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato per un'economia più giusta e sostenibile, ha ottenuto altresì un riconoscimento all'interno del contest "Sviluppo Sostenibile e Impatto Sociale" assegnato nel corso dell'iniziativa "Acea Green Cup", regata velica organizzata da Acea SpA, con il patrocinio del Ministero della Transizione Ecologica.

Di seguito il link per saperne di più del Protocollo di Economia Circolare: <https://www.fiora.it/news/lunione-fa-la-forza-cresce-le-economia-circolare-di-adf/>.

6.2 Le politiche degli acquisti

GRI
2-24GRI
2-23GRI
414-2

AdF garantisce la verifica e la gestione delle procedure di affidamento dei contratti di appalto nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa di settore, con l'obiettivo di razionalizzare il processo di approvvigionamento ed aumentarne l'efficienza, anche tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer, con un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, su una buona sinergia con le Unità aziendali richiedenti gli approvvigionamenti e su una relazione trasparente con i Fornitori.

La gestione dei fornitori è un aspetto rilevante, poiché va ad incidere sulla qualità del servizio oltreché sull'immagine dell'Azienda.

I Fornitori sono considerati anche quale parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano infatti sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Anche per questo motivo e per poter contare su una catena di fornitura resiliente e responsabile AdF è determinata nell'improntare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati a reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione; al fine di migliorare il monitoraggio dell'intera catena di fornitura, si è pertanto deciso di operare con un Sistema di Qualifica direttamente collegato con il portale delle gare.

L'iter di approvvigionamento di beni, servizi e forniture, puntualmente definito in procedure interne al Sistema di Gestione Aziendale certificato che recepiscono la normativa di settore (D. Lgs. n.36/2023 e ss.mm.ii), si fonda sul rispetto di **regole e procedure**, ivi inclusi i processi di due diligence volti a valutare eventuali rischi di corruzione ed i principi fondamentali di **libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, economicità, efficacia, tempestività e correttezza**.

Promuovere la cultura della responsabilità e dell'etica è uno dei primari obiettivi di AdF anche nei confronti dei propri Fornitori che vengono costantemente monitorati su temi quali **salute e sicurezza, inclusione e diversità, tutela della privacy, regolarità contributiva, libertà di associazione, eventuali procedimenti in corso e policy etiche**.

Più in generale, si chiede a tutti i Fornitori di AdF l'adesione ai principi espressi in documenti quali il Codice Etico o il Modello Organizzativo Gestionale relativamente ai principi di cui al D. Lgs. 231/2001. Una tale adesione è infatti considerata conditio sine qua non sia per l'avvio e il proseguo della relazione negoziale, che per l'instaurarsi di un rapporto di massima reciproca fiducia e di reale collaborazione. In ogni modo, allo stato, **NON** ci sono Fornitori valutati negativamente né, tantomeno, esclusi dall'Albo perché contrattualmente inadempienti. Parimenti, **NON** ci sono Fornitori che hanno manifestato l'intenzione di non voler adempiere al Codice Etico AdF o che, in qualche modo, si sono resi trasgressori contravvenendo quanto ivi statuito.

Uno dei principali canali di contatto con i Fornitori è rappresentato dal sito istituzionale dell'Azienda www.fiora.it all'interno del quale AdF ha sviluppato la sezione specificamente denominata "Area Fornitori" ove, oltre all'Area Trasparenza (utile al reperimento di informazioni sugli appalti banditi da AdF e sui relativi esiti di aggiudicazione) e Codice Etico, sono pubblicati il Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, di beni e di servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie, il Regolamento unico dei Sistemi di Qualificazione UE Settori Speciali LAVORI/ SERVIZI/ BENI di AdF, il Sistema di qualificazione lavori beni servizi, Adden-

dum al "Regolamento per l'affidamento degli appalti sotto soglia comunitaria di AdF SpA" attuativo della legge n. 120/2020 e, tempo per tempo, i vari e diversi Bandi di Gara della Stazione Appaltante.

Nella stessa Area Fornitori sono consultabili l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi con relativi id, nomenclature e declaratorie sui contenuti, il Regolamento degli Albi No Core e l'elenco delle categorie merceologiche beni/lavori/servizi dedicate alla sola Economia Circolare i cui dettagli saranno meglio illustrati in seguito.

I servizi *on line* dell'Area Fornitori consentono, in sostanza, di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni in merito ad iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi nonché la consultazione di avvisi e novità e procedimenti di iscrizione all'Albo e di qualifica nelle varie e diverse categorie merceologiche.

L'adozione del Portale SAP, sia con il modulo Gare che con il modulo Albo Fornitori, ha rappresentato una grande opportunità per tutti gli Operatori Economici interessati a lavorare con e per AdF, divenendo loro stessi parte attiva del processo acquisti.

Tuttavia, per rendere ancora più semplici e più spedite tutte le attività di detto processo, AdF mantiene la piattaforma di Vendor Management - Jaggaer One - per tutte le attività concernenti la gestione dei Fornitori, che rendono ancora più snelli gli adempimenti sia a carico degli Operatori Economici esterni che dell'Ufficio addetto.

La stessa piattaforma di Vendor Management - Jaggaer One - già adottata nel 2020 per la gestione del sistema di qualifica - nell'anno 2024 continua ad essere operativa anche per quanto concerne le procedure di affidamento, con l'intento di semplificare e snellire tutte le attività di tali processi.

La metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del Fornitore è il ricorso alla gara e le procedure di affidamento sono improntate a criteri di trasparenza, assicurando la gestione accentrata delle gare d'appalto; gli Operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto possono accedere direttamente e senza oneri sia al portale dei sistemi di qualificazione che a quello per l'espletamento delle gare on-line e trovare la modulistica e le informazioni necessarie.

Il portale telematico che consente di gestire le gare *on line*, riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali, prevedendo la verifica della documentazione a corredo delle dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

6.2.1 Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori e il meccanismo di controllo e mantenimento della catena della fornitura

GRI
2-23GRI
2-24GRI
2-27GRI
308-1GRI
308-2GRI
413-2GRI
414-1GRI
414-2

Come sopra detto, il Fornitore interagisce con AdF attraverso il sito internet istituzionale dove è presente una specifica area dedicata (Area fornitori - ADF - Acquedotto del Fiora) che rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione con il mondo dei Fornitori stessi, grazie, in particolar modo, al consolidamento delle attività di gestione dei Fornitori qualificati sul sistema della nuova piattaforma di procurement Jaggaer One nel secondo semestre dell'anno.

Le richieste di iscrizione all'Albo Fornitori di AdF e le successive eventuali istanze di qualifica nelle varie categorie merceologiche di interesse di ciascun Operatore Economico sono sottoposte ad una procedura rigida e ben determinata: l'iscrizione all'Albo Fornitori di AdF, attività necessaria e propedeutica alla qualifica, può essere effettuata direttamente dall'Operatore Economico interessato che accede al portale con le proprie credenziali e compila l'apposito format oppure, a seconda delle esigenze di ciascun caso di specie, può essere perfezionata dall'Unità aziendale a ciò preposta.

Solo ad iscrizione avvenuta il Fornitore (iscritto) può avanzare istanza di qualifica nelle categorie merceologiche pertinenti all'attività svolta dallo stesso e, all'effetto, compila due questionari (uno generale corrispondente agli artt. 94 e 95 del D.Lgs 36/2023 ed uno di categoria, ovviamente pertinente ad aspetti propri della categoria selezionata) che quindi vengono valutati dall'Ufficio che, se nulla osta, riconosce al Fornitore la qualifica richiesta.

Nel processo di qualifica vengono considerati (e valutati) oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio- ambientali (esempio risparmio energetico tra i requisiti dell'economia circolare) ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico di AdF: è, infatti, interesse primario di AdF che tutti i Fornitori siano soggetti a due diligence per gli impatti ambientali e che essi svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli Offerenti, senza possibilità di apportarvi modifiche.

Nello sviluppare i rapporti con i propri Fornitori, AdF ha scelto di eseguire la *due diligence* già nel primo contatto utile alla qualificazione del medesimo Fornitore in una certa categoria merceologica (compiendo, quindi, una selezione anticipata rispetto alla gara) quando, nella compilazione del questionario di categoria, deve dare conto ed evidenza - ad esempio - delle certificazioni possedute in materia ambientale. Tale criterio è dirimente al fine perché un'istanza di qualifica venga accettata o respinta.

Ad ogni buon conto va da sé come gli impatti possano poi essere prevenuti o mitigati nella fase di stipulazione dei contratti o di altri accordi, nonché tramite la costante collaborazione con i Fornitori.

Di seguito qualche numero relativo ai fornitori valutati con criteri ambientali o sulla base dell'impatto ambientale.

	Categoria merceologica	n. totale qualificati in possesso di certificazione	n. qualificati nel 2024 per la prima volta	% nuovi fornitori valutati con criteri ambientali ⁸⁶
Fornitori qualificati in possesso di UNI CEI EN ISO/17020	verifica progettazione	10	1	0,1%
Fornitori qualificati in possesso di UNI CEI EN ISO/17025	analisi di laboratorio	13	1	0,13%
Fornitori qualificati in possesso di ISO 14001:2015	smaltimenti stasamento e pulizia caditoie	Categoria eliminata e riunita alla cat. 159 "smaltimento rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, con 16 FOI qualificati	3	18,75%

Si precisa che i fornitori qualificati con **criteri ambientali** (ISO 14001:2015) appartengono alla categoria id 159 del sistema di qualifica di AdF. Tali fornitori ammontano a 16 attualmente attivi, pertanto la percentuale di fornitori qualificati in possesso di certificazione ambientale è pari a 1,97%. **C'è stato un decremento** rispetto allo scorso anno.

⁸⁶ Percentuale calcolata sul totale dei fornitori qualificati al 2024 (811).

Per quanto riguarda i fornitori valutati secondo **criteri sociali** si specifica che AdF si è dotato di albo apposito denominato Albo per l'economia circolare (NO Core) che prevede il possesso da parte dei fornitori che avanzano istanza di qualifica nelle relative categorie merceologiche di criteri sociali, sulla scorta della considerazione per cui la qualificazione è da considerarsi un impegno pre-contrattuale in base al quale i fornitori vengo preventivamente valutati. I fornitori qualificati tramite Protocollo di Economia Circolare al 31/12/2024 risultano 85 (pari al 10,4% sul totale fornitori qualificati in albo).

Numerosi sono inoltre i Fornitori iscritti all'Albo in possesso di certificazione **UNI EN ISO 9001:2015** per il sistema di gestione della qualità aziendale poiché tale possesso è tassativamente richiesto per il buon fine della procedura di qualifica in tutte le categorie merceologiche afferenti a "lavori" e per tutte le classi d'importo.

I servizi *on-line* dell'Area Fornitori consentono di gestire in modo semplice e veloce tutte le informazioni su:

- iscrizione e qualificazione per la partecipazione alle gare per l'affidamento di lavori, forniture e servizi
- consultazione di avvisi e novità.

È dunque attraverso il proprio Sistema di Qualificazione che AdF seleziona le imprese che rispondono ai requisiti di qualità, di solidità economico-finanziaria e di competitività richiesti.

Dunque, il primo controllo sui Fornitori (regolarmente iscritti e con qualifica in corso di validità) viene effettuato proprio in questa fase.

Invero, da procedura, il 5% dei fornitori iscritti nel corso del mese è oggetto di verifiche relative alla sussistenza della documentazione e delle informazioni dichiarate (casellari giudiziari, carichi pendenti fiscali presso l'Agenzia delle Entrate, regolarità contributiva INPS e INAIL). Sul residuo, tutti i controlli vengono effettuati in sede di gara.

Va da sé che i Fornitori privi anche soltanto di alcuni dei requisiti richiesti non vengono né iscritti all'Albo né, tantomeno, qualificati e se già qualificati, perdono la qualifica. Procedure interne diversificano, inoltre, l'iter di qualifica da seguire a seconda delle diverse necessità di approvvigionamento.

A titolo esemplificativo e non esaustivo: in sede di qualifica nelle categorie merceologiche inerenti "servizi", i Fornitori che chiedono di iscriversi a partire dalla seconda classe in poi, devono attestare (e dimostrare, allegando la relativa documentazione) il possesso della certificazione ISO 9001:2015 (Certificazione di sistemi di gestione per la qualità), mentre solo per alcuni specifici servizi direttamente legati all'ambiente (servizio di stasamento, pulizia, bonifica, trasporto, scarico rifiuti liquidi e reflui da impianti e solle-

vamenti; servizio di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi; servizio di carico, trasporto e smaltimento fanghi, sabbie e vaglio; servizio di pulizia caditoie), ovvero per i gruppi merceologici ad elevato impatto ambientale, si richiede anche il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Il possesso delle due certificazioni venga chiesto in considerazione dell'interesse e dell'attenzione che AdF rivolge all'impatto che siffatti servizi hanno e/o potrebbero avere sull'ambiente. Ci preme qui rammentare l'adozione da parte di AdF, del **"Protocollo di Economia Circolare"** non solo per garantire una più efficiente gestione delle risorse, aumentandone la produttività nei processi di produzione e consumo, riducendone gli sprechi, mantenendo il più possibile il valore dei prodotti e dei materiali e favorendo il recupero e la reintroduzione nel sistema economico di tutto ciò che intrinsecamente possiede ancora un'utilità ma, anche per guardare al futuro con occhi diversi. Lo scopo di questo patto territoriale è, invero, quello di **dare vita ad uno strumento innovativo finalizzato al rilancio economico, al lavoro e allo sviluppo del territorio**. Nei limiti consentiti dalla legge, per alcune tipologie di appalti l'obiettivo è dare **opportunità alle imprese locali sulla base di requisiti di sostenibilità ambientale, economica e sociale, con particolare attenzione anche alle giuste condizioni contrattuali e alla sicurezza dei lavoratori**. Valorizzando gli attori economici del territorio, AdF intende dare un contributo fattivo, che si collochi **in un'ottica il più possibile green**, in linea con la sua mission aziendale: **"lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio"**. Si tratta, tra l'altro, della prima iniziativa di questo tipo in campo idrico. Trattasi, invero, di un modello innovativo di sostegno concreto per un **"green new deal post Covid"**, accolto con grandi consensi sia a livello locale che a livello nazionale. Il concetto di "economia circolare" che AdF ha voluto introdurre risponde al desiderio di **crescita sostenibile e valorizzazione del territorio da un punto di vista economico, ambientale e sociale**, intendendo restituire al territorio una parte di quanto dal territorio riceve, anche economicamente, per accompagnarlo in una crescita sostenibile, nel rispetto delle norme tutte. In particolare, per quanto riguarda le procedure di affidamento di AdF (siano esse pubblicistiche o no core), i principi contenuti in siffatto Protocollo intendono promuovere e, quindi, **garantire la stabilità occupazionale** nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e in armonia con l'organizzazione e le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera delle imprese aggiudicatarie, passando attraverso l'applicazione del **"giusto contratto"** in relazione al corretto settore merceologico di riferimento e alla rappresentatività delle organizzazioni datoriali e sindacali

firmatarie; con il Protocollo AdF si è impegnata a garantire l'applicazione del CCNL e del settore oggetto di contratto nonché a porre la stessa attenzione all'applicazione del giusto contratto anche a favore dei contratti di subappalto attraverso l'inserimento negli atti di gara di specifiche previsioni. Grazie al regolamento operativo che traduce in azioni aziendali il Protocollo di Economia Circolare, AdF istituisce un **sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti cosiddetti "no core business", creando un "Albo ad hoc" per destinare una parte degli affidamenti, quelli non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici del territorio.** Molte le categorie già coinvolte indicate nel Regolamento Operativo, ma l'obiettivo è ampliarne sempre di più il campo di applicazione.

Per favorire le buone pratiche di sostenibilità ambientale e sociale, da parte loro i Fornitori dovranno avere alcuni importanti requisiti per iscriversi all'elenco, tra cui, ad esempio, avere la sede legale o operativa in uno dei 55 comuni del territorio servito; AdF lavora sempre di più con la convinzione che l'economia circolare possa diventare il pilastro portante della propria filosofia industriale, puntando su investimenti, relazioni con il territorio, persone, innovazione, sostenibilità e circolarità.

Il Regolamento Acquisti e Appalti, il Regolamento dei Sistemi di Qualificazione, il Codice Etico aziendale e il Modello Organizzativo Gestionale ex D. Lgs. n. 231/2001, rappresentano pertanto i principali riferimenti nelle le attività di scelta dei Fornitori, chiarendo quali sono i principi di base per le acquisizioni di beni, servizi e lavori. Il sistema di qualificazione dei Fornitori adottato da AdF consente, infatti, un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento: si rammentino i vari step di iscrizione prima e di qualifica dopo, attraverso cui l'Operatore Economico per potersi iscrivere al Sistema di Qualificazione di AdF e qualificarsi nell'ambito di una o più categorie merceologiche deve compilare questionari di autovalutazione (uno generale ed uno di categoria) relativi alle attività svolte dalla stessa impresa che si candida, differenziati a seconda che si tratti di beni, di servizi o di lavori.

L'Ufficio preposto alla qualifica dei Fornitori, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento, procede alla gestione del Sistema di Qualificazione e dell'Albo Fornitori, in ossequio ai requisiti di qualifica previamente identificati; istruisce, inoltre, le singole richieste di iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo, laddove necessario, le comunicazioni al Fornitore in merito a provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dall'Albo. Il Portale per la qualificazione dei

Fornitori è, altresì, integrato con l'anagrafica fornitori che, con l'adozione del portale Jaggaer ONE, è divenuta comune a tutte le società del gruppo ACEA.

Per l'iscrizione all'Albo/Sistema di Qualificazione è necessario il possesso di requisiti standard - tra i quali sono compresi i requisiti di ordine morale previsti dalla vigente normativa di settore - e di requisiti specifici, studiati anche con particolare riferimento ai gruppi merce oggetto di qualificazione.

Merita, infine, rammentare la durata sine die del Sistema di Qualificazione (che evita di gestire le numerose scadenze, con conseguente miglioramento delle tempistiche di gestione sia del Fornitore che dell'Ufficio dedicato all'Albo Fornitori) e la previsione della possibilità di creazione di nuove categorie merceologiche che tempo per tempo si palesano necessarie agli approvvigionamenti aziendali.

AdF, ha proseguito con l'utilizzo della nuova piattaforma Jaggaer One, non solo ha rivisto ed implementato i propri parametri di qualifica utili a valutare l'affidabilità dei propri Fornitori, anche per evitare eventuali controversie di verosimile profilo penalistico, ma nel 2024 ha aderito ad un progetto di gruppo per la creazione di un sistema di Vendor Rating ad hoc. a tal fine AdF sta predisponendo degli "indicatori" idonei ad una valutazione ottimale della performance dei Fornitori, al fine di monitorare le prestazioni rese e la qualità dei prodotti forniti.

La volontà di AdF è quella di stilare un Albo Fornitori accurato e capace di valutare con precisione l'idoneità di un'impresa a soddisfare i bisogni dell'Azienda nonché di mettere a punto ed utilizzare un sistema di qualifica più strutturato possibile; va da sé come sia dunque fondamentale individuare, in primo luogo, i parametri fondamentali in base ai quali valutare le performance e, quindi, le modalità con cui si intenderebbe eventualmente adottare un siffatto sistema. Tuttavia, stante la consapevolezza che il fornitore rappresenta un punto chiave della catena del lavoro e che è quindi necessario attuarne un'accurata e completa valutazione, AdF ha già da tempo adottato un sistema ove la premialità viene applicata in fase esecutiva e non in sede di selezione. Gli Aggiudicatari, infatti, eseguono gli appalti sulla scorta di capitolati redatti ad hoc a definizione, in maniera puntuale e dettagliata, dei requisiti e della qualità nonché di tutti i bisogni a cui l'opera, il servizio o la fornitura prestata deve rispondere. Laddove un fornitore, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, contravvenga o non adempia a regola d'arte alle prescrizioni del Capitolato, viene **sanzionato secondo quanto previsto e disposto nel Regolamento del Sistema di Qualificazione interno.**

A tal proposito si vuole precisare che AdF, in considerazione della tipologia di Fornitori a cui solitamente ricorre nelle varie e diverse procedure di affidamento, della relativa loca-

lizzazione nonché della natura e del perimetro delle proprie attività e competenze, non effettua valutazioni preventive neppure sugli impatti ambientali negativi, attuali o solo potenziali.

Tuttavia, **al fine di garantire il rispetto**, da parte dei propri Fornitori, dell'ambiente e della legislazione vigente in materia, AdF si riserva esplicitamente la facoltà di effettuare, a sua discrezione, in ogni tempo ed in ogni luogo, opportune verifiche ispettive lungo la propria catena di fornitura.

Tant'è vero che per il buon esito del procedimento di qualifica è prevista come condizione imprescindibile la dichiarazione della disponibilità dell'Operatore Economico all'ingresso di AdF su cantieri, luoghi di lavoro e/o di intervento per l'effettuazione di verifiche, ispezioni e quant'altro.

CONTENZIOSO CON I FORNITORI

Nell'anno 2024 è stato presentato un ricorso da parte di un fornitore avverso la procedura di gara Tender 3232 Rdo 4810 con il quale si è instaurato un giudizio pendente davanti al Tar Toscana. Si fa presente che in via cautelativa AdF, sebbene sussistessero le condizioni, non ha proceduto alla stipula contrattuale, al fine di evitare, in caso di soccombenza in giudizio, il ristoro per un eventuale danno subito dal ricorrente. Nessun contenzioso è stato promosso da AdF verso i propri Fornitori.

RICHIESTE DI QUALIFICA

Le **richieste di qualifica** nel 2024 sono state 2154, di cui 1046 per lavori, 520 per beni e 588 per servizi, come si evince dalla tabella riepilogativa di seguito riportata:

RICHIESTE DI QUALIFICA	Numero richieste	Percentuale
RICHIESTE QUALIFICA LAVORI	1.046	48,56%
RICHIESTE QUALIFICA BENI	520	24,14%
RICHIESTE QUALIFICA SERVIZI	588	27,30%
TOTALE	2.154	100,00%

Preme specificare che non tutte le 2.154 richieste di qualifica ricevute da AdF nell'anno 2024 come sopra quantificate e divise per categoria sono andate a buon fine; per talune, infatti, il processo di qualifica non si è completato.

Deve, infine, precisarsi che 2154 richieste di qualifica non corrispondono a 2154 diversi operatori economici istanti: un singolo Operatore Economico, infatti, può avanzare più e diverse istanze di qualifica per più e diverse categorie merceologiche.





7

QdF E LE INIZIATIVE
PER LA COLLETTIVITÀ

NUMERO VISITATORI ALLE SORGENTI	4.231 +32% rispetto al 2023
CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI DI ATTIVITÀ PER LA COLLETTIVITÀ	64.150€
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 ₂ RISPARMIATA NEL 2024	185



7.1 Progetti, eventi e campagne per promuovere il tema della sostenibilità

AdF ogni anno pianifica le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri stakeholder.

Per il 2024 l'azienda pone tra i suoi principali obiettivi quello di promuovere progetti di educazione ambientale e potenziare la comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

Tutte le iniziative e le nuove campagne di comunicazione sono state promosse soprattutto attraverso i canali aziendali, a partire da canali web e social.

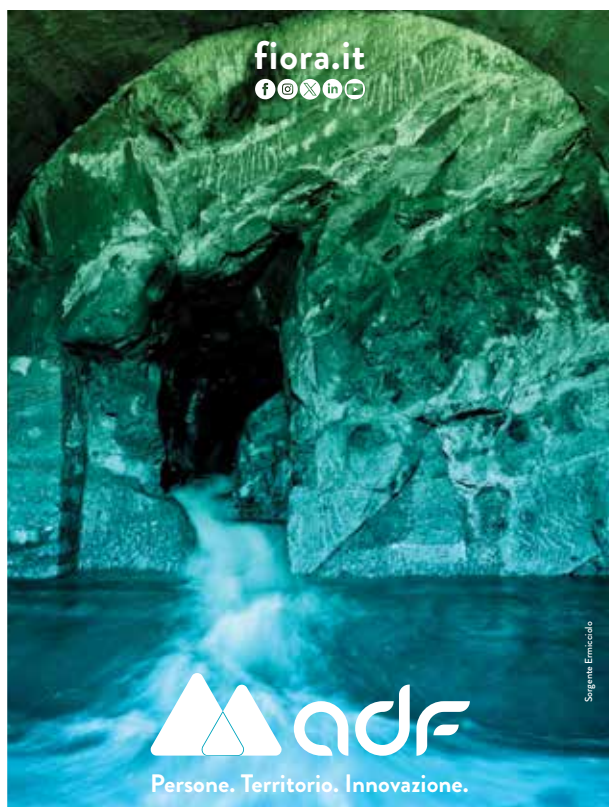
Nell'ambito della sostenibilità ambientale, l'azienda, oltre a continuare a contribuire alla diffusione della qualità dell'acqua del rubinetto anche per garantire una sempre maggiore riduzione di rifiuti, prevede di mettere in atto azioni concrete finalizzate alle buone pratiche legate al consumo corretto e responsabile della risorsa, attraverso progetti ad hoc. Obiettivi principali: promuovere maggiormente la sostenibilità ambientale mediante campagne e progetti educativi in collaborazione con enti e istituzioni; rafforzare il proprio legame con il territorio sostenendo progetti culturali, sportivi e di solidarietà; favorire la diffusione del tema della qualità dell'acqua mediante iniziative e campagne di comunicazione ad hoc; realizzare campagne di comunicazione rivolte al cliente. Unitamente al raggiungimento degli obiettivi di cui sopra, lo scopo è anche quello di migliorare la propria reputazione, raccontando i valori del brand AdF, in linea con la propria mission aziendale "lavoriamo per il benessere della comunità e del territorio" e con i pilastri del proprio agire: qualità del servizio, efficienza, rispetto dell'ambiente, sviluppo sostenibile, transizione ecologica e innovazione.

7.1.1 Le campagne di comunicazione

La comunicazione istituzionale è molto importante per i rapporti tra il gestore e la comunità servita. In tal senso, è stata programmata e implementata, quantitativamente e qualitativamente, la diffusione di messaggi informativi per rafforzare la fiducia e la vicinanza con gli stakeholder del territorio. Sono state pensate campagne di comunicazione sul corretto utilizzo e sulla qualità dell'acqua, al fine di sensibilizzare i cittadini ad un uso più responsabile e sostenibile della risorsa.

Di seguito alcune campagne di comunicazione ideate e sviluppate da AdF nel 2024.





SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

55 COMUNI SERVITI, OLTRE 400MILA PERSONE, PIÙ DI 7.500 KM². UN TERZO DELLA TOSCANA

Un territorio vasto e meraviglioso, dalle colline al mare, con al centro la montagna. Sostenibilità, investimenti e transizione ecologica. Ma soprattutto oltre 430 persone che ogni giorno, con il loro impegno e la loro passione, portano l'acqua nelle case di tutti e la restituiscono pulita all'ambiente. Competenze straordinarie che creano valore per la comunità. **Storie di vita, di impegno, di amore per la terra, l'ambiente, il futuro.** Se la tua acqua avesse un volto, sarebbe il loro.

www.fiora.it

 
Persone. Territorio. Innovazione.



LAVORIAMO PER IL BENESSERE DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO


Persone. Territorio. Innovazione.

7.1.2 I progetti di educazione ambientale con le scuole

GRI
2-29GRI
203-1GRI
413-1

AdF ha proseguito, anche nel 2024, la promozione dei progetti di educazione idrica e ambientale con gli istituti delle province di Grosseto e Siena, in collaborazione con enti e associazioni del territorio, allo scopo di educare all'uso corretto e consapevole della risorsa idrica, incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto, diffondere buone pratiche a tutela dell'ambiente e incrementare la conoscenza delle infrastrutture idriche e delle attività legate alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

Nel 2024 sono proseguite regolarmente le visite alle sorgenti di Santa Fiora e dell'Ermicciolo e al Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia, con grande partecipazione sia delle scuole del territorio, sia di singoli visitatori e gruppi. Nell'arco dell'intera annualità 2024 il numero complessivo di visitatori è stato 4.231 presenze con oltre 1000 presenze in più rispetto al 2023 (+32%). Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo 7.2.

AdF EDUCATIONAL

È un progetto collaborativo e partecipato, ad accesso libero, a disposizione non solo di docenti e alunni ma anche di chiunque voglia approfondire le tematiche trattate all'interno dei nostri progetti educativi. Il progetto è disponibile in un'area dedicata del sito fiora.it. AdF offre una serie di contenuti suddivisi per fasce di età, con presentazioni e pdf utilizzabili in aula, online o a casa, test di apprendimento, giochi interattivi e video. Protagonista di tutti i materiali è l'acqua, fonte di vita e di benessere per l'essere umano e l'ecosistema in cui viviamo, una risorsa preziosa, dono della natura, che restituamo pulita all'ambiente.

SCUOLE IN VISITA A IMPIANTI E LABORATORI

Nell'ambito dei progetti educativo-formativi si segnala che AdF ha aperto nuovamente alle scuole del territorio le porte dei propri impianti e laboratori.

Una classe quinta e una classe quarta dell'Istituto "Bernardino Lotti" di Massa Marittima, indirizzo chimico, sono state accompagnate in visita al laboratorio di analisi di AdF, presso la sede aziendale in Via Giordania a Grosseto, dalla squadra di tecnici che opera ogni giorno tra campioni, provette e strumentazione all'avanguardia per garantire la massima qualità e sicurezza sia delle acque potabili, sia delle acque reflue, a tutela della salute e dell'ambiente. Le visite si sono tenute in due giornate distinte, l'8 aprile e il 16 maggio 2024, e hanno visto la partecipazione complessiva di circa 60 studenti.



Il 28 novembre 2024 il dissalatore dell'Isola del Giglio ha aperto le porte agli studenti di quattro classi dell'istituto statale d'istruzione superiore "R. Del Rosso" - "G. Da Verrazzano". 46 alunni, appartenenti a tre classi quarte e una quinta dell'istituto tecnico nautico, si sono recati sull'isola per una visita didattica all'impianto gestito da AdF, situato in località Bonsere. Ad accompagnarli, insieme ai docenti dell'istituto, i responsabili e i tecnici di AdF che hanno illustrato storia e funzionamento dell'impianto di dissalazione.



CRONISTI IN CLASSE 2024: PREMIO SPECIALE AdF "ANDARE ALLA FONTE"

In occasione dei campionati di giornalismo per le scuole organizzati dal quotidiano QN La Nazione "Cronisti in classe 2024", dei quali AdF è partner, l'azienda ha premiato due classi di un istituto comprensivo del territorio servito per l'eccellente lavoro svolto sul tema dell'acqua, fonte di vita, e della tutela della risorsa idrica. È stato consegnato alle classi vincitrici il premio speciale AdF "Andare alla Fonte – Alla scoperta delle nostre sorgenti": un attestato di premiazione e una giornata sul Monte Amiata, alla scoperta della sorgente dell'Ermicciolo e del Museo dell'Acqua di AdF a Vivo d'Orcia, più un'escursione nel bosco e alcune attività a scelta di carattere educativo e ludico.



OBIETTIVI PROGETTI EDUCATIVI 2024/2025

I progetti educativi proseguiranno nel 2025, anche in virtù di quanto previsto dagli Obiettivi Agenda ONU 2030, in particolare i n. 6 e 12 che prevedono rispettivamente garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua, il consumo responsabile della risorsa e si concentreranno sulle tematiche legate a: qualità dell'acqua, buone pratiche per l'uso consapevole della risorsa e sostenibilità.

7.1.3 Altre iniziative per la collettività: ambiente, cultura, sport e solidarietà

GRI
2-29

GRI
203-1

GRI
413-1

Nel corso dell'anno AdF ha promosso e/o aderito a progetti a tema ambientale, culturale, sociale e sportivo con lo scopo di consolidare ulteriormente il proprio legame con il territorio.

Di seguito le attività svolte nel 2024.

CONFERENZA STAMPA RIFACIMENTO PESCHIERA SANTA FIORA (6 FEBBRAIO)

Firma dell'accordo tra il Sindaco del Comune di Santa Fiora e il presidente di AdF per l'importante intervento di rifacimento e impermeabilizzazione del fondo e delle pareti della storica vasca. Sicurezza della struttura e del territorio, tutela della risorsa idrica, del bene storico e dell'ambiente i temi al centro della mattinata.



GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA 2024 (22 MARZO)

Nel 2024 la Giornata Mondiale dell'Acqua di AdF è raddoppiata: la mattina si sono svolte attività con gli alunni delle scuole, che hanno coinvolto le scuole della città di Grosseto, il pomeriggio si è tenuto un convegno tecnico-scientifico sul riuso delle acque reflue depurate. Le attività svolte hanno avuto un ottimo riscontro mediatico-comunicativo e un alto valore formativo, oltre a rafforzare lo stakeholder engagement nei confronti della cittadinanza, delle nuove generazioni e delle istituzioni del territorio.

» Giornata Mondiale dell'Acqua 2024 - "Facciamo volare insieme tante gocce di futuro" (22 marzo, mattina)

Circa 130 alunni delle scuole primarie di Grosseto hanno prima seguito una lezione teorico-pratica su "La magia dell'acqua, fonte di vita e bene primario per il pianeta" presso il Centro della Scienza e della Tecnica, poi hanno fatto una passeggiata per le vie del centro con palloncini blu ecologici e biodegradabili fino a piazza Dante, dove li hanno liberati in cielo e dove hanno ricevuto una borraccia di AdF a testa, consegnate agli studenti dalle numerose autorità presenti. L'intera mattinata è stata promossa da AdF insieme alla Fondazione Polo Universitario Grossetano e al Centro della Scienza e della Tecnica, con il Patrocinio della Città di Grosseto e della Provincia di Grosseto.





FACCIAMO VOLARE INSIEME TANTE GOCCE DI FUTURO



GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

22 MARZO 2024 | GROSSETO

Una giornata speciale dedicata alla risorsa più preziosa che ci sia: l'acqua

Attività con alunni delle scuole di Grosseto rivolte alla tutela e all'uso consapevole della risorsa idrica e alla sostenibilità ambientale. Un fiume blu di palloncini ecologici e biodegradabili scorreva per le vie del centro fino in piazza Dante per far volare insieme tante gocce di futuro.

9:30-10:30
Centro della Scienza e della Tecnica, Fondazione Polo Universitario Grossetano, via Ginori 41
Lezione teorico-pratica rivolta ad alunni della scuola primaria
La magia dell'acqua, fonte di vita e bene primario per il pianeta

10:30-11:30
Giardino dell'Archeologia, Fondazione Polo Universitario Grossetano, via Ginori 41
Presentazione delle attività e consegna dei palloncini ecologici e biodegradabili agli alunni

11:30-12:00
Passeggiata dal Giardino dell'Archeologia a Piazza Dante

12:00-13:00
Piazza Dante
Attività in piazza con lancio dei palloncini blu ecologici e biodegradabili e consegna borracce AdF agli alunni da parte del Sindaco di Grosseto Antonfrancesco Vivarelli Colonna, del Prefetto di Grosseto Paola Berardino, del Consigliere Valentino Bisconti per la Provincia di Grosseto, della Presidente della FPUG Gabriella Papponi Morelli, del Presidente di AdF Roberto Renai e dell'Amministratore Delegato di AdF Piero Ferrari

Si ringraziano le scuole e le classi partecipanti, gli alunni e i loro insegnanti



» **Giornata Mondiale dell'Acqua 2024 - Convegno "L'acqua ha nuove forme di... Riuso"**
(22 marzo, pomeriggio/sera)

Presso la Fondazione Polo Universitario Grossetano si è tenuto il convegno dal titolo "L'Acqua ha nuove forme di... Riuso – Contesto normativo, stato attuale e prospettive", promosso da AdF con Fondazione Polo Universitario Grossetano, Ordine degli Avvocati di Grosseto, Ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali di Grosseto.



L'ACQUA HA NUOVE FORME DI... **RIUSO**

CONTESTO NORMATIVO,
STATO ATTUALE E PROSPETTIVE

Giovanni Maria Flick
Sonia Carmignani | Paolo Mannini
Roberto Renai | Piero Ferrari
Fabio Zappalorti
Gabriella Papponi Morelli | Alessandro Oneto | Fabio Fabbri

GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA
22 MARZO 2024
ore 16

FONDAZIONE POLO
UNIVERSITARIO GROSSETANO
via Ginori 43 - Grosseto

Il programma potrebbe vedere l'inserimento di ulteriori interventi
Ordine degli Avvocati di Grosseto: iscrizione tramite l'applicativo Sileas; la partecipazione darà diritto al riconoscimento di n. 3 crediti in materia civile;
Ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali di Grosseto: la partecipazione darà diritto al riconoscimento di n. 0,25 crediti

PRESENTAZIONE LAVORI DI REVAMPING ALL'IMPIANTO DI SOLLEVAMENTO LUCO, SOVICILLE (11 APRILE)

Conferenza stampa di presentazione con inaugurazione del nuovo impianto alla presenza del sindaco di Sovicille, il presidente di AdF e l'amministratore delegato di AdF.

Un revamping realizzato all'insegna della sostenibilità e dell'innovazione, a favore dell'approvvigionamento idrico dell'area senese e a beneficio dell'intero territorio servito, con un risparmio energetico del 10% per l'intero sito (pozzi + sollevamento).



PRESENTAZIONE PROGETTO NUOVO COLLETTORE FOGNARIO E POTENZIAMENTO DEPURATORE DI SORANO (19 APRILE)

Conferenza stampa di presentazione del progetto per la nuova fognatura e il potenziamento del depuratore di Sorano, svolta sul cantiere dove sono partiti i lavori alla presenza del sindaco di Sorano, di un delegato del presidente della Provincia di Grosseto, del presidente di AdF e con la partecipazione di numerosi alunni delle scuole di Sorano.

L'intervento prevede la realizzazione di un nuovo collettore fognario, tre stazioni di sollevamento e il potenziamento del depuratore.



LANCIO CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE “SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO”, CON PROTAGONISTI DI DIPENDENTI DI AdF

Una campagna multisoggetto e multicanale che racconta l’impegno costante dell’azienda, nei molteplici ambiti di attività, attraverso i volti di coloro che ogni giorno portano avanti con il proprio lavoro la mission di AdF. I dipendenti di AdF diventano così protagonisti di una innovativa campagna di informazione e comunicazione, che mette al centro le persone, il territorio e l’innovazione.



SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

SUL TERRITORIO, OGNI GIORNO, PER REALIZZARE GLI INVESTIMENTI E MIGLIORARE LE INFRASTRUTTURE

Obiettivo: tutelare la risorsa più preziosa, proteggere l'ambiente e portare l'acqua nelle case di tutti

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.



SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

55 COMUNI SERVITI, OLTRE 400MILA PERSONE, PIÙ DI 7.500 KM². UN TERZO DELLA TOSCANA

Un territorio vasto e meraviglioso, dalle colline al mare, con al centro la montagna. Sostenibilità, investimenti e transizione ecologica. Ma soprattutto oltre 430 persone che ogni giorno, con il loro impegno e la loro passione, portano l'acqua nelle case di tutti e la restituiscono pulita all'ambiente. Competenze straordinarie che creano valore per la comunità. **Storie di vita, di impegno, di amore per la terra, l'ambiente, il futuro.** Se la tua acqua avesse un volto, sarebbe il loro.

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.



SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

10% DI PERDITE IN MENO NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI, 27 MILIONI DI M³ DI ACQUA SALVATA

La tutela della risorsa idrica è una priorità per AdF, per l'ambiente, per le generazioni future

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.



SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

142 MILIONI DI INVESTIMENTI NEL TRIENNIO 2023-2025, 128 EURO ANNUI PER ABITANTE

Una delle medie più alte in Italia. Sostenibilità, innovazione, economia circolare, transizione ecologica ed energetica

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.

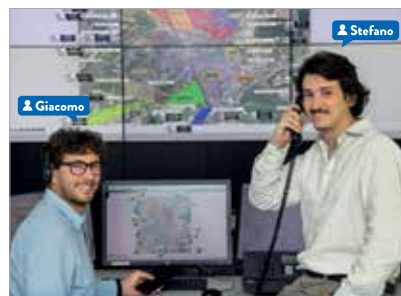


SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

OLTRE 200 PARAMETRI CONTROLLATI OGNI GIORNO, PIÙ DI 3.800 PRELIEVI ALL'ANNO SU ACQUE POTABILI

Grazie a loro la tua acqua è sempre controllata e di alta qualità. Buona da bere, buona per l'ambiente

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.



SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

AL TUO FIANCO 365 GIORNI ALL'ANNO, 24 ORE SU 24

Per monitorare in tempo reale gli oltre 10mila km di reti tra acquedotto e fognatura e i quasi 3mila impianti gestiti, intervenendo in anticipo

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.



SE LA TUA ACQUA AVESSE UN VOLTO, SAREBBE IL LORO

METTIAMO AL CENTRO LE PERSONE. PER OGNI TUA NECESSITÀ, CI SONO LORO

Cura del cliente, coinvolgimento e fiducia, anche su questi valori si fonda la comunità di AdF

www.fiora.it **adf** | **gruppo Acea**
Persone. Territorio. Innovazione.

NUOVO SITO FIORA.IT

Nel mese di luglio è stato pubblicato online il nuovo sito aziendale 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. Il nuovo sito aziendale, frutto di un lavoro di squadra portato avanti da più unità aziendali, con il coinvolgimento dell'azienda nel suo insieme, ha sostituito interamente il precedente, ormai superato per caratteristiche e funzionalità. Il sito fiora.it appare quindi completamente rinnovato, pienamente responsive e accessibile, a partire dal disegno della nuova infrastruttura (User Experience e User Interface).



NUOVO CANALE WHATSAPP

Contestualmente al lancio del nuovo sito aziendale, è stato presentato e attivato il canale WhatsApp di AdF, uno strumento innovativo ed efficace di comunicazione 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. L'attivazione del canale WhatsApp, accolta favorevolmente da clienti e stakeholder, rappresenta per AdF una novità caratterizzante che colloca l'azienda all'avanguardia a livello di comunicazione e di servizio ai clienti.



CONFERENZA STAMPA DI PRESENTAZIONE DEL NUOVO SITO E DEL CANALE WHATSAPP

Il nuovo sito fiora.it e il canale WhatsApp sono stati presentati in una conferenza stampa dedicata, partecipata e attenzionata dai media che si è tenuta il 25 luglio presso la sala Agile sede AdF di via Giordania, a Grosseto.

PRESENTAZIONE REVISIONE PROTOCOLLO ECONOMIA CIRCOLARE E SOTTOSCRIZIONE ATTO D'INTESA

Il giorno 15 luglio si è tenuta a Castiglione della Pescaia la conferenza stampa di presentazione della revisione del Protocollo di Economia Circolare di AdF, con la sottoscrizione da parte degli stakeholder di un Atto d'Intesa volto a sostenere il Protocollo stesso e promuovere lo sviluppo del tessuto economico locale secondo criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica, guardando alla transizione ecologica ed energetica. L'Atto di Intesa è stato sottoscritto dai rappresentanti di tutti i soggetti firmatari: AdF, CNA Grosseto e CNA Siena, Confartigianato Grosseto e Confartigianato Siena, CISL Grosseto e CISL Siena, UILTEC Toscana Sud, Banca Centro Toscana Umbria, Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca TEMA.





PRESENTAZIONE MASTERPLANPNRR CON I COMUNI DI PROGETTO

Al fine di illustrare il piano di investimenti strategici targati PNRR, con focus dedicati ad ogni singolo territorio comunale interessato, da settembre a dicembre sono state calendarizzate e organizzate insieme alle amministrazioni comunali 14 presentazioni, con conferenze stampa congiunte e incontri pubblici sul territorio. Una campagna di comunicazione capillare e vicina ai territori che ha consentito, sia ad AdF che ai Comuni Soci, di presentare il cronoprogramma degli interventi, illustrandone la natura e la portata, anche in termini di innovazione e sostenibilità, nonché di fornire risposte puntuali alla comunità e sensibilizzare cittadinanza e stakeholder rispetto agli inevitabili possibili disagi che alcuni lavori potrebbero comportare, ad esempio sulla viabilità, nella consapevolezza che si tratta di interventi sulle reti idriche strategici per il futuro.



FESTIVAL DELL'ACQUA (24-26 SETTEMBRE, FIRENZE)

Nell'ambito del Festival dell'Acqua 2024, organizzato da Utilitalia a Firenze dal 24 al 26 settembre, AdF è stata presente con una propria postazione all'interno dello stand coordinato da Cispel Confservizi Toscana, insieme alle altre aziende toscane dell'idrico. In tale contesto, è stata coordinata, organizzata e curata la presenza dell'azienda all'evento, a partire dalla partecipazione dei vertici aziendali ai panel di discussione e dai materiali di comunicazione prodotti per l'occasione.



RAPPORTO CON I MEDIA

Per tutto il 2024 sono proseguite le attività di collaborazione con gli organi di informazione e i media del territorio servito, volte ad una puntuale, corretta e trasparente informazione nei confronti della comunità servita, sia nel rapporto quotidiano, sia con progetti speciali. Tra quest'ultimi, approfondimenti giornalistici con le testate e le emittenti locali, puntate e rubriche speciali, creazione di reel video e social.

LE COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ ED ENTI DI RICERCA

Nel 2024 AdF ha proseguito e intrapreso diverse iniziative con l'obiettivo di creare sinergia con le Università, e diventare interlocutore privilegiato per la creazione di nuove opportunità di connessione tra il mondo accademico e il mercato del lavoro.

Nell'ambito della prima giornata della Career Week dell'Università di Siena, alla quale AdF ha preso parte, il 14 ottobre è stata organizzata una conferenza stampa congiunta per la presentazione e la sottoscrizione di un accordo di collaborazione tra Università di



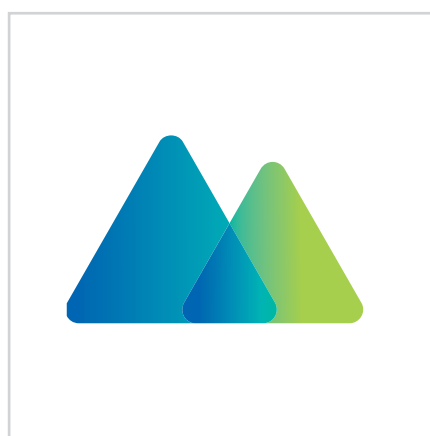
Siena e AdF volto a rafforzare il legame tra mondo accademico e mondo del lavoro, racchiudendo diverse modalità di cooperazione in tema di formazione, ricerca, innovazione e occupabilità che hanno l'obiettivo di costruire un futuro più sostenibile per la nostra economia, la nostra società e l'ambiente. La convenzione è stata sottoscritta dal Rettore dell'Ateneo senese, Roberto Di Pietra, e dal Presidente di AdF, Roberto Renai.

COMUNICAZIONE GIORNATE SPECIALI

Nel corso dell'anno la comunicazione è stata caratterizzata anche dall'attenzione verso giornate e iniziative speciali, attraverso la diffusione di contenuti sui propri canali social (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn).

Di seguito le giornate e le iniziative valorizzate:

- Giornata internazionale del risparmio energetico (18 febbraio)
- Giornata mondiale dell'Acqua (22 marzo)
- Giornata mondiale della Terra (22 aprile)
- Giornata internazionale della luce (16 maggio)
- Giornata internazionale dell'ambiente (5 giugno)



7.1.4 Contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni

GRI
203-1

Per la concessione di contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni AdF ha da tempo emesso un regolamento con lo scopo di definire i termini, le modalità e le condizioni per la gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni a favore degli Enti Pubblici, degli Enti Soci o di terzi, su iniziativa della Società stessa o a seguito di richiesta dei precitati soggetti, e per assicurare che detta attività avvenga nel rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità dell'attività stessa.

Nella seduta del 16/03/2023 il CDA ha approvato le modifiche al Regolamento vigente, che è stato poi pubblicato sul sito istituzionale.

Come già anticipato negli scorsi Bilanci, è attivo dal 2020 il **Comitato Sponsorizzazioni**, il quale risulta composto dal Presidente del CDA, da due Consiglieri e da un Segretario. Il Comitato si occupa di analizzare, dibattere e approvare, o meno, le richieste pervenute. Il Comitato nel 2024 si è riunito con cadenza pressoché mensile.

In linea con i nuovi obiettivi territoriali, è necessario che le domande pervenute soddisfino delle precise condizioni:

- gli eventi contenuti nella richiesta siano ricadenti nell'ambito di pertinenza di AdF o siano comunque collegati al territorio gestito, ai Comuni Soci o alle attività ricadenti nel Servizio Idrico Integrato;
- sussista uno specifico interesse di AdF relativo alla valorizzazione e promozione di ciò che attiene ai temi dell'acqua, dell'ambiente e del territorio gestito;
- le attività rientranti nella richiesta che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, siano destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali AdF possa collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia;
- le attività rientranti nella richiesta devono essere inoltre collegate alla diffusione della *mission* aziendale, alla strategia di comunicazione aziendale, al miglioramento dell'immagine e brand aziendale.

Gli stakeholders territoriali di AdF hanno gradito le scelte effettuate dall'Azienda in tema di erogazioni liberali/sponsorizzazioni. Si ricorda che nel 2023, in ossequio alla nuova certificazione 37001 ottenuta da AdF, sono state introdotte nuove procedure ancora più garanti della trasparenza e anticorruzione, il tutto al fine di dimostrare una virtuosità che ancora una volta precorre e spicca nel territorio. Le attività di sponsorizzazione e di erogazione liberale non devono in alcun modo nuocere l'integrità o la reputazione dell'azienda, e devono rispettare quanto previsto dai principi generali di comportamento indicati nel Codice Etico e nel Modello di Organizzazione e gestione, dalla Politica e dalle procedure del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alla ISO 37001, anche al fine di prevenire la commissione dei reati ex D. Lgs. 231/01. AdF potrà accettare richieste di contributi di erogazioni liberali limitatamente alle proposte provenienti da soggetti, fondazioni, associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, purché siano di elevato valore culturale, sociale o benefico o da Enti Pubblici.

Semestralmente viene presentata un'informativa al CdA e all'Organismo di Vigilanza con un rendiconto dei progetti/attività oggetto di concessione.

Nel 2024 AdF ha erogato contributi e sponsorizzazioni a sostegno di attività per la collettività pari a **€ 64.150** (più n. 650 borracce con logo AdF che sono state consegnate nel corso di alcuni eventi). Nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali. Per trasparenza si comunica che è stato erogato un contributo al Circolo resistenti ARCI Trequanda APS (associazione promozione sociale).

In linea generale i contributi erogati nel 2024 sono stati indirizzati e diretti ad iniziative del territorio, poiché AdF esercita le proprie attività di *core business*, acqua e ambiente, con un forte spirito di radicamento territoriale. Pertanto, ha sempre curato, con particolare attenzione, i rapporti con il mondo dell'arte e del sapere, supportando eventi ed attività di tipo culturale, artistico e sportivo, in grado di accrescere il senso di vicinanza della società civile al contesto in cui esercita le proprie attività. I contributi dell'anno sono stati destinati tutti ad organizzazioni o Enti del territorio per la promozione di attività o iniziative per la collettività, per la tutela e la sicurezza sul lavoro, per il sostegno a progetti di educazione ambientale o di sostenibilità, per la valorizzazione del patrimonio culturale e artistico della zona, per la promozione di associazioni sportive, per la valorizzazione delle tradizioni e degli aspetti naturalistici del territorio, per lo sviluppo di attività di solidarietà e di inclusione ad associazioni no profit.

Come previsto dalla normativa sulla “Trasparenza” (ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.s.m.i.) sul sito web aziendale – Sezione “ADF trasparente” – è pubblicato l’elenco (per anno di riferimento) dei soggetti beneficiari degli atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e di attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati.

7.2 Le visite alle Sorgenti e al Museo dell’Acqua

GRI 2-29 GRI 413-1

L’acqua erogata da AdF è prelevata per quasi il 50% dalle sorgenti del Fiora che si trovano alle pendici del Monte Amiata.

Sono molti i visitatori e gli studenti delle scuole del territorio che ogni anno scelgono le sorgenti di Santa Fiora, situate nel parco della Peschiera, e la sorgente dell’Ermicciolo, che si trova in località Vivo d’Orcia (nel comune di Castiglione d’Orcia), all’interno del Parco della Val d’Orcia, patrimonio mondiale dell’UNESCO, per vedere dal vivo l’acqua che sgorga dalle rocce. Durante il percorso, i visitatori e i gruppi scolastici sono accompagnati da guide ambientali autorizzate dall’Azienda. Con tale attività AdF si propone di coinvolgere i visitatori e trasmettere le principali informazioni per comprendere in cosa consiste la gestione del Sistema Idrico Integrato. La partecipazione delle scuole assume un forte valore educativo e sociale, in connessione ai progetti educativi di AdF.

Vengono illustrate le principali azioni messe in atto per la tutela e la conservazione della risorsa idrica e delle falde, le buone pratiche per l’uso corretto e responsabile dell’acqua e come ciascuno può contribuire per preservarla. Si parla anche di qualità dell’acqua, dal punto di vista fisico e organolettico, mettendo in evidenza quanto la nostra acqua sia maggiormente controllata rispetto a quelle in commercio. Inoltre, viene introdotto il tema della tutela ambientale dei fiumi e dei corsi d’acqua ed in particolare del sistema acque sull’Amiata, reticolo idrografico, falda e sorgenti, qualità delle acque amiatine e loro captazione.

Il 2024 ha superato il record di presenze del 2023 e ha visto crescere ancora i visitatori alle sorgenti del Monte Amiata e al Museo dell’Acqua di AdF, aumentati del 74% negli ultimi due anni, con grande partecipazione delle scuole e delle nuove generazioni. Sempre più ragazzi, adulti e bam-

bini hanno scoperto il fascino di questi luoghi unici, dove la montagna offre in dono il bene più prezioso per la vita: l’acqua. Da gennaio a dicembre dello scorso anno **4.231 persone in totale, oltre mille in più rispetto al 2023 (+32%)**, accompagnate da guide esperte e in sicurezza, hanno potuto ammirare le due principali fonti di approvvigionamento idrico del territorio servito da AdF: la sorgente dell’Ermicciolo a Vivo d’Orcia (Comune di Castiglione d’Orcia, provincia di Siena), con il vicino Museo dell’Acqua di AdF, e la sorgente di Santa Fiora, nell’omonimo comune in provincia di Grosseto. Un numero di presenze reso ancora più significativo dalla crescita delle visite scolastiche: oltre il 30% dei visitatori è rappresentato infatti dagli alunni delle scuole, con 1.320 presenze, registrando un incremento del 22,6% rispetto al 2023.

Nel dettaglio per singolo sito, questi i numeri del 2024: la sorgente dell’Ermicciolo ha registrato 3.031 presenze, 331 in più del 2023 (+12%) e 574 in più del 2022 (+43%); la sorgente di Santa Fiora 796 presenze, 280 in più del 2023 (+54%) e 488 in più del 2022 (+158%). Anche il nuovo Museo dell’Acqua di AdF a Vivo d’Orcia ha ottenuto un’ottima performance, registrando da solo ben 404 ingressi in quello che è stato il suo primo anno di effettiva e completa attività. Numeri che confermano la tendenza positiva dell’ultimo triennio e l’interesse crescente nei confronti delle sorgenti gestite da AdF, che negli ultimi anni ha realizzato azioni e investimenti di apertura e valorizzazione, campagne di promozione del territorio e rafforzato l’impegno per i progetti educativi rivolti alle scuole. L’attività di visite a sorgenti e museo è svolta in sinergia con le amministrazioni comunali e grazie alla collaborazione con la Cooperativa Parco Vivo e la Pro Loco di Santa Fiora.

DATI SORGENTI 2024	
Numero sorgenti visitabili	2
Visitatori totali	4.231 +32% rispetto al 2023
Visitatori Sorgente Fiora	796 +54% rispetto al 2023
Visitatori Sorgente Ermicciolo	3.031 +12% rispetto al 2023
Sorgente Fiora	
Altitudine	600 m
Lunghezza galleria	700 m
Sorgente Ermicciolo	
Altitudine	1.8000 m
Lunghezza galleria	78 m



FOCUS

LA CASINE DELL'ACQUA

Nel 2024 sono proseguite le inaugurazioni delle Casine dell'Acqua, un progetto sviluppato in sinergia con i Comuni soci, fortemente rivolto al territorio e alla sostenibilità ambientale, con eventi che hanno visto il coinvolgimento di Amministrazioni Comunali, scuole del territorio, associazioni e cittadinanza. Con queste inaugurazioni a fine 2024 è stato raggiunto il traguardo di 36 casine installate ad oggi dall'inizio del progetto.

Scopri di più leggendo il Focus dedicato alle Casine dell'Acqua nel **capitolo 3**.





A stylized graphic on a blue background. It features a light blue, curved shape that resembles a hand or a protective shield, with a white, leaf-like shape inside it. The text is positioned below the white shape.

APPENDICI AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI **ndf**

APPENDICE 1

Indice dei contenuti GRI

GRI
1

DICHIARAZIONE D'USO

Acquedotto del Fiora SpA ha rendicontato in conformità al GRI Standard per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2024
STANDARD UNIVERSALI				
GRI 1 (2021)	PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE			
GRI 2 (2021)	INFORMATIVA GENERALE			
L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE				
	GRI 2-1	Dettagli organizzativi		1.1; 1.1.1; 1.2
	GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	La rendicontazione di sostenibilità riguarda solo AdF e coincide con quella di esercizio. AdF non redige un bilancio consolidato, ma partecipa al bilancio consolidato della Capogruppo Acea SpA	-
	GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Periodo di rendicontazione annuale	IL DOCUMENTO: I; II
	GRI 2-4	Revisione delle informazioni		3.1.2; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.5; 3.10.6; 4.4.3
	GRI 2-5	Assurance esterna		I; 1.3.4; Relazione della società di revisione
ATTIVITÀ E LAVORATORI				
	GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	2-6-b-iii: Non vi sono entità a valle dell'organizzazione.	1.1; PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.2; 4.1; 6.1
	GRI 2-7	Dipendenti	2-6-d: Nel periodo di rendicontazione non sono avvenuti cambiamenti significativi	5.1.1
	GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	I lavoratori non dipendenti ma con mansioni controllate dall'organizzazione sono considerati i somministrati e le collaborazioni coordinate e continuative.	5.1.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GOVERNANCE				
	GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	2-9-iv, vii, viii si rinvia al seguente link: https://www.fiora.it/2920-articolo-AdF-ecco-il-nuovo-cda-continuita-per-le-nuove-sfide-che-ci-aspettano.html/page=10&categoria=1#AF Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconferibilità delle cariche evidenziando gli incarichi al momento ricoperti. Ogni anno le dichiarazioni vengono rinnovate. La documentazione, riservata e non divulgabile, è conservata presso la Segreteria Societaria aziendale	1.3; 1.3.1; 1.3.2; 1.3.2.1
	GRI 2-10	Nomina e selezione del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 2-11	Presidente del più alto organo di governo		1.3.2
	GRI 2-12	Ruolo del più alto organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		1.3.2; 1.3.3; 1.5.1; 1.5.2; 4.5; 4.5.1
	GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti		II.; 1.3.2; 5.5
	GRI 2-14	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità		I.; II.; 1.3.2
	GRI 2-15	Conflitto di interessi		1.3.2
	GRI 2-16	Comunicazione di criticità		1.3.2; 1.3.3; 1.5.3
	GRI 2-17	Conoscenze collettive del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 2-18	Valutazione della performance del più alto organo di governo		1.3.1; 1.3.2
	GRI 2-19	Norme riguardanti le remunerazioni		1.3.1; 1.3.2; 5.1.4
	GRI 2-20	Procedura di determinazione della remunerazione		1.3.1; 1.3.2; 5.1.4; 5.1.5

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
	GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annuo	Rapporto di retribuzione totale annuale (rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti – ad esclusione della suddetta persona; rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti – ad esclusione della suddetta persona).	5.1.4
STRATEGIA, POLITICHE E PRATICHE				
	GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile		lettera agli stakeholder; 2.1
	GRI 2-23	Impegni in termini di policy	AdF adotta un approccio prudenziale per la riduzione degli impatti ambientali della sua attività, attraverso il sistema di governo dei processi (UNI EN ISO 9001), il Sistema di Gestione in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001) e il sistema di risk management. Inoltre nel 2022 ha adottato la Politica della Qualità e Sicurezza e nel 2023 AdF ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione"	1.5.1; 1.5.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.5.4; 1.5.5; 1.5.6; 1.5.7; 1.6; 1.7; 2.1; 4.3.5; 4.4.1; 6.1; 6.2; 6.2.1
	GRI 2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy		1.3.2; 1.5.1; 1.5.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.5.4; 1.5.5; 1.5.6; 1.5.7; 1.7; 2.1; 6.1; 6.2; 6.2.1
	GRI 2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi		4.4.2
	GRI 2-26	Meccanismi per chiedere chiarimenti e segnalare preoccupazioni		1.5.2; 1.5.3; 1.5.4; 1.5.5, 1.5.7; 5.2
	GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti		1.5.2; 1.5.6; 1.5.7; 1.5.8; 1.5.8.1; 1.6; 1.7; 3.4; 5.1.5; 6.2.1
	GRI 2-28	Appartenenza ad associazioni		1.4

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
	GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		III.; 1.3.1; FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI; FOCUS – ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ; 3.2.3; 3.3; 4.1; 4.2; 4.2.1.1; 4.2.1.2; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 5.3.1; 5.4.2; FOCUS – EVOLUZIONE DEI PROGETTI AGILE VERSO L'APPROCCIO PMO; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2; APPENDICE 2
	GRI 2-30	Contratti collettivi		5.1.5
TEMI MATERIALI				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali		III.
	GRI 3-2	Elenco dei temi materiali		III.
1. GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; 1.5.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.6; 3.1.7; 3.1.8; 3.2.1; 3.2.2; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO -LE CASINE DELL'ACQUA; 3.2.3; 3.3; 3.3.1; 3.3.2; 3.3.4; 3.5; 3.6; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.8; 3.9; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.4; 3.12; 3.12.1; APPENDICE 2; APPENDICE 5
GRI 301 (2016)	GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume		3.8; 3.11
GRI 301 (2016)	GRI 301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati		3.3.4
GRI 303 (2018)	GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.1; 3.1.8; 3.1.3; 3.3; 3.6
GRI 303 (2018)	GRI 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.8; 3.3; 3.3.2; 3.3.3; 3.3.4; 3.12; 3.12.1; APPENDICE 5
GRI 303 (2018)	GRI 303-3	Prelievo idrico		3.1.2; 3.1.5; 3.1.6
GRI 303 (2018)	GRI 303-4	Scarico idrico		3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1.6; 3.3.4
GRI 303 (2018)	GRI 303-5	Consumo idrico		3.1.6
GRI 306 (2020)	GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti		FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.3.2; 3.9; 3.11
GRI 306 (2020)	GRI 306-3	Rifiuti generati		3.9; APPENDICE 4
GRI 416 (2016)	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.3.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 416 (2016)	GRI 416-2	Episodi di non-conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1; 3.3.1
2. ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5; 1.5.1; 1.5.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.5.3; 1.5.4; 1.5.5; 1.5.6; 1.5.7; 1.5.8; 1.5.8.1; 1.6; 1.7; 3.2; 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.3.1; 3.7; 3.7.1; 3.7.5; 4.4.2; 4.3.4; 4.4; 4.4.3; 5.1.4; 5.2; 5.4; 6.2; 6.2.1; 7.1.4; APPENDICE 2
GRI 201 (2016)	GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		3.7; 3.7.5; 5.4
GRI 205 (2016)	GRI 205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione		1.5.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE;
GRI 205 (2016)	GRI 205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	L'azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001) che applica a tutti i suoi stakeholder e che mira ad impedire o contrastare la commissione di vari reati tra cui la corruzione. La Società ha inoltre adottato il Codice Etico che vincola tutti i suoi stakeholder.	1.5.2
GRI 205 (2016)	GRI 205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate		1.5.2
GRI 206 (2016)	GRI 206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche		1.5.7
3. TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; FOCUS – IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD; 1.6.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.5; 3.1.7; 3.2.1; 3.3; 3.3.4; 3.5; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.9; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 3.12.1; APPENDICE 4; APPENDICE 5; APPENDICE 6
GRI 304 (2016)	GRI 304-1	Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette o in aree ad elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree		3.12.1; APPENDICE 5; APPENDICE 6

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 304 (2016)	GRI 304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità		3.12; FOCUS - ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 3.12.1
GRI 304 (2016)	GRI 304-3	Habitat protetti o ripristinati		3.12.1
GRI 304 (2016)	GRI 304-4	Specie dell'elenco di preservazione nazionale e dell'Elenco rosso dell'IUCN con habitat in aree interessate da operazioni		3.12.1
GRI 306 (2020)	GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti		3.10.6
GRI 306 (2020)	GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti		3.9
GRI 306 (2020)	GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti		3.3.2; 3.9; 3.11
GRI 306 (2020)	GRI 306-3	Rifiuti generati		3.9; APPENDICE 4
GRI 306 (2020)	GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica		3.9; APPENDICE 4
GRI 306 (2020)	GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica		3.9; APPENDICE 4
4. CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; FOCUS – IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD; 1.6.2; 2.2; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.5; 3.1.7; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4; 3.10.5; APPENDICE 3
GRI 302 (2016)	GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione		3.10; 3.10.1; 3.10.6
GRI 302 (2016)	GRI 302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione		3.10.3
GRI 302 (2016)	GRI 302-3	Intensità energetica		3.10.2
GRI 302 (2016)	GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia		3.10.1; 3.10.4
GRI 302 (2016)	GRI 302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi		3.10.1; 3.10.4
GRI 305 (2016)	GRI 305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (scope 1)		3.10.5
GRI 305 (2016)	GRI 305-2	Emissioni di gas effetto serra indirette da consumi (scope 2)		3.10.5

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 305 (2016)	GRI 305-3	Altre emissioni di gas effetto serra indirette (scope 3)		3.10.5
GRI 305 (2016)	GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas effetto serra		3.10.5
GRI 305 (2016)	GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di gas effetto serra		3.10.4
5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	III.; 1.5.1; 1.7; 2.2; 3.1; 3.1.4; 3.1.7; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO – LE CASINE DELL'ACQUA; 3.6; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; 3.7.6; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4; 4.6; FOCUS – L'INNOVAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE; APPENDICE 2	
GRI 201 (2016)	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici		1.5.1; 3.1.7; 3.6; 3.7.1; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE
GRI 203 (2016)	GRI 203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		3.1.7; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; 3.7.5; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4
GRI 203 (2016)	GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi		3.6; 6.1
6. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	1.5.1; 1.5.2; 1.8; 2.3; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA; 6.2.1; APPENDICE 2	
GRI 403 (2018)	GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-3	Servizi per la salute professionale		5.2
GRI 403 (2018)	GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione		5.1.5; 5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 403 (2018)	GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-6	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		5.2
GRI 403 (2018)	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
GRI 403 (2018)	GRI 403-10	Malattie professionali		5.2; FOCUS – I FORNITORI ED I CONTROLLI DI ADF SU SALUTE E SICUREZZA
7. ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; 1.5.2; 1.5.4; 1.5.5; 3.2.2; 3.2.3; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.3; 3.5; 3.7; 3.7.3; 3.7.4; 3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 4.1 - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI 4.3.5, BONUS VOLTURA MYFIORA; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 5.1.1; 5.1.3; 5.1.5; 5.2; 6.1.1; 6.2.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 7.2; APPENDICE 2
GRI 413 (2016)	GRI 413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		1.3.1- FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI; FOCUS – ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ; 2.1; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.2.3; 3.3; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
GRI 413 (2016)	GRI 413-2	Attività con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali		3.3; 6.2; 6.2.1
8. VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; 1.5.2; 2.3; 3.7.6; 5.1; 5.1.1; 5.1.2; 5.1.3; 5.1.4; 5.1.5; FOCUS – IL FRIDAY WORK; 5.2; 5.3; 5.3.1; 5.4; FOCUS – L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE; 5.4.1; 5.4.2; 5.5; FOCUS – L'INNOVAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE; FOCUS – EVOLUZIONE DEI PROGETTI AGILE VERSO L'APPROCCIO PMO; APPENDICE 2

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 205 (2016)	GRI 205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	L'azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001) che applica a tutti i suoi stakeholder e che mira ad impedire o contrastare la commissione di vari reati, tra i quali la corruzione. La Società ha inoltre adottato il Codice Etico che vincola tutti i suoi stakeholder.	1.5.2
GRI 401 (2016)	GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti		5.1.3
GRI 401 (2016)	GRI 401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti part-time o a tempo determinato		5.1.4
GRI 401 (2016)	GRI 401-3	Congedo parentale		5.1.2
GRI 402 (2016)	GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso in merito a modifiche operative		5.5
GRI 404 (2016)	GRI 404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Il numero medio delle ore di formazione rendicontato nel documento prende a riferimento la formazione "programmata" ossia quella calcolata sulla base del n. di persone convocate, non sul n. di partecipanti effettivo.	5.4
GRI 404 (2016)	GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione		5.4; FOCUS – L'IMPEGNO VERSO LA NEXT GENERATION PER COSTRUIRE LA CONTINUITÀ AZIENDALE; FOCUS – L'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE COME VALORE IN AMBITO AZIENDALE; FOCUS – EVOLUZIONE DEI PROGETTI AGILE VERSO L'APPROCCIO PMO
GRI 404 (2016)	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo professionale		5.1.4
9. SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	III.; 1.5.1; FOCUS – IL CLIMATE REPORT DI ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI TCFD E IL PROGETTO ACEA TCFD; 1.6.2; 2.2; 2.3; 3. PREMESSA - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO; 3.1; 3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.5; 3.1.7; 3.1.8; FOCUS – IL NUOVO LABORATORIO DI ANALISI DI ADF; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 3.10; 3.10.1; 3.10.2; 3.10.3; 3.10.4; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 6.2.1; APPENDICE 2	

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 201 (2016)	GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		2.2
GRI 201 (2016)	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici		1.5.1; 3.1.7; 3.6; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 3.10.1
GRI 203 (2016)	GRI 203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		3.1.7; 3.7; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; 3.7.5; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4
GRI 203 (2016)	GRI 203-2	Impatti economici indiretti significativi		3.6; 6.1
GRI 302 (2016)	GRI 302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi		3.10.1; 3.10.4
GRI 303 (2018)	GRI 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		3.1.1; 3.1.3; 3.6
GRI 304 (2016)	GRI 304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità		3.12; FOCUS – ADESIONE AI CONTRATTI DI FIUME; 3.12.1
GRI 306 (2020)	GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti		FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.3.2; 3.9; 3.11
GRI 413 (2016)	GRI 413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione impatto e programmi di sviluppo		3.1- FOCUS - RAPPORTI ISTITUZIONALI: GLI INCONTRI CON I COMUNI SOCI; FOCUS – ALTRE INIZIATIVE A FAVORE DEI COMUNI SOCI, DEL TERRITORIO E DELLA COLLETTIVITÀ; 2.1; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.2.3; 3.3; 6.1; 6.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.2
GRI 416 (2016)	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.3.1
10. CENTRALITÀ DEL CLIENTE				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; 1.5.2; 1.5.4; 1.5.5; 1.5.6; 1.5.7; 1.5.8; 2.3; 3.2.1; 3.2.2; FOCUS SULLE INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ, L'AMBIENTE E IL TERRITORIO - LE CASINE DELL'ACQUA; 3.7.6; 4.1; 4.2; 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; FOCUS - SU ALCUNI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE; 4.3.3; 4.3.4; 4.3.5; FOCUS - , BONUS VOLTURA MYFIORA; 4.4; 4.4.1; 4.4.2; 4.4.3; 4.5; 4.5.1; 4.5.2; 4.5.3; 4.6; APPENDICE 2
GRI 416 (2016)	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.3; 3.3.1
GRI 416 (2016)	GRI 416-2	Episodi di non-conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		3.2.1; 3.3.1

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS 2024
GRI 417 (2016)	GRI 417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		3.2.1; 3.2.2; 4.4; 4.4.3
GRI 417 (2016)	GRI 417-2	Episodi di non-conformità l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		1.5.7; 3.2.1; 3.2.2; 4.4; 4.4.3
GRI 418 (2016)	GRI 418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy e perdita dei dati del cliente		1.6.6
11. SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.5.1; 1.5.2; FOCUS – LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA E LA POLITICA ANTICORRUZIONE; 1.6.2; 1.6.4; 5.2; 6.1; 6.1.1; 6.2; 6.2.1; APPENDICE 2
GRI 204 (2016)	GRI 204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore dei fornitori locali		6.1
GRI 308 (2016)	GRI 308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali		6.2.1
GRI 308 (2016)	GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate		6.2.1
GRI 414 (2016)	GRI 414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri sociali		6.1.1; 6.2.1
GRI 414 (2016)	GRI 414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		6.2; 6.2.1
12. BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.3.2; 1.5.1; 1.5.2; 1.5.3; 5.1.1; 5.1.2; 5.1.4; 5.2; APPENDICE 2
GRI 201 (2016)	GRI 201-3	Piani pensionistici, benefici definiti e altri piani pensionistici		5.1.4
GRI 401 (2016)	GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti		5.1.3

STANDARD GRI	INDICATORE GRI	DESCRIZIONE INDICATORE GRI	TEMI MATERIALI/NOTE/ OMISSIONI	PARAGRAFO BS2023
GRI 401 (2016)	GRI 401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti part-time o a tempo determinato		5.1.4
GRI 401 (2016)	GRI 401-3	Congedo parentale		5.1.2
GRI 405 (2016)	GRI 405-1	Diversità negli organi di governance e tra dipendenti		1.3.2; 5.1.1
GRI 405 (2016)	GRI 405-2	Rapporto tra salario base e retribuzione delle donne rispetto a quelli degli uomini		5.1.4
GRI 406 (2016)	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive intraprese		5.1.4
13. GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE				
GRI 3 – Temi materiali (2021)	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali		III.; 1.3.2; 1.5.1; 1.5.2; 1.7; 2.1; 3.6; 3.7; 3.7.1.; 3.7.2; 3.7.3; 3.7.4; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; APPENDICE 4
GRI 201 (2016)	GRI 201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici		1.5.1; 3.1.7; 3.6; 3.7.1; 3.7.2; 3.7.3; FOCUS - LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE; 3.7.6; 3.10.1

APPENDICE 2

Elenco degli stakeholder aggiornato al 2024 con identificazione dei temi rilevanti e della tipologia di canale di dialogo e/o risposta attuata

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
DIPENDENTI	Stabilità, clima interno, Sicurezza, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, comunicazione interna, compliance aziendale	CRAL AdF Intranet aziendale e newsletter interna "Comunicazione Fluida" Disposizioni Organizzative, comunicazioni interne e lettere Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata Incontri con le organizzazioni sindacali, Incontri periodici con il vertice su iniziative strategiche Incontri gestiti dai Responsabili di funzione per l'illustrazione e la condivisione degli obiettivi raggiunti, GlobalLeaks
ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEI LAVORATORI	Rappresentanza delle istanze dei lavoratori Essere informati e consultati su questioni che riguardano l'organizzazione del lavoro aziendale e concertarne, in sede decentrata, eventuali modifiche sulla base del contratto di lavoro	Incontri e riunioni periodiche di informazione/consultazione, attività di contrattazione e di concertazione, stipula accordi
UTENTI	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canale dedicato alla gestione di richieste da parte delle Associazioni consumatori, Legali o clienti che necessitano di particolare attenzione Indagini semestrali di <i>Customer Satisfaction</i> Strumenti di recupero credito Gestione delle conciliazioni Sportelli aziendali Servizio di videochiamata Sistema di risposta ai reclami e segnalazioni scritte Sito internet e social Chat MyFiora Segnalazione guasti tramite app MyFiora Numeri per richieste commerciali: 800 887755 gratuito da telefono fisso e 0564 448844 da cellulare e dall'estero (costo in base al proprio piano tariffario) Numero gratuito per segnalazione guasti: 800 356935 da telefono fisso e cellulare, attivo 24 ore su 24 Numero per supporto servizi online: 0564 448855 da telefono fisso e cellulare (costo chiamata in base al proprio piano tariffario), attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00 e sabato 9.00-13.00; non attivo nei giorni festivi) Servizio SMS per invio autolettura contatore: 339 9942974 Telegram Numero Whatsapp per l'invio dell'autolettura 345 3653209

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	Rappresentanza degli interessi dei consumatori, informativa e concertazione sulla gestione dei clienti in relazione alla Carta del Servizio	Incontri con le associazioni Comunicazioni su nuovi strumenti e su novità regolatorie Canale diretto per casi di contenzioso
COMUNI SOCI IN QUALITÀ DI UTENTI	Qualità e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, gestione puntuale dei crediti/debiti e delle richieste commerciali, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canali specifici dedicati alla gestione di richieste da parte dei Comuni Soci che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Account Manager). Email: AdFcomuni@fiora.it Recapiti telefonici degli Account Manager dedicati
CLIENTI "REFLUI INDUSTRIALI"	Qualità e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione, gestione puntuale delle richieste tecniche e commerciali, rispetto degli standard normativi e regolatori	Canali specifici dedicati alla gestione di richieste da parte di questo cluster clienti (con scarichi fognari di tipo industriale) che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Consulenti). Email: AdFconsulenza@fiora.it
AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO	Richieste e attività relative alle utenze condominiali	Canale dedicato alla gestione delle richieste relative al cluster delle utenze condominiali che necessitano di particolare attenzione e che sono gestiti personalmente in modalità <i>one-to-one</i> da figure professionali appositamente individuate (Consulenti) per mezzo di appuntamento riservato o contatto telefonico. Email: AdFcondomini@fiora.it
AMMINISTRATORI	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Sedute consiliari, Assemblee dei Soci ed incontri periodici con i Vertici Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio Monitoraggio obiettivi Condivisione delle attività
SOCI	Relazioni trasparenti <i>Corporate governance</i> allineata alle <i>best practice</i> , allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle loro richieste	Assemblee dei Soci ed incontri periodici con le Amministrazioni Comunali e con il Comitato Rappresentativo dei Soci Condivisione pianificazione opere e progetti Rendicontazione periodica economico-finanziaria, degli investimenti e di qualità del servizio Monitoraggio obiettivi Condivisione delle attività tecniche sul territorio <i>Chat Whatsapp</i> dedicate per Comune, mirate a fornire indicazioni relative alla mancanza d'acqua
REVISORI	Informative sulla gestione Relazioni trasparenti Conformità alle prescrizioni legislative, Velocità delle risposte alle loro richieste	Bilancio di esercizio e di sostenibilità Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste Flussi informativi Incontri ad hoc su specifici argomenti Rispetto degli standard regolatori dei principi contabili nazionali e internazionali
ORGANI DI CONTROLLO INTERNI	Trasparenza delle informazioni e rispetto dei flussi informativi e delle procedure richieste per lo svolgimento delle attività da parte del personale, comportamento etico e improntato alla legalità	Flussi informativi, incontri periodici, casella mail dedicata, realizzazione audit, rendicontazione periodica economico-finanziaria, monitoraggio obiettivi, richieste di audizioni

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
AUTORITÀ REGOLATRICI ED ENTI DI CONTROLLO ESTERNI	Attenzione ai bisogni della popolazione e del territorio, <i>compliance</i> normativa, programmazione, controllo e rendicontazione, comunicazione trasparente, recepimento direttive ARERA, Continuo monitoraggio del nuovo Regolamento Privacy	Flussi informativi e piattaforme di inserimento Incontri ad hoc su specifici argomenti Tavoli tecnici Rendicontazioni periodiche Rispetto degli obblighi convenzionali e degli standard regolatori Comunicazioni varie e richieste di consenso
P.A. E ALTRI ENTI E ORGANIZZAZIONI	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento	Incontri periodici e flussi informativi con le Amministrazioni Comunali, Autorità, Enti e Organizzazioni Iniziative sul territorio, convegni, workshop
FINANZIATORI	Restituzione del finanziamento nei tempi concordati Rispetto delle norme e del contratto di finanziamento Adeguate informazione	Bilancio Rendiconti periodici Rispetto degli obblighi contrattuali Comunicazioni varie e richieste di consenso
SOCIETÀ PARTECIPATE E ASSOCIATE	Assemblee e Consigli di Amministrazione Consigli direttivi Tavoli di lavoro Comunicazioni varie	Bilanci e Relazioni trasparenti, condivisione linee di indirizzo e obiettivi, Corporate governance allineata alle best practice, allo statuto e ai patti parasociali Realizzazione investimenti Conformità alle prescrizioni legislative, velocità delle risposte alle richieste di AdF, Trasparenza, attenzione al territorio, innovazione, risparmio energetico, coinvolgimento
FORNITORI	Continuità del rapporto Qualificazione Condizioni negoziali Tempi di pagamento Rotazione fornitori Rispetto della normativa Trasparenza	Area dedicata sito internet Portale acquisti Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati Politiche di <i>vendor rating</i> , Gestione degli acquisti e dell'Albo fornitori
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA IMPRENDITORIALI	Dialogo per sviluppare le opportunità per le imprese del territorio	Incontri, iniziative sul territorio, richieste di audizione, Sistemi aperti di qualifica Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
COLLETTIVITÀ	Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile, tutela dell'ambiente e del territorio, diffusione buone pratiche di sostenibilità Contributo al miglioramento dei Contesti ambientali e sociali Contributo allo sviluppo di un sistema socio-economico del territorio gestito, rispetto delle leggi e dei principi etici Miglioramento della qualità di vita della collettività grazie alla disponibilità di servizi e prodotti in linea con i nuovi bisogni	Stampa e televisioni locali Eventi e manifestazioni Incontri con le scuole e progetti di educazione ambientale Sponsorizzazioni e contributi Visite alle sorgenti Sito internet e social Incontri con Associazioni varie Museo dell'Acqua di Vivo d'Orcia Campagne di comunicazione Promozione dialogo continuo e costruttivo Promozione di strumenti di inclusione di categorie vulnerabili (solidarietà) Iniziative condivise in risposta ai bisogni emergenti Creazione di nuovi contesti lavorativi Sviluppo di percorsi e progetti di inclusione sociale e lavorativa

STAKEHOLDER	ARGOMENTI RILEVANTI ED ASPETTATIVE	CANALI DI DIALOGO
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	Risparmio energetico, risparmio idrico e riduzione perdite, riduzione emissioni, gestione e smaltimento rifiuti, gestione responsabile delle fonti di approvvigionamento idrico, rispetto della biodiversità, Contributo allo sviluppo sostenibile del territorio	Iniziative sul territorio per il corretto utilizzo dell'acqua Progetti ad hoc per la tutela della risorsa idrica Smaltimento dei rifiuti nel rispetto dei dettami di legge Recupero e riduzione impatto rifiuti Risparmio energetico Tutela quantità e qualità dell'acqua Riuso delle acque di depurazione Promozione creazione comunità energetiche locali Produzione e consumo di energia da fonti rinnovabili Azioni di mitigazione delle emissioni e di efficientamento Conformità a standard e normative Sviluppo di soluzioni smart per la transizione ecologica Automazione della resilienza di infrastrutture, impianti, reti e interventi innovativi Sviluppo sinergie con partner scientifici e istituzioni per il presidio della biodiversità Contratti di fiume Casine dell'acqua
SCUOLE, UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA	Promuovere la cultura del lavoro e l'educazione ambientale favorendo scambi con la scuola/università e sviluppare l'innovazione nel settore idrico Sviluppo di percorsi e progetti di formazione e inserimento nel mondo del lavoro	Stage, tirocini formativi, tesi di laurea e di master, dottorati di ricerca, Accordi con Università, Progetti di educazione ambientale e uscite didattiche delle scuole, Visite alle sorgenti e al museo dell'acqua, AdF educational, Visite degli studenti ad impianti e laboratorio di analisi, Iniziative sul territorio, convegni, workshop
MASS MEDIA STAMPA LOCALE	Informazioni sulle vicende di cronaca e attualità che riguardano il SII, approfondimenti su temi rilevanti	Conferenze e comunicati stampa, interviste dirette con il vertice, approfondimenti giornalistici (es. tariffa, crisi idrica, bonus sociali e integrativi, qualità dell'acqua, sostenibilità, ricerca perdite e investimenti, riuso...), spot tv, campagne di comunicazione

APPENDICE 3

Tabella di correlazione temi materiali e standard GRI

TEMI MATERIALI	INDICATORI SPECIFICI MATERIALI
1. GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA	301-1; 301-2; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5; 306-2; 306-3; 416-1; 416-2.
2. ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS	201-4; 205-1; 205-2; 205-3; 206-1.
3. TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ	304-1; 304-2; 304-3; 304-4; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5.
4. CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA	302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5;
5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE	201-2; 203-1; 203-2
6. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10.
7. ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO	413-1; 413-2.
8. VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO	205-2; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 404-1; 404-2; 404-3.
9. SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	201-1; 201-2; 203-1; 203-2; 302-5; 303-1; 304-2; 306-2; 413-1; 416-1.
10. CENTRALITÀ DEL CLIENTE	416-1; 416-2; 417-1; 417-2; 418-1.
11. SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	204-1; 308-1; 308-2; 414-1; 414-2.
12. BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE	201-3; 401-1; 401-2; 401-3; 405-1; 405-2; 406-1.
13. GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE	201-2.

APPENDICE 4

Tabella di dettaglio dei rifiuti prodotti da AdF derivanti dalla gestione del Servizio Idrico Integrato

GRI
306-3

GRI
306-4

GRI
306-5

A seguire un elenco di tutti i rifiuti prodotti nell'ultimo triennio, suddivisi in base alle modalità di conferimento. Tutti i valori indicati derivano da misurazioni dirette (il peso viene verificato a destino presso terzi, oppure presso l'impianto di S. Giovanni, dotato di sistema di pesatura certificato).

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2022(t)	Q 2023(t)	Q 2024(t)
060102	Acido cloridrico	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,64		1,675
Totale 060102				0,64		
060106	Altri acidi	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico		5,084	
Totale 060106					5,084	
080111	Pitture e vernici di scarto...	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,36		0,03
Totale 080111				0,36		0,03
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,071		0,065
Totale 080318				0,071		0,065
080409	Adesivi e sigillanti di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,016	
Totale 080409					0,016	
130208	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,03	0,400
Totale 130208					0,03	0,400
150101	Imballaggi di carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,85	0,390	0,495
Totale 150101				0,85	0,390	0,495
150102	Imballaggi in plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,09	0,365	0,235
Totale 150102				1,09	0,365	0,235
150103	Imballaggi in legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,6	4,056	4,010
Totale 150103				4,6	4,056	4,010
150106	Imballaggi in materiali misti	non pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva R3 - Riciclo/recupero R1 - Utilizzazione principale come combustibile...	3,59	4,759	2,812 0,01 0,005
Totale 150106				3,59	4,759	2,827
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,95	0,380	0,968
Totale 150110				0,95	0,380	0,968

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2022(t)	Q 2023(t)	Q 2024(t)
150111	Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,021	0,023	0,0124
Totale 150111				0,021	0,023	0,0124
150202	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	pericoloso	D15 - deposito preliminare D13 - raggruppamento preliminare R13 - messa in riserva	0,56		0,06
Totale 150202				0,56		0,06
150203	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	non pericoloso	D5 -messa in discarica specialmente allestita R13 - messa in riserva	10,95	18,602	7,860
Totale 150203				10,95	18,602	7,860
160103	Pneumatici fuori uso	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,36		0,07
Totale 160103				0,36		0,07
160104	Veicoli fuori uso	pericoloso	R13 - messa in riserva			46,680
Totale 160104						46,680
160211	Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HC	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,828	0,520	
Totale 160211				0,828	0,520	
160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,388		
Totale 160213				0,388		
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle ...	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,208	2,407	5,510
Totale 160214				4,208	2,407	5,510
160303	Rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	pericoloso	R13 - messa in riserva			
Totale 160303						
160304	Rifiuti inorganici diversi da quelli di cui....	Non pericoloso			0,2	
Totale 160304					0,2	
160305	Rifiuti organici, contenenti sostanze pericolose	pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico R13 - messa in riserva	5,08	6,386 0,08	
Totale 160305				5,08	6,466	
160306	Rifiuti organici diversi da quelli...	Non pericoloso	D9 - tratt. fisico-chimico R13 - messa in riserva	0,58	0,125 3,00	
Totale 160306				0,58	3,125	
160504	Gas in contenitori a pressione, contenenti...	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,293	0,0626
Totale 160504					0,293	0,0626
160506	Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche...	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,715	0,3472
Totale 160506					0,715	0,3472
160601	Batterie al piombo	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,19	0,687	0,609
Totale 160601				0,19	0,687	0,609

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2022(t)	Q 2023(t)	Q 2024(t)
160604	Batterie alcaline (tranne 160303)	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,033	0,005	0,02
Totale 160604				0,033	0,005	0,02
160708	Rifiuti contenenti olio	pericoloso	D15 - deposito preliminare		0,1	
Totale 160708					0,1	
161002	Soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 161001	non pericoloso	D8 - trattamento biologico... D9 - trattamento fisico-chimico... D15 - deposito preliminare	4,76 0,4	5,520 0,720	3,800
Totale 161002				5,16	6,240	3,800
170101	Cemento	non pericoloso	R13 - messa in riserva	2,6		0,600
Totale 170101				2,6		0,600
170201	Legno	non pericoloso	R13 - messa in riserva	4,56	0,4	3,130
Totale 170201				4,56	0,4	3,130
170203	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva	3,37	5,656	11,436
Totale 170203				3,37	5,656	11,436
170302	Miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 170301	non pericoloso	R13 - messa in riserva		2,120	24,200
Totale 170302					2,120	24,200
170401	Rame, bronzo, ottone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	8,42	15,587	21,468
Totale 170401				8,42	15,587	21,468
170405	Ferro e acciaio	non pericoloso	R13 - messa in riserva	9,05	30,12	8,455
Totale 170405				9,05	30,12	8,455
170407	Metalli misti	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,04		7,100
Totale 170407				0,04		7,100
170504	Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 170503	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,64		
Totale 170504				0,64		
170603	Altri materiali isolanti contenenti...	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,04		
Totale 170603				0,04		
170604	Materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 170601 e 170603		R13 - messa in riserva			0,140
Totale 170604						0,140
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	non pericoloso	R13 - messa in riserva	0,28		2,500
Totale 170904				0,28		2,500
180103	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando...	pericoloso	D15 - deposito preliminare R13 - messa in riserva	0,03	0,065	0,4162
Totale 180103				0,03	0,065	0,4162

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2022(t)	Q 2023(t)	Q 2024(t)
190801	Vaglio	non pericoloso	D1 - deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica)	3,90		
			D13- raggruppamento preliminare	262,04	223,585	285,937
			D15 - deposito preliminare	42,275	86,00	17,280
			D14 - Ricondizionamento preliminare			0,670
			D9 - tratt. fisico-chimico			21,620
			R3 - Riciclo/recupero	0,420		
			R12 - Scambio di rifiuti			
			R13 - messa in riserva	41,660		
Totale 190801				350,295	309,585	325,507
190802	Sabbie	non pericoloso	D8 - Trattamento biologico non specificato...		10,820	
			D9 - tratt. fisico-chimico		323,60	
			D13- raggruppamento preliminare	0,310		
			D15 - deposito preliminare	122,83	142,52	264,320
			R5 - Riciclaggio/recupero...		216,400	
			R13 - messa in riserva	422,85	175,310	284,870
Totale 190802				545,990	868,650	549,190
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	Non pericoloso	D13- raggruppamento preliminare		290,29	
			D15 - deposito preliminare	38,28	624,980	105,180
			R1 - Utilizzazione principale come combustibile...			
			R3 - compostaggio	1.768,37	5.208,930	4.351,300
			R10 - Spandimento sul suolo per agricoltura	182,27	154,010	
			R12 - scambio di rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni da R1 a R11	201,05	665,990	351,850
			R13 - messa in riserva	2.707,83	1.906,240	4.137,930
Totale 190805				4.897,800	8.850,44	8.946,260
190809	Miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, contenenti esclusivamente oli e grassi commestibili	non pericoloso	D8 - trattamento biologico non specificato			49,360
			D9 - tratt. fisico-chimico	144,92	40,460	
			D13- raggruppamento preliminare			
Totale 190809				144,92	40,460	49,360
190904	Carbone attivo esaurito	non pericoloso	D15 - deposito preliminare			24,650
			R7 - Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti			
			R13 - messa in riserva	11,140	55,960	22
Totale 190904				11,140	55,960	46,650
200101	Carta e cartone	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,271	1,087	1,110
			R3 - compostaggio			0,01
Totale 200101				1,271	1,087	1,120
200102	Vetro	Non pericoloso	R13 - messa in riserva			
Totale 200102						
200121	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	pericoloso	R13 - messa in riserva	0,003	0,003	0,01
Totale 200121				0,003	0,003	0,01
200123	Apparecchiature fuori uso contenenti CFC	pericoloso	R13 - messa in riserva		0,062	0,105
Totale 200123					0,062	0,105

Codice di identificazione del rifiuto CER	Descrizione	Classificazione	Modalità di trattamento/ smaltimento	Q 2022(t)	Q 2023(t)	Q 2024(t)
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
Totale 200138						
200139	Plastica	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
Totale 200139						
200140	Metallo	non pericoloso	R13 - messa in riserva			
Totale 200140						
200201	Rifiuti biodegradabili	non pericoloso	R13 - messa in riserva	7,25	0,01	22,640
Totale 200201				7,25	0,01	22,640
200307	Rifiuti ingombranti	non pericoloso	R13 - messa in riserva	1,28		
Totale 200307				1,28		
200301	Rifiuti urbani non differenziati	non pericoloso	R13 - messa in riserva		0,120	
Totale 200301					0,120	

NB: i dati relativi al 2024 potrebbero subire alcune variazioni a seguito delle verifiche in corso con le ditte ai fini del MUD

APPENDICE 5

Lista degli scarichi non depurati che ricadono all'interno di aree protette con l'indicazione del codice di riferimento dell'area - aggiornato al 2024

GRI 303-2 GRI 304-1

Sono evidenziati in colore arancio gli impianti ricadenti in area protetta e in giallo quelli invece collocati in una fascia di larghezza 200m, limitrofa al perimetro dell'area.

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ARCIDOSSO	FFPIANE3ACD-SN32	IT51A0017					
ASCIANO	FFZANCO1ACD-SN24	IT51A0018					
	FFCASETEASC-SN04	IT5190004					
	FFPSENEASASC-SN03	IT5190005					
CASTEL DEL PIANO	FFMOANOMCIP-SN18	APSI03					
		IT5190102					
CASTELL'AZZARA	FFSPSFORCAZ-SN06	IT51A0020					
CASTIGLIONE D'ORCIA	FFCAMORCCOR-SN13	APSI03					
	FFCIMITECOR-SN17	APSI03					
	FFGALCA1COR-SN12	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALCA2COR-SN11	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALCSPCOR-SN15	APSI03					
		IT5190011					
	FFGALLZACOR-SN10	APSI03					
		IT5190011					
	FFPOROSACOR-SN08	APSI03					
	FFPRSPMACOR-SN04	APSI03					
	FFROCOLOCOR-SN06	APSI03					
	FFROFINOCOR-SN07	APSI03					
	FFSALCIOCOR-SN16	APSI03					
	FFSFILIPCOR-SN09	APSI03					
	FFTRAVAGCOR-SN05	APSI03					
	FFVBORGHCOR-SN18	APSI03					
		APSI03					
	FFVIVERECOR-SN14	IT51A0017					

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
GAIOLE IN CHIANTI	FFGALENDGCH-SN07	IT5190002					
ISOLA DEL GIGLIO	FFCAMPESIGI-SN02	IT51A0023					
	FFSPORTOIGI-SN01	IT51A0023					
MASSA MARITTIMA	FFPESTA1MSM-SN04	IT51A0005					
	FFPESTA2MSM-SN05	IT51A0005					
MONTALCINO	FFABATESMOT-SN21	APSI03					
	FFABATNEMOT-SN23	APSI03					
	FFBORGOSGA-SN08	IT5190005					
	FFFATTORSGA-SN07	IT5190005					
	FFFBUIA2MOT-SN11	APSI03					
	FFMONTAEMOT-SN19	APSI03					
	FFSACOLSMOT-SN26	APSI03					
	FFSACONEMOT-SN25	APSI03					
	FFSANGSCMOT-SN28	APSI03					
	FFSEMIDISGA-SN09	IT5190005					
	FFTAVARNMOT-SN27	APSI03					
	FFVERBENMOT-SN18	APSI03					
	FFVIGNNEMOT-SN24	APSI03					
MONTICIANO	FFMONTINMNT-SN07	IT5190006					
	FFSCAFONMNT-SN01	IT51A0003					
	FFSCAPOGMNT-SN03	IT51A0003					
	FFSCASALMNT-SN02	IT51A0003					
	FFSOLAISMNT-SN06	IT51A0003					
MONTIERI	FFGERFA3MTR-SN05	IT51A0001					
		RPGR07					
MURLO	FFMONTEPMUR-SN02	IT5190007					
RADICOFANI	FFCONTIGRAD-SN02	APSI03					
		IT5190011					
	FFRADCASRAD-SN03	APSI03					
		IT5190011					
	FFRADCENRAD-SN01	APSI03					

COMUNE	Codice Sito	Codice area protetta	ANPIL	RNP	SIC	SIC+ZPS	SIR
ROCCALBEGNA	FFIVNOVERAL-SN07	IT51A0018					
	FFPIETRARAL-SN01	IT51A0018					
	FFSCATE2RAL-SN04	IT51A0018					
	FFSCATE3RAL-SN06	IT51A0018					
	FFTRIANARAL-SN02	IT51A0018					
ROCCASTRADA	FFSTICC1RST-SN50	IT51A0009					
	FFSTICC2RST-SN49	IT51A0009					
	FFTORN10RST-SN02	IT51A0003					
	FFTORNI2RST-SN10	IT51A0003					
	FFTORNI4RST-SN08	IT51A0003					
	FFTORNI5RST-SN07	IT51A0003					
	FFTORNI6RST-SN06	IT51A0003					
	FFTORNI7RST-SN05	IT51A0003					
	FFTORNI8RST-SN04	IT51A0003					
	FFTORNI9RST-SN03	IT51A0003					
	FFVETRISTN-SN01	IT5190012					
SEMPRONIANO	FFRFAZIOSEM-SN16	IT51A0018					
		RPGR12					
SORANO	FFSOVANASRN-SN02	IT51A0019					
SOVICILLE	FFBREESTSOV-SN01	IT5190006					
	FFBRENNASOV-SN05	IT5190006					
	FFBRENNBSOV-SN06	IT5190006					
	FFBRENNDSOV-SN07	IT5190006					
	FFBRENNESOV-SN08	IT5190006					
	FFBRENNFSOV-SN9	IT5190006					
	FFBRESUDSOV-SN02	IT5190006					
		RPSI05					
	FFORGIAESOV-SN03	IT5190006					
	FFORGISESOV-SN04	IT5190006					

APPENDICE 6

Elenco delle aree ad elevata biodiversità

GRI
304-1

Tipologia sito protetto	Sito Protetto	Denominazione
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0018	Monte Labbro e alta valle dell'Albegna
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0023	Isola del Giglio
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0021	Medio corso del Fiume Albegna
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0025	Monte Argentario, Isolotto di Porto Ercole e Argentarola
EUAP	EUAP0140	RNS - Riserva naturale Scarlino
SIC-ZSC/ZPS	IT5190005	Monte Oliveto Maggiore e Crete di Asciano
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0026	Laguna di Orbetello
SIC-ZSC	IT5190012	Monte Cetona
EUAP	EUAP1030	RNR - Riserva naturale Laguna di Orbetello
EUAP	EUAP1014	RNR - Riserva naturale Poggio all'Olmo
SIC-ZSC/ZPS	IT5190004	Crete di Camposodo e Crete di Leonina
EUAP	EUAP0231	PNR - Parco naturale della Maremma
EUAP	EUAP0142	RNS - Riserva naturale Tocchi
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0019	Alto corso del Fiume Fiora
EUAP	EUAP0392	RNR - Riserva naturale Monte Penna
ZPS	IT51A0036	Pianure del Parco della Maremma
SIC-ZSC/ZPS	IT5190011	Crete dell'Orcia e del Formone
EUAP	EUAP0134	RNS - Riserva naturale Palazzo
EUAP	EUAP0384	RNR - Riserva naturale Alto Merse
EUAP	EUAP1011	RNR - Riserva naturale Monte Labbro
EUAP	EUAP0143	RNS - Riserva naturale Tomboli di Follonica
SIC-ZSC	IT5190006	Alta Val di Merse
EUAP	EUAP0010	PNZ - Parco nazionale dell'Arcipelago Toscano
SIC-ZSC/ZPS	IT51A0024	Isola di Giannutri - area terrestre e marina
EUAP	EUAP1174	GAPN - Santuario per i Mammiferi Marini



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Acquedotto del Fiora SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora SpA (di seguito “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acquedotto del Fiora SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acquedotto del Fiora SpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBACode) 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 Management 1 (ISQM Italia 1)*, che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese
Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1
Tel. 071 2132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - Bologna 40124 Via
Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 095
7532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16
Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - Parma 43121 Viale
Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 -
Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 536771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - Treviso 31100 Viale Fellissent 90
Tel. 0422 696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - Udine 33100 Via Pascolle 43 Tel. 0432 25789 - Varese 21100 Via
Albardi 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “2.2 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto ai principali stakeholder di AdF” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d’esercizio della Società;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

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

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



Limitazioni intrinseche nella redazione del Bilancio di Sostenibilità

L'informativa fornita in merito alle emissioni di Scope 3 è soggetta a maggiori limitazioni intrinseche, rispetto a quelle Scope 1 e 2, a causa della scarsa disponibilità e precisione delle informazioni, sia di natura quantitativa sia di natura qualitativa, relative alla catena del valore.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Acquedotto del Fiora SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 9 aprile 2025

PricewaterhouseCoopers SpA

Andrea Maria Profili
(Revisore legale)





