

Bilancio di Sostenibilità

Gruppo Acque

2015



CI PRENDIAMO CURA
DELLA TUA ACQUA

<p>Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acque</p> <p>Lettera dell'alta direzione La Sostenibilità Rischi ed opportunità Communication on progress Nota metodologica Materialità Rendicontazione</p> <p>Governance Contesto Strategia e Sviluppo Chi siamo Il gruppo Organi di governo Etica e integrità Sistemi di gestione Controlli Esperienze a confronto I portatori di interesse</p> <p>I servizi Il servizio Idrico integrato La risorsa idrica La qualità delle acque potabili I progetti Il servizio depurazione e fognatura La qualità delle acque depurate</p> <p>Impegno sociale Clienti La bolletta media Le tariffe Call Center Comunichiamo Carta servizi Reclami Risposte scritte Customer Comunichiamo di più e meglio Comunità locali-iniziativa Lavoratori Formazione Sicurezza Fornitori Il territorio e i fornitori</p> <p>Impegno economico Sintesi risultati esercizio 2015 Investimenti Valore aggiunto Le spese ambientali</p> <p>Impegno ambientale Acque e l'ambiente Materie prime</p>	<p>Reagenti di laboratorio Energia elettrica Consumi energetici Emissioni Rifiuti Compliance ambientale</p> <p>✓ <u>Acque Servizi</u> Il profilo dell'azienda Impegno sociale Lavoratori Fornitori Impegno economico Distribuzione del valore aggiunto Impegno ambientale Consumi Emissioni Rifiuti</p> <p>✓ <u>Acque Industriali</u> Il profilo dell'azienda Impegno sociale Lavoratori Fornitori Impegno economico Distribuzione del valore aggiunto Impegno ambientale La risorsa acqua Consumi Emissioni inquinanti Emissioni gas serra Rifiuti</p> <p>✓ <u>Le Soluzioni scarl</u> Il profilo dell'azienda Impegno sociale Lavoratori Fornitori Impegno economico Distribuzione del valore aggiunto Impegno ambientale Consumi</p> <p>✓ <u>Ingegnerie Toscane</u> Il profilo dell'azienda Ricerca e sviluppo Impegno sociale Lavoratori Fornitori Impegno economico Distribuzione del valore aggiunto Impegno ambientale Consumi</p> <p>Appendici</p>
--	--

Il Gruppo Acque opera quotidianamente per garantire una gestione efficiente dell'acqua, un bene primario la cui importanza e, purtroppo, scarsità, ci impongono un'attenzione costante alla sostenibilità da un punto di vista economico, ambientale e sociale. Garantire un accesso all'acqua sicuro ed equo è la finalità che ci caratterizza, ed è intrinsecamente legato ad una gestione sostenibile del nostro Gruppo, che vada a tutelare le comunità locali di riferimento e le attività economiche ad esse collegate. Il presente documento rappresenta l'ottava edizione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acque. Si tratta di uno strumento a cui dedichiamo con convinzione risorse e impegno, in un'ottica di rendicontazione e trasparenza delle nostre attività verso i portatori di interesse a cui ci rivolgiamo. In esso troverete una sintesi delle performance economico-finanziarie, ambientali e sociali, ottenute nel corso del 2015, con uno sguardo anche agli obiettivi futuri che caratterizzeranno le scelte aziendali nei prossimi anni. Il 2015 ci ha visti notevolmente impegnati nelle attività rivolte all'allungamento della concessione fino al 2026. Questo traguardo ci consentirà di avere una nuova prospettiva di più lungo periodo per progetti e investimenti, compresi gli adeguamenti alle normative europee richiesti sugli impianti. In questo senso, la sostenibilità economica, ambientale e sociale, non potrà che trarre giovamento da una visione a lungo termine, permettendoci di perseguire obiettivi ambiziosi e coerenti con la nostra mission aziendale e con lo sviluppo sostenibile delle comunità locali a cui facciamo riferimento. Anche nel 2015 Acque ha confermato una notevole capacità d'investimento: oltre 49 milioni destinati alla manutenzione straordinaria, alla sostituzione delle tubazioni, all'ammodernamento e realizzazione di impianti di potabilizzazione e l'adeguamento di quelli di depurazione. In un'ottica di sostenibilità sociale, l'Autorità Idrica Toscana ha approvato nel 2015 una diversa articolazione tariffaria, creando una fascia di consumo 0-30 m³ per garantire a tutti un quantitativo base di acqua a tariffa agevolata. Con lo stesso obiettivo, è stato confermato, anche per il 2015, l'apposito fondo utenze deboli. In linea con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione dei clienti, garantendo allo stesso tempo ricadute positive in termini di riduzione degli impatti ambientali, è proseguito, nel corso dell'anno, l'impegno verso un radicale rinnovamento delle modalità operative del Gruppo

ed un consistente allineamento di tutti i sistemi informativi a supporto dei principali processi di business, realizzato nell'ambito del Progetto Acea 2.0. Ci siamo impegnati, inoltre, in un importante lavoro di coinvolgimento dei portatori di interesse, attraverso lo sviluppo di un'analisi di materialità che ha portato ad individuare e selezionare i temi maggiormente rilevanti, inseriti poi nel presente Bilancio. Si è trattato di un percorso che ci ha dato l'occasione non solo di migliorare i contenuti del documento, e quindi la sua leggibilità, ma di avviare un dialogo importante con i rappresentanti di tutti i principali soggetti con cui le nostre aziende si interfacciano quotidianamente. L'analisi di materialità svolta nel corso del 2015 rappresenta per noi l'inizio di un percorso, che vogliamo porti alla definizione di strategie ed obiettivi comuni ai nostri portatori di interesse, per assicurare la massima trasparenza sui risultati e gli impatti della nostra attività. In particolare, nel corso del 2016, è nostra intenzione lavorare concretamente all'istituzione di un tavolo di lavoro, che veda un coinvolgimento più diretto degli utenti rispetto alle attività aziendali. Riteniamo cruciale riconfermare anche in questa sede un deciso impegno del nostro Gruppo verso la sicurezza, intesa lungo tutta la catena del valore: come sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti, per i lavoratori dei nostri fornitori e subappaltatori, ma anche sicurezza per i nostri utenti, a cui deve essere garantito un sicuro ed equo accesso all'acqua. L'allungamento della concessione del servizio idrico permetterà nei prossimi anni di dare attuazione ad alcuni interventi strategici come quelli previsti nell'Accordo per la tutela delle risorse idriche del Basso Valdarno e del Padule di Fucecchio e consentirà inoltre di potenziare gli interventi per la sostituzione delle condotte, la riduzione delle perdite, il potenziamento e l'integrazione della risorsa idrica, oltre che per l'estensione della copertura del servizio fognatura e depurazione e il risanamento e la sostituzione delle reti fognarie. Chiudiamo il 2015 sicuri di poter affrontare con positività il prossimo anno, importante tappa conclusiva del percorso Acea 2.0, a conferma del nostro impegno verso la creazione di una moderna industria dell'acqua, che lavori a favore dei cittadini e delle attività economiche dei nostri territori.

Presidente
Giuseppe Sardu

Amministratore Delegato
Giovanni Marati



Gli strumenti della sostenibilità

La gestione della sostenibilità di impresa è un tema centrale divenuto ormai strategico per il Gruppo Acque, che ha dimostrato negli anni un impegno crescente ed attivo nel garantire, al proprio interno e sui territori nei quali opera, la tutela delle generazioni future e la promozione di uno sviluppo sostenibile – da un punto di vista economico, sociale ed ambientale.

In un'ottica di miglioramento continuo degli strumenti di gestione della sostenibilità, il 2015 si è caratterizzato per un importante percorso di analisi di materialità che è andato ad affiancare gli sforzi verso l'adeguamento del Bilancio di Sostenibilità al framework internazionale del Global Reporting Initiative versione G4 (si vedano a proposito i paragrafi su Analisi di Materialità e Nota Metodologica).

Il Global Compact

Acque SpA ha inoltre aderito all'iniziativa strategica di cittadinanza di impresa delle Nazioni Unite denominata **Global Compact** che nasce dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile. L'iniziativa è stata lanciata nel 1999 dall'ex segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan, il quale ha invitato i leader dell'economia mondiale a sottoscrivere con le Nazioni Unite un "Patto Globale", al fine di affrontare in una logica di collaborazione gli aspetti più critici della globalizzazione.

L'iniziativa persegue due finalità complementari:

- far diventare Dieci Principi relativi ai diritti umani, diritti del lavoro, salvaguardia dell'ambiente e lotta alla corruzione parte integrante della strategia e delle operazioni quotidiane delle imprese che vi aderiscono;
- incoraggiare e facilitare il dialogo e la cooperazione di tutti gli stakeholder di rilievo a supporto dei Dieci Principi promossi dall'iniziativa e dei più generali obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs).



Global Compact Network Italia

I DIECI PRINCIPI

DIRITTI UMANI



PRINCIPIO I:

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

PRINCIPIO II:

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

PRINCIPIO III:

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

LAVORO



PRINCIPIO IV:

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

PRINCIPIO V:

l'effettiva eliminazione del lavoro minorile;

PRINCIPIO VI:

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

AMBIENTE



PRINCIPIO VII:

alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali; di

PRINCIPIO VIII:

intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale; e di

PRINCIPIO IX:

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

LOTTA ALLA CORRUZIONE



PRINCIPIO X:

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

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

Con questa scelta, l'azienda ha ribadito a livello globale l'impegno verso la promozione di una società sostenibile, in cui anche il mondo del business possa attivamente fare la propria parte.

In particolare, il Global Compact si fonda sulla promozione di un'economia sostenibile rispettosa dei diritti umani universalmente riconosciuti, del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione, **secondo i 10 principi** a cui Acque SpA ha dato ufficialmente il proprio supporto. L'azienda ha inoltre presentato nel 2015 domanda di adesione alla Fondazione **Global Compact Network Italia**, che unisce attori del business italiani nella promozione dello sviluppo del Global Compact su scala nazionale.

Progetto I bambini ci guardano

A testimonianza della convinzione che le generazioni future sono il principale stakeholder del gruppo Acque, a dicembre 2015 è partito il progetto

I bambini ci guardano.



Il progetto, rivolto ai figli, nipoti, fratelli... dei dipendenti, chiedeva loro di rappresentare come vedono il lavoro di Acque e delle società del gruppo. I disegni giunti sono stati utilizzati nella stesura del presente documento, verranno pubblicati sul sito dedicato alle tematiche sociali e saranno utilizzati per le future campagne di comunicazione sostenibile del Gruppo Acque.

Con i disegni giunti è stato inoltre realizzata una installazione all'interno degli eventi per celebrare la Giornata mondiale dell'acqua 2016.



Si riporta di seguito lo schema di correlazione tra i dieci principi del Global compact, gli indicatori delle linee GRI G4 e le pagine del presente documento in cui tali aspetti sono trattati. Questo consente di reperire nel Bilancio di Sostenibilità le informazioni previste dalla *Communication on progress*, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere.

PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT	INDICATORI CORRISPONDENTI DEL GRI-G4	PAGINE DI RIFERIMENTO
DIRITTI UMANI		
1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.	G4-HR2; G4-HR7-HR9; G4-HR12; G4-SO1-SO2	PAGG. 17; 59; 46-47 (G4-HR7-HR9 Coperti dalla normativa)
2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	G4-HR1; G4-HR10-HR11	PAG. 62
LAVORO		
3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	G4-11; G4-HR4; G4-LA4	PAGG. 55; 57; 62;
4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	G4-HR6	Coperto dalla normativa
5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.	G4-HR5	Coperto dalla normativa
6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	G4-10; G4-EC5-EC6; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA9; G4-LA11-LA13; G4-HR3	PAGG. 50; 51; 54-56; 59 (HR3 Coperto dalla normativa)
AMBIENTE		
7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	G4-EC2; G4-EN1; G4-EN3; G4-EN8; G4-EN15-EN17; G4-EN20-EN21; G4-EN27; G4-EN31	PAGG. 18; 25-26; 68; 69; 70-71; 72; 74;77; Tabella appendice 3 (EN20-21 Aspetti non materiali)
8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	G4-EN1; G4-EN2-EN28	PAGG. 18; 25-26; 31-33; 70-72; 74-75; 77-80; Tabelle 1 e 3 appendice; sito acque.sociale.net (EN2 Non applicabile)
9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	G4-EN29-EN34	PAGG. 41; 61; 68;75; 80;
LOTTA ALLA CORRUZIONE		
10. Le imprese si impegnano a contrastare le corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	G4-56-58; G4-SO3-SO6	PAGG. 3-4; 17

L'ottavo bilancio

Acque SpA e le Società del gruppo hanno consolidato anche per il 2015 il proprio impegno verso la sostenibilità di impresa, pubblicando l'ottavo Bilancio di Sostenibilità. Il presente documento viene pubblicato sul sito web ad esso dedicato <http://sociale.acque.net/> e sulla rete intranet interna.



Resta attivo lo strumento sul sito "Scrivici" che permette di contattare l'azienda per informazioni, suggerimenti o semplicemente curiosità.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto tramite un processo di reporting consolidato che consiste nella mappatura degli indicatori da raccogliere associata al processo ed al process-owner. Ogni indicatore è declinato come metodologia di calcolo tempistica di estrazione e origine del dato.

Il processo di reporting è di responsabilità del Comitato di Sostenibilità costituito formalmente e che risponde direttamente all'Amministratore Delegato di Acque SpA dai gestori di ciascun processo materiale e coordinato dal Settore Sistemi di gestione infragruppo e Sostenibilità.

I principi di rendicontazione

Il Bilancio di Sostenibilità rendiconta gli indicatori richiesti dalle linee guida **Global Reporting Initiative (GRI-G4)** integrati con gli indicatori della Carta Servizi e calibrati sulla base dell'analisi di materialità. Le tecniche di misurazione o di calcolo sono descritte sotto ciascuna tabella-dato al fine di rendere chiaro il dato rendicontato e si basano sulle modalità di determinazione delle informazioni indicate dalla GRI G4. Tutti i dati disponibili riferiti al 2015 sono riportati come definitivi; nei casi in cui non sia disponibile il dato del periodo di riferimento viene chiaramente riportata una nota in calce che indichi se il dato è una stima o si riferisca al periodo precedente. Ogni stima è descritta in modo trasparente ed effettuata con criteri di confrontabilità e affidabilità del dato.

La struttura

Il presente documento è organizzato secondo le seguenti sezioni:

❖ Parte prima - Acque SpA

LA SOSTENIBILITA'
GOVERNANCE
I SERVIZI
IMPEGNO SOCIALE
IMPEGNO ECONOMICO
IMPEGNO AMBIENTALE

• Parte seconda - le società del gruppo

ACQUE SERVIZI Srl
ACQUE INDUSTRIALI Srl
LE SOLUZIONI Scarl
INGEGNERIE TOSCANE Srl

• In Appendice: tabelle di dettaglio; GRI Content Index; relazione della società di revisione Reconta Ernst & Young SpA.

I confini del report

I contenuti del bilancio sono stati predisposti in conformità alle linee guida definite dal GRI - Global Reporting Initiative Versione G4 e dal GBS - Gruppo Bilancio Sociale-, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali. Il processo di rendicontazione implementato si ispira, inoltre, al framework AA1000 che definisce i passaggi indispensabili per la costruzione dei bilanci sociali e di sostenibilità. Le linee guida GRI G4 prevedono due livelli di rendicontazione «In accordance» con le linee guida stesse: Core e Comprehensive. Il «Core» comprende la maggior parte delle standard disclosure e gli indicatori rilevanti per ogni aspetto materiale. «Comprehensive» include tutta l'informativa standard e tutti gli indicatori pertinenti per ogni aspetto materiale. I temi sviluppati nel presente documento sono frutto dell'analisi di materialità condotta; in base alla copertura delle standard disclosure e degli indicatori associati agli aspetti materiali, il livello di aderenza alle linee guida GRI G4 autodichiarato dal Gruppo Acque è «in accordance-core».

L'analisi di materialità

Nel corso del 2015 il Gruppo Acque ha implementato un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione delle tematiche di sostenibilità in grado di influire in modo significativo sulla sua capacità di generare valore nel breve, medio e lungo termine, ovvero delle cosiddette tematiche "materiali".

Nell'esprimere il proprio commitment nei confronti dell'attivazione di tale processo, i vertici del gruppo (Amministratore Delegato, Presidente e i primi livelli dirigenziali) hanno esplicitato la volontà di utilizzare i risultati ottenuti non solo per indirizzare il reporting di sostenibilità del Gruppo, ma anche, e soprattutto, al fine di verificare e favorire la coerenza tra gli obiettivi complessivi del Gruppo e le tematiche emerse come materiali, così da fornire al top management le chiavi di lettura utilizzabili nella definizione delle strategie e degli obiettivi futuri.

L'analisi, progettata e facilitata da un team di ricercatori dell'**Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna** di Pisa, è stata realizzata, in una prima fase, in modalità "desk" e ha successivamente beneficiato del contributo diretto dei vertici aziendali e degli stakeholder del Gruppo. Il processo ha preso avvio con una fase di analisi documentale (considerando il contesto documentale interno ed esterno) rivolta all'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti per il Gruppo.

Il processo di identificazione delle tematiche materiali è stato implementato con riferimento al Gruppo Acque nel suo complesso, facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative delle aziende del Gruppo che rientrano nel perimetro di rendicontazione. L'analisi e la sistematizzazione dei risultati di questa prima fase hanno portato all'individuazione di 60 tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti (17 economiche, 12 di governance, 18 sociali, 13 ambientali) sulle quali si sono basate le successive fasi del processo.

La mappatura degli Stakeholder

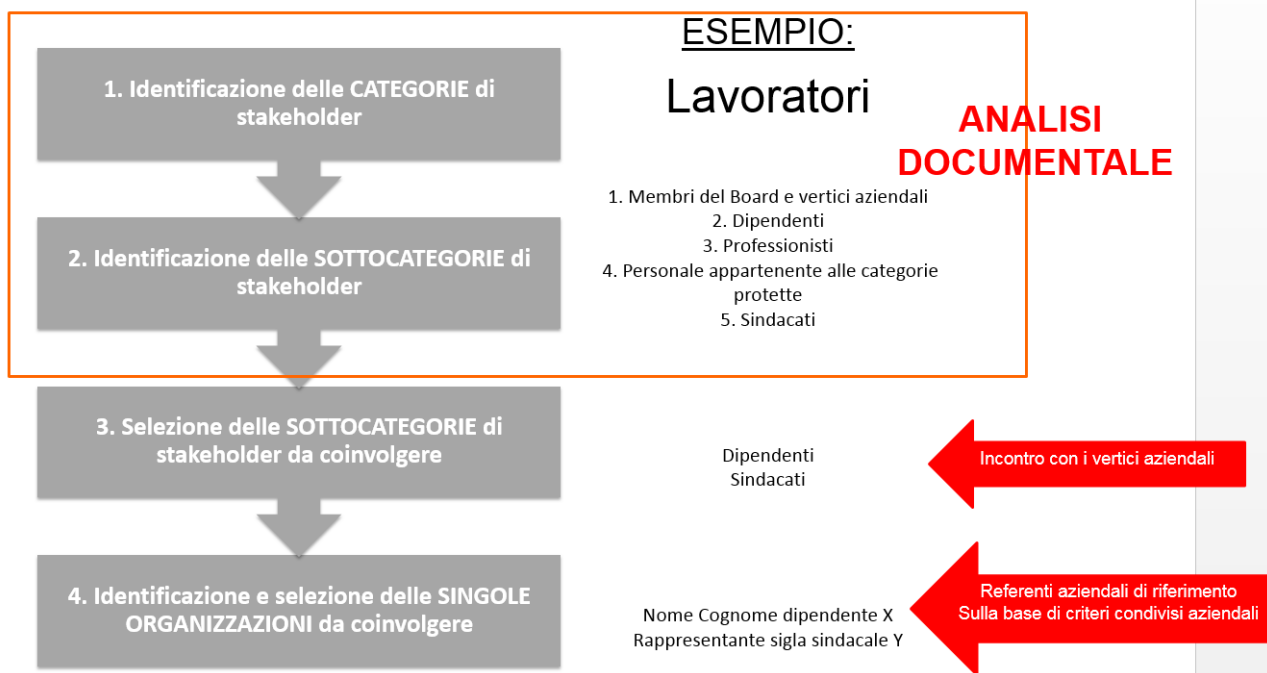
Dopo aver individuato le tematiche, la Direzione del Gruppo ha identificato i propri Stakeholder in 10 grandi categorie ovvero: azionisti e partner, società del gruppo, istituzioni, business partner, utenti, lavoratori, fornitori, ong e realtà associative, media e opinion leader e comunità scientifica.



Il progetto di valutazione della materialità per ciascun tema ha coinvolto sia i vertici aziendali che gli stakeholder, che hanno valutato non solo in termini generali la rilevanza delle singole tematiche individuate in fase di analisi documentale (con la possibilità di segnalarne eventualmente di nuove), ma anche di selezionare le tre tematiche ritenute più rilevanti tra tutte quelle proposte. La rilevazione si è svolta attraverso focus group guidati e attraverso una Survey "Coerenza e rilevanza del Bilancio di sostenibilità" accessibile on-line mediante il sito di Acque SpA (per dipendenti e utenti domestici). Sono stati realizzati a questo scopo quattro incontri con i principali stakeholder o loro rappresentanze suddivisi per interessi comuni e due incontri con i vertici aziendali. I risultati del processo di individuazione delle tematiche materiali sono stati condivisi e validati dai vertici del Gruppo.

Il processo di identificazione degli stakeholder

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

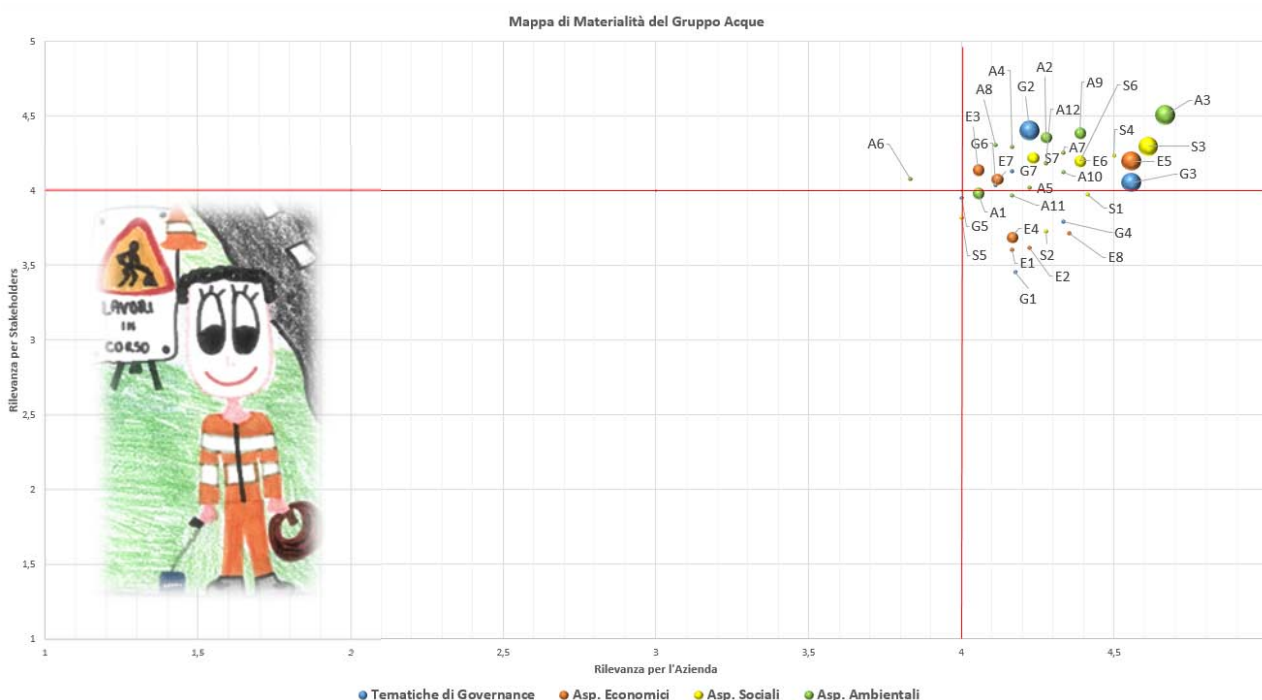


Sono state identificate 10 categorie e 43 sottocategorie di stakeholder:

CATEGORIE	SOTTOCATEGORIE
1 AZIONISTI E PARTNER	Azionisti, Partner privati
2 SOCIETÀ DEL GRUPPO	Società con quote di partecipazione 100%; Società con quote di partecipazione > 50%; Società con quote di partecipazione < 50%
3 ISTITUZIONI	Comuni gestiti; Province; Enti regolatori e di controllo ambientali; Enti regolatori e di controllo sanitari; Enti regolatori e di controllo volontari; Enti previdenziali e assicurativi; Istituzioni nazionali; Istituzioni europee; Organizzazioni internazionali
4 BUSINESS PARTENER	Altri gestori; Partner finanziari e creditizi; Associazioni di categoria
5 UTENTI	Utenti del servizio idrico integrato; Utenti del servizio di fognatura e depurazione; Associazioni consumatori; Utilizzatori app iAcque; Utilizzatori sito internet, Acque+ e social network; Utilizzatori Punti acque e Punti Più; Utilizzatori call center
6 LAVORATORI	Membri del Board e vertici aziendali; Dipendenti; professionisti; personale appartenente a categorie protette; Sindacati
7 FORNITORI	Aziende appaltatrici; Fornitori di servizi; Fornitori di prodotti
8 ONG/REALTÀ ASSOCIATIVE	Associazioni ambientaliste/promozione ambientale; Associazioni di utilità sociale; Associazioni professionali
9 MEDIA E OPINION LEADERS	Media Locali; Media nazionali; E-media
10 COMUNITÀ SCIENTIFICA	Organizzazioni accademiche e Scuole; Centri di ricerca

I risultati e gli impatti sulla rendicontazione di sostenibilità

I risultati del processo di identificazione delle tematiche materiali sono rappresentati graficamente nell'immagine che segue.



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

Tali risultati sono stati utilizzati per definire i contenuti del presente documento e il livello di approfondimento degli stessi. Le tematiche nel quadrante in alto a destra e quelle che sono emerse come di particolare interesse per i vertici e/o per gli stakeholder (ovvero di dimensione media o grande nel grafico) saranno oggetto di rendicontazione approfondita, le tematiche presenti nel quadrante in basso a sinistra della matrice vengono escluse dal perimetro di rendicontazione. Le tematiche presenti nei restanti due quadranti saranno rendicontate in maniera sintetica e schematica.

Per ogni tematica materiale si riporta di seguito il perimetro di riferimento, la sottocategoria di stakeholder che ne ha evidenziato la rilevanza e il livello di approfondimento nella trattazione. Il perimetro esterno riportato nelle tabelle seguenti si riferisce alla rilevanza espressa dall'azienda o dagli stakeholder e non al perimetro di rendicontazione.

Rendicontazione estesa

	Tematica (per categorie)	Perimetro interno	Perimetro esterno	Stakeholder*
G2	Trasparenza	Gruppo	Comunità locale e globale	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Media, Utenti
G3	Integrità	Gruppo	Comunità locale e globale	Azionisti e Partner, Istituzioni, Media, Utenti, Dipendenti e Sindacati
G6	Sistemi di gestione e controllo	Gruppo	-	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Media
G7	Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali	Gruppo	Fornitori, altri attori sul mercato	Azionisti e Partner, Istituzioni, Media, Utenti
E3	Sviluppo e impatto degli investimenti	Gruppo	Comunità locali	Azionisti e Partner, Istituzioni, Media
E5	Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Gruppo	Utenti	Azionisti e Partner, Istituzioni, Media, Utenti
E6	Continuità del servizio (e pressione dell'acqua)	Gruppo	Utenti	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Media, Utenti
E7	Gestione dei guasti	Gruppo	Utenti	Istituzioni, Media, Utenti
S3	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Gruppo	-	Azionisti e Partner, Fornitori, Utenti, Media, Dipendenti e Sindacati
S4	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori	Gruppo	-	Azionisti e Partner, Fornitori, Utenti, Media, Dipendenti e Sindacati
S6	Salute, sicurezza e tutela del consumatore	Gruppo	Utenti	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media
S7	Accesso all'acqua	Gruppo	Comunità locale	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media
A2	Utilizzo della risorsa idrica: prelievi, consumi, iniziative per il risparmio	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media
A3	Caratteristiche qualitative delle acque distribuite	Gruppo	Utenti	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media
A4	Perdite di rete nella distribuzione della risorsa	Gruppo	Utenti	Azionisti e Partner, Istituzioni, Utenti, Media
A5	Scarichi idrici: caratteristiche qualitative per destinazione	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Utenti, Media
A7	Gestione rifiuti (pericolosi e non pericolosi; selezione, stoccaggio, trasporto)	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media, Dipendenti e Sindacati
A8	Rischi per suolo e sottosuolo: condotte, serbatoi interrati, stoccaggi di prodotti chimici e altre sostanze pericolose	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Fornitori, Utenti, Media, Dipendenti e Sindacati
A9	Gestione della depurazione delle acque reflue e smaltimento dei fanghi	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media, Dipendenti e Sindacati
A10	Conformità alla normativa ambientale	Gruppo	Comunità locale	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Dipendenti e Sindacati
A12	Investimenti per il contenimento degli impatti ambientali	Gruppo	Comunità locale	Fornitori, Istituzioni, Utenti
A13**	Emissioni in atmosfera	Acque Industriali	Ambiente	Azionisti e Partner, Utenti

*Si riportano le sottocategorie di stakeholder per cui le singole tematiche sono risultate materiali, vale a dire quelle su cui hanno espresso un voto superiore al 4, identificato come valore soglia per la determinazione della rilevanza delle tematiche.

Rendicontazione sintetica

	Tematica (per categorie)	Perimetro interno	Perimetro esterno	Stakeholder*
G1	Valori, normative e codici volontari	Gruppo	-	--
G4	Costruzione e consolidamento della reputazione aziendale	Gruppo	-	Azionisti e Partner, Media
G5	Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Gruppo	Stakeholder	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni
E1	Performance economica	Gruppo	-	Azionisti e Partner
E2	Scadenza e rinnovo delle concessioni	Gruppo	-	Azionisti e Partner
E4	Strategie di crescita per incrementare il valore dell'azienda	Gruppo	-	Azionisti e Partner
E8	Sviluppo di servizi innovativi e a valore aggiunto	Gruppo	Comunità locali, utenti	Fornitori
S1	Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze	Gruppo	-	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Dipendenti e Sindacati
S2	Clima interno e dialogo	Gruppo	-	Azionisti e Partner, Utenti
S5	Selezione e gestione dei fornitori	Gruppo	-	Fornitori, Istituzioni, Utenti
A1	Energia (approvvigionamento da FER, consumo e risparmio energetico)	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Fornitori, Utenti
A6	Salvaguardia di ecosistemi, habitat, flora e fauna	Gruppo	Ambiente	Azionisti e Partner, Fornitori, Istituzioni, Utenti, Media
A11	Promozione di sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale	Gruppo	Comunità locale e globale	Fornitori, Istituzioni, Utenti

**Si riportano le sottocategorie di stakeholder per cui le singole tematiche sono risultate materiali, vale a dire quelle su cui hanno espresso un voto superiore al 4, identificato come valore soglia per la determinazione della rilevanza delle tematiche.*

Il settore delle Utilities

Il settore dei servizi di pubblica utilità evidenzia un quadro in evoluzione, che mostra una crescita nei risultati economici finanziari e una tenuta degli investimenti, nonostante il calo del fatturato dovuto al crollo dei prezzi e della domanda di energia.

Nonostante un contesto congiunturale e settoriale ancora difficile, non solo si registra una tenuta dei risultati economico-finanziari, ma si affianca anche una crescente attenzione ai temi ambientali, alla trasparenza e alla comunicazione con gli stakeholder. **Cresce la consapevolezza sui temi ambientali e sociali delle utility:** il 33% delle aziende pubblica il bilancio di sostenibilità e l'82% di queste lo fa seguendo le linee guida del GRI. In aumento anche le certificazioni di qualità, tra le quali crescono soprattutto la OHSAS 18001 e la SA 8000 (+3%). L'attenzione alla Corporate Social Responsibility (CSR) traspare anche dall'alta diffusione del codice etico, adottato dall'89% delle aziende che fanno parte di Federutility d'ora in poi Top 100. Migliorano le performance in materia di economia circolare con la raccolta differenziata cresciuta del 6% rispetto al 2013 e con il 27% dei player che supera il 65%. Le aziende idriche nelle Top 100 presentano perdite medie inferiori al dato nazionale (34% contro il 36%), anche se il settore nel suo complesso evidenzia ancora la necessità di ingenti investimenti, soprattutto nella fase di depurazione e collettamento.

Un forte fattore di cambiamento del settore, è anche **l'innovazione tecnologica** e la ricerca che vede sempre più crescere il proprio ruolo e gli investimenti nel comparto utility. **Utility 2.0, clienti più soddisfatti** – Sempre più vicini al cliente e sempre più tecnologici: potrebbe essere questa l'evoluzione dell'offerta di customer care per le utility. Aumenta l'uso di social network e delle applicazioni per smartphone e tablet, mentre l'utilizzo dello sportello on-line è il principale mezzo di interazione col cliente per più di 7 utility su 10. Pur permanendo ancora ampi margini di miglioramento, si registra una maggiore trasparenza da parte delle aziende pubbliche: in aumento la quantità e la qualità delle informazioni fornite e il livello di adesione ai requisiti di legge. A questo trend positivo si accompagna, inoltre, un sensibile incremento degli investimenti in comunicazione e marketing, più che raddoppiati.

Le difficoltà

Per un paese che, a distanza di venti anni dalle direttive Ue sulla depurazione è sotto sanzione per i ritardi infrastrutturali cronici, è fondamentale che si ricominci a parlare di investimenti e di copertura tariffaria in linea con i principi europei.

Il Paese soffre di un deficit di impianti, il 4% della popolazione è ancora priva di adeguati acquedotti, il 7% di un collegamento alla rete fognaria e il 15% della popolazione è sprovvista di impianti di depurazione.

Nel Mezzogiorno 3 famiglie su 10 non sono collegate a un depuratore. Occorre, concentrarsi **su investimenti, regole e rispetto della legislazione** anche da parte delle amministrazioni, più che sul dibattito pubblico privato. Considerando che ad oggi l'Italia ha le tariffe tra le più basse dell'Europa continentale, avremmo ampi spazi di recupero per investimenti in grado di generare occupazione e sviluppo sostenibile del territorio, dedicando particolare attenzione ad un **'bonus sociale idrico'** a compensazione della spesa per le utenze socialmente deboli'.

In campo depurazione l'Italia rischia infatti nuovamente di pagare una multa salatissima – ben 250 milioni di euro -, comminata dall'Europa per non avere adeguato entro il 2015 i propri impianti fognari e di depurazione delle acque.

A far intravedere uno spiraglio di luce in questo ambito è la neo-istituzione di un fondo a favore degli impianti idrici.

A partire dal 2016 viene istituito presso la Cassa conguglio per il settore elettrico un fondo di garanzia destinato alle infrastrutture idriche, comprese le reti fognarie e di depurazione. Lo prevede l'articolo 58 del Collegato Ambiente alla Legge di Stabilità 2016.

Il Fondo è alimentato tramite una specifica componente della tariffa del servizio idrico integrato indicata separatamente, volta anche alla copertura dei costi di gestione del Fondo medesimo, determinata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI) nel rispetto della normativa vigente.

Da notare che nel Collegato ambientale all'articolo 62, comma 4 viene evidenziato il fatto che tra i comuni che potranno gestire in autonomia in deroga alle regole dell'Autorità Idrica del territorio, potranno esserci anche quelli che presentano “un approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate” o con “sorgenti ricadenti in parchi naturali o aree naturali protette”.

Cambiare per non arretrare

Anche per Acque SpA, come lo è per ACEA capogruppo, uno degli obiettivi più importanti è il progetto ACEA 2.0 che consiste nella digitalizzazione di tutti i processi operativi e di staff, accompagnata dalla rivoluzione nella gestione degli appalti. Una volta a regime il nuovo sistema cambierà il modo di lavorare, riducendo di circa un terzo i tempi di risposta alle esigenze di clienti e cittadini e rendendo più efficiente la programmazione degli interventi sul territorio. Inoltre, grazie alla tecnologia mobile, i tecnici e operai ridurranno sensibilmente i tempi di spostamento e miglioreranno la qualità della giornata lavorativa, avendo più tempo anche per le proprie famiglie. Con un investimento di 50 milioni l'entrata a regime del nuovo sistema comporterà una riduzione dei costi operativi intorno al 20% l'anno. Acea e le controllate si sono dotate di un sofisticato apparato informatico che consentirà di gestire in remoto tutti gli interventi realizzati ogni anno, sia sulle reti sia sulla manutenzione. Tecnici e operai, dotati di tablet e palmari, effettueranno gli interventi assegnati e una volta completati i lavori li dovranno documentare attraverso foto georeferenziate da inviare alla centrale operativa. Questo consentirà una verifica in tempo reale di tutte le fasi dell'operazione, con l'applicazione automatica di penali in caso di ritardi e di premi per i buoni risultati. Si tratta di un processo che stravolgerà l'organizzazione di tutte le Società del gruppo e darà trasparenza ai dati. L'applicazione del Work Force Management porterà molta più efficienza in tutte le attività. Ogni singola fase delle attività manutentive di un'opera sarà infatti monitorata attraverso tecnologie innovative, generando notevole valore aggiunto per clienti e azionisti.



Urgency Team e Coalizione Guida Orientare il Cambiamento è meglio che subirlo

Il primo Urgency Team, composto da volontari appartenenti alle diverse realtà aziendali del Gruppo Acea il cui compito era quello di creare un senso di urgenza per un veloce cambiamento necessario al raggiungimento degli obiettivi della Grande Opportunità, ha terminato il proprio compito avendo raggiunto l'obiettivo del 50% + 1 di volontari in tutto il gruppo Acea. I volontari sono ad oggi 4.300.



Sono costituiti ad oggi il secondo Urgency Team e la Coalizione Guida, un insieme eterogeneo di dipendenti del Gruppo Acea (38 persone) che, per la durata di un anno, avrà il compito di attivare cambiamenti concreti nell'organizzazione del lavoro quotidiano, scegliendo le iniziative migliori per raggiungere, accanto e con la linea gerarchica, lo sfidante obiettivo de La Grande Opportunità.

...ED ECCO LE INIZIATIVE



Chi siamo

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

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

Per approfondimenti: www.acque.net

Comuni serviti depurazione e fognatura	58
Comuni serviti acquedotto	55
Popolazione servita	735.404
Utenti servizio idrico integrato (55 comuni)	324.122
km di rete acquedotto	5.898
Metri rete acquedotto pro-capite	8,02
Copertura servizio acquedotto	95,32%
km di rete acquedotto	5.898
km di rete fognatura	3.081
Copertura servizio fognatura	84,56%
Copertura servizio depurazione	74,66%
Metri di rete fognaria pro-capite	4,55

Dati definitivi 2014 trasmessi all'Autorità Idrica Toscana a giugno 2015.

Il nostro territorio

La nuova Autorità Idrica suddivide il territorio toscano in sei conferenze territoriali nelle quali operano le seguenti società:

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

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

A inizio 2015, l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha approvato in via definitiva l'estensione della concessione del servizio idrico integrato ad Acque SpA fino al 2026. Ciò consente una migliore pianificazione degli investimenti.



Investimento pro-capite anno*	61,44
Investimenti per m³ venduto	1,13
Conformità standard di servizio	99,13%
Fontanelli acqua ad alta qualità	47
m³ acqua distribuita gratuitamente dai fontanelli	40.413
Lavoratori a tempo indeterminato sulla forza lavoro	98%
Copertura formazione	92%
Ore procapite di formazione (ore formazione tot/organico medio)	14,7
Conformità acque potabili	99,77%
Conformità acque di scarico	98,9%

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

GOVERNANCE

Il Gruppo Acque e Acea

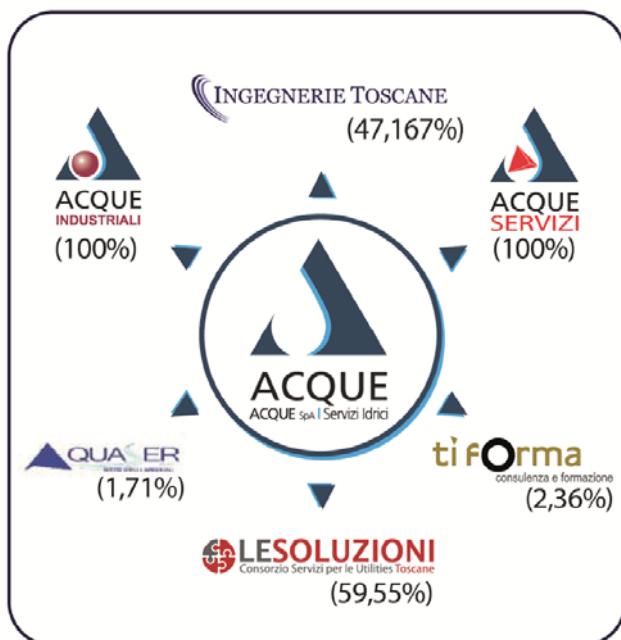
Composizione del Gruppo Acque

Acque SpA è stata costituita nel 2002 dalla concentrazione di cinque società pubbliche (Gea di Pisa, Publiservizi di Empoli, Cerbaie di Pontedera, Coad di Pescia e Aquapur di Capannori).

Acque SpA è chiamata ad attuare un **piano ventennale di investimenti per 651 milioni di euro**, volto a garantire standard qualitativi del servizio acquedotto sempre più elevati e a estendere in tutta l'area servita un efficiente sistema di fognatura e depurazione, a tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini.

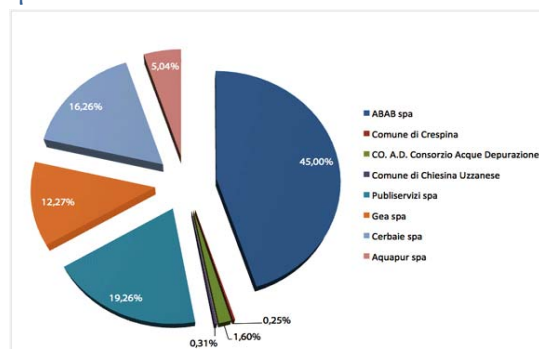
Acque SpA, con riferimento ad attività di natura industriale, così come per servizi ausiliari, di trasporto, si avvale della collaborazione delle seguenti società controllate e partecipate.

Per approfondimenti: www.acque.net

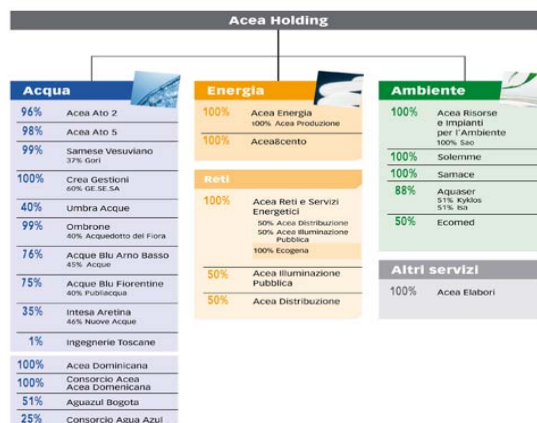


Composizione Societaria

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



Il Gruppo Acea è il primo operatore italiano nel settore idrico con 8,5 milioni di abitanti serviti, 566 milioni di metri cubi di acqua potabile venduta dato pro quota, 916 milioni di metri cubi di acque reflue depurate e oltre 1 milione e 200 mila controlli sulla risorsa potabile. Gli investimenti nel 2013 sono stati pari a 202,5 milioni di euro.



Per approfondimenti: www.acea.it

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Acque SpA si suddividono tra:

- organi statutari, tra cui il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Assemblea dei Soci;
- e organi di controllo della gestione, come l'ufficio di Internal Auditing, l'Organismo di vigilanza 231 e il Comitato delle Remunerazioni.

Il Consiglio di Amministrazione, come da Statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e, in particolare, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali che non siano dalla Legge o dallo Statuto, in modo tassativo, riservate all'Assemblea dei Soci.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione: ha la rappresentanza della Società di fronte ai terzi; mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio; sovrintende alle funzioni aziendali di controllo interno e a quelle volte alla soddisfazione dell'interesse pubblico nell'erogazione del servizio ed al rispetto del diritto degli utenti.

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da 9 membri, tra cui 2 donne. Tra i consiglieri, 5 sono stati nominati dai soci pubblici di maggioranza e 4 dal socio privato.

Gli amministratori, così come i membri del collegio sindacale, sono stati eletti dall'Assemblea dei Soci del 31/03/2014 e rimarranno in carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2016.

All'inizio del 2015 è stata effettuata da Acque SpA un'importante acquisizione del ramo di azienda riferita alla fatturazione svolta da LESOLUZIONI. Tale acquisizione ha comportato l'assunzione di 20 dipendenti e la trasmigrazione dei processi fino al 2014 svolti in outsourcing. I processi di fatturazione ad oggi gestiti direttamente da Acque sono stati assoggettati a validazione e verifica e ad oggi risultano processi efficaci e efficienti.

Il Consiglio di Amministrazione

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

Il Collegio Sindacale

Presidente	Alberto Lang
Membro	Gino Valenti
Membro	Francesca Cavaliere

Compensi esercizio 2015

	Parte fissa	*Parte variabile	Totale
Presidente	48.600	48.600	97.200
Vice Presidente	13.200	13.200	26.400
Amm Delegato	42.400	42.400	84.800
Consiglieri (n.6)	43.200	43.200	86.400
	Tot.		294.800

* erogata nel 2015 – competenza 2014

L'implementazione di un efficace sistema di controllo e gestione dei rischi, è garanzia di una trasparente gestione del servizio pubblico. L'applicazione del sistema di controllo è affidata alla responsabilità primaria dell'amministratore delegato e dei Dirigenti in quanto le attività di controllo integrano lo sviluppo e lo svolgimento dei processi gestionali. Il management è incaricato di facilitare e mantenere un ambiente positivamente orientato al controllo e di pianificare in particolare i "controlli di linea", intesi come verifiche ordinarie all'interno dei singoli settori e processi. Il gruppo ha implementato da anni, un modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 detto Modello 231. Il controllo indipendente è affidato alla funzione Internal Audit, incaricata di verificare che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia adeguato. Il settore internal audit fornisce un valido supporto al personale su tutte le tematiche in merito ai concetti 231. Il sistema è centralizzato per le Società Acque SpA, Acque Industriali, Acque Servizi e Ingegnerie Toscane. Le Soluzioni ha un proprio internal audit e un proprio organismo di vigilanza.

Organismo di vigilanza di gruppo

Luca Cecconi (Presidente)

Giuseppe Sardu

Giancarlo Faenzi

Organismo di vigilanza per Acque – Acque Servizi –
Acque Industriali – Ingegnerie Toscane

	2013	2014	2015
Riunioni Organismo di Vigilanza	10	9	4
Ore di formazione 231	3 g ⁽¹⁾	-	-
Numero Audit totali effettuati	12	5	8
Segnalazioni ricevute	2 ⁽²⁾	4 ⁽²⁾	2 ⁽²⁾
Segnalazioni concluse con interventi disciplinari, gestionali e/o sottoposte all'Autorità Giudiziaria	1 ⁽³⁾	-	-
Segnalazioni in corso di esame (n.)	-	-	1

⁽¹⁾ Le giornate di formazione sono state organizzate a seguito dell'ultimo aggiornamento dei Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex d.lgs. 231 del Gruppo Acque

⁽²⁾ Le segnalazioni non riguardano fenomeni di corruzione

⁽³⁾ Intervento disciplinare

Sistema di gestione societario di cui alla legge 262 del 28/12/2005

Già dall'esercizio 2010 la Società ha aggiornato le proprie procedure amministrative contabili al modello proposto da Acea SpA per assicurare il rispetto delle norme della legge 262/2005 in materia di disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari. Pur non essendo interessata da specifici obblighi normativi, Acque ha visto nell'adeguamento al modello 262 un'opportunità di miglioramento dei propri processi aziendali e del proprio sistema di controllo interno, per renderlo più costantemente monitorato, metodologicamente definito e documentato, anche al fine di consentire ai soggetti cui è affidata l'attività di controllo, di compiere le loro verifiche.

Certificazione sulla responsabilità sociale SA8000

Acque SpA ha, inoltre, adottato dal 2007 un sistema di gestione conforme allo standard internazionale SA8000. Lo standard prevede oltre all'osservanza delle leggi nazionali e internazionali vigenti il rispetto dei diritti umani; dei diritti dei lavoratori; la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di salute e sicurezza del posto di lavoro. Ogni dipendente ha il diritto di effettuare segnalazioni o reclami in merito all'applicazione dei requisiti della norma SA8000 e delle normative relative al diritto del lavoro e della salute e sicurezza dei lavoratori. Il sistema di gestione SA8000 è sottoposto a verifica esterna con cadenza semestrale. Le due verifiche da parte del RINA svoltesi nel 2015 sul sistema di gestione implementato in azienda hanno avuto esito positivo. La transizione alla nuova versione della norma è prevista nel primo semestre 2017.

Sistema B4 Plus

Acque è stata da sempre orientata ai percorsi di implementazione di sistemi di gestione volontari che garantiscano prestazioni sostenibili. L'azienda risulta essere certificata dal **RINA S.P.A** - Ente di certificazione riconosciuto ACCREDIA per i seguenti schemi:

- Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001;
- Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001;
- Sistema di Gestione della Sicurezza OHSAS 18001;
- Sistema di gestione per la Responsabilità sociale SA 8000;
- Sistema di gestione per l'Energia UNI EN ISO 50001
- Sistema di gestione delle emissioni ISO 14.064 – ISO 14067 - carbon footprint
- Registrazione EMAS per l'impianto di depurazione e trattamento rifiuti liquidi di Pagnana Empoli – gestito da Acque e da Acque Industriali.

Registrazione EMAS

Il sito di Pagnana rappresenta nel campo della depurazione dei reflui civili e di trattamento dei rifiuti liquidi una delle realtà più avanzate nel contesto nazionale: non solo dal punto di vista dell'efficienza impiantistica, ma anche da quello ambientale. A confermarlo adesso è l'**adesione al sistema ambientale Emas**, standard dell'Unione Europea, teso al miglioramento dell'efficienza ambientale di aziende e organizzazioni. Un risultato ancor più rilevante se si considera che l'esperienza di Pagnana è ad oggi il **primo caso in Italia di dichiarazione ambientale Emas congiunta**, sia per l'impianto di depurazione di Acque SpA, gestore idrico del Basso Valdarno, che per la piattaforma di trattamento di Acque Industriali, società del Gruppo Acque che opera nel settore dei rifiuti liquidi e delle bonifiche ambientali. Due società sicuramente "vicine" ma comunque diverse, che hanno unito le proprie forze con l'obiettivo di far crescere in modo integrato la propria gestione ambientale, anche sottoponendosi volontariamente a standard impegnativi e stringenti come quelli Emas

Accreditamento

Acque ha ottenuto, inoltre, una certificazione multi sito da ACCREDIA dei laboratori di analisi conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per il laboratorio chimico acque reflue di Pontedera, chimico acque potabili di Empoli e microbiologici di Pisa e Empoli. I parametri accreditati ad oggi risultano i seguenti:

LABORATORIO CHIMICO ACQUE REFLUE PONTEDERA

DENOMINAZIONE PROVA	METODO
1 Solidi sospesi totali	APAT CNR IRSA 2090 B Man 29 2003
2 BOD5	APHA Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater ed 22nd 2012 5210B
3 COD	ISO 15705:2002
4 Azoto totale	M.U. 2441:2012
5 Fosforo totale	M.U. 2252:2008
6 Determinazione di elementi chimici mediante spettroscopia di emissione con sorgente al plasma (ICP-OES): Alluminio; Arsenico; Cadmio; Cromo; Rame; Ferro; Manganese; Nichel; Piombo; Vanadio; Zinco	APAT CNR IRSA 3020 Man 29 2003

LABORATORIO CHIMICO ACQUE POTABILI EMPOLI

DENOMINAZIONE PROVA	METODO
1 Anioni : Bromuri, Cloruri, Nitrati, Solfati	UNI EN ISO 10304-1:2009
2 pH	APAT CNR IRSA 2060 man 29 2003
3 Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 man 29 2003

LABORATORIO MICROBIOLOGICO PISA E EMPOLI

DENOMINAZIONE PROVA	METODO
1 Conta di Escherichia coli, Conta di batteri coliformi	UNI EN ISO 9308-2:2014
2 Conta di Clostridium perfringens (spore comprese)	DLgs n° 31 02/02/2001 GU n° 52 03/03/2001 All III
3 Conta di Enterococchi	UNI EN ISO 7899-2:2003
4 Conta di microrganismi vitali a 22°C, Conta di microrganismi vitali a 36°C	UNI EN ISO 6222:2001

Sistema di audit interno

Nell'anno sono stati condotti complessivamente 34 audit che hanno coperto 53 processi/siti operativi di Acque SpA, Acque Servizi e Acque Industriali. I siti operativi campionati sono stati 29 per quattro o cinque schemi di norma. Nell'arco dell'anno si è garantita la copertura dei seguenti processi:

- processi gestionali infragruppo;
- processi core delle singole aziende;
- verifica di conformità legislativa sicurezza;
- un campione di siti operativi di Acque SpA per tipologia (uffici commerciali, laboratori, impianti acquedotto e depurazione);
- un campione di servizi e cantieri operativi per Acque Servizi;
- un campione delle piattaforme di trattamento rifiuti e dei servizi erogati per Acque Industriali.

Gli audit verticali sulle prove accreditate

In conseguenza dell'accreditamento dei laboratori di analisi, stanno diventando sempre più numerosi anche gli audit tecnici condotti sulle singole prove effettuate nei laboratori. Questi audit, chiamati "verticali", vengono condotti da personale qualificato in grado di verificare anche tecnicamente l'esecuzione delle analisi.

Nel 2015 sono state verificate mediante questo tipo di audit 16 delle 17 prove che a fine anno risultano accreditate. Sono inoltre stati eseguiti otto ulteriori audit su prove che andranno in estensione di accreditamento nei primi mesi del 2016.

Gli audit esterni

Audit 2015	Ente	Esito
1. Primo mantenimento del Accredito laboratorio di Pontedera con estensione di un ulteriore parametro	Accredia	positivo
2. Verifica semestrale SA8000 infragruppo	Rina	positivo
3. Primo accreditamento in modalità multisito per i laboratori microbiologici di Pisa e Empoli e chimico di Empoli	Accredia	positivo
4. Audit infragruppo B4 Plus 9001-14001-18001-50001-SA8000 e Emas per l'impianto di Pagnana.	Rina	positivo

Revisione del bilancio d'esercizio

Con delibera dell'assemblea dei soci la Società ha affidato l'incarico per la revisione contabile del bilancio per gli esercizi 2013, 2014 e 2015 alla società di revisione Reconta Ernst & Young SpA che svolge le attività di verifica dei dati civilistici in parallelo ai dati della sostenibilità garantendo in tal modo una uniformità di rendicontazione verso l'esterno.



Biblioteca Bilancio Sociale

Acque Spa, nel 2015 ha aderito al progetto Biblioteca Bilancio Sociale, rendendo disponibile alla pubblicazione sul sito dedicato al progetto BBS il proprio bilancio di rendicontazione non finanziaria.

Il progetto Biblioteca Bilancio Sociale è un progetto patrocinato dal Ministero dell'Ambiente, Unioncamere, confindustria e fondazione Symbola.

Il progetto Biblioteca Bilancio Sociale ha lo scopo di progettare e realizzare azioni di sensibilizzazione, campagne informative, eventi global view, tavoli di lavoro e confronto con le Istituzioni per il percorso di recepimento della Direttiva UE2014/95, riguardante l'obbligo di rendicontazione delle informazioni non finanziarie da parte delle imprese di maggiori dimensioni.



Il progetto Biblioteca Bilancio Sociale organizza ogni anno il premio ARTE' rivolto alle aziende che hanno investito nella rendicontazione sociale come strategia di sviluppo.

Quest'anno Acque, che ha partecipato per la prima volta, si è posizionato tra i finalisti, arrivando al secondo posto della categoria PMI.

Per approfondimenti:
www.bibliotecabilanciasociale.it

Gruppo benchmark Utilitalia

A metà 2014 Federutility e Federambiente, oggi Utilitalia tramite il loro Istituto di ricerca Utilitatis, hanno ritenuto opportuno attivare un "Benchmarking di Sostenibilità" da gestire come uno strumento di lavoro della Federazione. E' stato così promosso la creazione di un gruppo di lavoro tra le associate, con l'obiettivo di realizzare una efficace analisi di benchmarking sulla sostenibilità.

La conclusione del lavoro ha portato alla stesura di due report:

- ✓ un primo Report – RISERVATO – per le Utilities aderenti al gruppo di lavoro, con il dettaglio dei dati e delle informazioni a livello aziendale, che permetterà un'approfondita analisi di benchmarking della sostenibilità;
- ✓ un secondo Report che raccoglie una parte degli indicatori descritti con i valori massimi, minimi e medi, una parte grafica di rappresentazione e in appendice la tabella riassuntiva di tutti gli indicatori analizzati e i risultati aggregati.

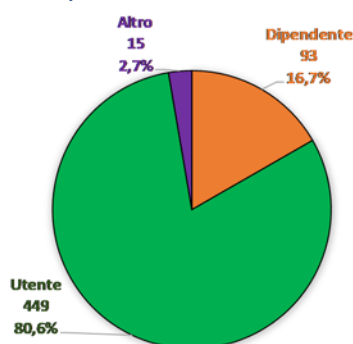
Dallo studio emerge con chiarezza come le aziende Utilities rappresentino un vero e proprio settore industriale del nostro paese. Altrettanto evidente è il fatto che il campione di Utilities analizzate in questa ricerca si pone come elemento di traino rispetto ai temi e alle pratiche di sostenibilità nel nostro paese.

Le aziende analizzate hanno infatti una presenza femminile nei C.d.A. pari alla media nazionale; una maggior percentuale di mezzi a basso impatto ambientale; uno stipendio base di uomini e donne perfettamente parificato; personale più formato; minori tempi di attesa agli sportelli; una percentuale maggiore di raccolta differenziata. Questi dati confermano il fatto che, le aziende che adottano politiche di sostenibilità, risultano nei fatti essere portatrici di buone pratiche aziendali. L'indagine, conclude quindi, con un evidente risultato ovvero che l'introduzione di politiche e pratiche di sostenibilità continua ad essere un ottimo strumento per rendere le aziende più innovative e competitive.

Per approfondimenti: www.utilitalia.it

Indagine di valutazione BS2014

Per il gruppo Acque gestire relazioni efficaci e positive con i propri stakeholder è uno degli interessi primari, che attraverso il Bilancio di Sostenibilità rende conto e spiega in che modo abbia risposto alle aspettative dei soggetti interessati dalle proprie attività. A tal proposito, nel corso del 2015 è stata realizzata per il secondo anno consecutivo un'indagine strutturata sulla conoscenza e rilevanza del Bilancio di Sostenibilità del gruppo. L'indagine, rivolta a tutti gli stakeholder, è stata strutturata mediante questionario compilabile online con un focus specifico per gli utenti ed i dipendenti. Campione:



Nella valutazione dell'edizione 2014 è stato chiesto un maggior approfondimento dei temi **"qualità dell'acqua e recupero degli sprechi"** per il capitolo ambiente, e **"costi e tariffe"** per quello sugli utenti. È infine opinione condivisa che il Bilancio di Sostenibilità sia uno strumento che Acque SpA dovrà continuare anche in futuro a pubblicare, per assicurare un'informazione trasparente verso gli stakeholder, che permetta di verificare la qualità del servizio reso, coinvolgendo positivamente i cittadini e alimentando una cultura positiva verso la sostenibilità.



Progetto campione utenti

In riferimento al contatto diretto con l'utente il gruppo Acque ha deciso di intraprendere un progetto sperimentale che prevederà la costituzione volontaria di un panel di utenti al quale saranno sottoposte molteplici questioni di loro interesse al fine di raccogliere i pareri direttamente dal territorio ed utilizzarli nella progettazione del servizio e nella comunicazione con l'esterno.

Progetto supply chain

In applicazione dei principi di sostenibilità richiesti sia dalle nuove linee guida G4 che dalla certificazione sulla responsabilità sociale SA8000, il Gruppo Acque ha stabilito di estendere il monitoraggio di alcuni indicatori ambientali e sociali alla catena di fornitura, per accrescere la consapevolezza e la sensibilità su tali tematiche e stimolare percorsi di miglioramento. E' stata per la prima volta inviata a tutti i fornitori del gruppo, che potranno decidere in modo volontario se aderire o meno, una richiesta di informazioni di carattere ambientale, sociale e di sicurezza sul lavoro. I dati pervenuti saranno elaborati e pubblicati esclusivamente in forma aggregata nel prossimo Bilancio di Sostenibilità. Tali dati serviranno altresì per statistiche riferite ai monitoraggi etici e di responsabilità sociale.

Progetto comunicazione interna

Il personale di tutto il gruppo è stato chiamato a dare la propria opinione in merito alla comunicazione interna aziendale mediante apposita indagine. Dai risultati dell'indagine sono scaturite iniziative quali l'aggiornamento della rubrica aziendale; la progettazione di una nuova intranet e la costituzione di un'apposita funzione aziendale per la gestione della comunicazione interna.

GOVERNANCE

I portatori
di interesse

Lavoratori		
Soggetti	Temi rilevanti	Dialogo e iniziative
Forza lavoro	Certezza del posto di lavoro Comunicazione interna trasparente Informazione continua Facilità di accesso alle informazioni aziendali	Circolari, informative e incontri sui temi del CCNL e sui contratti individuali (Es. informativa sul FASIE) Intranet aziendale. Ordini di servizio, comunicazioni interne e lettere di incarico. Questionari di soddisfazione sulla formazione erogata. Possibilità di effettuare segnalazioni anonime su temi sensibili. Invio periodico a tutti della Newsletter aziendale. Disponibilità individuale del Software risorse umane – Infoweb e del Software Inaz – Paghe on line. Distribuzione e coinvolgimento nel Bilancio di Sostenibilità/Abstract. Focus e incontri mirati per temi specifici.
	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Corsi di formazione, affiancamenti, supervisione per le attività a maggior rischio, coinvolgimento nell'individuazione degli strumenti e procedure di lavoro sicuri. Incontri annuali con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.
	Sistemi retributivi ed incentivanti	Accordi con le rappresentanze sindacali. Definizione congiunta dei criteri di distribuzione del premio di produzione. Fondo pensione complementare PEGASO. Fondo di assistenza sanitaria integrativo FASIE.
	Possibilità di crescita professionale Formazione in ingresso e continua	Pianificazione della formazione congiunta (raccolta esigenze formative). Analisi di soddisfazione e di efficacia della formazione erogata. Focus e incontri mirati per temi specifici.
Rappresentanze sindacali	Coinvolgimento nelle attività decisionali	Protocolli di intesa, riunioni di scambio, riunioni informative. Progetto di coinvolgimento degli stakeholder sul Bilancio di Sostenibilità.

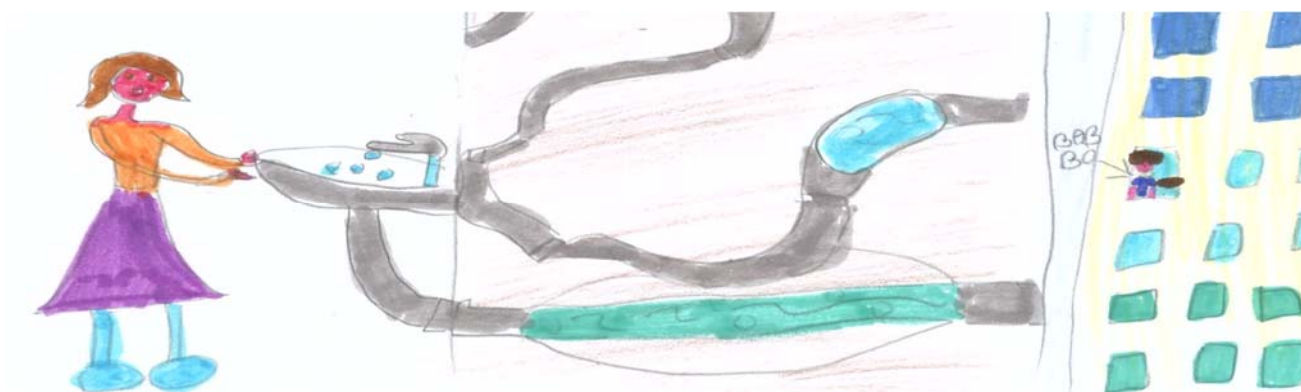
Ambiente		
Soggetti	Temi rilevanti	Dialogo e iniziative
Associazioni ambientali, comunità locali, generazioni future	Sostenibilità Riduzione inquinamento Utilizzo responsabile delle risorse Risparmio energetico Educazione ambientale	Iniziative per l'uso consapevole della risorsa idrica Iniziative per la promozione del risparmio idrico ed energetico Progetti di efficientamento energetico degli impianti Campagne di ricerca perdite idriche Campagne d'informazione e educazione per scuole e società Certificazione del sistema energetico

GOVERNANCE

I portatori
di interesse

Comunità Locali		
Soggetti	Temi rilevanti	Dialogo e iniziative
Associazioni dei consumatori	Rispetto degli standard della Carta dei Servizi Facilità di risoluzione delle controversie Disponibilità di informazioni	Incontri periodici Istituzione commissione mista conciliativa Sito internet Condivisione Bilancio di Sostenibilità/Abstract
Cittadini, università, scuole, associazioni di volontariato	Facile accesso alle informazioni ed alle esperienze dirette aziendali Efficienza del servizio Minori interruzioni delle strade per lavori Disponibilità del servizio Maggiore informazione Volontariato Rendicontazione trasparente Soddisfazione dei cittadini	Comunicazioni sulla stampa e televisioni locali Comunicazioni tramite Sito internet Presenza sui principali Social network Iniziative sul territorio Apertura dei fontanelli Iniziative educative specifiche per le scuole

Fornitori		
Soggetti	Temi rilevanti	Dialogo e iniziative
Fornitori di beni e servizi	Facilità e trasparenza dei sistemi di qualifica Facilità e trasparenza dei sistemi di affidamento lavori/servizi/appalti	Adozione e pubblicazione di procedure, per la qualifica, inserimento nell'albo fornitori qualificati e affidamento dei servizi Adozione e pubblicazione codice etico Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
	Disponibilità del materiale/informazioni necessarie	Pubblicazione elenchi prezzi per fornitori in convenzione Condivisione Bilancio di Sostenibilità/Abstract
	Rispetto dei tempi di pagamento Formalizzazione e continuità del rapporto Gestione della catena di fornitura	Efficace gestione di cassa e iniziative di vicinanza al fornitore Controlli diretti e indiretti sui subappalti e/o fornitori dei fornitori



Il ciclo idrico integrato

Il Servizio idrico Integrato è l'insieme di funzioni attinenti alla captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e ai servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La fognatura e la depurazione

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

	2013	2014	2015*
Comuni Serviti	57	57	57
Km rete fognatura	3.034	3.064	3.081
m rete pro-capite fognatura	4,58	4,59	4,55
Popolazione servita fognatura	nd	668.247	676.952
Popolazione servita depurazione	nd	588.649	597.741
Impianti di depurazione (attivi)	140	139	139
Sollevamenti fognari (attivi)	505	515	517

*Estrazione dati da Data base Infrastrutture 2014 consegnato all'AIT il 30/06/2015

Copertura fognatura **84,56%**

Copertura depurazione **74,66%**



L'acquedotto

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

Copertura acquedotto **95,32%**

	2013	2014	2015*
Comuni Serviti	55	55	55
Popolazione servita acquedotto	718.41	724.80	735.4
Metri rete acquedotto pro capite	8	9	04
Km rete acquedotto	8,20	8,21	8,02
acquedotti e reti di adduzione (Km)	5.893	5.953	5.898
rete di distribuzione (Km)	nd	808	829
Opere di presa (impianti attivi)	nd	5.145	5.069
pozzi	726	722	710
fiumi/laghi	438	434	428
sorgenti	14	14	14
Serbatoi	274	274	268
Impianti disinfezione /trattamento	553	550	547
Stazioni di Pompaggio	281	248	293
	390	402	402

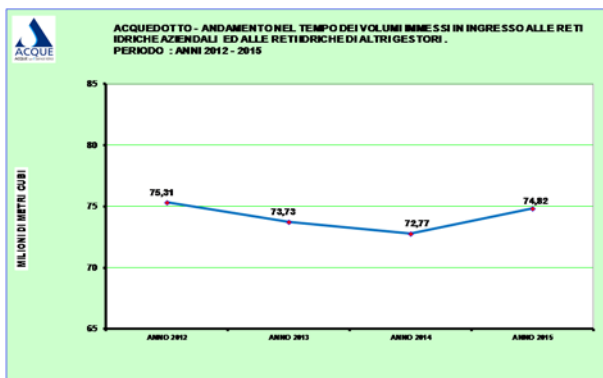
* Estrazione dati da Data base Infrastrutture 2014 consegnato all'AIT il 30/06/2015

La rete Idrica

Composizione rete idrica			
	2012	2013	2014
Acciaio	19,65%	19,46%	19,40%
Cemento amianto	12,62%	12,49%	12,50%
Ghisa	19,63%	19,95%	20,34%
Materiali plastici	47,35%	47,37%	46,91%
Altro	0,75%	0,73%	0,85%
Totale	100%	100%	100%

L'utilizzo della risorsa acqua

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



Volume di acqua immesso in rete

Per il 2015 il valore della risorsa immessa in rete in ingresso alla rete aziendale è pari a **74,82 milioni di metri cubi**, l'andamento della richiesta di risorsa idrica delle reti idriche nel corso del 2015 è sensibilmente aumentata rispetto al 2014, si è registrato infatti un aumento di oltre il 2,8 %, come mostrato dal grafico successivo. I dati sono stati calcolati secondo le specifiche indicate nella Determina 5/2014 dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico. L'aumento dei volumi immessi in ingresso alle reti idriche non necessariamente significa un aumento di perdite in rete; l'aumento delle perdite tra le captazioni ed i punti di immissione in ingresso alle reti idriche è dovuto principalmente all'aumento delle perdite di processo negli impianti per i maggiori volumi transitati e per una parte minore ad un aumento delle perdite sulle adduttrici principalmente per l'aumento delle pressioni di esercizio dovuto al transito di maggiori volumi.

Acqua prelevata dall'ambiente e immessa in rete (Mm³)

	2013	2014*	2015**
da pozzi aziendali (acqua di falda)	60,906	58,724	62,503
da laghi / fiumi (acqua superficiale)	3,282	3,125	2,979
da sorgenti	8,698	8,499	8,470
Totale acqua prelevata da fonti gestite	72,886	70,348	73,952
Acqua prelevata da fonti di approvvigionamento esterne	6,000	6,383	6,713
Totale prelievi	78,886	76,731	80,664
Perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	5,161	3,964	5,844
Totale immesso in ingresso alle reti aziendali e alle reti esterne	73,726	72,767	74,821

*il dato 2014 è stato aggiornato con i dati del fatturato ad agosto 2015

**il dato 2015 è stimato poiché non sono a disposizione i dati del fatturato



L'acqua consegnata e non fatturata

	2013	2014	2015
Acqua consegnata (m ³)	44.743.611	44.304.076	43.947.332

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

Queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata. Per il 2015 viene riportato il valore calcolato secondo il metodo dettato dall'AEEGSI. I valori del 2013 e 2014 sono stati ricalcolati secondo lo stesso metodo.

	2013	2014	2015
Acqua non fatturata [m ³ /(km*giorno)]	12,37	12,22	13,38

Il dato 2015, stimato per mancanza dei dati effettivi relativi al volume di acqua fatturata, risulta essere in aumento rispetto all'anno precedente, ma va considerato con cautela perché il dato relativo all'acqua fatturata realmente (ad oggi valore non noto) potrebbe riservare delle sorprese.



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

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

	2013	2014	2015
Perdite reali (Mm ³)	26,88	26,31	28,81

* Il dato 2015 è stimato per mancanza dei dati relativi al volume di acqua fatturata e suscettibile di variazioni anche sensibili.

Gli autoconsumi e l'acqua di riuso

Per la prima volta rendicontiamo quest'anno l'acqua autoconsumata. La prima voce fa riferimento ai consumi totali rilevati sulle utenze intestate ad Acque SpA e fa riferimento a consumi quali uffici, docce esterne...

Acqua potabile consumata

	2013	2014	2015
Usi civili (m ³)	62.765	55.937	40.381
Usi di processo (m ³)	223.718	221.520	219.737

La seconda voce si riferisce a usi di processo quali lavaggio macchinari, piazzali... ed è calcolata secondo il metodo previsto da AEEGSI.

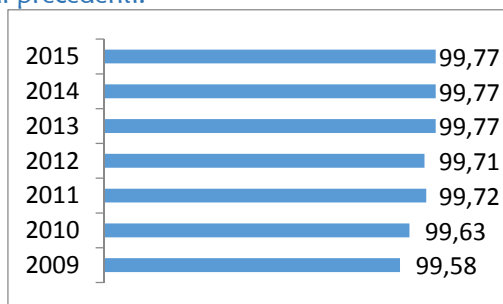
L'acqua di riuso/riciclo sui principali impianti di acque è pari a 457.856 m³ nel 2015. Di questi 184.680 m³ è l'acqua utilizzata per il contro lavaggio filtri della centrale del Pollino che torna in testa all'impianto, il resto è l'acqua utilizzata dalle nastropresse sugli impianti di depurazione (il dato è in parte stimato sulla base alle ore di funzionamento).

La qualità delle acque erogate e il servizio di laboratorio

La qualità dell'acqua potabile o come meglio definita dalla normativa "acqua destinata al consumo umano" è disciplinata dal D. Lgs. 31/01 che recepisce la Direttiva europea n° 98/83/CE. Il controllo delle caratteristiche igienico-sanitarie dell'acqua destinata al consumo umano è una delle maggiori attenzioni di Acque SpA con l'obiettivo di fornire **acqua sicura** dal punto di vista igienico e **di buona qualità** oltre che rispondente ai requisiti di legge. Tale attività è svolta per mezzo del servizio laboratorio che garantisce a continui e severi controlli sulla qualità delle acque distribuite. I controlli analitici sono effettuati attraverso due unità operative principali situate a Pisa ed Empoli e da squadre dislocate sul territorio per i campionamenti. Il rispetto dei limiti di legge e della buona qualità viene assicurato attraverso l'esecuzione quotidiana di controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici sui campioni prelevati su tutta la filiera di trattamento del processo di potabilizzazione e distribuzione in rete.

Conformità acqua potabile	99,77%
----------------------------------	---------------

Nel 2015 la quasi totalità dei controlli è risultata conforme ai limiti di legge ed il numero totale di non conformità rilevate, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, è risultato estremamente contenuto con una percentuale di conformità del 99,77%, ed in linea con gli anni precedenti.



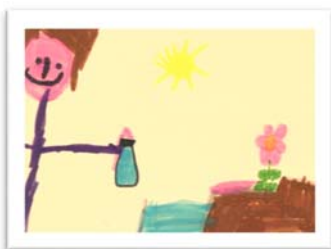
L'affidabilità dei controlli svolti è attestata attraverso un programma di gestione e controllo della qualità dei dati analitici che passa sia attraverso la verifica della **correttezza delle procedure e delle metodiche**, sia attraverso l'utilizzo di **materiali di riferimento certificati** sia, infine, attraverso la partecipazione a numerosi **circuiti interlaboratorio** dai quali è emerso, con riferimento al 2015 una elevatissima percentuale di affidabilità, pari al 99,4%, merito anche del rigoroso percorso necessario per portare avanti l'Accreditamento dei laboratori - **UNI EN ISO 17025**.

Affidabilità del dato analitico	99,4%
--	--------------

Acque SpA, continuando nel percorso già iniziato da oltre un anno con l'Accreditamento ai sensi della norma ISO 17025 del laboratorio di analisi delle acque reflue di Pontedera, ha raggiunto nel 2015 l'importante traguardo dell'estensione di tale certificazione anche ai laboratori di Pisa ed Empoli che si occupano di analisi sia chimiche che microbiologiche sulle acque destinate al consumo umano. Con la visita ispettiva di **Accredia** nello scorso mese di Giugno conclusasi con esito positivo, è stato confermato la rispondenza anche dei due laboratori di Pisa ed Empoli alla severa norma che attesta la competenza dei laboratori e la qualità dei dati analitici. Con il raggiungimento di questo importante traguardo, Acque SpA, è ad oggi l'unico gestore toscano a poter vantare l'Accreditamento dei propri laboratori su tutte le matrici inerenti il servizio idrico integrato ovvero sulle acque naturali, destinate al consumo umano e reflue.

Piano di controllo delle acque potabili

La dimostrazione della puntuale verifica qualitativa dell'acqua erogata agli utenti è data dal numero di controlli effettuati che, utilizzando strumentazione analitica all'avanguardia e personale altamente qualificato.

**Totale controlli 235.000**

L'attività del laboratorio nel periodo 2013-2015 per l'acqua destinata al consumo umano, svolta sia sulle acque grezze che sulle centrali di trattamento e sulla rete di distribuzione.

N° determinazioni effettuate

AREA	2013	2014	2015
PISA-PONTEDERA	134.757	134.645	94.995
EMPOLESE-VALDELSA	141.005	128.964	79.714
LUCCA-VALDINIEVOLE	79.618	83.086	60.241
TOTALE	355.380	346.695	234.950

Il numero complessivo delle determinazioni è sostanzialmente diminuito a fronte della completa rivisitazione e riorganizzazione del "Piano di Autocontrollo delle acque destinate al consumo umano" di cui Acque SpA si è dotata. La razionalizzazione del Piano di Autocontrollo, condiviso con tutte le USL a gennaio 2015, ha comportato un'analisi di dettaglio di tutte le componenti dei vari sistemi idrici dalle captazioni ai rubinetti che, utilizzando un approccio multidisciplinare, ha permesso di individuare i punti di controllo "significativi", ovvero i punti in grado di rappresentare le possibili variazioni della qualità dell'acqua nello spazio e nel tempo, e le relative frequenze di analisi al fine di evitare sprechi ed inutile sovrapposizioni.

L'analisi critica delle peculiarità delle infrastrutture con l'osservazione della conformazione delle reti idriche, della loro tipologia, della distribuzione, delle criticità e la sovrapposizione dei punti di prelievo ufficiali utilizzati per i controlli dalle aziende USL, ha permesso di definire ed inserire nel GIS i punti di controllo utilizzati per il monitoraggio da Acque.

Il nuovo Piano degli Autocontrolli, che ha visto diminuire il numero delle determinazioni per mantenendo inalterata la **puntualità e la**

rappresentatività dei controlli, ha

permesso al Servizio Laboratorio di dedicare maggiori risorse a supporto della struttura operativa dell'esercizio per l'ottimizzazione dei processi e la gestione delle non conformità. Come previsto dalla legislazione vigente, oltre agli autocontrolli effettuati dal servizio laboratorio interno, la qualità dell'acqua distribuita è continuamente monitorata anche dalle Aziende USL competenti per territorio con le quali Acque SpA collabora e si confronta continuamente. Qualora nello svolgimento dell'attività di controllo si riscontrino un dato anomalo, sia interno che segnalato dalle USL, si interviene prontamente analizzando i sistemi di potabilizzazione e ripetendo il controllo per verificare la presenza di un eventuale problematica adottando al tempo stesso i necessari interventi sugli impianti da parte dell'esercizio.

Merita menzione il progetto **ACQUA BUONA** attivato da Acque SpA oramai da anni.

Le circa 27.000 determinazioni relative al progetto Acqua Buona sono relative a campionamento effettuati all'interno di **scuole pubbliche** del territorio servito al fine di favorire e promuovere il consumo nelle mense scolastiche di acqua del rubinetto, in sostituzione dell'acqua in bottiglia.

**Analisi nelle
scuole**

27.000

La gestione dei fuori parametri analitici

Durante l'anno 2015 sono state rilevate complessivamente **468 fuori parametro** di cui 416 interne e 52 segnalate dalle Aziende USL di cui il 49,4% riferite a parametri chimici e le restanti 50,6% microbiologiche.

Considerando tutti i fuori parametri riscontrati il 79% (370) riguardano i parametri cosiddetti indicatori non rappresentativi di una reale situazione di rischio e solo 98 casi sono relativi a parametri obbligatori che comportano un giudizio di non idoneità al consumo umano. Va sottolineato che spesso i fuori parametri, soprattutto quelle di ordine microbiologico, una volta ricontrollati si rilevano dei "falsi positivi" e cioè non rappresentano espressione di una reale contaminazione dell'acqua potabile.

Nel 2015 si è avuta una sola ordinanza di non potabilità dell'acqua Marliana fraz. Momigno dal 8/5/15 al 11/5/15.

Superamenti	Chimico	Micro
Totali per settore	231	237
Valore % settore	49,4	50,6



Dal 2013, come disposto dall'AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas), **i dati medi della qualità dell'acqua** rilevati per i parametri pH, durezza totale, residuo secco a 180°, cloruro, fluoruro, sodio, nitrato, nitrito e ammonio potassio, arsenico, bicarbonato, cloro residuo e manganese calcio, magnesio, solfato e alcalinità totale **sono pubblicati sul sito internet www.acque.net**, con la possibilità di visualizzare e controllare attraverso un sistema semplice ed immediato la qualità dell'acqua erogata all'indirizzo di fornitura

Acqua buona-Acqua ad alta qualità

Il progetto **ACQUA BUONA** attivato da Acque SpA oramai da anni. Le circa 27.000 determinazioni relative al progetto Acqua Buona sono relative a campionamento effettuati all'interno di **scuole pubbliche** del territorio servito al fine di favorire e promuovere il consumo nelle mense scolastiche di acqua del rubinetto, in sostituzione dell'acqua in bottiglia.

Analisi nelle scuole	27.000
----------------------	--------

Il progetto **ACQUA AD ALTA QUALITÀ** prende ispirazione dal progetto Acqua Buona, con l'obiettivo di offrire un servizio migliore agli utenti, attraverso la realizzazione dei **fontanelli**. Si tratta di impianti che forniscono gratuitamente acqua potabile della rete idrica resa più gradevole dal punto di vista organolettico da un sistema di filtraggio e disinfezione che elimina il cloro senza tuttavia modificare le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua. La realizzazione dei fontanelli è a carico di Acque SpA che ne cura la costruzione, l'attivazione e il mantenimento.

Nel 2015 i 47 fontanelli hanno erogato **40,8 milioni di litri** di acqua ad alta qualità. Volendo quantificare economicamente il risparmio per gli utenti, prendendo come dato di riferimento il costo dell'acqua in bottiglia dichiarato da Mineralacque (0,21 €/l), Acque SpA ha permesso agli utenti che hanno usufruito dell'acqua erogata dai fontanelli di risparmiare nel solo 2015 una cifra pari a quasi 8,5 milioni euro.

Rispetto al 2014 il volume d'acqua erogata è aumentato ulteriormente a sostanziale parità di impianti (erano 45): quasi l'8%. I fontanelli più "usati" sono stati quelli di Fucecchio (1.741 metri cubi), Empoli Maratona (1.537) Sovigliana Vinci (1.410), Monsummano Terme (1.382) ed Empoli Santa Maria (1.356). Grazie ai fontanelli si sono potuti **"risparmiare" oltre 27 milioni di bottiglie di plastica** da 1,5 litri, pari a **898 tonnellate di plastica e 2.065 tonnellate di anidride carbonica** emesse in ambiente. A distanza di 7 anni, dal pieno avvio del progetto, si calcola che siano stati quasi 35 milioni, gli euro risparmiati dalle famiglie grazie ai fontanelli, a fronte di un investimento per circa 2,1 milioni di euro.

	2013	2014	2015
Fontanelli (n°)	39	45	47
Acqua distribuita dai fontanelli (m³)	25.926	37.500	40.813

Tali impianti riscuotono un grande apprezzamento da parte dell'opinione pubblica e contribuiscono a sensibilizzare il corretto utilizzo della risorsa idrica, ad apprezzarne il valore economico, oltre che promuovere l'immagine dell'azienda.

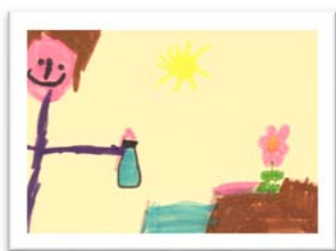


Servizio Depurazione e fognatura

La depurazione delle acque rappresenta una fase importante del ciclo idrico integrato consistendo nel trattamento delle acque provenienti dalle reti fognarie per la riduzione del carico inquinante e richiede una serie di trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici. Il trattamento delle acque reflue avviene secondo le seguenti fasi:

- ✚ pretrattamenti, semplici fasi di separazione fisica quali: grigliatura, dissabbiatura, sgrossatura, consistenti nell'eliminazione dalle acque degli inquinanti solidi più grossolani;
- ✚ trattamenti primari, che comprendono i processi fisici o chimico-fisici utilizzati per rimuovere con la sedimentazione una parte delle sostanze presenti in sospensione nell'acqua;
- ✚ trattamenti secondari, comprendenti i processi di eliminazione delle sostanze inquinanti disciolte nell'acqua;
- ✚ trattamenti terziari, comprendenti i processi applicati alle acque che devono essere scaricate in zone sensibili.

Il ciclo della fognatura consiste in generale nella raccolta e nel trasporto all'impianto di trattamento degli scarichi civili, industriali e meteorici.



Totale controlli sulle acque depurate 120.000

Acque reflue trattate in tutti i depuratori gestiti	2013 Mm ³	2014 Mm ³	2015 Mm ³
	51,95	52,90	47,20

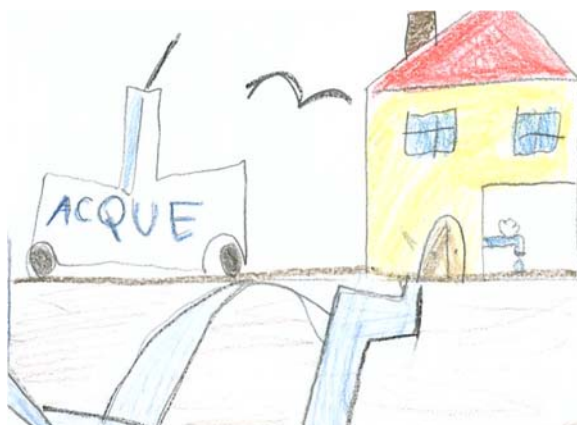


La rete fognaria è costituita da circa **3.000 km di canalizzazioni**

Gli impianti di depurazione sono 139 e i sollevamenti fognari gestiti sono 517.

Gli impianti di depurazione gestiti da Acque SpA sono prevalentemente impianti a "fanghi attivi", ovvero basati su un processo di depurazione dei reflui di origine civile essenzialmente di tipo biologico. Tali impianti, rispetto a filiere di tipo chimico o a servizio di reflui di tipo industriale, sono caratterizzati da consumi energetici piuttosto ridotti.

Gli impianti di depurazione gestiti sono 139 di cui 15 con potenzialità superiore a 10.000 A.E., 29 tra 2.000 e 10.000 ed i restanti 95 inferiore a 2.000 A.E. e quindi classificati come trattamenti appropriati dalla normativa vigente. Il volume di acqua depurata nel 2015 è stata di circa 47 milioni di metri cubi.



Piano di controllo delle acque depurate

I **Laboratori** destinati al controllo alle acque reflue sono ubicate in due unità site a **Pontedera e Pagnana** e svolgono controlli sull'intero processo di depurazione dai reflui in ingresso, nei diversi punti dell'impianto per verificarne il processo e sulle acque in uscita restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità Competenti in sede di autorizzazione allo scarico.

L'affidabilità dei dati analitici è garantita attraverso la continua valutazione delle **procedure** e delle **metodologie** adottate oltre che all'utilizzo di **materiali di riferimento certificati** e attraverso la partecipazione a numerosi **circuiti interlaboratorio** sia nazionali che internazionali dai quali è emerso una percentuale di affidabilità pari al 99,6%.

Affidabilità del dato analitico	99,6%
--	--------------

Nel 2015 il numero di parametri determinati è stato di circa 120.000, leggermente superiore all'anno precedente segno di un puntuale controllo dell'impatto dell'ambientale indotto dalle acque reflue scaricate.

Numero parametri di controllo per la verifica della funzionalità dei depuratori gestiti

	Ingresso	Uscita	Fanghi	Intermedi	Totale
2013	50.878	56.603	4.021	6.325	117.827
2014	49.743	54.931	4.079	1.196	109.949
2015	55.397	58.677	4.504	566	119.144

Gli scarichi idrici

Prendendo a riferimento gli impianti gestiti da Acque SpA con potenzialità maggiore di 2000 A.E., escluso quindi i cosiddetti "trattamenti appropriati" in quanto di modestissima significatività, nel 2015 sono stati rimossi dalle acque reflue, prima della loro restituzione all'ambiente come acque depurate, le seguenti quantità di inquinanti:

	Solidi Sospesi [t/anno]	BOD [t/anno]	COD [t/anno]	Azoto [t/anno]	Fosforo [t/anno]
2013	8.585	7.287	17.675	1.723	231
2014	10.383	5.716	16.986	1.347	263
2015	10.037	6.334	18.132	1.435	303

Per i 15 principali impianti di depurazione (aventi una potenzialità nominale superiore a 10.000 abitanti equivalenti), che depurano un volume di acque pari a circa il 75% dell'intero volume trattato, si riportano in tabella seguente le concentrazioni medie all'uscita dei parametri più rappresentativi, espressi in termini di COD, BOD5, SST e azoto ammoniacale.

La tabella esplicativa con tutti i parametri dei principali impianti del 2015 è riportata in appendice.

Sempre con riferimento ai 15 impianti principali, il numero totale di non conformità rilevate nei controlli eseguiti dall'Azienda nel 2015, vale a dire valori dei parametri non in linea con quanto previsto dalla normativa vigente o dalle autorizzazioni rilasciate, è risultato pari a 266, con una percentuale di conformità del 98,9 %.

Conformità agli scarichi	98,9%
-------------------------------------	--------------

Gli scarichi produttivi

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

% Aziende controllate	95%
-----------------------	-----

Acque SpA, nel corso del 2015, ha controllato **327 Aziende** per un totale di **3.982 parametri**.

	Aziende controllate sul totale delle controllabili		Campioni effettuati
2013	266/ 400	66,5%	384
2014	307/340	90,29%	318
2015	327/344	95,05%	304



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

Utenze Industriali	2014	2015
Utenti industriali attivi	606	614
Aziende che scaricano in depuratori non di competenza di Acque SpA	266	270
Aziende controllabili	340	344

Attività di controllo analitico in service per Acque Industriali

Le unità operative del laboratorio destinate al controllo delle acque reflue di **Pagnana e Pontedera**, effettuata anche, in service per Acque Industriali, tutti i controlli e le verifiche analitiche relativamente alla conduzione delle quattro piattaforme di smaltimento

Controlli annui sulle piattaforme di trattamento rifiuti industriali	43.000
--	--------

rifiuti liquidi ovvero sui rifiuti liquidi tal quale, sulle singole sezioni di trattamento e sulle acque reflue scaricate.

Tale attività ha comportato circa 43.000 controlli annui.

IL rapporto con i Clienti

Per Acque SpA informare, comunicare ed intrattenere rapporti con gli utenti è una parte fondamentale della propria missione aziendale e per questo ha attivato molteplici canali di contatto.

Per ogni tipo di richiesta, così come per reperire informazioni commerciali, sono disponibili differenti canali di comunicazione

Comunichiamo con i nostri clienti:

- Sportelli
- Punto Acque
- Punto Piu'
- Sito
- Acque + sportello on-line
- App lAcque
- Call center
- Social

I principi fondamentali che ispirano la nostra Carta servizi ed il rapporto che impostiamo con i clienti sono:

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Acque S.p.A. si impegna a garantire la parità di trattamento per tutti gli utenti, su tutto il territorio di competenza, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali. Acque S.p.A. si impegna, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani ed utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Acque S.p.A. si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Qualità e sicurezza

Acque S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Continuità

Acque S.p.A. garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi Acque S.p.A. s'impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e comunque ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Acque S.p.A. garantisce ai cittadini utenti il diritto di richiedere e ottenere le informazioni che li riguardano, come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Acque S.p.A. garantisce la identificabilità del personale e individua i Responsabili delle diverse strutture.

Cortesia

Acque S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo al proprio Personale le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Acque S.p.A. persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Acque S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'utente.



I nostri Clienti

L'impegno del gruppo Acque si sviluppa in tutte le fasi del sistema idrico integrato che rende l'acqua fruibile e disponibile all'uso ed al consumo sia civile che industriale. I nostri Clienti che abitano o operano nel territorio da noi gestito sono quindi gli utenti civili e le industrie. La maggior parte delle utenze sono di tipo domestico mentre le utenze di tipo industriale sono in aumento dal 2013. Per approfondimenti rispetto agli utenti industriali si veda il paragrafo **Gli scarichi produttivi – Capitolo Servizi**.

Utenti totali

341.733

	2013	2014	2015
Utenti del servizio idrico integrato (55 Comuni)	323.449	323.505	324.122
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (Comuni di Ponte Buggianese e Montecatini terme)	9.005	9.488	9.431
Utenti dei soli servizi di fognatura e depurazione (che si approvvigionano da pozzi privati)	7.363	7.542	7.566
Utenti industriali	615	578	614
Totale Utenti	340.432	341.113	341.733



Utenti per tipologia di servizio erogato

	2013	2014	2015
Utenti servizio di acquedotto	323.449	323.505	324.122
Utenti servizio di fognatura	295.574	296.326	297.125
Utenti servizio di depurazione	261.945	263.285	264.748
Utenti servizio di fognatura e depurazione (utenze industriali)	615	604	614

La bolletta media

La spesa media per il Servizio Idrico Integrato, sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acque SpA, nell'anno 2015, è risultata essere circa 315,16 euro.

	2013	2014	2015
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	277,65	292,48	315,16
di cui:			
Servizio di acquedotto	131,02	137,92	138,22
Servizio di fognatura	16,81	17,70	20,57
Servizio di depurazione	66,14	69,34	80,51
Quota fissa annua	38,44	40,93	47,20
IVA 10%	25,24	26,59	28,01

I consumi medi annui di una famiglia residente sono calcolati rapportando i metri cubi di acqua erogati nell'anno con il numero delle famiglie residenti nel territorio servito dal Servizio Idrico Integrato al completo di acquedotto, depurazione e fognatura. Per il 2015, non essendo ancora stata completata la fatturazione a saldo dei consumi di competenza, non disponiamo dei dati riguardanti i metri cubi di acqua erogati, pertanto possiamo considerare lo stesso consumo medio annuo di una famiglia residente pari a 106 m³, rilevato per il 2014, ipotizzando che il rapporto tra volumi erogati e numero delle famiglie residenti dallo scorso anno sia pressoché invariato. Per calcolare la bolletta media di una famiglia residente in uno dei comuni da noi serviti si debbono moltiplicare le tariffe 2015 relative a ciascun servizio (acquedotto, fognatura e depurazione) per i metri cubi di acqua consumati mediamente, nello stesso anno, da una famiglia residente. Per la distribuzione del consumo negli scaglioni va considerato che, ai sensi della deliberazione dell'Autorità Idrica Toscana n. 16 del giorno 11 maggio 2015, dal 01/06/2015 è applicata una diversa articolazione tariffaria che per le utenze domestiche residenti consiste in una riduzione di prezzo per il primo scaglione (agevolato) di consumi, da 0 a 30 m³ annui, per garantire a tutti un quantitativo base di acqua a un costo molto basso, compensato da un leggero aumento per le fasce di consumo più alte.



Dal 01/06/2015, a seguito di una decisione presa dall'autorità nazionale AEEGSI, ai consumi viene applicato un unico scaglione per i servizi di fognatura e depurazione in sostituzione delle precedenti tariffe variabili e la quota fissa annua viene sostituita con una quota fissa annua differenziata per ciascuno dei singoli servizi di acqua, fognatura e depurazione, e quindi variabile in ragione dei servizi ricevuti. Mediante il pro-die il consumo medio viene prima suddiviso tra i periodi in cui vigono i diversi sistemi tariffari, pertanto risulta che 44 m³ sono attribuibili al primo periodo e i residui 62 al secondo. I due consumi così determinati vengono distribuiti negli scaglioni di consumo in proporzione ai giorni in cui questi sono stati in vigore, ottenendo che nel primo periodo per i 44 m³ rilevati viene applicato il regime tariffario agevolato a 33 m³ e la tariffa base ai restanti 11, mentre per i 62 m³ del secondo periodo abbiamo che a 18 viene applicata la tariffa 0-30 m³ annui, 35 la tariffa 30-90 m³ annui e infine a 10 la tariffa da 90 a 200 m³ annui. Anche per la quota fissa si procede nello stesso modo applicando al primo periodo il vecchio sistema e al secondo quello nuovo.

Approfondimento: la bolletta elettronica

La bolletta elettronica di Acque SpA rappresenta un ulteriore passo dell'azienda verso la semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti. Tale servizio fa risparmiare tempo, riduce il consumo di carta e rende più semplice archiviare la documentazione. Attivabile gratuitamente attraverso Acque+ o iAcque, nel corso del 2015 è stato esteso a tutti gli utenti del servizio idrico (inizialmente era disponibile solo per coloro che si avvalgono della domiciliazione bancaria della bolletta). Rispetto alla bollettazione tradizionale, al momento dell'emissione della bolletta viene inviata una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato. Attraverso un link è possibile collegarsi allo sportello online di Acque+ per visionare ed eventualmente scaricare il file elettronico.

Per ulteriori dettagli sulle tariffe applicate si rimanda al sito www.acque.net.

Le tariffe in vigore

Con la delibera 643 del 24 dicembre 2013 l'AEEGSI ha stabilito le modalità di calcolo della tariffa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per gli anni 2014 e 2015. L'Autorità ha inoltre stabilito che per il 2016 venga trasmessa la proposta di calcolo della tariffa entro il 31 marzo, con allegati importanti documenti facenti parte del Piano d'Ambito come il Programma degli Interventi e il Piano Economico-Finanziario. L'AEEGSI applicherà il principio del silenzio-assenso: trascorsi 180 giorni il Programma degli Interventi, e del Piano Economico-Finanziario si riterrà approvato.

La predisposizione degli elaborati e dei susseguenti atti è attribuita agli Enti d'Ambito, che dovranno procedere ad un aggiornamento e verifica dei dati già trasmessi l'anno passato, oltre all'aggiornamento dei Piani sopracitati.

Per ulteriori dettagli sulle tariffe applicate si rimanda al sito www.acque.net.

Con Delibera 27 dicembre 2013 643/2013/R/idr l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI) ha approvato il Metodo Tariffario Idrico (MTI) per gli anni 2014 e 2015, a compimento del primo periodo regolatorio 2012 – 2015.

Gestione Contatori

Nel 2015 le sostituzioni hanno riguardato per la quasi totalità interventi di manutenzione (contatori vecchi, usurati, poco leggibili in parte segnalati da controlli di pre-fatturazione). Complessivamente il numero delle sostituzioni contatore è stato di 7.314 vs 5.928 (+23,38%) dell'anno precedente.

	2013	2014	2015
Sostituzioni di contatore (n°)	10.714	5.928	7.314
Nuovi contatori installati (n°)	2.881	2.418	2.306

I nostri sportelli - PuntoAcque

I PuntoAcque, presenti a Pisa ed Empoli, sono la nuova tipologia di uffici realizzati da Acque SpA pensati con l'obiettivo di superare l'idea del tradizionale sportello al pubblico. Offrono spazi più accoglienti, sono localizzati in posizioni centrali, ma anche vicino alle principali vie di comunicazione ed hanno orari di apertura molto estesi. Nei PuntoAcque tutte le normali pratiche commerciali (dall'allaccio alla voltura, dal pagamento delle bollette alle variazioni di contratto) possono essere effettuate in modo semplice e veloce grazie alla riorganizzazione dell'attività di sportello, alla semplificazione ed alla ulteriore informatizzazione delle procedure. Accanto ai servizi tradizionali e al "classico" disbrigo delle pratiche, il PuntoAcque offre servizi d'informazione e consulenza sul funzionamento dei servizi, il disbrigo delle pratiche, il controllo dei consumi e il risparmio idrico.

Tempi di attesa medi in minuti	2014	2015
PUNTO ACQUE PISA	6,25 (4)	9,19 (4)
PONTEDERA	16,36 (4)	20,34 (4)
CAPANNORI	3,48 (3)	5,57 (3)
MONSUMMANO	6,05 (2)	4,47 (3)
PUNTO ACQUE EMPOLI	1,11 (3)	1,36 (5)
CASTELFIORENTINO	14,58 (1)	18,32 (1)

Tra parentesi il numero delle postazioni mediamente aperte.

Per l'aspetto relazione allo sportello l'indice di soddisfazione complessivo è del 97,75%; tutti gli item che compongono il fattore in esame evidenziano percentuali di soddisfazione ben superiori al 91%. In particolare per i due aspetti evidenziati nella tabella sottostante si evidenzia un trend in continua crescita dal 2008, ottimi riscontri anche per "il tempo con cui l'operatore ha gestito le richieste" (99%); da migliorare, per quanto il grado di soddisfazione sia comunque alto, i tempi di attesa (96%).

Call Center Commerciale

Nell'anno 2015 il servizio di call center commerciale ha ricevuto **190.679** chiamate, con una media mensile di 15.889. Rispetto all'anno 2014 si è registrato un incremento di 26.223, pari al 16%, concentrato nell'ultimo quadrimestre.

% Chiamate commerciali trattate 90%
(da gennaio a settembre)

Per il servizio commerciale il tempo medio di attesa è stato di 1 minuto e 7 secondi, con un miglioramento di 27 secondi rispetto al 2014. Il tempo medio di conversazione è stato di 4 minuti e 28 secondi, con un incremento di 8 secondi rispetto all'anno precedente.

	2013	2014	2015
Chiamate totali*	160.144	164.456	190.679
Chiamate perse	6.604	17.228	32.809
Chiamate trattate	153.540	147.228	157.870
Attesa media	74 sec	94 sec	103 sec
Conversazione media	4,28 min	4,20 min	4,28 min

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

Nei mesi di ottobre, novembre e dicembre c'è stato un abbassamento del livello di servizio determinato da una concomitanza di fattori. In questo periodo vi è stata infatti un'intensificazione dell'attività di fatturazione alla quale non ha corrisposto una adeguata dotazione organica, in conseguenza della necessità di ridurre il ricorso al lavoro a termine. Inoltre, nel mese di novembre è stato effettuato il passaggio alla nuova piattaforma di CTI (Computer Telephony Integration), propedeutico ad una più performante gestione dei contatti con i clienti. Il sistema di CTI sarà infatti integrato con il sistema SAP CRM (Customer Relationship Management), di prossima attivazione. L'introduzione del nuovo CTI ha richiesto una fase di start up, sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista della formazione e supporto al personale in risposta, che ha comportato una temporanea flessione delle prestazioni.

Call Center Segnalazione Guasti

% Chiamate guasti trattate

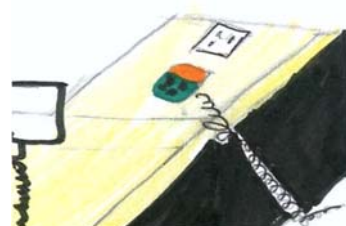
90%

Nell'anno 2015 per il servizio di call center segnalazione guasti, il totale delle chiamate trattabili è stato di **84.651**, con un incremento di 15.237 chiamate rispetto al 2014. Le chiamate trattate sono state 77.598. Il livello di servizio mensile è sempre stato al di sopra del 90%. Il tempo medio di conversazione è stato di 2 minuti e 14 secondi, con un incremento di 3 secondi rispetto al 2014. Il tempo medio di attesa è stato di 44 secondi con un decremento di 7 secondi rispetto all'anno precedente. Inoltre, nel corso dell'anno, nell'ambito del servizio guasti, sono state inviate 250.479 comunicazioni ai telefoni fissi e mobili degli utenti sulle interruzioni idriche programmate.

	2013	2014	2015
Chiamate perse	3.230	3.832	7.053
Chiamate in entrata*	72.442	69.414	84.651
Attesa media	42 sec	51 sec	44 sec
Conversazione media	2,23 min	2,11 min	2,14 min

* corrispondono al numero di chiamate trattabili ovvero chiamate gestibili in orario di apertura del servizio

Il servizio di call center è gestito dalla società **LESOLUZIONI** Società del gruppo a maggioranza Acque SpA.



Call Center solleciti di pagamento - Phone collection

Nel 2015 è proseguita anche l'attività di phone collection, ovvero di invio di messaggi automatici ai clienti, relativi a pagamenti scaduti, che vengono effettuati sia su apparecchi fissi (121.741) sia su apparecchi mobili (107.690).



Il contenzioso con gli utenti e le sanzioni amministrative

Nel 2015 Acque SpA è risultata coinvolta in 58 nuove vertenze attive e passive dinanzi agli organi giudiziari, mentre 48 sono giunte a definizione. Come per il passato svariati contenziosi passivi sono relativi ad istanze di annullamento di ordinanze di pagamento emesse per conto del Gestore dalla società incaricata della riscossione coattiva. Una minima parte ha ad oggetto richieste per risarcimento danni da sinistri e/o per mancate costituzioni di servitù. I procedimenti attivi ineriscono ad azioni intraprese per recupero del credito. Degna di nota per il valore è una causa promossa dinanzi al Tribunale di Firenze – sez. specializzata per le imprese, nella quale viene chiesta la condanna di Acque SpA al pagamento, a titolo di corrispettivo/indennizzo, di euro 1.989.834,00 per l'utilizzo delle reti idriche in un comune di Montespertoli.

Interruzioni idriche Comunicazioni individuali

Acque, al fine di prevenire il disagio delle interruzioni idriche, provvede a comunicare tempestivamente tali interruzioni direttamente agli utenti con SMS, mail o messaggi vocali registrati che risultano molto apprezzati.

Il “servizio email-sms interruzioni idriche”, ovvero il servizio che prevede la trasmissione di comunicazioni sms o mail in caso di interruzioni idriche agli utenti registrati, ha visto un ulteriore aumento di registrazioni.

Per quanto riguarda il servizio email sono stati effettuati 210 invii di avvisi ai 5.389 utenti registrati (+1.380 rispetto al 2014).

**Totale messaggi
inviati su
interruzioni**

250.689

Al servizio sms si sono registrati 8.787 utenti ai quali sono stati inviati quasi 9.000 messaggi.

Per quanto riguarda il servizio messaggi vocali si sono registrati ad oggi 202.505 utenti con un indice di 1,19.

Messaggi inviati su interruzioni (n°)

	2014	2015
Messaggi pre-registrati a telefonia fissa	168.627	241.517
Sms	2.980	8.962
Mail	173	210

La qualità del servizio offerto

La Carta del Servizio Idrico integrato, predisposta da Acque S.p.A. coerentemente con quanto disposto dai D.P.C.M. 27.1.1994 e D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”, definisce **gli impegni che Acque assume nei confronti del cittadino utente** con l’obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto con i cittadini utenti. La Carta del Servizio Idrico Integrato si applica al servizio di Acquedotto per gli usi potabili (uso civile domestico e uso pubblico) con esclusione di quello produttivo di tipo industriale e al servizio di fognatura e depurazione.

La Carta del Servizio Idrico Integrato

- Fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei cittadini utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi.
- Riconosce ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Acque S.p.A.: in questo modo viene assicurata la partecipazione consapevole di tutti i cittadini al servizio.
- Indica le modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte di Acque.

Conformità agli standard di servizio 99,27%(2014)

99,13%

Sintesi principali standard della Carta dei Servizi

Denominazione standard	Obiettivo da Carta Servizi	2013	2014	2015
Tempo allacciamento (con e senza fornitura)	20 giorni lavorativi per la sola predisposizione – 27 giorni se compresa l'attivazione della fornitura	98,96%	98,61%	96,08%
Tempo esecuzione allaccio fognario	20 giorni lavorativi	98,89%	97,88%	94,60%
Tempo preventivazione con sopralluogo	15 o 35 giorni lavorativi a seconda della complessità dei lavori	99,68%	99,31%	98,04%
Tempo risposta a reclami scritti	20 o 30 giorni di calendario a seconda che sia necessario un sopralluogo	88,64%	90,34%	92,10%
Tempo risposta a richieste scritte	45 o 60 giorni di calendario a seconda che sia necessario un sopralluogo	98,28%	98,40%	98,66%
Tempo attivazione fornitura	7 giorni lavorativi	99,77%	99,45%	99,41%
Tempo riattivazione fornitura	7 giorni lavorativi	99,83%	99,66%	99,66%
Tempo ritardo appuntamenti concordati	Entro 3 ore dall'orario concordato	99,98%	100,00%	100,00%

Migliorano:

- I tempi di allacciamento
- I tempi di risposta ai reclami e richieste scritte

Gestione reclami

Nel 2015 sono pervenuti n. 357 reclami, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. Dei reclami (n.141) che necessitavano di un sopralluogo il tempo medio di risposta è stato di 25 gg sui 30 gg limite, mentre per gli altri è stato di 19 giorni sui 20gg di limite.

Reclami con risposta nei tempi da carta servizi	92,10%
--	---------------

A fronte dei buoni livelli di servizio, permangono tuttavia difficoltà per il rispetto degli standard stabiliti legate ai tempi in cui queste pratiche pervengono (solitamente concentrate in alcuni periodi in concomitanza con l'invio del modulo in alcune aree territoriali) e ai problemi tecnici segnalati su particolari Centri Zona di competenza.

Dal 2010 i reclami possono essere presentati solo mediante l'apposito modulo, questo consente una gestione centralizzata migliore e una significativa riduzione dei tempi di risposta. La media generale dei tempi di risposta dei reclami pervenuti nel 2015 è stata infatti di 21 giorni, consolidando i miglioramenti raggiunti negli ultimi anni.

TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI	Obiettivo da carta servizi	2013	2014	2015
Reclami con sopralluogo	30 gg calendario	27gg	28 gg	25 gg
Reclami senza sopralluogo	20 gg calendario	20 gg	21 gg	19 gg

I dati sono stati calcolati sulle informazioni disponibili al 12/02/2016.

Diminuzione dei tempi di risposta ai reclami (media)	21gg
---	-------------

Classificazione Reclami

Reclami per tipologia (n°)	2013	2014	2015
Qualità dell'acqua	43	38	52
Accesso agli sportelli	1	-	0
Accesso telefonico	-	1	0
Comportamento del personale	2	2	3
Interruzione e/o scarsa pressione idrica	59	53	34
Maleodoranze dovute a fognature pubbliche o depuratori	9	2	8
Manutenzione e funzionamento della fognatura pubblica o depuratori	16	10	9
Prestazione servizio non conforme alla richiesta	62	50	60
Ritardo nella prestazione di un servizio	22	29	19
Tariffe, canoni e cauzioni	50	82	81
Tempi consegna bollette	35	86	80
Tempi di attesa uffici	-	-	-
Altro	3	7	5
Mancata risposta a lettera su contestazione bolletta	15	9	6
TOTALE	317	369	357

I dati sono stati calcolati sulle informazioni disponibili al 12/02/2016.

Migliorano:

- I tempi di consegna delle bollette
- I tempi di esecuzione dei servizi
- Le interruzioni idriche

Richieste scritte di informazioni

L'utente può inoltrare al Gestore anche richieste scritte di informazioni. A questo tipo di richieste, purché pertinenti al servizio, si applica la rilevazione del tempo di risposta. Non sono invece da considerarsi richieste scritte, le richieste aventi per oggetto l'attivazione di pratiche commerciali o di pronto intervento la cui tempistica è già soggetta a monitoraggio, o quelle accolte che provocano un ricalcolo nella bolletta immediatamente successiva alla data della richiesta stessa.

Anche per le richieste scritte, i tempi di risposta sono diversi a seconda che necessitino o meno di sopralluogo e registrano nel triennio un leggero aumento pur restando entro i tempi previsti da carta servizi.

Classificazione Richieste scritte				
	Obiettivo da Carta servizi	2013	2014	2015
N. RICHIESTE SCRITTE PERVENUTE	/	5.937	5.531	5.050
TEMPI DI RISPOSTA senza sopralluogo *	45 gg di calendario	16 gg	22 gg	23 gg
TEMPI DI RISPOSTA con sopralluogo*	60 gg di calendario	33 gg	51 gg	58 gg

*Il dato 2015 non è immediatamente confrontabile con quello degli anni precedenti poiché è calcolato come media delle pratiche evase al 31/12. Il dato degli anni precedenti era calcolato ad una specifica data di estrazione del database che per il 2013 è il 28/01/2014 e per il 2014 è il 13/02/2015.

**Richieste scritte
con risposta nei
tempi da carta
servizi**

98,66%

Gli standard di servizio e gli indennizzi automatici

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

Indennizzi automatici corrisposti €	2013	2014	2015
	2.995,33	4.467,06	3.976,52

Si tratta di quanto è stato erogato dal 01/01 al 31/12 dell'anno di riferimento per le pratiche evase fuori tempo agli utenti non morosi. Questi dati non trovano corrispondenza in nessun registro VERA, perché nel registro VERA sono contenute le pratiche che scadevano in quell'anno e che possono essere state indennizzate sia nell'anno di riferimento che in quello successivo.

Le condizioni di fornitura del servizio Acquedotto, sono riportate nel contratto di fornitura e nel "Regolamento per il Servizio Idrico Integrato", distribuito congiuntamente alla Carta del Servizio Idrico Integrato, al momento della stipula del contratto. Gli indicatori qualitativi esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad es: livello di cortesia del personale pubblico).

Nel caso in cui Acque SpA non rispetti gli standard definiti è tenuta a corrispondere all'utente **un indennizzo automatico** attualmente stabilito in € 25,82.

L'indennizzo non è dovuto nel caso in cui il mancato rispetto degli standard dipenda da eventi di forza maggiore o cause imputabili all'utente o nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti.

La soddisfazione del cliente

Nel 2015 l'indagine è stata affidata ad una nuova società, la Pragma srl, che ha contattato gli intervistati sia tramite telefono, sia on line utilizzando strumenti più innovativi rispetto alle indagine passate durante le quali erano state effettuate solo interviste telefoniche.

Le aree investigate hanno interessato in particolare alcuni aspetti dell'area Fatturazione che sono stati ridefiniti introducendo una maggiore criticità.

L'indagine di Customer Satisfaction prevede due livelli di misurazione della soddisfazione:

	2013	2014	2015
Overall	7,4	7,2	7,5
CSI	93,35%	93,45%	91,00%

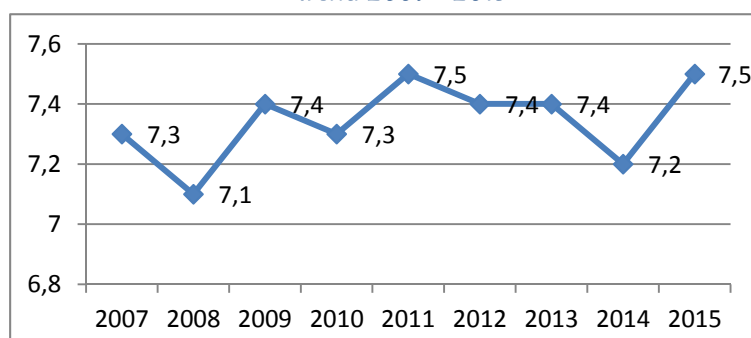
✚ **GIUDIZIO GLOBALE (overall):** voto da 1 a 10 espressione del giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito da Acque SpA, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo;

✚ **CSI: Indice sintetico di Customer Satisfaction** costruito partendo dal basso, cioè dai giudizi degli utenti sui singoli aspetti del servizio. L'indice si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti.

Il CSI, nel corso degli anni, si è arricchito di un'ulteriore informazione:

✚ **CSI – INTENSITÀ DELLA SODDISFAZIONE:** indice che si basa sul voto medio dato dagli utenti ai singoli aspetti. E' l'indice che tiene conto dell'intensità della soddisfazione o dell'insoddisfazione e che permette di evidenziare eventuali criticità o ambiti di miglioramento anche qualora ci fossero livelli di soddisfazione molto alti.

Il giudizio globale (overall) sul servizio idrico trend 2007 - 2015



Gli esiti

Nel 2015 l'indagine di Customer Satisfaction, che è stata eseguita su un campione rappresentativo dei clienti domestici intestatari di utenza, ha confermato un giudizio medio più che soddisfacente da parte degli utenti di Acque SpA assestandosi a 7,5, che risulta tra i valori più alti degli ultimi anni.

La percentuale degli utenti che si dichiara "soddisfatto" (CSI) è pari al 91%, pur essendo molto buona, tale percentuale appare in calo rispetto agli ultimi due anni. Va tuttavia considerato che i risultati ottenuti potrebbero non essere direttamente confrontabili con i dati storici a causa del diverso metodo di rilevazione utilizzato dalla nuova società incaricata.

C'è però, un aumento significativo di coloro che si dichiarano "molto soddisfatti" pari al 54,3% nel 1° semestre e 57,1% nel 2° semestre, contro il 46% (dato medio) del 2014 e il 49% (dato medio) del 2013.

I risultati dell'indagine effettuata danno preziose indicazioni sui punti di forza di Acque SpA, ma soprattutto evidenziano la necessità di migliorare alcuni aspetti dei servizi in termini di maggiore tempestività e capacità di risoluzione dei problemi.

Gli aspetti parziali punti di forza e punti di debolezza

Per il **rapporto qualità/prezzo** l'indice di soddisfazione è lievemente sceso dall'80,75% del 2014, al 79,10% del 2015 a causa della modifica tariffaria.



Per l'aspetto **numero verde commerciale** è necessario tenere presente che le problematiche temporanee che si sono verificate nell'ultimo trimestre, hanno avuto significativi impatti non solo sugli indicatori del servizio, ma anche sulla valutazione del servizio ricevuto da parte degli intervistati, anche se, la quasi totalità delle voci che compongono il fattore registrano percentuali di soddisfatti mediamente superiori al 91%.

In particolare l'indice di soddisfazione complessivo passa dal 94% del 1° semestre, in aumento rispetto al 2014 (valore medio 91,25%) e con la più alta proporzione finora riscontrata di soggetti che si dichiarano "molto soddisfatti" pari all'80% (voto medio 8,4), al 90,4% del 2° semestre con un calo dei "molto soddisfatti" al 68,8% (voto medio 7,8).

Gli item per i quali si rilevano le percentuali di soddisfazione maggiore sono la "cortesia dell'operatore" (93,8%), la "competenza dell'operatore" (94,05%), la "chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore" (92,8) e la "facilità di seguire il risponditore automatico" (91,05%).

Gli aspetti da migliorare

Gli aspetti da migliorare sono i "tempi di attesa per parlare con l'operatore", e la "facilità di seguire il risponditore automatico", item indagato per la prima volta e che va a sostituire il precedente "chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico".

Per il numero verde segnalazione guasti l'indice di soddisfazione complessivo è dell'89,15% (94,55% nel 2014) con una valutazione media dell'8,1; analizzando i singoli item che compongono il fattore si evidenzia la cortesia dell'operatore (91,75%), la facilità di seguire il risponditore automatico e competenza dell'operatore (91,25%). Risultano da perfezionare i tempi di

attesa al telefono e la chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore. Per gli aspetti della

fatturazione si registra il valore di CSI mediamente pari a 86,85% contro il 91,85% degli ultimi due anni, tuttavia va considerato che i risultati non sono direttamente confrontabili dato che nell'indagine 2015 si è proceduto ad una revisione degli item che lo compongono.

Per gli aspetti tecnici del servizio la proporzione di soddisfatti è del 93,3% in diminuzione rispetto allo scorso anno (96,6%), in particolare per la

continuità del servizio, l'item ritenuto più importante dagli intervistati, si registra una soddisfazione media del 93,25%, mentre per il livello di pressione dell'acqua l'87,55%. Per l'intervento tecnico, vale a dire le attività di installazione di contatori per i nuovi allacciamenti e per le riattivazioni delle forniture, si osserva una proporzione molto elevata di utenti soddisfatti pari al 98,2% confermando le ottime valutazioni degli ultimi anni. Tutti gli item analizzati evidenziano un elevato grado di soddisfazione (superiori al 97%), in particolare si arriva a punte di gradimento del 98,75% sia per la "cortesia dei tecnici che hanno eseguito l'intervento" che per la puntualità, mentre sono da migliorare, in quanto ritenuto dal cliente molto importante ma poco soddisfacente, nonostante la proporzione di soddisfatti comunque alta (97,3%), i tempi in cui Acque ha effettuato l'intervento dalla richiesta del cliente.

PuntoPiù

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

Acque+

Acque+ consolida e sviluppa l'esperienza dello sportello online, che viene integrato nel nuovo ambiente web. Con Acque+, previa registrazione, è possibile consultare e ricevere in tempo reale le bollette attivando il servizio bolletta elettronica, verificare lo stato dei pagamenti e dei consumi idrici, effettuare normali operazioni di contratto (come il cambio recapito, domande di cessazione, di voltura, di riattivazione), pagare in sicurezza le bollette con carta di credito, gestire la propria utenza (bollette, pagamenti, consumi idrici, variazioni contrattuali, auto-lettura ecc.) oppure comunicare l'auto-lettura del contatore.

Acque+ è stato attivato nel dicembre 2014 e in un anno ha fatto registrare 30.654 registrazioni. Di queste 28.882 risultano associate ad utenza idrica.

L'applicazione iAcque

Attraverso iAcque, previa registrazione, si può accedere ai servizi di Acque+ (bollette, stato pagamenti, autolettura, avvisi di interruzione idrica ecc.) oppure entrare nella sezione "Mondo Acque". Quest'ultimo mette a disposizione molteplici servizi come l'aggiornamento in tempo reale delle interruzioni idriche nel territorio, le news, la mappa interattiva dei fontanelli, l'accesso rapido ai canali di comunicazione (uffici, numeri, orari, ecc.). L'applicazione, attiva dal dicembre 2014 sia per ambienti iOS che Android, in un anno ha registrato 3.785 installazioni attive.

Il sito internet

Il sito www.acque.net è uno dei canali di contatto e fonte d'informazione maggiormente utilizzato dagli utenti e registra una costante crescita nel numero di accessi annuali. In particolare, nel corso del 2015 è ulteriormente cresciuto l'accesso al sito attraverso dispositivi mobili, che ormai rappresentano la metà degli accessi totali (per la precisione 46,2% contro il 30,0% dello scorso anno), confermando indirettamente la bontà della nuova versione del sito internet aziendale, ottimizzata anche per tablet e smartphone. Dopo il leggero calo dello scorso anno, il numero di visitatori del sito è in deciso aumento, "trainato" dall'incremento delle visite (e degli utenti) registrati dai nuovi servizi Acque+ e iAcque, con incrementi di circa il 50% per tutti i principali indicatori di utilizzo del sito rispetto al 2014

Sintesi degli indicatori di utilizzo del Sito internet

Accesso al sito	2013	2014	2015
Visitatori (sessioni)	187.018	181.536	274.592
Pagine visualizzate	501.107	547.054	786.959
Visitatori unici mensili	9.412	15.128	22.882
Visitatori nuovi	108.202	113.619	180.862

Social media (Facebook, Twitter, Youtube e Flickr)

Nel corso del 2015 si è rafforzata l'esperienza sui principali social media (Facebook, Twitter, Youtube e Flickr). Nei primi due casi il numero di fan/follower ha superato le duemila unità con un deciso incremento soprattutto dei follower di Twitter che diviene lo strumento social di Acque SpA più seguito in assoluto fra i quattro utilizzati. Il profilo Twitter di Acque SpA peraltro si conferma quello con più followers a livello nazionale tra le aziende che gestiscono il servizio idrico integrato. I risultati complessivi contribuiscono, oltre che ad attivare un ulteriore canale di comunicazione e di contatto con gli utenti, ad amplificare la diffusione e la promozione degli eventi e a favorire la comunicazione in tempo reale di eventuali lavori ed interruzioni idriche.

Il rapporto con la comunità locale

Essere "socialmente responsabili" significa per Acque SpA non solo operare per il miglioramento continuo dei servizi, la salvaguardia dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile del territorio, ma anche comunicare la propria attività, rendicontare i livelli di servizio garantiti e le caratteristiche dell'acqua erogata, attivare canali innovativi per l'accesso ai servizi e promuovere il consumo consapevole e oculato della risorsa idrica nella comunità locale in cui opera.

Numerose sono le iniziative realizzate in questo campo nel 2015.

Le associazioni dei consumatori

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

Italia sicura

Acque SpA ha aderito al progetto Italia Sicura promossa dal Governo Italiano, il cui scopo è, tra gli altri, quello di favorire lo sviluppo delle infrastrutture idriche e mitigare gli interventi di rischio idrogeologico. Per questo progetto è stato richiesto, agli enti che operano sul territorio, un approccio di trasparenza sui cantieri aperti ed un monitoraggio sullo stato di avanzamento delle opere, visibile attraverso social network, il sito del governo e la comunicazione esterna dell'azienda aderente

Acqua Buona nelle scuole

Acqua Buona è un progetto di educazione civica oltre che sociale ed ambientale, rivolto principalmente al mondo della scuola. È nato nel 2007 con l'obiettivo di promuovere e valorizzare l'utilizzo di acqua di rubinetto nelle mense scolastiche in sostituzione della minerale, con conseguente riduzione del consumo di plastica e risparmio economico. Nelle scuole aderenti al progetto, Acque SpA provvede all'analisi periodica e gratuita delle caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche dell'acqua erogata, con divulgazione dei risultati presso le istituzioni locali. L'azienda provvede inoltre alla fornitura, sempre gratuita, di brocche e borracce per gli studenti. Al 31/12/2015 i Comuni aderenti al progetto sono stati 28, con circa 20.500 studenti dislocati in 172 istituti, a cui sono state fornite circa 7.000 brocche.

Acqua Buona nei Comuni

Dal 2014 il progetto Acqua Buona ha allargato la propria iniziativa anche al di fuori dal contesto scolastico, ma sempre all'interno di istituzioni pubbliche. Attraverso un progetto specifico, sono stati installati i primi erogatori a colonna direttamente allacciati alla rete idrica, ubicati negli edifici comunali aperti al pubblico. Al termine del 2015 il numero totale di erogatori installati sono stati 24 di cui 4 presso gli uffici di Acque SpA.

Oblò

Anche nel 2015 è proseguita l'esperienza di Oblò, il periodico d'informazione idrica curato da Acque SpA la cui distribuzione quadrimestrale avviene con la bolletta recapitata presso tutti gli utenti del territorio servito. Lo scopo del progetto è quello di informare sull'attività dell'azienda, sulle novità collegate al servizio nel territorio, sull'acqua come bene, come risorsa primaria ed essenziale: una finestra aperta – un oblò, appunto – su temi che sono a cuore ai cittadini. Nel 2015, sono stati inviati tre diversi numeri di Oblò per circa 900mila copie in totale.

Acque Tour

Acque Tour è il progetto di educazione ambientale per le scuole, nato con l'obiettivo di diffondere tra i cittadini più giovani la conoscenza degli aspetti naturali e tecnologici del ciclo idrico, di accrescere in loro la consapevolezza del valore dell'acqua, di aiutarli a promuovere una cultura di rispetto e salvaguardia di questo bene primario. Giunto alla quattordicesima edizione, ha coinvolto nel 2015 oltre 5.000 studenti (dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di secondo grado). Il progetto si è articolato in centinaia d'interventi da parte di esperti del settore, tra lezioni in classe, gite naturalistiche e visite guidate agli impianti ed agli acquedotti (fra cui le centrali idriche di Bientina e di Paganico, l'acquedotto storico di Asciano Pisano, i depuratori di Cambiano e di Uggia ecc.). Per i più piccoli sono state ideate soluzioni di apprendimento particolari che hanno utilizzato favole e laboratori teatrali per avvicinare i bambini al tema dell'acqua in modo semplice e spontaneo. Ogni anno vengono introdotte alcune novità: per il passato anno scolastico, ad esempio, alcuni laboratori hanno utilizzato la metodologia del gioco di ruolo ed hanno organizzato nuovi percorsi come quello storico e sensoriale. Ad Acque Tour è inoltre abbinato il concorso Buona da Bere, che premia le classi che nel corso dell'anno hanno realizzato i migliori elaborati sul tema dell'acqua durante la festa finale che, nel 2015, si è tenuta presso il Teatro di Pontedera.



Solidarietà per l'Associazione Italiana Persone Down Pisa

Nell'ambito dell'evento, teso a valorizzare i percorsi di formazione orientati all'autonomia lavorativa di persone con sindrome di Down nell'ottica del superamento dell'assistenzialismo, Acque SpA ha partecipato fornendo brocche di vetro per il consumo di acqua di rubinetto, erogata attraverso una fontaniera predisposta per l'occasione: una scelta fortemente condivisa con gli organizzatori col doppio scopo di promuovere una importante iniziativa di solidarietà ed uno stile di vita ecologico, etico e responsabile.

Esposizione autoritratto Leonardo a Roma presso i musei capitolini

L'evento, sotto l'alto patronato della Repubblica Italiana, ha visto il patrocinio tra gli altri del Comune di Roma e del Comune di Vinci ed il sostegno, oltre ad Acque e ad Acea SpA, di importanti aziende nazionali. L'appoggio ad un evento nazionale di così alto valore artistico e culturale, è voluto essere un potente strumento di promozione e valorizzazione del nostro territorio.

Leonardo e l'Arno

Acque SpA ha contribuito alla realizzazione dell'importante volume "Leonardo e l'Arno" a cura della direttrice del museo vinciense Roberta Barsanti, e che ha visto la partecipazione d' illustri accademici studiosi di Leonardo.

Acque SpA ha infatti sostenuto questa prestigiosa iniziativa editoriale poiché attraverso la conoscenza delle geniali intuizioni di Leonardo sull'acqua, si vuole accrescere la consapevolezza della centralità della scienza e dell'innovazione ai fini della regolazione e dell'utilizzo razionale della risorsa naturale più preziosa per l'uomo.

Acqua in bici

In occasione della Giornata Nazionale della bicicletta, Acque SpA ha messo a disposizione dei cittadini di Pisa, città partecipante all'evento, fontanieri ad utilizzo della cittadinanza partecipante, fedeli al principio del consumo dell'acqua di rubinetto e favorendo un risparmio sia economico, che ecologico.

La centralità delle risorse umane, è un elemento fondamentale sul quale si basa la strategia del gruppo Acque, tanto è vero che il settore Risorse umane è unico per tutte le Società del gruppo stesso.

La giusta attenzione al Capitale Umano è generalmente riconosciuta per assicurare il mantenimento e lo sviluppo interno ed esterno.

In questo momento di cambiamento profondo, per vincere la sfida del futuro non saranno sufficienti tecnologie avanzate, né modelli gestionali perfetti bensì sarà necessario disporre di risorse umane capaci, acculturate che lavorino insieme per raggiungere risultati comuni.

Sulla base di questa strategia Acque Spa punta sull'empowerment.

Affinché un simile approccio possa essere attuato con successo tutti i dipendenti dell'azienda a tutti i livelli operano con:

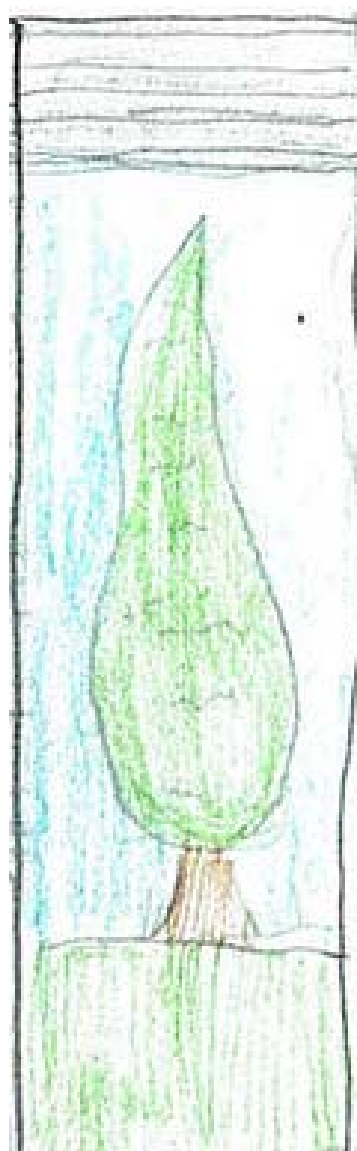
- impegno per l'attuazione dei cambiamenti
- responsabilità verso i risultati
- collaborazione nei confronti dei colleghi
- flessibilità mentale ed operativa
- motivazione ad apprendere nuove conoscenze e a sviluppare nuove competenze
- disponibilità ad abbandonare conoscenze e schemi operativi obsoleti.

Sono proseguite le iniziative di dialogo e confronto tra colleghi durante tutto l'arco dell'anno e come divenuto abituale nel corso degli ultimi anni in occasione delle festività natalizie, la dirigenza aziendale ha incontrato i lavoratori del Gruppo per gli scambi di auguri. L'incontro è servito anche ad illustrare le linee guida delle strategie aziendali, divenendo occasione di confronto e dialogo, anche informale, tra dirigenza e dipendenti.



Festa della Donna e Fondazione Ospedale Meyer di Firenze

In occasione della Festa della Donna, Acque SpA, in accordo anche con le Rsu ha scelto di destinare la somma di denaro in passato utilizzata per il tradizionale regalo delle mimose alla Fondazione Ospedale Meyer di Firenze, un'istituzione nota a livello regionale e d'indubbia importanza per la salute dei bambini.



Composizione del personale Pari opportunità

Al 31 dicembre 2015 la forza lavoro totale di Acque SpA è composta da 389 unità tutte impiegate con un contratto di lavoro dipendente. Alla forza lavoro così definita, si aggiungono 5 amministratori impiegati con contratti di collaborazione. Nel corso dell'anno sono state effettuate complessivamente 27 assunzioni (per acquisizione del ramo di azienda della Società Le Soluzioni) di cui 23 a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato.

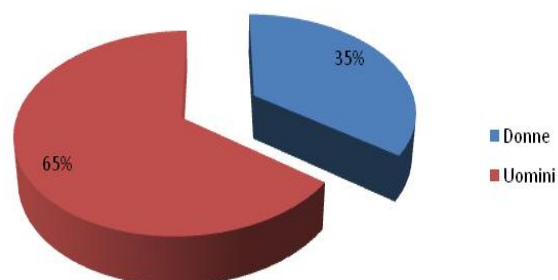
Forza lavoro	2014	2015
	371	389

In media nel 2015, il 98% della forza lavoro di Acque SpA è inquadrata con contratti a tempo indeterminato, a testimonianza dell'impegno dell'azienda a limitare il ricorso all'utilizzo di strumenti di flessibilità esclusivamente a situazioni di urgenza (stagionalità, punte di lavoro straordinarie e temporanee, sostituzione di lavoratori temporaneamente assenti). I lavoratori impiegati con strumenti di flessibilità rappresentano comunque un bacino di reclutamento prioritario per assunzioni a tempo indeterminato.

Per dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione e al contempo venire incontro alle esigenze dei propri lavoratori, l'azienda utilizza l'istituto del part-time. Nel 2015 l'azienda ha in forza 31 dipendenti part-time (8% sul totale dei dipendenti); nella concessione dell'istituto viene sempre data la precedenza alle domande motivate da esigenze di tipo familiare. Il 90% dei dipendenti impiegati con contratti part-time sono donne.

Part time	2014	2015
	7,6%	8%

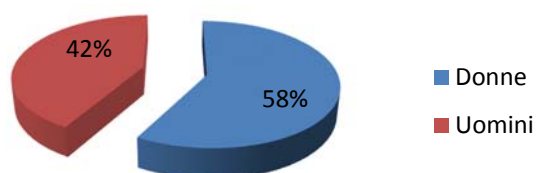
Composizione del personale



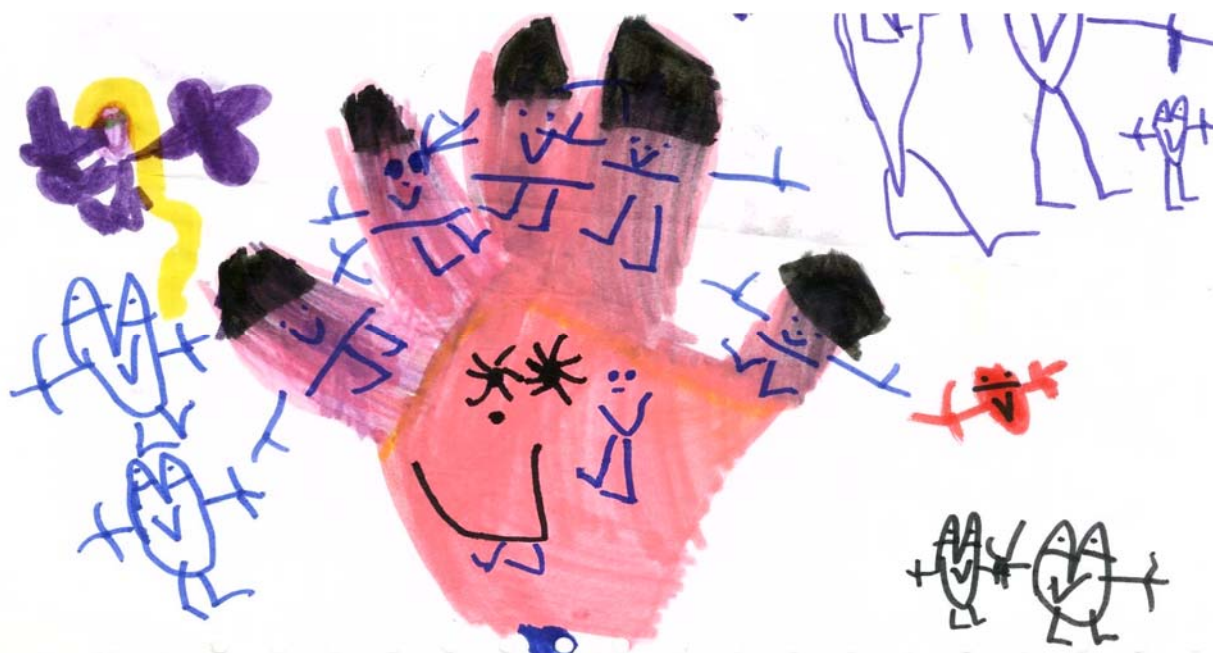
L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda presenta un lieve incremento rispetto alla tendenza registrata nel biennio precedente (31%), raggiungendo il 35% nel 2015.

La presenza del personale femminile, escludendo la categoria operai, nella quale non è presente nessuna donna, sale al 58% per la categoria impiegatizia e la dirigenza.

Rapporto uomini - donne esclusi operai



L'aumento dell'organico rispetto al periodo precedente è dovuto principalmente all'internalizzazione di alcuni servizi. All'inizio dell'anno 2015, all'interno della procedura prevista dall'art. 47 della L. 428/1990, già iniziata a fine 2014 è stato dato corso al trasferimento del ramo d'azienda relativo all'attività di bollettazione del settore idrico come richiesto dall'autorità AEEGSI proveniente dalla società controllata Le Soluzioni per un totale di 17 acquisizioni. Nel mese di giugno, inoltre è stato deciso di internalizzare dell'attività di preventivazione degli allacci alle reti idrica e fognaria precedentemente svolta da società esterne.

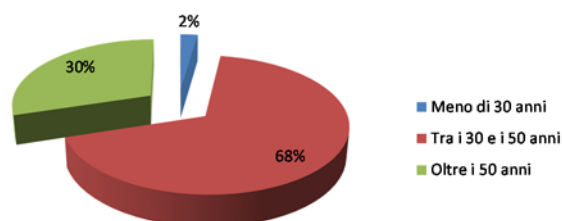


Forza lavoro suddivisa per tipologia contrattuale		2013	2014	2015
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	255	252	250
	Donne	82	82	101
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time (di cui n. 1 Contratti di formazione lavoro e di inserimento)	Uomini	3	3	3
	Donne	22	23	28
TOTALE a tempo indeterminato		362	361	382
di cui	Uomini	258	255	253
	Donne	104	106	129
Lavoratori a tempo determinato				
	Uomini	1	1	0
	Donne	3	8	7
TOTALE		366	370	389
Contratti di somministrazione lavoro (*Non sono conteggiati 5 contratti di collaborazione per membri del CDA)				
	Uomini	2	1	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (*Non sono conteggiati 5 contratti di collaborazione per membri del CDA)				
	Uomini	0	0	0
	Donne	1	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici				
	Uomini	2	1	0
	Donne	1	0	0
Totale forza lavoro				
	Uomini	261	257	253
	Donne	108	114	136
TOTALE		369	371	389

Composizione del personale per età

Rispetto alla composizione del personale per età, nel 2015, in linea con quanto rilevato nel biennio precedente, la grande maggioranza dei dipendenti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni (67,96%).

Composizione del personale per fasce di età



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

Anzianità media aziendale

2013	2014	2015
13,86	14,36	15,29

Composizione del personale Categorie deboli

Acque SpA, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa vigente (legge n°68/99), inserisce ed integra in azienda, personale appartenente alle categorie protette garantendo assistenza e strumenti tecnici di supporto atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate.

E' stabile nel triennio il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette (17 dipendenti) impiegati. Come previsto dalla L. 68/99, Acque SpA per la parte mancante della quota di riserva ha ottenuto sia l'esonero parziale con il versamento del relativo contributo al Fondo regionale per l'occupazione dei disabili, che una convenzione quadriennale per l'assunzione programmata.

Il turn over

Nell'arco dell'anno vi sono state 8 cessazioni di lavoro, per un tasso di turnover pari al 2%, in lieve aumento rispetto al 2014.

Tasso di turnover

2013	2014	2015
1%	1%	2%

Non sono compresi i trasferimenti infragruppo.

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

		2013	2014	2015
Assunzioni	Donne	3	9	8
	Uomini	3	0	2
Cessazioni	Donne	1	2	3
	Uomini	3	3	5
Assunzioni	meno 30	1	3	4
	30-50	5	6	6
	oltre 50	0	0	0
Cessazioni	meno 30	1	0	0
	30-50	0	2	4
	oltre 50	3	3	4

Non sono compresi i trasferimenti infragruppo.

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

La suddivisione del personale per qualifica professionale evidenzia una maggioranza di risorse nella categoria impiegatizia (56% sul totale dei dipendenti).



		2013	2014	2015
Componenti CdA per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	1	1	1
	oltre 50	4	4	4
Dirigenti	Uomini	4	5	5
	Donne	1	1	2
Dirigenti per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	2	3	3
	oltre 50	3	3	4
Dirigenti appartenenti a categorie protette		0	0	0
Quadri	Uomini	6	5	5
	Donne	2	2	2
Quadri per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	5	4	4
	oltre 50	3	3	3
Quadri appartenenti a categorie protette		0	0	0
Impiegati e funzionari	Uomini	89	88	88
	Donne	103	112	132
Impiegati per fasce età	meno 30	3	5	9
	30-50	146	150	149
	oltre 50	43	45	62
Impiegati appartenenti a categorie protette		/	/	16
Operai	Uomini	161	157	155
	Donne	0	0	0
Operai per fasce età	meno 30	0	0	0
	30-50	115	108	100
	oltre 50	46	49	55
Operai appartenenti a categorie protette		0	0	1

Ore lavorate

Le ore lavorate totali sono in leggero aumento (+ 5%) rispetto allo scorso anno probabilmente in virtù del aumento del numero dei dipendenti complessivi. Si nota infatti nella tabella successiva come le ore lavorate procapite rimangano pressochè stabili.

Ore lavorate

	2013	2014	2015
Ordinarie *	569.954	568.506	602.208
Straordinarie	16.483	15.767	15.502
Totali	586.437	584.273	617.710

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

L'aumento delle ore lavorate totali è da imputarsi esclusivamente all'aumento delle ore ordinarie lavorate, prosegue infatti il trend inverso delle ore di straordinario in costante diminuzione ormai da diversi anni in virtù delle politiche di efficientamento organizzativo poste in essere dall'azienda.

Ore lavorate procapite

	2013	2014	2015
	1.597	1.583	1.594

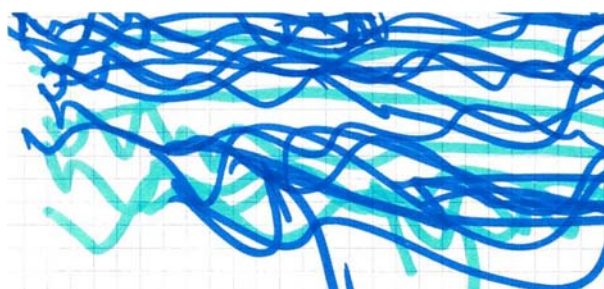
**calcolate sull'organico medio*

Le ore di straordinario sono diminuite del 2% rispetto allo scorso anno.



Ore di assenza e indice di assenteismo.

Nel 2015 si registra un lieve aumento delle ore di assenza da imputarsi principalmente all'aumento delle ore di maternità / paternità e al già citato aumento dell'organico. Notevolmente ridotto è il numero delle assenze effettuate per assemblea e sciopero.



Ore di assenza	2013	2014	2015
Malattia	23.775	22.262	24.828
Maternità/paternità	7.199	9.080	13.064
Infortunio	903	1.439	1.755
Assemblea/sciopero	3.071	848	154
Altri motivi	9.897	11.048	10.845
TOTALE	44.845	44.677	50.646

	2013	2014	2015
Percentuale di assenteismo sulle ore totali lavorate	4,2%	4,1%	4,3%

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

Indice di assenteismo sull'organico medio

	2013	2014	2015
Ore pro-capite assenza	122	121	131

Tutela della genitorialità

Acque SpA, applica completamente le norme che disciplinano permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità contenute nel "Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità" (Dlgs n. 151 del 26 marzo 2001 e smi). Il trattamento della maternità è inoltre un aspetto del rapporto di lavoro previsto espressamente anche nel Contratto collettivo di lavoro FedergasAcqua.

Il Gruppo Acque ha inoltre predisposto un'apposita **Informativa infragruppo in materia di tutela della maternità e della paternità** a disposizione di tutto il personale sulla intranet aziendale, che sintetizza i diritti e doveri previsti dalla normativa vigente ad ulteriore garanzia e tutela del proprio personale.

Nel corso dell'anno ventisette dipendenti hanno usufruito dei congedi obbligatori e/o facoltativi.

Congedi goduti

	2013	2014	2015
Maternità obbligatoria	4	8	7
Paternità obbligatoria	0	5	6
Parentali (ex facoltativa)*	12	12	21
di cui uomini	2	1	4
di cui donne	10	11	17

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

Tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati a lavoro al termine dello stesso senza nessuna modifica delle condizioni lavorative come previsto dalla normativa in vigore.



Misure di welfare aziendale

Acque SpA, offre ai dipendenti con figli nella fascia di età 0-36 mesi, come misura di welfare aziendale e aiuto alla conciliazione famiglia-lavoro, **voucher per la fruizione dei servizi educativi**. Possono beneficiarne i lavoratori che hanno inserito i propri figli in servizi educativi pubblici o privati ed effettuano il pagamento di una retta mensile.

Il voucher viene erogato mensilmente in busta paga per ogni mese di servizio educativo fruito. L'entità del voucher è decisa annualmente dall'azienda sulla base del budget del personale.

Si riporta nella tabella sottostante il numero di voucher erogati nel triennio.

Voucher servizi educativi erogati (n°)

2013	2014	2015
21	14	14

Acque SpA contribuisce annualmente a sostenere il **Circolo ricreativo e culturale aziendale (CRAL)** con una quota a suo carico e mettendo a disposizione locali e spazi attraverso i quali gestire e dare visibilità alle attività. Il Circolo Ricreativo Aziendale propone iniziative di carattere culturale, turistico, sportivo, assistenziale con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti senza perdere di vista aspetti di utilità sociale.

Tutti i lavoratori possono iscriversi tramite quota mensile da trattenere in busta paga.

Lavoratori iscritti al circolo aziendale

2013	2014	2015
248	250	268

Contratto di lavoro e contrattazione collettiva

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

N. di iscritti al sindacato	2013	2014	2015
FILCEM - CGIL	87	82	92
FEMCA - CISL	12	12	12
UILICEM - UIL	0	0	0
COBAS	1	1	1
Totale	100	95	105

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

Tasso di sindacalizzazione*

2013	2014	2015
28%	26%	27%

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

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

Contenzioso

Non ci sono stati nel corso dell'anno provvedimenti disciplinari.

Premio di produzione

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

Per quanto riguarda il premio di risultato 2014 (erogato nel 2015 a tutti i lavoratori anche a quelli a tempo determinato e part-time), si è applicato un sistema basato su un importo di base uguale per tutti i lavoratori a seconda del livello e conforme al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

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

Premio medio pro-capite lordo (€)

2013	1.935
2014	2.092
2015	2.455



Retribuzioni

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

La differenza tra il minimo applicato in Acque e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 24,3% per i quadri, del 2,2% per gli operai ed è nulla per gli impiegati. Lo stipendio medio invece è superiore del 48% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 44% per gli impiegati e del 33% per gli operai.

Confronto retribuzioni lorde mensili	Stipendio minimo CCNL	Stipendio minimo Acque	Differenza %	Stipendio medio Acque	Differenza %
QUADRI	2.868,82	3.564,96	24,3%	4.245,96	48%
IMPIEGATI	1.598,70	1.598,70	0,0%	2.305,87	44%
OPERAI	1.598,70	1.634,19	2,2%	2.128,90	33%



Analizzando in prospettiva di genere il rapporto tra stipendio base e remunerazione totale si riscontra mediamente una differenza fra la retribuzione maschile e quella femminile che va dal 7 al 10% nelle categorie impiegatizie. Possiamo notare in fatti come, aumentando la qualifica, tale differenza si assottiglia fino a essere praticamente nulla fra i dirigenti.

Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini per categoria	Stipendio Base:
	Dirigente 1,05
	Quadro 0,93
	Impiegato 0,85
	Remunerazione Totale:
	Dirigente 0,99
	Quadro 0,91
	Impiegato 0,78

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

Fondi pensione a contribuzione definita

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti di Acque SpA sono Previdai e Pegaso; il primo è riservato ai dirigenti, il secondo è dedicato al personale non dirigente inquadrato nei CCNL sottoscritti da Federutility per le imprese di pubblica utilità del settore elettrico e gas acqua. Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un fondo di previdenza complementare

	2013	2014	2015
Iscritti fondo contrattuale*	235	234	237
Iscritti fondo esterno	6	7	7
Percentuale sul totale lavoratori a tempo indet	67%	67%	67%

*Sono compresi i dirigenti.

Modifiche Organizzative

Nel corso dell'anno ci sono state cinque modifiche organizzative. Acque SpA applica quanto stabilito dal CNL per il periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi).

Con la prima, del 1/1/2015, è stata creata la struttura Fatturazione consumi e incassi contemporaneamente al trasferimento di ramo d'azienda da Le Soluzioni ad Acque SpA. Il 19 febbraio 2015, con la seconda modifica organizzativa, si è provveduto a riorganizzare l'attività del settore Acquisti, definendo con maggiore specificità le attività del settore Magazzino e Gestione autoparco. La modifica organizzativa del 2/04/2015, invece, ha riorganizzato l'azienda ottimizzando le attività di più settori. Alle dirette dipendenze del Presidente sono state collocate le seguenti unità:

Segreteria e relazioni esterne: con l'obiettivo di curare i rapporti con enti Locali, soggetti istituzionali e la comunicazione verso l'esterno nonché la gestione della comunicazione attraverso i canali internet.

Compliance 231 e Audit: il cui compito è quello di verificare la congruenza delle attività e dei processi attuati dall'azienda alle normative vigenti con particolare riferimento al D.lgs. 231/2001, al fine di prevenire il rischio di non conformità.

Direttamente alle dipendenze dell'Amministratore Delegato, sono state collocate le seguenti unità:

- **Segreteria AD:** il cui compito è quello di assicurare la gestione e l'aggiornamento dell'agenda dell'AD e le relazioni con le varie aree dell'azienda.
- **Servizio di Prevenzione e Protezione:** con la responsabilità di individuare i fattori di rischio, effettuare la valutazione dei rischi, individuare le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro e adempiere agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.
- **Sistemi Informativi:** il cui scopo è quello di pianificare e monitorare lo sviluppo dei sistemi hardware/software al fine di rendere maggiormente efficienti i processi, uniformare le basi di dati aziendali e migliorare il sistema di reportistica.

Regolazione: questo settore ha la responsabilità di curare le relazioni con le autorità di vigilanza AIT e AEEGSI ottemperando agli obblighi nei loro confronti prescritti dalla convenzione di affidamento e facendo seguito alle richieste che di volta in volta provengono dalle stesse autorità. Predispose simulazioni tariffarie e proiezioni economico-finanziarie. Collabora con la direzione Amministrazione Finanza e Controllo per la gestione del contratto di finanziamento.

Ufficio Legale: ha la responsabilità di assicurare la tutela dell'azienda nei confronti dei rischi di natura legale, è il riferimento dei legali esterni per la definizione e il coordinamento delle attività inerenti il contenzioso. Gestisce le problematiche legali della società fornendo supporto e consulenza alle diverse strutture aziendali, nonché le attività relative al diritto societario.

Settore Amministrazione, Finanza e Controllo ha in sé le seguenti funzioni:

I. Amministrazione e Finanza: ha in carico di assicurare la gestione delle attività connesse all'amministrazione, al bilancio, alla contabilità, alla pianificazione della finanza aziendale nel rispetto delle politiche e degli obiettivi aziendali e delle normative in vigore.

II. Controllo di gestione: ha in carico la formulazione del budget aziendale, l'elaborazione della reportistica economica periodica per la Direzione e per ACEA, l'aggiornamento della struttura della contabilità analitica.

Risorse Umane e Sistema di Gestione Integrato

Questo settore comprende:

I. Organizzazione e sviluppo manageriale: ha incarico di fornire consulenza ai vari settori per assistere la linea nel miglioramento dei processi analizzando le attività al fine di razionalizzarle, aumentandone l'efficienza ed identificando quelle che non concorrono a creare valore.

Cura l'organizzazione della didattica relativa a materie attinenti la risorsa idrica nell'ambito di collaborazioni con istituti universitari o con altre società e la realizzazione di attività formative rivolte ai dipendenti del Gruppo Acque, all'interno dei percorsi di sviluppo dei talenti. Elabora i report degli indicatori di gestione.

II. Relazioni sindacali e contenzioso: ha in carico la responsabilità di negoziare accordi collettivi aziendali, gestire le vertenze sindacali individuali e collettive e rappresentare l'azienda nelle procedure di conciliazione o nei giudizi.

III. Risorse Umane e Formazione: ha in carico di definire, organizzare, e controllare le attività inerenti la selezione, la gestione, l'amministrazione e la formazione del personale, garantendo il corretto e ottimale impiego delle persone.

IV. Sistema di Gestione Integrato: ha in carico la gestione del Sistema Integrato aziendale (qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale, risparmio energetico e screditoamento laboratori) nell'ottica del conseguimento degli obiettivi prefissati in conformità alle normative, alle politiche qualitative richieste dagli enti certificatori. Cura l'elaborazione e la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità.

Acquisti e Servizi Generali: l'attività di questo settore è stata organizzata nel seguente modo:

I. Acquisti: ha in carico di presidiare la gestione dei processi di acquisto e appalto definendo la politica aziendale degli acquisti e della scelta dei fornitori.

II. Servizi Generali: ha in carico di occuparsi della gestione del protocollo aziendale, delle coperture assicurative nonché della sicurezza e della tutela del patrimonio aziendale sotto il profilo del controllo accessi, videosorveglianza, privacy.

Inoltre riportano all'Amministratore Delegato le seguenti unità:

Gestione Operativa con in carico la responsabilità della conduzione, la manutenzione e il ripristino di reti e impianti attraverso il presidio delle attività operative e gestionali, al fine di garantire il continuo e corretto funzionamento, assicurando l'ottimale utilizzo delle fonti di approvvigionamento, il monitoraggio della qualità delle acque potabili e reflue e presidiando i rapporti di competenza con gli enti esterni. Assicurare il monitoraggio e l'esecuzione degli investimenti previsti nel Piano degli Investimenti e le attività collegate allo sviluppo urbanistico.

Commerciale: l'unità ha in carico la responsabilità di garantire un'efficiente gestione del rapporto con la clientela nel rispetto della Convenzione di Affidamento del Servizio sottoscritta con l'AIT, assicurando e monitorando la soddisfazione del cliente in linea con i livelli di qualità previsti dagli obiettivi aziendali e nel rispetto dei principi sanciti dalla Carta dei Servizi e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il primo luglio 2015 c'è stata la quarta modifica organizzativa dell'anno con cui è stata creata la direzione Amministrazione Finanza e Controllo che ha comportato una riorganizzazione dei settori amministrativi delle seguenti Società del Gruppo Acque:

- Acque SpA;
- Acque Servizi srl;
- Acque Industriali srl.

al fine di

- Accentrare i processi AFC in Acque per permettere alla Capogruppo di agire da corporate e alle controllate di effettuare le attività di scopo;
- Standardizzare il metodo di lavoro sul modello di Acque in modo da ottenere efficienze future;
- Uniformare il sistema di reportistica;
- Creare maggior integrazione dei processi e delle procedure.

L'ultima modifica organizzativa del 2015, la numero 5 del 9/11/2015, ha avuto come obiettivo la riorganizzazione dell'attività dei Laboratori di Acque SpA in base al tipo di attività in luogo della precedente organizzazione basata sulle zone.

Formazione

Nel suo complesso, nel corso del 2015, si sono svolti 187 interventi formativi per un totale di **5.710 ore di formazione** di cui il 49% ha riguardato la formazione sicurezza. **Il tasso di copertura è pari al 92% del totale della forza lavoro.**

I corsi di formazione erogati si possono suddividere in tre tipologie:

1. sicurezza erogata nel rispetto della normativa vigente;
2. trasversale mirata all'acquisizione di strumenti e comportamenti che completano la figura professionale indipendentemente dalla mansione svolta;
3. tecnica mirata all'acquisizione o aggiornamento di competenze tecniche.

Ore d'aula per tipologia

	2013	2014	2015
Sicurezza	354	486	421
Trasversale	80	255	128
Tecnica e aggiornamento	481	495	488
Tot ore d'aula	915	1.236	1.037

La riduzione significativa delle ore pro capite è legata alla conclusione del processo di adeguamento della formazione alle prescrizioni indicate dagli Accordi tra lo Stato e le Regioni in materia di sicurezza sia per quanto riguarda la mansione specifica di ciascun lavoratore sia per l'utilizzo di attrezzature specifiche.

	2013	2014	2015
Ore pro-capite formazione	16,99	23,0	14,7

Contemporaneamente si è concluso nei primi mesi del 2015 il Progetto formativo in sviluppo manageriale che ha costituito il 30% di tutta la formazione svolta nel 2014.

Nel corso del 2015, 31 dipendenti (il 7,9% della forza lavoro) sono stati formati su politiche e procedure riguardanti i diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione.

Formazione erogata per genere e qualifica

	2013	2014	2015
Ore di formazione pro-capite			
Uomini	17.5	19.6	16.6
Donne	15.9	30.4	11.1
	2013	2014	2015
Dirigenti	23.6	32.8	11.2
Quadri	19.9	54.4	14.9
Impiegati	19.4	32	14.6
Operai	13.9	9.9	14.9

Da sottolineare anche la riduzione della formazione a pagamento passata dal 40,4% del totale nel 2014 al 34,7% del 2015 a favore del ricorso ai finanziamenti (dal 21,2% del 2014 al 23,5% del 2015) e alle risorse interne o corsi esterni gratuiti (dal 38,4% del 2014 al 41,8% del 2015)

Tra i corsi dell'anno vale la pena menzionare il **progetto "Soft Skill"**: in linea con il percorso di sviluppo delle risorse umane intrapreso dall'azienda, con l'obiettivo di fornire a chi coordina direttamente persone e gruppi di lavoro strumenti, anche concreti, per gestire i collaboratori anche in vista di situazioni di forte cambiamento.

Sempre nel 2015 l'azienda ha avviato il **percorso formativo "Ingegnerizzazione del servizio idrico integrato: aspetti ambientali e di gestione della sicurezza"** per l'aggiornamento delle competenze tecniche dei propri ingegneri.



Salute e Sicurezza

Acque si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

Gli indici infortunistici, riportati sotto, sono calcolati secondo i criteri individuati nelle norme UNI e costituiscono un importante riferimento al fine della definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nel 2015 si sono registrati **otto infortuni**. Sebbene gli indici di incidenza, frequenza e gravità registrino un lieve aumento nell'anno di riferimento, si può affermare che l'andamento del fenomeno infortunistico nel triennio è rimasto stabile.

Gli indici di gravità e durata media di inabilità sono stati ricalcolati sul triennio riconteggiando correttamente i giorni di assenza escludendo il primo giorno di infortunio.

Anno	Indice incidenza	Indice Frequenza*	Indice Gravità*	Durata media Inabilità*
2013	1,63	10,23	0,23	22,17
2014	1,63	10,27	0,23	22,17
2015	2,06	12,95	0,24	18,38

*calcolati secondo UNI 7249

Indice di incidenza = $(n^{\circ} \text{ inf} > 1 \text{ gg} / n^{\circ} \text{ lavoratori anno}) * 100$

Indice di frequenza = $(n^{\circ} \text{ inf} > 1 \text{ gg} / \text{ore lavorate}) * 1.000.000$

Indice di gravità = $(n^{\circ} \text{ gg effettivi} / \text{ore lavorate}) * 1000$

Durata media inabilità = $(\text{gg effettivi} / n^{\circ} \text{ inf} > 1 \text{ gg})$

Il trend degli indici infortunistici del 2015 è dovuto al fatto che nel corso dell'anno sono avvenuti più infortuni ma di minor durata come dimostrato dal calo dell'indice di durata media di inabilità. Tale risultato è frutto sia della continua attenzione posta dall'azienda verso le tematiche di salute e sicurezza sul lavoro, attraverso l'attuazione di interventi di miglioramento, delle misure di prevenzione e protezione, della formazione, dei sopralluoghi sugli ambienti di lavoro, della vigilanza continua da parte dei responsabili di settore e dei preposti, sia soprattutto di una sempre maggiore consapevolezza dei pericoli acquisita dagli operatori nello svolgimento delle loro attività.

Infortuni denunciati	2013	2014	2015	
	N.	N.	N.	Giorni assenza
Assenza fino a 9 gg.	1	2	5	24
Assenza da 10 a 19 gg.	1	2	1	18
Assenza oltre 20 gg.	4	2	2	105
Totale	6	6	8	147

In ottica di miglioramento continuo, ogni infortunio viene analizzato in modo da individuarne le cause che lo hanno originato e costituisce un importante riferimento al fine della definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori; da una tale analisi emerge che anche per il 2015 la categoria più soggetta ad infortuni è quella degli addetti alla gestione/conduzione degli impianti.

Qualifica Infortunati	Uomini	Donne
Operaio	6	0
Impiegato amministrativo	0	0
Impiegato tecnico	2	0
Totale	8	0

Non si sono verificati infortuni che hanno comportato prognosi superiori a 30 giorni. Nel corso dell'anno c'è stata una richiesta di malattia professionale che è stata respinta.

Compliance sicurezza

Sono stati pagati nel corso dell'anno € 5.706,4 per tre sanzioni amministrative ricevute dalle Ausl per violazioni della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.



I fornitori e la nostra catena del valore

La gestione degli acquisti rappresenta un elemento strategico per l'efficienza del servizio idrico del territorio. Il legame con la competitività territoriale è un elemento nuovo che sottolinea la strategicità del processo di pianificazione integrata degli elementi della catena di servizio nell'ambito di una certa area territoriale.

In particolare, anche Acque SpA, in un'ottica moderna di governance, necessitano sempre più di strumenti, metodi e principi adeguati per pianificare le reti ed i sistemi logistici in modo da promuovere la competitività dei rispettivi territori.

Tale esigenza ha ben presto fatto emergere come non sia più sufficiente focalizzare l'attenzione solo sulle attività interne, ma sia assolutamente necessario realizzare una forte integrazione anche con tutti quegli attori esterni in grado di contribuire, con diversa intensità, alla soddisfazione del cliente finale.

La gestione degli acquisti si svolge nel pieno rispetto del **Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture**, considerando il servizio SETTORE SPECIALE e improntando le procedure di riferimento a criteri di **massima trasparenza**.

Acque SpA si è dotata di un proprio sistema regolamentare che definisce i criteri per la qualifica dei fornitori, per la gestione degli albi, per l'affidamento e l'esecuzione delle forniture di beni, servizi e lavori sotto soglia comunitaria.

Gli affidamenti, sono effettuati secondo le modalità descritte nel sopra citato regolamento con criteri che garantiscono la concorrenza, la trasparenza e la non discriminazione tra i fornitori. I contratti, vengono di norma affidati a imprese qualificate e inserite in albo.

Sono **779** i fornitori (anche non iscritti agli ALBI) ai quali, nel corso dell'anno, è stato commissionato almeno un ordine. Nella tabella che segue si riporta il quantitativo di ordini per l'anno 2015 suddiviso per tipologia di contratto.

Tipologia	Numero ordini	Importo Ordini
Forniture	1.656	7.204.364
Lavori	64	37.557.009
Servizi	1.929	76.590.898
TOTALE	n. 3.649	€ 121.352.271



Gli Albi dei fornitori qualificati

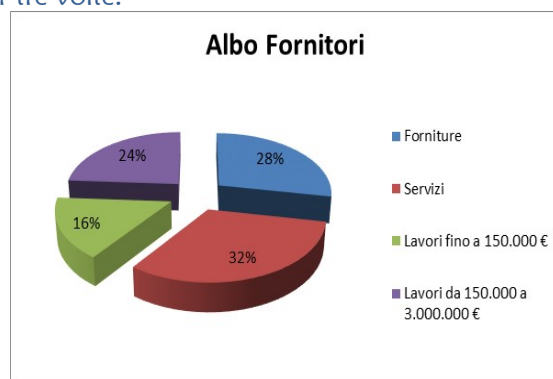
Sul sito internet aziendale, nell'apposita sezione fornitori, si trova sia la documentazione necessaria per presentare domanda di iscrizione all'albo che le gare di appalto in corso. Possono entrare far parte dell'albo fornitori qualificati le imprese che sono in possesso dei requisiti di ordine generale,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

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

Sono 554 i fornitori con almeno una qualifica in corso di validità al 31 dicembre 2015.

Fornitori qualificati per albo	2015	%
Forniture	154	28%
Servizi	179	32%
Lavori fino a 150.000 €	88	16%
Lavori 150.000 a 3.000.000 €	133	24%
TOTALE	554	

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



Il meccanismo di mantenimento

Sono inoltre fissate norme per il mantenimento dell'iscrizione in Albo: ogni ditta iscritta è soggetta a una valutazione sull'osservanza delle regole di funzionamento dell'albo, sul comportamento tenuto nel corso della fornitura e del rispetto delle prescrizioni di legge con particolare riferimento a quelle di sicurezza. All'atto dell'iscrizione, è assegnato a ogni azienda un punteggio che è decurtato al verificarsi delle non conformità previste in procedura.

n° Imprese esecutrici 2015	77
n. imprese con sopralluogo	65
% imprese con sopralluogo	84%

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

Indice di controllo fornitori (2527/77)	32,8
--	-------------

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

Sopralluoghi	2013	2014	2015
Contratti specifici	-	745	706
Contratti aperti	-	1.450	1.821
Totale sopralluoghi	1.480	2.195	2.527

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

	2015
Sopralluoghi sicurezza	1.719
Sopralluoghi direzione lavori	808
Totale sopralluoghi	2.527

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

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

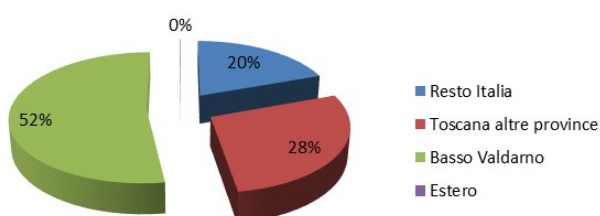
Le ricadute sul territorio

In virtù della propria natura giuridica di impresa pubblica operante in settore speciale Acque SpA, non può inserire clausole che privilegino in via diretta le imprese locali in coerenza con i principi comunitari di libera circolazione delle merci e delle persone.

Ciò nonostante le ricadute sul tessuto lavorativo locale sono evidenti come risulta dalle tabelle seguenti dalle quali si evince come il maggior numero di ordini e di ordinato ricada sul territorio del Basso Valdarno che è il territorio di riferimento di Acque SpA.

Ripartizione territoriale	n. ordini	Importo Euro
Resto Italia	987	23.697.487,56
Toscana altre province	507	34.087.039,75
Basso Valdarno	2.141	63.490.657,33
Estero	14	77.086,29
TOTALE	3.649	121.352.271

Ripartizione territoriale della spesa



Distribuzione dell'ordinato	2013	2014	2015
Basso Valdarno	72%	71%	52,32%
Resto della Toscana	1%	1%	28,09%
Resto dell'Italia	27%	29%	19,53%
Estero			0,06%

Contenzioso fornitori

Nell'anno 2015 in ambito gestione fornitori il solo contenzioso sorto in fase di individuazione dei fornitori (esito selezioni concorrenziali e/o gare d'appalto) si è concluso con il rigetto dell'impugnativa proposta. Mentre risulta tuttora pendente l'impugnativa relativa ad una selezione del 2014.

Contenziosi appaltatori	2014	2015
Contenziosi	3	1
di cui accolti	1	0



Infortuni appaltatori

A partire dallo scorso anno Acque monitora anche gli infortuni avvenuti sui cantieri in appalto a ditte esterne considerando gli appaltatori parte attiva del ciclo di erogazione del servizio.

Il numero dei giorni è decisamente diminuito poiché nel 2014 si era verificato un infortunio grave con 176 gg di assenza.

Infortuni appaltatori	2014	2015
Infortuni (n°)	3	3
Giorni di assenza	213	37

Il conto economico

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

Il valore della produzione e l'utile netto sono stati rispettivamente pari a € 153.419.309 e 15.585.533 dopo avere effettuato ammortamenti e svalutazioni per € 45.107.167, accantonamenti al fondo rischi, fondo svalutazione crediti e spese future per € 4.789.507, ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per euro 8.154.346.

MISURE DI SINTESI (€)	2013	2014	2015
Valore della Produzione	133.654.872	145.919.432	153.419.309
Risultato Operativo	17.551.020	26.800.555	30.127.235
Risultato Netto	6.596.531	12.919.016	15.585.533

Il valore della produzione, registra una crescita di euro 7.499.877 (+5,14%), dovuta all'aumento dei ricavi da tariffa (+3,52%) e degli altri ricavi (+35,4%). I ricavi da tariffa costituiscono il corrispettivo per l'erogazione del servizio idrico integrato, calcolato nel rispetto del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) per il 2015, approvato con delibera n. 6 del 24/4/2014 dell'AIT e definitivamente confermato dall'AEEGSI con la delibera 402/2014/R/idr del 31/7/2014. L'importo include l'ammontare del FNI, pari a 5.480.986 euro, per la componente riscossa a titolo di ammortamento sui contributi a fondo perduto e agevolazioni tariffarie, determinato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi della deliberazione 643/2013/R/IDR dell'AEEGSI.

Il tasso di redditività del capitale proprio (ROE), pari al 18%, registra un netto miglioramento per la crescita al numeratore dell'utile netto. In sensibile miglioramento anche il tasso di redditività del capitale investito (ROI), pari al 7%, per effetto della crescita del reddito operativo.

MISURE DI SINTESI	2013	2014	2015
Redditività del Capitale Investito (ROI)* (%)	4	6	7
Redditività del Capitale Proprio (ROE)** (%)	9	17	18

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

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

Il margine operativo lordo passa da 73.806.706 del 2014 a 80.023.910 di quest'anno indicando chiaramente il proseguimento di un trend positivo della gestione caratteristica. Gli ottimi risultati economici di Acque SpA trovano conferma nel risultato di gruppo, che reca un utile netto consolidato di euro 14.942.413.



In una fase declinante degli investimenti previsti dal Piano d'ambito, Acque SpA ha assicurato un volume d'investimenti molto alto, pari a euro 49.187.721, e addirittura superiore agli obiettivi di piano come approfondito nelle pagine seguenti.

IMPEGNO ECONOMICO

Investimenti

Gli investimenti complessivi realizzati nel corso dell'anno sono stati pari a **euro 51.238.303** contro i 43.685.721 dell'anno precedente. In particolare, al netto degli investimenti per allacciamenti, il valore complessivo ammonta a euro 49.187.721 e tale importo corrisponde a **61,44 euro ad abitante** (49.187.721/800.586) e a **1,13 euro per ogni m³ di acqua venduta** (49.187.721 diviso il dato dei m³ fatturati nel 2014 pari a 43.378.643 escludendo i m³ fatturati ad altri gestori).

	2013	2014	2015
Investimenti euro per m ³ di acqua venduta	0,93	0,94	1,13
Investimenti medio nel territorio per abitante*	52,14	52,43	61,44

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

Investimenti per servizio

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

Suddivisione degli investimenti per servizio (€)			
	2013	2014	2015
Acquedotto	22.761.051	21.211.631	22.970.765
Depurazione	9.714.364	8.815.703	9.440.082
Fognatura	6.219.087	7.827.951	10.332.407
Generali	2.937.559	3.485.738	6.444.467
Allacciamento Acquedotto	1.875.266	1.543.866	1.397.663
Allacciamento Fognatura	926.288	800.832	652.920
TOTALE	44.433.615	43.685.721	51.238.303



Investimenti totali 2002 - 2015

Nel corso dei primi 14 anni di attività dell'azienda, gli investimenti totali realizzati da Acque SpA sono stati pari a euro 641.375.334 (euro 596.911.447 al netto degli investimenti per allacciamenti).

Totale investimenti (Euro) suddiviso per servizi, come previsto negli standard tecnici del Piano

Servizio	I POT	II POT	III POT	IV POT	2014	2015	primi 14 anni
	2002-2004	2005-2007	2008-2010	2011-2013			
Acquedotto	38.188.960	58.683.088	96.915.667	82.696.067	21.211.631	22.970.765	320.666.178
Depurazione	11.607.520	23.951.424	33.895.642	32.154.347	8.815.703	9.440.082	119.864.718
Fognatura	16.270.747	21.372.931	25.508.798	21.701.279	7.827.951	10.332.407	103.014.113
Generali	13.736.174	15.618.777	6.829.793	7.251.488	3.485.738	6.444.467	53.366.438
Allacciamento Acquedotto	7.346.232	6.160.457	8.213.312	6.405.555	1.543.866	1.397.663	31.067.086
Allacciamento Fognatura	3.613.476	2.369.359	2.965.416	2.994.799	800.832	652.920	13.396.802
Totali	90.763.109	128.156.036	174.328.628	153.203.535	43.685.721	51.238.303	641.375.334

IMPEGNO ECONOMICO

Il valore aggiunto

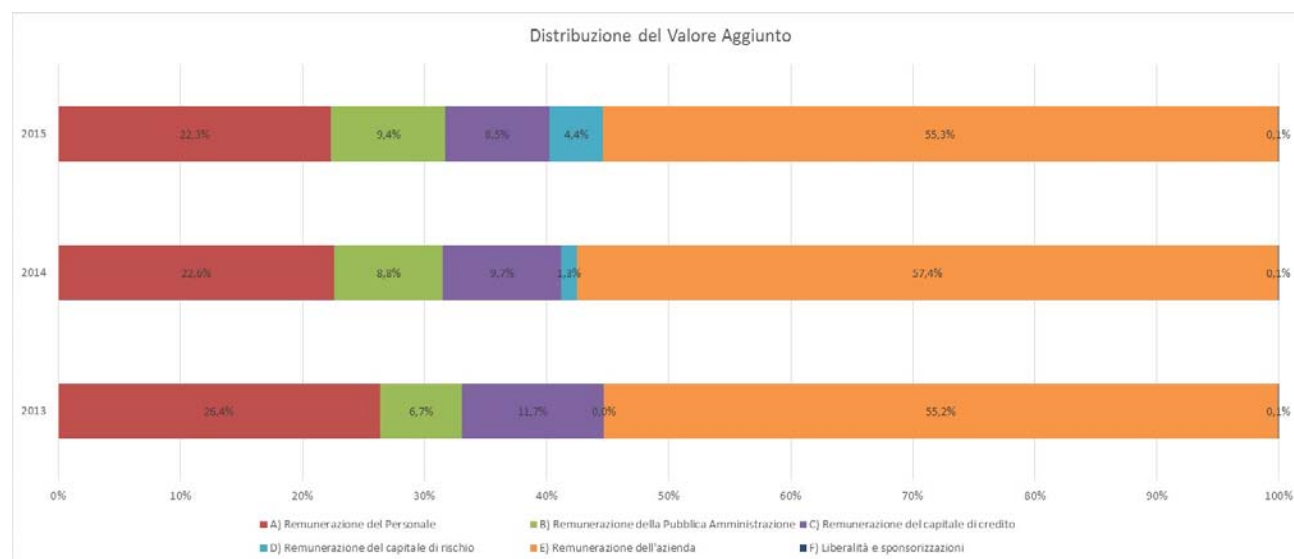
La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

Euro	2013	2014	2015
A) Remunerazione del personale	20.228.001	20.871.439	22.708.485
Personale non dipendente	397.856	409.396	350.562
Personale dipendente			
salari e stipendi	12.824.128	13.123.643	14.365.063
oneri sociali	4.571.196	4.623.025	4.991.426
trattamento di fine rapporto	869.282	898.656	949.870
altri costi per il personale	1.565.540	1.816.718	2.051.565
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	5.143.077	8.174.838	9.517.665
Imposte dirette e indirette	5.150.757	8.208.401	9.517.665
-sovvenzioni in c/esercizio	7.680	33.563	-
C) Remunerazione del capitale di credito	8.941.599	8.991.209	8.644.086
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	8.941.599	8.991.209	8.644.086
D) Remunerazione del capitale di rischio	-	1.194.374	4.478.902
Utile di esercizio			
Utile di esercizio di pertinenza di terzi		1.194.374	4.478.902
E) Remunerazione dell'azienda	42.366.243	53.048.161	56.213.798
Variazioni riserve	6.596.531	11.724.642	11.106.631
Ammortamenti	35.363.328	40.374.407	44.599.306
Svalutazione di Immobilizzazioni	406.384	949.112	507.861
F) Liberalità e sponsorizzazioni	64.050	48.397	59.793
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	76.742.971	92.498.956	101.622.729



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



IMPEGNO ECONOMICO

Le spese ambientali

Le spese ambientali sono state rendicontate per la prima volta secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE per allinearsi ai dati forniti ad Acea. Per “spesa ambientale” si intende, in linea con la direttiva richiamata, il costo di «interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative. I costi includono fra l'altro lo smaltimento dei rifiuti e le misure per formazione, protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio». Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze quali, ad esempio, una maggiore redditività, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza nell'utilizzo dei prodotti o l'efficienza produttiva di un'impresa.

descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4	SPESE AMBIENTALI (€)	
	2015	
	Investimenti	Esercizio
gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)	-	4.755.879,94
riduzione dell'inquinamento acustico	1.144	8.000
sistemi di gestione a matrice ambientale: ISO 14001, ISO 50001, EMAS, sistemi di gestione 14064 – 14067.	20.029,00	10.662,00
assicurazioni per responsabilità ambientali	20.559,40	n.a
servizi dati in esterno per la gestione ambientale (sono analisi di laboratorio date all'esterno)		80.400,00



Impegni per l'ambiente

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. Questo implica per Acque S.p.A. l'impegno a:

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

Fattori ambientali che influenzano le attività di Acque SpA

Durante i periodi con scarse precipitazioni, il servizio di acquedotto aumenta i consumi energetici e, di conseguenza, anche i relativi costi. Le sorgenti di collina tendono ad asciugarsi con la conseguenza che intere località, rimangono con un'erogazione di acqua limitata o addirittura assente.



A tale situazione si sopperisce con un notevole aggravio economico dovuto al trasporto di acqua tramite autobotti o al risollevarlo di acqua tramite pompe da centrali situate in pianura.

Nel settore depurazione fognatura, la stagione asciutta agevola il recupero dei fanghi di depurazione in agricoltura, con una conseguente netta riduzione dei costi di

smaltimento, ma anche di trasporto, in quanto i siti di smaltimento dei fanghi in agricoltura sono dislocati nelle vicinanze dei luoghi di produzione.



Viceversa, durante la stagione piovosa sono

minori i consumi energetici dovuti ai minori consumi per risollevar l'acqua dalle falde. Infatti, nei periodi piovosi, la falda acquifera è più alta, andando ad incidere sulla prevalenza di sollevamento delle pompe.

La stagione piovosa impatta in modo negativo sul servizio reti fognarie e impianti di depurazione. In questo caso si registrano maggiori costi dovuti al sollevamento e al trattamento di maggiori quantità di liquami.

Inoltre, il recupero dei fanghi di depurazione in agricoltura diviene difficoltoso se non impossibile.

I fanghi di supero sono pertanto indirizzati agli impianti di compostaggio con costi aggiuntivi.



IMPEGNO AMBIENTALE

Materie Prime

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

Nella successiva rendicontazione sono state suddivise per i tre macro settori di attività. I dati riportati nelle tabelle seguenti sono rilevati mediante estrazione dal gestionale SAP sulla base delle fatture di acquisto.

Materie prime acquedotto	2013	2014	2015
	Quantità (t)	Quantità (t)	Quantità (t)
Ipoclorito di sodio	201,17	200,30	233,61
Acido cloridrico	161,70	341,81	392,82
Permanganato di potassio	3,80	3,70	4,30
Policloruro di alluminio	78,15	15,09	38,01
Sale in sacchi	35	1,25	1
Clorito di sodio	171,44	265,64	312,49
Soda caustica e sodio metabisolfito	5,88	3,75	3,025
Acido fosforico e citrico	2,80	2,42	2,725
Alginato, alifons, hidrofloc	0,87	0,77	0,105
Policlorosolfato alluminio	0	144,81	102,12
Acqua demineralizzata	0	0,01	0

Materie prime depurazione	2013	2014	2015
	Quantità (t)	Quantità (t)	Quantità (t)
Polielettrolita in polvere	13,60	4,25	3,00
Polielettrolita in emulsione	77,06	88,875	93,025
Policloruro di alluminio	89,88	51,50	15,40
Cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)	429,0	532,14	524,45
Ipoclorito di sodio per disinfezione finale	6	17,00	9,965
Acido peracetico per disinfezione	18,15	14,05	13,00
Acido Solforico	1,5	3,00	4,15
Bio 75	150	225,86	0
Biotek base L	0,1	0,06	0
Biotek Clar	2,75	0,75	0
Clorito di sodio 8,5%	1	0	0
Cloruro ferroso 31,5%	29,43	10,145	3,795
Desmell Bio L	0,05	0	0
Demell Magic	0,05	0	0
Soda caustica 30% (sodio idrossido)	32,17	23,10	12,15
Tekafloc 2720	1,20	0	0
Acido citrico	3	3,00	1,30
Riattivanti biologici	0,46	0,18	0,12
Acido acetico	0	0,075	0
Alluminato di Sodio	0	2,70	0
Miscela Idroglicolica Hidrobac	0	46,19	0,01

IMPEGNO AMBIENTALE

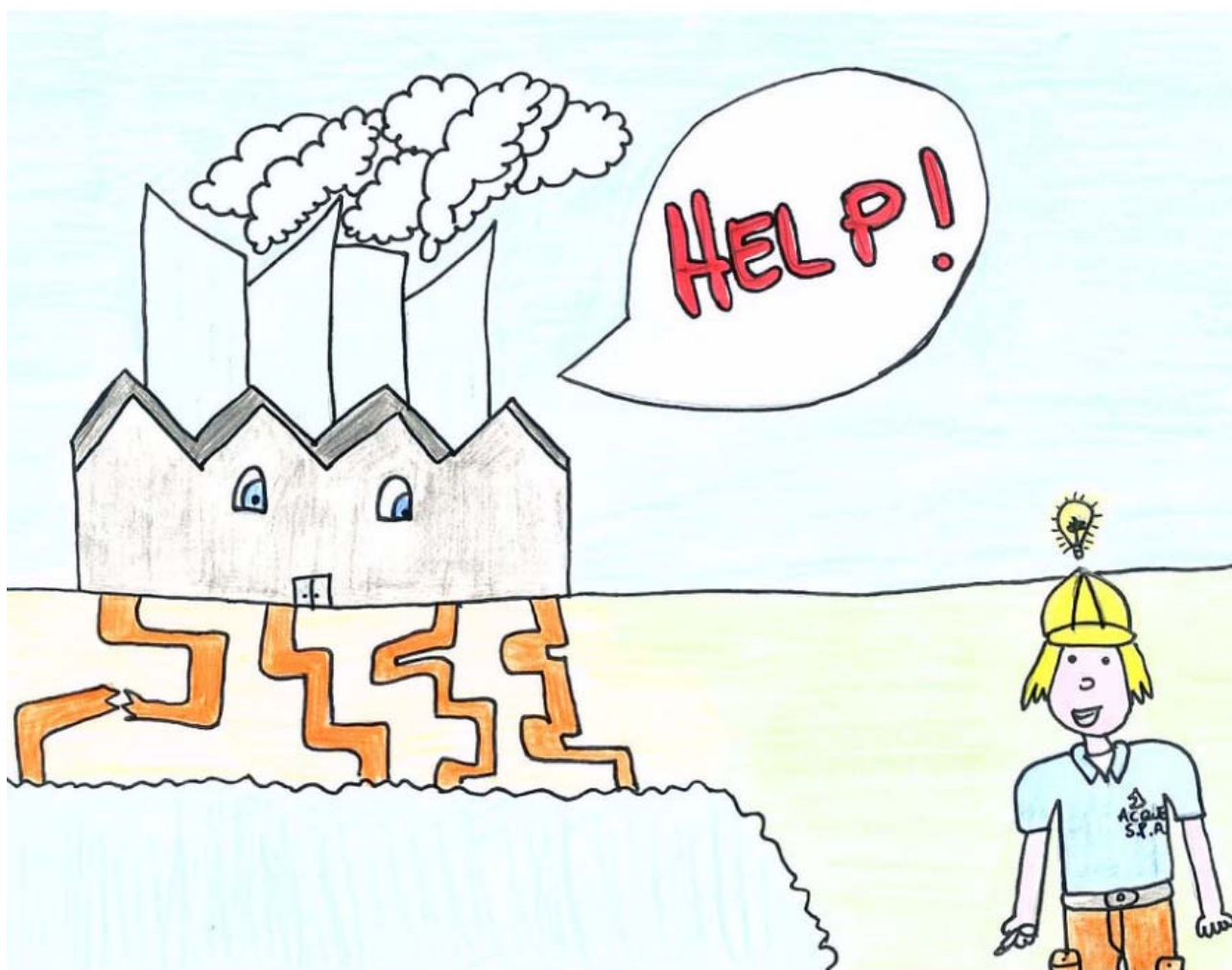
Reagenti di laboratorio

Per la prima volta quest'anno è stata impostata la rendicontazione dei quantitativi dei reagenti utilizzati nei laboratori di analisi sia per le determinazioni sulle acque potabili che sulle reflue. Il dato deriva dalle bolle di consegna. Si fornisce il dato 2015, non è possibile rendicontare quello degli anni precedenti.

Per approfondimenti vedi in appendice la tabella completa di tutti i reagenti.

Reagenti di Laboratorio	2015 (t)
Chimici*	0,523
Microbiologici	2,012
TOTALE	2,535

* Nei reagenti della sezione chimica sono compresi anche quelli necessari per le analisi delle Piattaforme di Acque Industriali



Energia elettrica

L'attenzione di Acque SpA ad una efficace gestione energetica è testimoniata dall'implementazione ormai quadriennale di un sistema di gestione sviluppato e certificato secondo lo standard internazionale UNI CEI EN ISO 50001. Dopo aver individuato le attività a maggior impatto energetico è stato implementato un sistema di monitoraggio che permette di attuare tutte le misure necessarie a tenere sotto controllo i processi e le attività, mirando all'ottimizzazione energetica dei sistemi.

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

Il consumo totale di energia elettrica, al netto della quota rifatturata alle società del gruppo, è un dato al 98% reale derivante dalle fatture. Il restante 2% dipende dall'energia elettrica consumata nelle sedi in affitto, principalmente uffici, e dall'energia rifatturata ad Acque SpA dal gestore Asa di Livorno per un campo pozzi in cogestione.

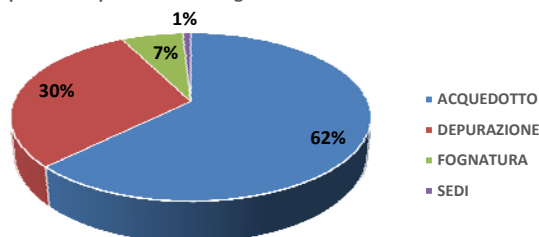
Il consumo di energia elettrica è stato nel 2015 di 84.662.475 kWh.

Consumi energia elettrica totali

	2013	2014	2015
kWh	87.080.025	82.845.538	84.662.475

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

Ripartizione per settore energia elettrica consumata 2015



Dopo anni di calo, per la prima volta il consumo di energia elettrica è aumentato del 2,19%.

L'aumento dei consumi, derivato solo in minima parte dalle nuove attivazioni, che hanno garantito un miglioramento della qualità del servizio (Es: messa in esercizio della nuova centrale di Montecalvoli), è dovuto principalmente al notevole incremento delle rotture di rete evidenziate nei mesi estivi e all'utilizzo di risorse alternative per far fronte a problemi di approvvigionamento. Tra tutti il mancato apporto della diga di Cepparello a causa delle limitazioni imposte dal Servizio Nazionale Dighe che è stato compensato da un sistema alternativo molto più energivoro. E' stato necessario infatti aumentare il prelievo delle altre centrali presenti in zona con consumi energetici legati al prelievo, al sollevamento e alla spinta dell'acqua maggiori rispetto al metodo a "gravità" con cui l'acqua superficiale della diga arrivava alle abitazioni.

Consumi energia nuove implementazioni

	2013	2014	2015
kWh	102.380	57.510	220.822
Nuove utenze	19	12	9

Si riporta di seguito il confronto, suddiviso per settore, tra i consumi totali 2014 e i consumi delle utenze storiche 2015 anche in questo caso si registra un aumento dei consumi seppur di minore entità.

	TOTALE 2014 (kWh)	STORICO 2015 (kWh)	Variazione %
Acquedotto	50.601.097	52.803.533	4,35%
Depurazione	24.984.254	25.318.307	1,34%
Fognatura	6.512.494	5.596.956	-14,06%
Sedi	747.693	722.857	-3,32%
TOTALE	82.845.538	84.441.653	1,93%

Interventi di efficientamento energetico

Gli interventi che Acque SpA può mettere in campo per ridurre i consumi energetici sono riassumibili in due grandi tipologie:

- ⇒ **Gestionali:** modifiche, non di tipo strutturale, volte all'eliminazione/riduzione delle cause di inefficienze ad esempio attraverso una regolazione del funzionamento delle pompe in funzione del consumo idrico;
- ⇒ **Interventi sugli impianti/reti:** sostituzione di singole macchine e/o del cambiamento del sistema di funzionamento;

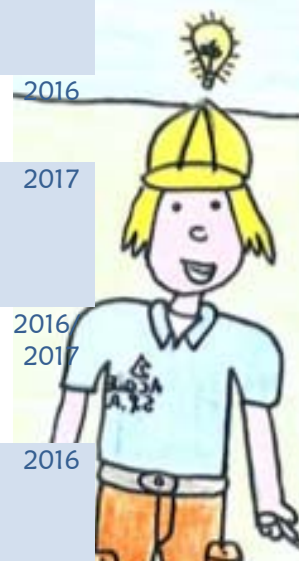
Si riportano nella tabella sottostante i principali interventi di efficientamento energetico messi in campo nel corso dell'anno e il confronto tra il risparmio da progetto e quello effettivo.

Interventi di efficientamento energetico	Risparmio da progetto kWh / Anno di imputazione		Risparmio effettivo kWh 2015
Depuratore Pagnana - sollevamento iniziale - modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico correlato	40.000	2015	26.911
Depuratore San Prospero sollevamento iniziale verifica efficienza apparecchiature elettromeccaniche di sollevamento (pompe)	6.000	2015	6.017
Depuratore Intercomunale – automazione ed efficientamento energetico e di processo – PRIMO STEP - nuovo programma di gestione processo depurativo linea 1	600.000	2013/2015	56.678*

*Nel corso dell'anno 2013 il risparmio è stato pari a 248.763 kWh, mentre nel 2014 a 650.455 kWh, per un totale di 899.219 kWh.

Si riportano di seguito anche i principali interventi previsti per il prossimo biennio e il relativo risparmio da progetto.

Interventi di efficientamento energetico 2016/2017	Risparmio da progetto kWh / Anno di imputazione	
Depuratore Cambiano - sollevamento iniziale - proposta di sostituzione elettromacchine e manutenzione del sistema sollevamento; modifica logiche di funzionamento ed efficientamento energetico correlato	10.000	2016
Depuratore Le Lame - Aerazione efficientamento energetico e di processo	30.000	2016
Depuratore S. Jacopo - aerazione sostituzione sistema di aerazione (fornitura nuovi compressori; nuovo sistema di diffusione; rifacimento parte delle carpenterie)	40.000	2017
Depuratore Intercomunale – Secondo Step	300.000	2016 2017
Depuratore La Fontina automazione ed efficientamento energetico e di processo – Primo step	10.000	2016



Consumi energetici complessivi

Il consumo energetico complessivo di Acque SpA, riportato nella tabella sottostante, deriva dalla somma di:

- **Energia elettrica** utilizzata per la captazione, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile; collettamento e depurazione acque reflue; per l'illuminazione di uffici e sedi e per i veicoli elettrici in dotazione all'azienda.
- **Metano e Gasolio** utilizzati come carburante dai mezzi aziendali e per il riscaldamento di sedi, uffici o spogliatoi presso gli impianti;
- **Benzina utilizzata** esclusivamente come carburante dai mezzi aziendali;
- **Gpl** utilizzato per il riscaldamento di sedi, uffici o spogliatoi presso gli impianti.

Il principale vettore energetico, ben oltre l'80% del totale, è l'energia elettrica; i combustibili utilizzati per il parco mezzi incidono molto poco (3%) ed infine una quota che si aggira intorno al 10% del totale deriva dal Gpl utilizzato principalmente per il riscaldamento degli spogliatoi presso alcuni impianti.

Consumi energetici totali	2014			2015		
	kWh	GJ	%	kWh	GJ	%
Energia elettrica	82.845.538	298.244	82%	84.662.475	304.785	87%
	litri	GJ	%	litri	GJ	%
Gasolio	102.886	3.704	1%	87.488	3.150	1%
Benzina	40.744	1.283	1%	42.977	1.353	0%
GPL	2.130.329	51.322	14%	1.467.000	35.341	10%
	kg	GJ	%	kg	GJ	%
Metano	165.377	8.280	2%	158.419	7.924	2%
TOTALE	-	362.832	100%	-	352.553	100%

**I dati 2014 sono stati aggiornati sulla base di nuovi dati disponibili; sono inoltre stati aggiornati anche i fattori di conversione per la trasformazione in GJ.*

Intensità energetica (GJ/popolazione servita)	362.832/724.809 = 0,501	352.553/735.404 = 0,479
--	-------------------------	-------------------------

Consumo di energia esterno ad Acque SpA

Forniamo come dato il consumo energetico espresso in GJ legato alla produzione dei prodotti chimici utilizzati nell'anno. I parametri di conversione sono quelli del database STOWA utilizzato anche per il calcolo delle emissioni in atmosfera ai fini della ISO 14064.

Energia consumata all'esterno (GJ)

2013	2014	2015
17.743	21.709	14.042

L'andamento dell'indicatore è strettamente correlato al quantitativo dei prodotti chimici consumati.



Il parco mezzi aziendale

Il parco mezzi aziendale, composto prevalentemente da autocarri con cui gli operatori si spostano quotidianamente tra gli impianti del territorio gestito, è una delle fonti di emissioni in atmosfera a causa del carburante utilizzato.

Acque SpA adotta ormai da anni una politica di progressiva dismissione dei mezzi più inquinanti Euro 0 o Euro 1 nonché dei veicoli alimentati a benzina o gasolio.



Il parco mezzi aziendale è quindi ad oggi composto prevalentemente da mezzi alimentati a metano, Euro 4 o Euro 5 e telecontrollati tramite GPS.

Il parco mezzi è gestito mediante un portale in cui confluiscono i dati anagrafici del mezzo, le informazioni sulle manutenzioni programmate e non, i rifornimenti di carburante e i km percorsi.

Consistenza parco mezzi	2014	2015
Autovetture*	17	22
Autocarri*	235	247
Carrelli elevatori	11	11
Compressori	4	2
Gruppi elettrogeni	10	10
Rimorchio speciale compressore	3	3
TOTALE	280	295
Di cui:		
a gasolio	96	96
a benzina	40	31
a benzina/gasolio	10	10
a benzina/metano	124	148
elettrici	10	10

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

Le emissioni in atmosfera

Grazie all'assegnazione univoca di una carta carburante a ciascun mezzo o attrezzatura è possibile risalire ai consumi annui e ai chilometri percorsi.

	2014	2015
Gasolio (l)	87.856,20	81.487,94
Benzina (l)	40.743,58	42.976,69
Metano (kg)	125.897,37	127.912,05

A partire dai consumi energetici è possibile calcolare le emissioni in atmosfera.

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015 e relative versioni per gli anni precedenti; 2012 Guidelines to Defra.

Emissioni in atmosfera (t)	2014	2015
CO	98,41	69,06
CO ₂	4.194,52	3.091,19
NOx	22,21	16,44
NM VOC	15,69	10,95
CH ₄	438	412
PM	854	732
SOx	38	37



Emissioni energia elettrica

Emissioni di CO ₂ da energia elettrica (t)	
2014	2015
30.404	31.071

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

L'impronta di carbonio secondo la UNI ISO/TS 14067

Acque SpA ha realizzato, per il terzo anno, uno studio per la quantificazione “**dell'impronta di carbonio**”, ovvero le emissioni di gas serra emesse nel ciclo di vita dell'acqua del Servizio Idrico Integrato. I contenuti di tale studio sono stati predisposti in conformità allo standard internazionale di progetto UNI ISO/TS 14067:2013 “Impronta di Carbonio dei Prodotti – Requisiti e linee guida per la quantificazione e la comunicazione”.

La prima versione dello studio, relativa all'anno 2013 è stata cofinanziata dal Ministero dell'Ambiente e svolta in collaborazione con l'Università di Firenze.

L'analisi prende in esame l'intero ciclo vita dell'acqua, che comprende le fasi:

- Approvvigionamento delle materie prime
- Produzione
- Uso
- Fine Vita

L'approccio di calcolo utilizzato CRADLE-TO-GRAVE comprende anche la fase di fine vita, mentre la maggior parte degli studi di carbon footprint si ferma alla fase di produzione CRADLE-TO-GATE.

Con riferimento all'unità funzionale utilizzata, ovvero l'unità di volume erogata e fatturata alle utenze, il quadro emissivo complessivo lordo derivante dalle fasi sopra esposte è pari a:

Emissioni complessive (kgCO₂eq/m³)

2013	2014	2015
4,839	4,325	4,385

Al netto delle fasi di uso e fine vita su cui Acque SpA non incide direttamente i valori sono:

Emissioni per produzione e prodotti chimici (kgCO₂eq/m³)

2013	2014	2015
2,898	2,550	2,686

I dati 2013 e 2014 sono stati validati a seguito di verifica da Rina SpA.



L'analisi dei Gas ad Effetto Serra secondo la UNI ISO 14064

Analogamente a quanto fatto per l'impronta di carbonio, Acque SpA ha effettuato anche uno studio per la valutazione, analisi e controllo dei GHG - Greenhouse gases. I contenuti della relazione sono stati predisposti in conformità allo standard internazionale UNI ISO 14064:2006 "Gas ad

Effetto Serra: Specifiche e Guida, al livello dell'Organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di Gas ad effetto serra e della loro rimozione". Anche in questo caso l'approccio utilizzato prende in considerazione l'intero ciclo di vita dell'acqua con tutte le fasi precedentemente esposte.

Emissioni complessive (kgCO₂eq/m³)

2013	2014	2015
3,678	3,565	3,622

I dati 2013 e 2014 sono stati validati a seguito di verifica da Rina SpA.

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

- Dirette o di scopo 1: gas naturale, gasolio, GPL per riscaldamento, carburanti per attività di servizio, emissioni di gas climalteranti da condizionatori, ...)
- Indirette o di scopo 2 derivanti dall'energia elettrica
- Altre emissioni indirette o di scopo 3 sono quelle legate all'uso dei prodotti chimici.

Emissioni di gas ad effetto serra (tCO₂eq)

	2013	2014	2015
Dirette	22.180	18.592	18.158
Indirette da vettori energetici	36.695	35.698	35.715
Indirette da prodotti chimici	1.742	2.131	1.380

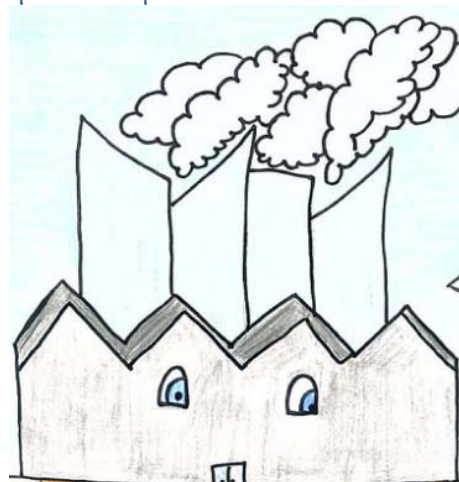
I gas inclusi nel calcolo sono CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, R410A Fonte: IPCC Climate Change 2013 – The Physical Science Basis (Appendix 8.A).

Riduzione delle emissioni di gas effetto serra

	2013/2014	2014/2015
Dirette	-16,2%	-2,3%
Indirette da vettori energetici	-2,7%	0%
Indirette da prodotti chimici	0%	-35,2%

La riduzione delle emissioni dirette dipende principalmente dalla riduzione dei combustibili per il parco mezzi aziendale.

L'aumento delle emissioni di scopo 2 deriva dall'aumento di energia elettrica consumata ed infine la riduzione delle emissioni di scopo 3 deriva dalle minori quantità di prodotti chimici usati.



L'intensità delle emissioni, in tabella seguente, è stata calcolata come rapporto fra le emissioni di gas serra scopo 1, 2 e 3 e i metri cubi di acqua totali consegnati agli utenti. L'andamento dell'indicatore ha le stesse motivazioni sopra esposte.

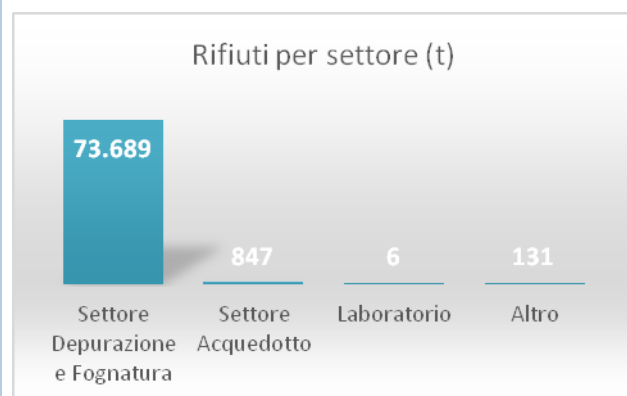
Intensità emissioni di gas ad effetto serra (tCO₂eq/m³)

	2013	2014	2015
Dirette	0.494	0.429	0.422
Indirette da vettori energetici	0.818	0.824	0.830
Indirette da prodotti chimici	0.039	0.049	0.032

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

Rifiuti (t)	2013	2014	2015
Non pericolosi	72.197	67.277	74.662
Pericolosi	13	15	12
Totale	72.210	67.292	74.674

La minima quantità di rifiuti pericolosi prodotta (0,02%) dipende da smaltimenti occasionali di oli, sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose o altri rifiuti che devono essere smaltiti applicando particolari precauzioni.



Dal grafico sopra si evince chiaramente come la quasi totalità dei rifiuti prodotta dipenda dall'attività di depurazione delle acque reflue.

L'aumento della produzione di rifiuti è da correlarsi ad un miglioramento della capacità depurativa degli impianti. Nel corso degli ultimi anni si è verificato infatti un progressivo aumento delle portate da depurare, per fronteggiare questi incrementi e nel contempo migliorare complessivamente la qualità del refluo depurato sono stati eseguiti, sui principali impianti di depurazione, una serie di interventi volti al loro potenziamento. Questi interventi tuttavia se da un lato hanno prodotto l'effetto di una migliore qualità del refluo depurato ed hanno incrementato la potenzialità depurativa tanto da rendere possibile, per alcuni impianti, gli ulteriori allacciamenti previsti dai piani di sviluppo, dall'altro lato hanno comportato una maggiore produzione di fanghi di supero.

La fase fondamentale del processo di depurazione avviene infatti per via biologica dove le sostanze organiche, biodegradabili, contenute nel liquame (substrato) sono trasformate da opportune specie batteriche, mediante meccanismi biochimici aerobici di degradazione, in sostanze semplici oltre alla sintesi di nuovi organismi cellulari.

La quantità di fango biologico in eccesso prodottasi durante l'attività depurativa viene allontanata dal processo e denominata fango di supero.



Il fango di supero viene in seguito disidratato mediante azione meccanica (nastro pressa, centrifuga, sacchi drenanti) ed in ultimo smaltito con varie possibili destinazioni finali. Ed il trend va considerato in aumento in quanto alcune migliorie impiantistiche sono tutt'ora in fase di collaudo\start-up ed a regime contribuiranno ad incrementare, seppur in maniera contenuta, i valori in gioco. L'aver incrementato l'efficienza depurativa al fine di trattare carichi influenti maggiori e l'aver nel contempo migliorato ulteriormente la qualità del refluo depurato, ha comportato per l'azienda un aumento della produzione di fanghi.

Modalità di smaltimento	%
Rifiuti totali	
Smaltimento (D)	71%
Recupero (R)	29%
	100%

Per approfondimenti vedi in appendice la tabella completa con tutte le tipologie di rifiuti e le modalità di smaltimento.

Fanghi di depurazione– CER 190805

Come già visto nella pagina precedente la gestione dei fanghi prodotti dalla depurazione delle acque reflue urbane è un'attività importantissima per Acque SpA rappresentando anche una importante voce di costo nel bilancio aziendale. I fanghi prodotti possono essere sia liquidi che disidratati.

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

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

FANGHI LIQUIDI SMALTITI (t)

Art. 110 comma 3 del D.lgs 152/2006

2013	2014	2015
50.049	43.711	47.776

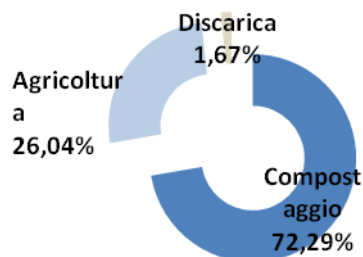
Il fango disidratato (o palabile) viene infine avviato a recupero finale, nel nostro caso prevalentemente a compostaggio o in agricoltura come ammendante.

FANGHI DISIDRATATI SMALTITI (t)

2013	2014	2015
16.728	18.273	20.834

Meno del 2% del totale viene smaltito in discarica.

MODALITA' DI SMALTIMENTO PERCENTUALE ANNO 2015



Le modalità complessive di smaltimento dei rifiuti sono le seguenti.

Modalità di smaltimento/recupero	Quantità (t)		
	2013	2014	2015
Deposito sul o nel suolo (ad esempio discarica) D01	1.227,670	14,79	70,67
Tattamento biologico D08	44.878,700	38.959	41.030,30
Tattamento fisico-chimico D09	7.707,051	7.113,17	9.262,09
Incenerimento a terra D10	0	0	0,15
Ricondizionamento preliminare D14	1.087,580	2.532,6	2.868,28
Deposito preliminare D15	15,854	12,27	26,41
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3	4.188,000	6.303,87	5.456,84
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	7,220	13,90	22,14
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche R5	0,195	0,1650	0,07
Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura o dell'ecologia R10	4.483,985	4.837,40	5.404,93
Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero R12	33,540	11,69	2.553,69
Messa in riserva per sottoporli alle operazioni da r1 a r12 R13	8.580,532	7.493,33	7.977,99
TOTALE	72.210,327	67.292,1773	74.673,55

Sversamenti

Se a seguito della rottura di un tratto fognario si verifica una fuoriuscita dalla fognatura in grado, potenzialmente, di contaminare l'ambiente circostante, Acque SpA attua la procedura di verifica prevista dal Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.) che mira a stabilire il potenziale di pericolo dell'evento per porre in essere azioni bilanciate e proporzionali all'incidente occorso. Ogni volta che si verifica un potenziale sversamento viene trasmessa immediatamente la comunicazione agli enti competenti e, non appena disponibili, i risultati delle analisi del liquido fuoriuscito e dell'eventuale matrice ambientale entrata a contatto con il reflu fognario, entrambe svolte anche in contraddittorio con gli Enti di controllo. Nei casi di contaminazione è prevista la bonifica del sito stesso altrimenti una volta che si è accertata la non pericolosità dell'incidente si procede alla chiusura della procedura tramite comunicazione formale agli Enti.

Nel corso del 2015 all'interno del territorio gestito da Acque SpA si sono verificati due potenziali sversamenti per nessuno dei quali è stato necessario un intervento di bonifica. La superficie potenzialmente contaminata, stimata sul campo dall'operatore e trasmessa agli organi competenti, è di 175 m² corrispondenti a 122.630 m² di superficie totale di riferimento da particelle catastali. In un caso sono stati rimossi e aspirati mediante autospurgo 67m³ di materiale fuoriuscito nell'altro non è stato necessario asportare il liquido sversato.

Sversamenti	n°	Superficie potenzialmente contaminata (m ²)
2013	6	685
2014	8	475
2015	2	175

Dispute ambientali aperte

Nel corso del 2015 sono stati notificati ad Acque SpA sette verbali da parte del Arpat di Pisa, uno da quella di Pistoia e due da Firenze.

Per nove verbali si è provveduto a produrre una memoria difensiva e a richiedere un incontro esplicativo tra le parti. Il decimo verbale è arrivato a fine anno pertanto la gestione è demandata al 2016.

DISPUTE AMBIENTALI

	2013	2014	2015
Dispute aperte (n°)	7	9	10
Dispute di cui sopra, risolte	1	2	0

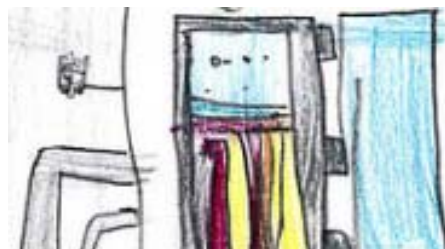
Dispute aperte da soggetti esterni per questioni ambientali nell'anno di riferimento.

I verbali riguardano superamenti dei limiti previsti dalla Tabella 3, Allegato 5 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i o mancato rispetto delle disposizioni contenute nel protocollo di autocontrollo sottoscritto da Arpat e Acque SpA.

Valore monetario delle sanzioni ricevute 2015

Per le violazioni contestateci nel 2015, alla fine dell'anno abbiamo ricevuto una sola ordinanza di ingiunzione al pagamento del valore di € 3.008,25 pagata a inizio 2016.

Le violazioni contestateci negli altri nove casi, per i quali al momento non sono arrivate ordinanze di ingiunzione al pagamento, sono punibili con sanzioni amministrative da un minimo di € 1.500 ad un massimo di € 93.000.



Sanzioni ambientali pagate nel corso dell'anno

Nel corso dell'anno sono stati infine pagati € 30.309,60 a seguito di ingiunzioni di pagamento relative a nove verbali Arpat degli anni 2010, 2011, 2012 e 2013 relativi alle provincie di Lucca, Pistoia e Firenze.

SANZIONI AMBIENTALI PAGATE (€)		
2013	2014	2015
6.772,65	6.514,40	30.309,60

Sanzioni ambientali pagate nell'anno di riferimento riferite anche a procedimenti degli anni precedenti.

Identità e servizi

Acque Servizi Srl, società controllata al 100% da Acque Spa e con sede legale a Ospedaletto (PI), svolge attività di manutenzione per la gestione del servizio idrico integrato.

Nello specifico, attraverso l'impegno di 126 dipendenti, Acque Servizi garantisce:

- Manutenzioni di reti e impianti: riparazione di perdite idriche e fognarie, rifacimento di allacci e tratti vetusti di condutture e ristrutturazione e/o adeguamento del complesso di sistemi che garantiscono il servizio integrato sul territorio della Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno. In questo ambito la società si impegna inoltre nella realizzazione di opere e pezzi speciali per il miglioramento e l'ottimizzazione degli schemi di adduzione e distribuzione dell'acqua.
- Lavori di potenziamento, sostituzione e rinnovamento di impianti e reti.
- Servizi ambientali: attività di manutenzione sulla fognatura e sugli impianti di depurazione di Acque SpA, il trasporto di acqua potabile per l'acquedotto, il trasporto e lo smaltimento in discarica, compostaggio o agricoltura dei fanghi disidratati prodotti presso gli impianti di depurazione biologici di Acque SpA e i servizi di Epn (espurgo fosse settiche).

Organi sociali

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Acque Servizi Srl sono i seguenti:

Consiglio di amministrazione

Giancarlo Faenzi	Presidente
Giovanni Paolo Marati	Amministratore delegato
Valentina Cesaretti	Amministratore

Collegio sindacale

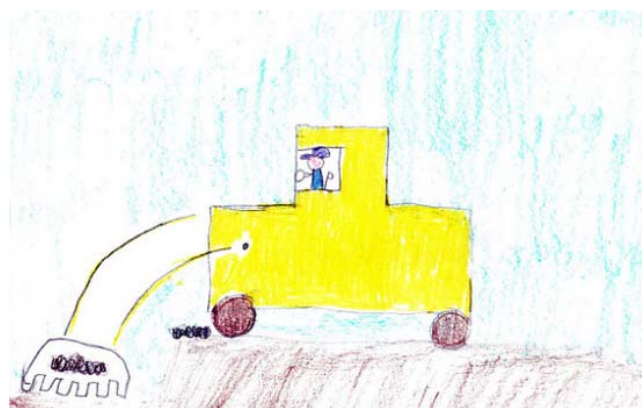
Valentina Vanni	Presidente
Stefano Monti	Sindaco effettivo
Francesco Della Santina	Sindaco effettivo
Luca Cecconi	Sindaco supplente
Serena Marradi	Sindaco supplente

Organismo di vigilanza

Cecconi Luca	Presidente
Faenzi Giancarlo	Membro
Sardu Giuseppe	Membro

Sistema di gestione integrato

Acque Servizi si è dotata fin dalla sua costituzione di un sistema di gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale, implementato in modo armonico e complementare a quello della capogruppo Acque SpA. Nel 2015 anche Acque Servizi Srl ha ottenuto la certificazione Best4 plus a seguito dell'implementazione e relativa certificazione del sistema di gestione dell'energia secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001.



Iscrizioni ad albi

La società è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, Sezione Regionale della Toscana, per le seguenti attività:

- bonifica di beni contenenti amianto (categoria 10a classe E);
- trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non in conto terzi (categorie 4c e 5f);
- raccolta e trasporto dei propri rifiuti non pericolosi come attività ordinaria e regolare (art. 212 comma 8 D.Lgs 152/2006) e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedente i 30 kg giorno;
- commercio e/o intermediazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi (categoria 8c).

Acque Servizi ha ottenuto nel 2013 l'attestazione SOA per le categorie di lavori OG1, OG3, OG6, OS21, OS22 e OS30.

La forza lavoro

Al 31.12.2015 i lavoratori dipendenti di Acque Servizi sono diminuiti di tre unità rispetto all'anno precedente. Acque Servizi ha confermato il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata. L'impegno è testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratti a tempo indeterminato (100%) e dall'inserimento di una unità con contratto a tempo determinato. Alla forza lavoro del 2015 si aggiungono due contratti di collaborazione riferiti agli amministratori già presenti anche nel 2014. All'interno di questa società ci sono solamente due lavoratrici part time.

Il contratto di riferimento, per tutti i dipendenti è anche in questo caso il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua. In Acque Servizi sono 5 i lavoratori appartenenti alle categorie protette (3 impiegati e 2 operai) erano otto nel 2014.

Modifiche organizzative

Con la prima modifica organizzativa si è formalizzato il cambio della direzione tecnica. La seconda modifica organizzativa del 1/7/2015 è avvenuta come diretta conseguenza dell'accentramento nella capogruppo di tutte le attività di Amministrazione Finanza e controllo. Per questo motivo il personale che svolgeva queste attività in Acque Servizi è stato distaccato presso la capogruppo.



Forza lavoro suddivisa per tipologia contrattuale		2013	2014	2015
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	119	119	117
	Donne	5	6	6
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	1	0	0
	Donne	1	2	2
TOTALE a tempo indeterminato		126	127	125
di cui	Uomini	120	119	117
	Donne	6	8	8
Lavoratori a tempo determinato				
	Uomini	0	1	0
	Donne	1	0	0
TOTALE		127	128	125
Contratti di somministrazione lavoro (*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)				
	Uomini	0	0	1
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto (*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)				
	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici				
	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro				
	Uomini	120	120	119
	Donne	7	8	7
TOTALE		127	128	126

Composizione del personale

Il 78% del personale è impiegato in mansioni operative e il 94% del personale è di sesso maschile in linea con la natura operativa della società.

Composizione del personale per qualifica

	Uomini	Donne
Dirigenti	0	0
Quadri	2	0
Impiegati	18	8
Operai	97	0
TOTALE	117	8

Il 70% della popolazione aziendale si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni ed un ulteriore 28% in quella oltre i cinquanta.

Composizione del personale per fasce di età

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
fino a 30	0	0	1	1
30-50	0	0	14	74
oltre 50	0	2	11	22
TOTALE	0	2	26	97

L'anzianità media aziendale è di 12 anni.

Formazione erogata

Nel corso del 2015 sono stati realizzati 74 interventi formativi per un totale di 1.497 ore di formazione. In linea con le caratteristiche dell'operatività svolta dall'azienda, il 75% delle ore di formazione è stata erogata in materia di sicurezza. Il tasso di copertura è pari al 94% del totale della forza lavoro.

Formazione erogata per genere e qualifica

	2013	2014	2015
Ore medie di formazione annue per dipendente			
Uomini	16.4	27.4	12.7
Donne	6.3	7.8	1.1
Dirigenti	0	28	30
Quadri	35	11	21
Impiegati	19.3	31.4	13.5
Operai	14.6	24.6	11.1

La riduzione delle ore pro capite è legata alla conclusione del Progetto formativo in sviluppo manageriale, e alla conclusione del processo di adeguamento della formazione alle prescrizioni indicate dagli Accordi tra lo Stato e le Regioni in materia di sicurezza che ha costituito il 29% di tutta la formazione svolta nel 2014.

Gli infortuni

L'analisi del fenomeno infortunistico relativo all'anno 2015 evidenzia una riduzione degli infortuni rispetto agli ultimi tre anni ed attesta l'elevato grado di attenzione dall'azienda in materia di salute e sicurezza attuato attraverso le specifiche misure di prevenzione e protezione, formazione e vigilanza continua da parte dei preposti e dei responsabili di settore.

	2013	2014	2015
Infortuni	8	8	5

L'obiettivo aziendale è comunque quello di arrivare a zero infortuni.

Gli indici

	2013	2014	2015
Indice di incidenza ¹	6,30	6,27	3,98
Indice di frequenza ²	37,04	37,33	23,50
Indice di gravità ³	1,43	2,46	1,21
Durata media inabilità ⁴	38,50	65,88	51,60

Le cause degli infortuni, sono tutte o quasi da imputare ad una sottovalutazione di semplici lavorazioni, piccoli gesti e movimenti quotidiani. Una delle missioni aziendali è proprio quella di sensibilizzare gli operatori a porre la massima attenzione partendo proprio dalle piccole azioni quotidianamente svolte sul posto di lavoro (salire scendere dai mezzi, sollevare anche piccoli carichi, adoperare piccoli attrezzi manuali, elettrici ecc.). Si sottolinea che sia il numero che l'entità del danno subito dagli operatori di Acque Servizi a seguito di infortunio, se collocato nel quadro generale nazionale di aziende simili è sicuramente positivo. Nel 2015 c'è stata una sola richiesta di malattia professionale che non è stata accolta.

Compliance alla normativa di sicurezza

Nell'anno di riferimento non sono state pagate sanzioni per mancato rispetto di normative di sicurezza.

Gli approvvigionamenti

Il processo degli approvvigionamenti di Acque Servizi Srl è gestito in service dall'ufficio acquisti di Acque SpA utilizzando le stesse modalità operative e un albo fornitori qualificati di materiali, servizi e lavori unico.

Sono **554 i fornitori con almeno una qualifica in corso** di validità al 31 dicembre 2015 di cui il 40% qualificati nella sezione lavori.

Fornitori qualificati per albo

2015

Forniture	154
Servizi	179
Lavori fino a 150.000 €	88
Lavori 150.000 a 3.000.000 €	133
TOTALE	554

Per approfondimenti sulle modalità di qualifica in albo e mantenimento della stessa si rimanda alla sezione fornitori di Acque SpA

Nel corso dell'anno sono stati emessi **3.011 ordini** per un importo complessivo di oltre **17 milioni di euro**. I fornitori a cui, nel corso dell'anno, è stato commissionato almeno un ordine sono 330. Nella tabella che segue si riporta il quantitativo di ordini per l'anno 2015 suddiviso per tipologia di contratto.

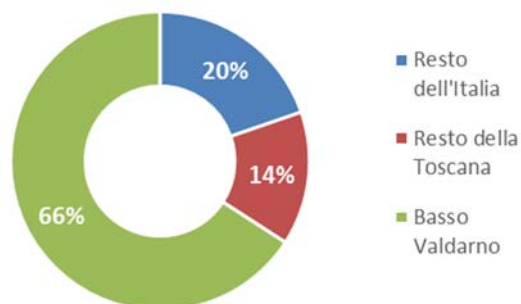
2015

Tipologia	N° ordini	Importo (€)
Forniture	1.907	6.249.846
Lavori	54	4.504.695
Servizi	1.050	6.738.259
TOTALE	3.011	17.492.800

Le ricadute sul territorio

Dalla tabella e dal grafico si evidenzia, in linea generale, la positiva ricaduta generata sul territorio servito si nota infatti come il 66% dell'ordinato sia ricaduto sul territorio del Basso valdarno e addirittura l'80% su quello toscano.

Distribuzione dell'ordinato	2013	2014	2015
Basso Valdarno	70%	78%	66%
Resto della Toscana	4%	4%	14%
Resto dell'Italia	26%	18%	20%



Il contenzioso con i fornitori

Per quanto riguarda il contenzioso con i fornitori, l'unica controversia presente è stata definita in primo grado con la soccombenza di controparte e prosegue in appello. Tale controversia è relativa ad una richiesta di risarcimento danni per fornitura idrica impura.



IMPEGNO ECONOMICO

Distribuzione del valore aggiunto

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

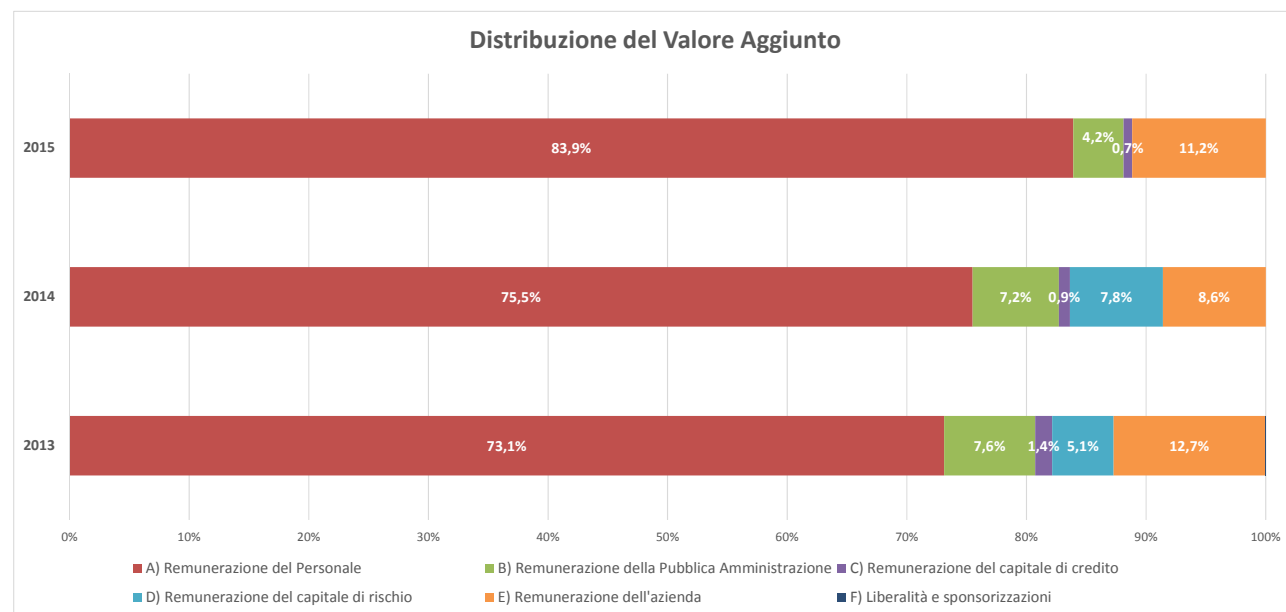
Acque Servizi chiude il bilancio di esercizio 2015 con un utile netto di Euro 576.511, dopo avere effettuato ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti per Euro 1.524.608 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 297.446. L'elevata capacità di investimento di Acque S.p.A. ha determinato un forte stimolo nella realizzazione di opere da parte di Acque Servizi determinando, per l'esercizio 2015, un incremento dei ricavi rispetto all'anno precedente di oltre l'8%. All'aumento del "valore della produzione" corrisponde tuttavia un aumento più che proporzionale dei costi operativi sia per l'acquisto di materiali che di servizi mentre il costo del personale non ha subito sostanziali variazioni.

Gli investimenti

Gli investimenti complessivamente realizzati nel corso del 2015 ammontano ad Euro 754.346 e sono relativi ad acquisizioni di immobilizzazioni materiali per Euro 719.173 ed Euro 35.173 per immobilizzazioni immateriali. Tra gli investimenti effettuati nel 2015 risultano di particolare rilievo strategico quelli per la riconversione ed il mantenimento del parco mezzi fra i quali si segnala l'acquisto di due mezzi espurgo e due autocarri officina con altrettante dismissioni. Altro investimento strategico è stato il potenziamento del servizio di videoispezione.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder. Da questo punto di vista, il concetto di valore aggiunto presentato si distingue dalla definizione di tipo civilistico quale differenza fra il valore della produzione ed i consumi intermedi.

La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque Servizi Srl di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.



IMPEGNO ECONOMICO

Distribuzione del
valore aggiunto

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO

(euro)	2013	2014	2015
A) Remunerazione del personale	7.114.036	7.772.078	7.425.212
Personale non dipendente	111.957	130.725	118.680
Personale dipendente			
salari e stipendi	4.484.540	4.792.309	4.436.946
oneri sociali	1.709.739	1.894.019	1.974.394
trattamento di fine rapporto	265.774	273.830	279.790
altri costi per il personale	542.026	681.195	615.402
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	739.963	743.009	370.101
Imposte dirette e indirette	739.963	743.009	370.101
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	138.834	94.675	64.551
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	138.834	94.675	64.551
D) Remunerazione del capitale di rischio	500.000	800.000	-
Utile di esercizio	500.000	800.000	-
Utile di esercizio di pertinenza di terzi			
E) Remunerazione dell'azienda	1.233.655	884.961	987.403
Variazioni riserve	696.039	486.505	576.510
Ammortamenti	537.616	398.456	410.893
F) Liberalità e sponsorizzazioni	2.697	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	9.729.185	10.294.724	8.847.268

Energia

Le fonti energetiche/combustibili utilizzati in Acque Servizi sono le seguenti.

	Mezzi	Sedi	Attrezzature
Energia elettrica		x	
Metano	x	x	
Gasolio	x		x
Benzina	x		x
Gpl		x	

Il 99% del consumo energetico di Acque Servizi Srl deriva dal combustibile utilizzato per il parco mezzi aziendale. Il restante 1% è dato dall'energia elettrica, acquistata dal gestore della rete pubblica, e utilizzata per l'alimentazione delle sedi sul territorio.

Il consumo di energia elettrica è leggermente calato in quanto a luglio 2015 è stato dismesso il centro operativo del Nugolaio. I consumi energetici totali sono invece leggermente aumentati a causa dell'uso del metano per i nuovi mezzi messi in uso.

La certificazione 50001

A novembre 2015 Acque Servizi ha conseguito la certificazione energetica secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001 a seguito dell'implementazione di un sistema di gestione per l'individuazione, il monitoraggio e l'efficiamento dei propri consumi energetici. Dall'analisi dei consumi complessivi è emerso che la principale fonte di consumo energetico per la società è il parco mezzi aziendale.



	2014			2015		
	kWh	GJ	%	kWh	GJ	%
Energia elettrica	35.216	127	0,80%	32.117	116	0,72%
	litri	GJ	%	litri	GJ	%
Gasolio	431.916	15.549	97,62%	429.258	15.454	96,33%
Benzina	7.232	228	1,43%	7.263	229	1,43%
GPL	1.050	25,64	0,16%	1.100	27,7	0,17%
	Kg	GJ	%	Kg	GJ	%
Metano	0	0	0%	4.345	217	1,35%
TOTALE	-	15.929	100%	-	16.042	100%

IMPEGNO AMBIENTALE

Consumi

Materie prime

Per “materie prime” si intendono le forniture poste in opera secondo le prescrizioni del progetto e della direzioni lavori presso i cantieri. Gli acquisti, in Acque Servizi, sono infatti mirati esclusivamente ai cantieri da realizzare nel corso dell’anno per cui è stato scelto di non creare un magazzino ma di organizzare le forniture direttamente presso i cantieri.

La contabilità è di conseguenza impostata per rilevare delle macro voci economiche e non quantitative. A seguire si riportano le voci inserite nel bilancio civilistico.



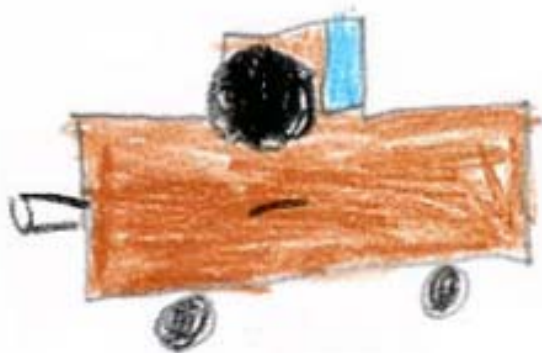
Materie prime (€)	2013	2014	2015
Prodotti chimici	40.855,38	38.815,54	9.051,00
Materiali di consumo vario	152.588,45	89.863,13	70.885,64
Materiali di ricambio elettrici	759.226,36	811.142,87	972.359,23
Materiali di ricambio idraulici	1.014.026,28	993.685,88	1.158.119,50
Materiali edili	559.931,08	537.884,47	627.749,66
Apparecchiature ed elettromeccanica	885.216,22	952.367,24	1.071.689,82
Cartellonistica ed utensileria	44.724,02	57.208,13	56.992,93
Ossigeno e acetilene	4.054,72	3.243,20	3.248,49
Acquisto acqua	957,00	925,00	925,00
Ricambi automezzi	388.877,51	345.615,78	365.312,04
Ricambi strumenti di lavoro	-	-	9.975,95
Accessori per computer	-	-	2.441,56
Lubrificanti	25.295,55	16.335,20	13.015,85
Cancelleria e stampati	11.074,40	10.870,59	6.204,50
Acquisto materiali antinfortunistici	35.326,15	46.249,08	34.721,75
Vestiario personale	17.108,23	356,72	64,98
Acquisto giornali e riviste	476,00	823,10	753,40
TOTALE	3.939.737,35	3.905.385,93	4.403.511,30

Emissioni del parco mezzi

La principale fonte di emissione in atmosfera per Acque Servizi è il parco mezzi aziendale.

I veicoli in suo si dividono in due macrocategorie:

1. **Veicoli leggeri**, sotto 35 quintali sono gestiti in service dalla capogruppo Acque SpA con le stesse modalità e strumenti con cui gestisce la propria flotta;



2. **Veicoli pesanti**, sopra 35 quintali (espurghi, motrici, scarrabili, operativi lavori, escavatori, gru.) vengono gestiti direttamente da Acque Servizi mediante apposito portale dedicato.

I consumi e i chilometri percorsi sono registrati a partire dalle singole schede carburante assegnate in modo univoco ad ogni mezzo.

Consistenza parco mezzi	2014	2015
Autovetture	20	20*
Escavatori/miniescavatori	19	19
Autocarro <=35ptt	59	57**
Autocarri >35ptt	59	59
Carrelli elevatori	5	5
TOTALE	162	160
Di cui:		
a gasolio	150	148
a benzina	3	3
elettrico	4	4
a metano	5	5

* di cui 2 di proprietà di Acque SpA ma in uso ad Acque Servizi.

** di cui 3 di proprietà di Acque SpA ma in uso ad Acque Servizi.

Il carburante utilizzato

Al consumo di carburante del parco mezzi va sommata anche una piccola parte residuale derivante dall'uso di attrezzature quali generatori, compressori e pompe.

Il consumo complessivo è quello a fianco. Il consumo di metano parte dal 2015 poiché le cinque vetture a metano acquistate a fine 2014 sono state messe in uso nei primi mesi del 2015.

Quantità di carburante utilizzato	2014	2015
Gasolio (lt)	431.916	429.258
Benzina (lt)	7.232	7.263
Metano (kg)	0	4.344,65

Emissioni complessive

Emissioni in atmosfera		
	2014	2015
CO	3,25	3,26
CO ₂	1162,52	1167,76
NO _x	12,16	12,14
NM VOC	0,76	0,75
CH ₄	0,052	0,052
PM	0,341	0,339
SO _x	0,006	0,006

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

Emissioni derivanti dall'uso di energia elettrica

Emissioni in atmosfera derivanti da energia elettrica (t)		
	2014	2015
CO ₂	12,92	11,79

Fonte per i coefficienti di emissione: www.terna.it (i dati della Come fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile. Sono stati ricalcolati anche i dati 2014.

IMPEGNO AMBIENTALE

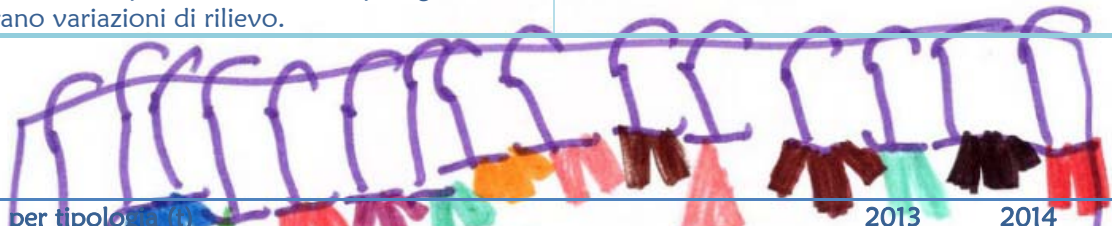
Rifiuti

Rifiuti prodotti

Risulta evidente una sostanziale diminuzione della produzione di rifiuti non pericolosi dovuta alla minor asportazione di residui della pulizia di fognature durante i lavori commissionati dal Gestore mentre per tutte le altre tipologie non si registrano variazioni di rilievo.

Come negli anni precedenti la produzione di rifiuti non pericolosi è stata di gran lunga superiore ai pericolosi.

Rifiuti Prodotti (t)	2013	2014	2015
Non pericolosi	8.538,46	7.465,62	5.062,03
Pericolosi	41,35	12,76	25,74
TOTALE	8.579,81	7.478,38	5.087,77



Rifiuti per tipologia (t)	2013	2014	2015
Rifiuti della pulizia delle fognature (200306)	3.128,64	2.633,97	931,28
Rifiuti contenenti olio (150208)	0,35	0,48	0,2
Veicoli inutilizzati	0	0	0,7
Plastica (170203)	0,32	2,51	0,45
Materiale da costruzione contenente amianto (170605)	39,64	11,88	15,42
Terre e rocce, da scavo non pericolosi (170504)	5.355,79	4.578,72	4039,61
Ferro e acciaio (170405)	18,80	44,63	42,84
Rifiuti misti dell'attività di demolizione e costruzione (170904)	7,28	17,78	0
Imballaggi in legno (150103)	0	1,67	0
Fanghi di dragaggio (pulizia di fossi) (170506)	0	172,08	0
Miscele bituminose (170302)	4,25	0	0
Imballaggi in materiali misti (150106)	17,49	14,04	40,83
Imballaggi in plastica (150102)	5,20	0	4,23
Imballaggi contenenti residui di sostanza pericolose o contaminati da tali sostanze (150110)	1,18	0,4	0,28
Assorbenti, materiali filtranti contaminati da sostanze pericolose (150202)	0,08	0	0
Batterie al piombo (160601)	0	0	0,64
Batterie alcaline (160604)	0,05	0	0
Toner per stampa esauriti (080318)	0,05	0,02	0
Componenti pericolosi rimossi da apparecchiature fuori uso diverse da quelli di cui alla voce 160215	0	0	0,05
Apparecchiature fuori uso (160214)	0,59	0,2	1,2
Batterie al nichel cadmio (160602)	0	0	0,004
Componenti pericolosi rimossi da apparecchiature fuori uso (160215)	0,08	0	0,007
Cemento (170101)	0	0	1,54
Terre e rocce, contenenti sostanze pericolose (170503)	0	0	8,46
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (200121)	0,02	0	0,025
TOTALE	8.579,81	7.478,38	5.087,77

IMPEGNO AMBIENTALE

Rifiuti



Compliance ambientale

Nel corso dell'anno Acque Servizi ha ricevuto quattro sanzioni per il mancato rispetto della normativa ambientale relativamente alla compilazione incompleta di formulari ed allo stazionamento dei veicoli carichi oltre le 48 ore previste per legge.

Modalità di smaltimento (t)	2013	2014	2015
Deposito sul suolo o nel suolo (ad esempio discarica) D1	0	175,76	13,34
Deposito preliminare D15	77,67	34,99	15,94
Messa in riserva R13	5.319,36	4.272,10	4037,907
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche R5	31,45	0,02	0
Trattamento chimico fisico D9	976,14	1.173,90	238,26
Trattamento biologico D8	2.152,5	1.461,00	695
Ricondizionamento preliminare (prima delle operazioni da D1 a D13) D14	4,86	323,47	28,34
Scambio di rifiuti R12	16,65	9	52,46
Riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici R4	0	28,14	6,52
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi R3	0,18	0	0
TOTALE	8.579,81	7.478,38	5087,77

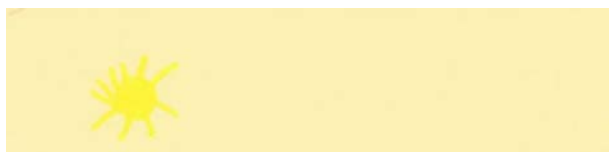


Identità e servizi

Acque Industriali Srl è una società controllata al 100% da Acque SpA, con sede legale a Ospedaletto (PI) e sede amministrativa ed operativa a Gello – Pontedera (PI).

La Società, attraverso il lavoro di 28 dipendenti, si occupa di fornire servizi prevalentemente rivolti a:

- smaltimento di rifiuti liquidi non pericolosi attraverso trattamenti chimici e fisici;
- gestione del ciclo di vita dei fanghi dalla rimozione allo spandimento;
- progettazione, realizzazione e gestione impianti conto terzi per la gestione delle acque reflue di natura domestica e industriale;
- bonifiche di siti inquinati e servizi ambientali;
- consulenze ambientali nella gestione degli impianti;
- sviluppo di sinergie all'interno del Gruppo Acque.



Organi sociali

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Acque Industriali Srl sono i seguenti:

Consiglio di amministrazione

Rolando Pampaloni	Presidente
Roberto Zocchi	Amministratore delegato
Valentina Cesaretti	Amministratore

Collegio sindacale

Fabrizio Gasperini	Presidente
Serena Marradi	Sindaco effettivo
Stefano Puccini	Sindaco effettivo
Luca Cecconi	Sindaco supplente
Cristina Pantera	Sindaco supplente

Organismo di vigilanza

Cecconi Luca	Presidente
Faenzi Giancarlo	Membro
Sardu Giuseppe	Membro

Servizi svolti per la capogruppo

Sullo sviluppo delle sinergie per conto della capogruppo Acque SpA sono stati ampliati e mantenuti i servizi, garantendo un efficientamento del personale ed una sinergia sul controllo del processo depurativo, quali:

- la gestione del biologico di Pontedera;
- la conduzione delle linee fanghi sugli impianti di San Jacopo, Pisa Sud, Pagnana e Poggibonsi;
- la tenuta dei registri carico e scarico dei rifiuti;
- la gestione diretta delle sezioni di disidratazione fanghi degli impianti di San Jacopo e Pisa Sud al fine di ottimizzarne la produzione e garantirne allo stesso tempo anche la continuità di esercizio attraverso un service di manutenzione ordinaria;
- l'assistenza al processo e tutte le verifiche impiantistiche del depuratore biologico di Pagnana, con una supervisione generale di personale specializzato alla strumentazione in remoto ivi presente;
- il servizio di prelievo dei campioni di acqua potabile nei punti di controllo della rete e loro trasporto ai laboratori di Acque.

Sistema di gestione integrato

Acque Industriali Srl si è dotata fin dalla sua costituzione di un sistema di gestione integrato qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale, implementato in modo armonico e complementare a quello della capogruppo Acque SpA. Nel 2015 anche Acque Industriali Srl ha ottenuto la certificazione Best4 plus a seguito dell'implementazione e relativa certificazione del sistema di gestione dell'energia secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001.

L'altro grande traguardo è stato l'ottenimento della registrazione EMAS per il sito di Pagnana in modo congiunto ad Acque SpA.



La forza lavoro

Al 31.12.2015 la forza lavoro di Acque Industriali è composta da 30 unità, due in più rispetto all'anno precedente. Questo in conseguenza dell'ampliamento dell'attività commerciale di Acque Industriali, l'unica fra le aziende del gruppo che ha una parte dell'attività collocata sul mercato. Nel corso dell'anno non ci sono state cessazioni. Il tasso di turnover è pari a zero.

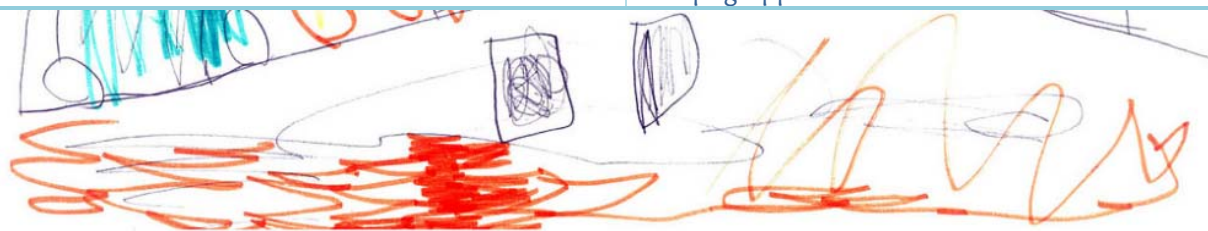
Acque Industriali ha confermato il ricorso ad un'occupazione stabile e tutelata. L'impegno è testimoniato dalla percentuale di dipendenti con contratti a tempo indeterminato pari al 93%. Tutto il personale è inquadrato nel contratto collettivo nazionale FEDERGASACQUA.

Il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette è rimasto stabile nel corso del triennio considerato e corrisponde a due unità.

Nel triennio considerato non ci sono lavoratori con contratto part-time.

Modifiche organizzative

Con la prima modifica organizzativa si è formalizzato il cambio della direzione tecnica. La seconda modifica organizzativa del 1/7/2015 è avvenuta come diretta conseguenza dell'accentramento nella capogruppo di tutte le attività di Amministrazione Finanza e controllo. Per questo motivo il personale che svolgeva queste attività in Acque Industriali è stato distaccato presso la capogruppo.



Forza lavoro suddivisa per tipologia contrattuale		2013	2014	2015
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	22	22	25
	Donne	3	3	3
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
TOTALE a tempo indeterminato		25	25	28
di cui	Uomini	22	22	25
	Donne	3	3	3
Lavoratori a tempo determinato				
	Uomini	1	2	1
	Donne	0	1	1
TOTALE		26	28	30
Contratti di somministrazione lavoro				
(*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto				
(*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro	Uomini	23	24	26
	Donne	3	4	4
TOTALE		26	28	30

Composizione del personale

Il numero dei dipendenti appartenenti alle categorie protette è rimasto stabile nel corso del triennio considerato e corrisponde a due unità (un impiegato e un operaio).

La società è composta per l'87% da personale maschile e per il 60% da operai. Questo è giustificato dalla natura operativa della società.

Composizione del personale per qualifica

	Uomini	Donne
Dirigenti	1	0
Quadri	1	0
Impiegati	6	4
Operai	18	0
TOTALE	26	4

Il 93% della popolazione aziendale si colloca sopra i 30 anni, indice di un progressivo invecchiamento della popolazione.

Composizione del personale per fasce di età

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
fino a 30	0	0	1	1
30-50	0	0	6	16
oltre 50	1	1	3	1
TOTALE	1	1	10	18

Formazione erogata

Nel corso del 2015 sono stati realizzati 42 interventi formativi per un totale di 524 ore di formazione. Le ore pro-capite sono scese da 27 a 17 garantendo comunque la copertura formativa. Il 53% della formazione è stata erogata in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.



Formazione erogata per genere e qualifica

	2013	2014	2015
Ore medie di formazione annue per dipendente			
Uomini	16.7	23.7	18.8
Donne	26	32.8	6.8
Dirigenti	12	48	12
Quadri	19	5	50
Impiegati	23	46.5	21.8
Operai	15.4	12.6	12.3

Risulta formato nel corso dell'anno il 102% dell'organico medio.

Gli infortuni

Nel ultimo triennio in Acque Industriali non si sono verificati infortuni professionali. Nel 2014 si era verificato un solo infortunio non di tipo professionale ma in itinere. Pertanto gli indici degli infortuni e il numero di giorni persi per infortunio risultano entrambi nulli. Non ci sono stati casi di morti sul lavoro, né sono state presentate domande per il riconoscimento di malattie professionali.

	2013	2014	2015
Infortuni	0	1*	0

**Infortunio non professionale ma in itinere.*

Gli indici

	2013	2014	2015
Indice di incidenza	0	0	0
Indice di frequenza	0	0	0
Indice di gravità	0	0	0
Durata media inabilità	0	0	0

Compliance alla normativa di sicurezza

Nell'anno di riferimento non sono state pagate sanzioni per mancato rispetto di normative di sicurezza.

Gli approvvigionamenti

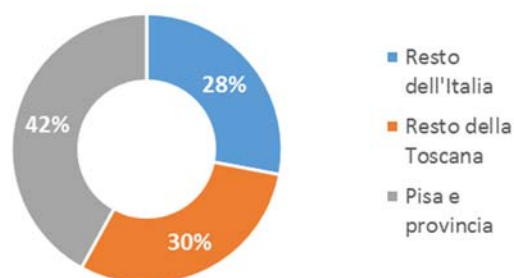
Acque Industriali provvede in maniera autonoma all'approvvigionamento dei prodotti e servizi riconducibili alle peculiari attività aziendali per le quali si richiedono competenze e conoscenze tecniche necessarie al confronto dei fornitori, in modo da assicurare che i prodotti/servizi di cui si approvvigiona direttamente siano conformi ai requisiti della fornitura richiesta e in modo particolare ai requisiti relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro e di tutela verso l'ambiente. Nei casi di approvvigionamento diretto tra Acque Industriali e il fornitore si procede con il processo di qualificazione e monitoraggio secondo le fasi definite nella specifica procedura aziendale di riferimento.

Per tutti gli altri acquisti (ad esempio cancelleria, corsi di formazione, carburante, materiale hardware e software) Acque Industriali si avvale dell'Ufficio Acquisti della capogruppo Acque SpA con modalità in service. In questo caso i fornitori sono inseriti nell'albo fornitori qualificati di Acque SpA ed hanno quindi superato l'iter di selezione riferito a parametri di qualità, sicurezza e tutela ambientale prescritti dalle procedure in vigore.

Nel 2015 sono stati evasi ordini per un totale complessivo d'imponibile dell'ordinato di euro 9.456.924,94.

Le ricadute sul territorio

Dalla tabella e dal grafico si evidenzia, in linea generale, la positiva ricaduta generata sul territorio servito il 70% dell'ordinato è ricaduto sul territorio toscano.



Distribuzione dell'ordinato	2013	2014	2015
Pisa e provincia	56%	59%	42%
Resto della Toscana	21%	22%	30%
Resto dell'Italia	23%	19%	28%



IMPEGNO ECONOMICO

Distribuzione del valore aggiunto

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

Il Bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015 evidenzia una perdita di Euro 76.577. A tale risultato si è pervenuti dopo avere effettuato ammortamenti e svalutazioni per Euro 692.417 ed imputato al conto economico imposte sul reddito dell'esercizio per Euro 131.041.

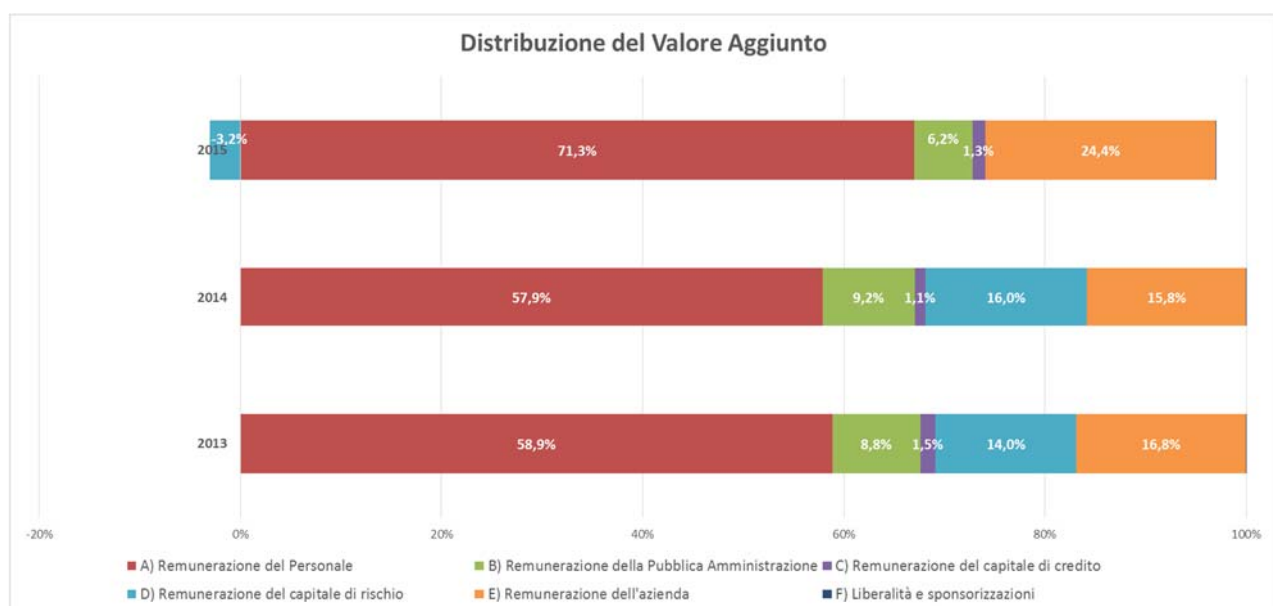
Investimenti

A fronte dello svolgimento delle attività sin qui sinteticamente descritte, sono stati realizzati nel corso del 2015 investimenti per complessivi Euro 626.784. La società ha realizzato investimenti prevalentemente in:

- a) diritti di autorizzazione allo spandimento di fanghi in agricoltura,
- b) migliorie sugli impianti di terzi condotti in affitto,
- c) attrezzature,
- d) certificazioni di qualità
- e) progetti di ricerca e sviluppo, in corso alla data del 31 dicembre 2015.

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder. Da questo punto di vista, il concetto di valore aggiunto presentato si distingue dalla definizione di tipo civilistico quale differenza fra il valore della produzione ed i consumi intermedi.

La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di Acque Industriali Srl di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.



IMPEGNO ECONOMICO

Distribuzione del
valore aggiunto

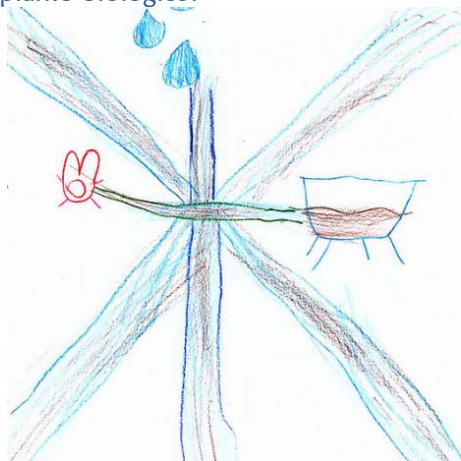
DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO			
(euro)	2013	2014	2015
A) Remunerazione del personale	1.733.277	1.856.754	1.696.482
Personale non dipendente	134.083	109.580	07.489 ¹
Personale dipendente			
salari e stipendi	1.118.996	1.298.304	1.092.704
oneri sociali	379.890	340.686	379.906
trattamento di fine rapporto	57.587	60.983	67.984
altri costi per il personale	42.720	47.202	48.400
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	257.836	294.589	148.231
Imposte dirette e indirette	257.836	294.589	148.231
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	42.739	34.293	31.321
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	42.739	34.293	31.321
D) Remunerazione del capitale di rischio	413.083	514.324	-76.574
Utile di esercizio	413.083	514.324	-76.574
Utile di esercizio di pertinenza di terzi			
E) Remunerazione dell'azienda	495.215	506.197	579.939
Variazioni riserve			
Ammortamenti	495.215	506.197	-579.939
F) Liberalità e sponsorizzazioni	1.223	710	300
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.943.373	3.206.867	2.379.699

La missione di Acque Industriali Srl è quella di garantire, attraverso un'attività prettamente industriale, una corretta gestione nello smaltimento di rifiuti e lo sviluppo di servizi ambientali connessi, al fine di favorire la riduzione dell'impatto ambientale dovuto alla presenza del sistema industriale sul territorio.

I prelievi

L'acqua potabile è utilizzata principalmente per i servizi igienici degli uffici e per le docce di emergenza; solo per la piattaforma di Pagnana se ne prevede un utilizzo nel sistema di flussaggio delle tenute delle pompe di caricamento dei rifiuti e dei reagenti per evitarne il danneggiamento (458 m³ nel corso del 2015). Si registra un'importante diminuzione del consumo di acqua potabile complessivamente rispetto al biennio 2013-2014 grazie ad alcune ottimizzazioni presso l'impianto di Pagnana.

L'acqua industriale, invece, è impiegata presso la Piattaforma di Pagnana e, da luglio 2013, anche presso l'impianto di Poggibonsi per la preparazione dei reagenti (latte di calce e polielettrolita, ecc.), per il sistema di lavaggio della sezione di grigliatura, per il lavaggio in pressione delle tele filtranti della sezione di disidratazione fanghi oltre che per il lavaggio di attrezzature e piazzali. Per l'impianto di Poggibonsi si stima un consumo di acqua industriale pari a 3.100 metri cubi all'anno. Tale acqua è prelevata dal sistema idrico interno all'impianto di depurazione biologica di Acque SpA, proveniente dal sistema di riutilizzo dell'effluente dell'impianto biologico.



L'acqua di pozzo è prelevata e utilizzata nella piattaforma di Pontedera per uso industriale come nel caso dell'impianto di Pagnana. Mentre per Pontedera non è presente un misuratore e quindi è stata riportata la stima del consumo (2.500 m³/anno, per tutti gli anni di riferimento considerati), per l'impianto di Poggibonsi l'approvvigionamento idrico dal pozzo è stato completamente abbandonato a favore del solo riutilizzo dell'acqua industriale.

Prelievi idrici (m ³)	2013	2014	2015
Acqua potabile (acquedotto)	1.073	967	604
Acqua industriale (riutilizzo acqua depurata)	12.123	13.878	13.696
Acqua di pozzo	4.136	2.500	2.500
TOTALE	17.332	17.345	16.800

Gli scarichi

La tabella sotto riporta il quantitativo complessivo di acque scaricate in pubblica fognatura per le piattaforme di Pagnana e Poggibonsi, nell'impianto chimico-fisico Piaggio per la piattaforma di Pontedera e nella linea fanghi dell'impianto biologico per quella di San Jacopo.

Rispetto agli anni passati, si evidenzia un'importante diminuzione dei reflui industriali scaricati coerentemente con il minore conferimento di rifiuti liquidi nelle piattaforme.

Gli scarichi delle piattaforme di trattamento rifiuti liquidi vengono monitorati costantemente tramite il laboratorio di Acque SpA e/o da laboratori esterni, nel rispetto delle prescrizioni delle rispettive Autorizzazioni Integrate Ambientali.

	2013	2014	2015
Reflui scaricati (m ³)	197.846	203.447	160.575

Di seguito si riportano il numero di determinazioni e i valori medi delle concentrazioni dei principali inquinanti monitorati nei reflui in uscita dalle tre piattaforme sottoposte ad Autorizzazione Integrata Ambientale.

Analisi scarichi -2014

Parametro	PONTEDERA		PAGNANA		POGGIBONSI	
	N. determinazioni	Valore medio [mg/l]	N. determinazioni	Valore medio [mg/l]	N. determinazioni	Valore medio [mg/l]
COD	237	1.215	257	2.331	62	1.387
Ammoniaca	237	66	257	247	62	158
SST	233	448	257	273	62	224
Cromo tot.	236	0,15	257	0,12	62	0,04
Rame	236	0,16	257	0,04	62	0,03
Cadmio	236	0,04	257	<0,002	62	<0,002
Nichel	235	0,56	257	0,17	62	0,03
Piombo	236	0,06	257	0,04	62	0,05
Zinco	236	1,24	257	0,17	62	0,12



Analisi scarichi – 2015

Parametro	PONTEDERA		PAGNANA		POGGIBONSI	
	N. determinazioni	Valore medio [mg/l]	N. determinazioni	Valore medio [mg/l]	N. determinazioni	Valore medio [mg/l]
COD	243	865,1	250	2058,8	57	1564,9
Ammoniaca	243	47,8	250	176	57	129,6
SST	243	215	249	236,2	57	0,039
Cromo tot.	241	0,03	250	0,2	57	234,6
Rame	241	0,058	250	0,047	57	0,033
Cadmio	241	0,006	250	0	57	0
Nichel	241	0,104	250	0,149	57	0,043
Piombo	241	0,045	250	0,045	57	0,047
Zinco	238	0,739	250	0,151	57	0,134

Energia

Le fonti energetiche/combustibili utilizzati in Acque Industriali sono riportati nella tabella sottostante. Dei combustibili sotto riportati, il gasolio e la benzina sono utilizzati per il parco mezzi aziendale mentre il gpl, il metano e il BTZ alimentano le caldaie per il riscaldamento sugli impianti.

	Attività		
	Impianti	Mezzi	Sedi
Energia elettrica	x		x
Metano	x		
Gasolio		x	
Benzina		x	
Gpl	x		
BTZ	x		

La principale fonte energetica resta l'energia elettrica necessaria per il funzionamento degli impianti. Nel 2015 il consumo è aumentato del 2% sul totale del consumo energetico complessivo. Tale aumento è dovuto principalmente alla gestione dell'impianto biologico di Pontedera che rappresenta la principale fonte di consumo energivoro (considerando anche la sezione biologica di Acque SpA). Le scarse precipitazioni hanno comportato una maggiore concentrazione dei contaminanti provenienti dalla fognatura pubblica che ha portato ad una maggiore necessità di insufflazione aria in vasca.

L'intensità dell'energia rapporta i consumi energetici alle tonnellate di rifiuti in ingresso sulle piattaforme. Questo indicatore è in aumento nel 2015 di circa il 50% a causa del aumento dei consumi di energia come sopra esposto ed alla contestuale riduzione dei rifiuti conferiti sulle piattaforme a causa sia delle condizioni climatiche che della particolare congiuntura economica negativa che si registra negli ultimi anni come spiegato più in dettaglio successivamente.

La certificazione 50001

A novembre 2015 Acque Industriali ha conseguito la certificazione energetica secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001 a seguito dell'implementazione di un sistema di gestione per l'individuazione, il monitoraggio e l'efficientamento dei propri consumi energetici. Dall'analisi dei consumi complessivi è emerso che la principale fonte energivora risulta essere l'impianto di Pagnana seguito a ruota da quello di Pontedera. A livello di sottouso, è emersa come significativa la sezione stripper per il vettore gas. Le altre piattaforme, la sede e gli impianti di terzi hanno tutti consumi notevolmente inferiori.



	2014			2015		
	kWh	GJ	%	kWh	GJ	%
Energia elettrica	1.400.826	5.042,97	47%	1.700.580	6.122	51%
	litri	GJ	%	litri	GJ	%
Gasolio	13.972,98	503,04	5%	15.492,35	578	5%
Benzina	1.181,44	37,20	0%	1.241,03	39	0%
GPL	4.780	115	1%	5.052	122	1%
	Kg/l	GJ	%	Kg/l	GJ	%
Metano	57.001	2.853	26%	50.780	2.540	21%
BTZ	54.430	2.207,39	21%	64.280	2606	22%
TOTALE	-	10.760	100%	-	11.987	100%
Intensità dell'energia (GJ/t rifiuti in ingresso)	0,055			0,082		

Materie prime

L'attività principale condotta da Acque Industriali è il trattamento dei rifiuti liquidi all'interno delle proprie piattaforme, la conduzione dell'impianto biologico di Pontedera e il trattamento chimico-fisico dei reflui provenienti dallo stabilimento Piaggio. Ne consegue che tra le materie prime utilizzate nello svolgimento dell'attività spicca, quale voce predominante, quella dei chemicals.

La maggior parte dei chemicals acquistati da Acque Industriali sono stati impiegati per il trattamento dei rifiuti liquidi all'interno delle piattaforme. La restante parte è stata invece utilizzata per gli impianti privati gestiti direttamente dalla Società.

Nonostante i quantitativi di rifiuti conferiti e trattati nelle piattaforme siano stati notevolmente minori rispetto al 2013 e 2014, i chemicals utilizzati nei processi di Acque Industriali nel corso dell'anno di riferimento risultano in lieve diminuzione. Il motivo è da ricercare sulla tipologia di rifiuti conferiti presso gli impianti, caratterizzati da alte concentrazioni di contaminanti e quindi destinati a sezioni di trattamento con importante consumo di chemicals: è il caso del percolato di discarica che, a causa delle limitate piogge registrate nel corso del 2015, è stato conferito con concentrazioni ammoniacali elevate che ha comportato conseguentemente un'incidenza maggiore di reagenti.



Materie prime (t)	2013	2014	2015
SODA 30%	705,47	545,58	575,62
SODA 50%	487,31	462,04	458,84
ACIDO SOLFORICO	814,23	733,83	868,97
ACIDO FOSFORICO	67,69	77,2	66,48
ANTISCHIUMA A.G.	3	2	3
CALCE IDRATA	370,046	465,324	482,48
CLORURO FERROSO	0	0	0
CLORURO FERRICO	502,24	437,42	531,36
IPOCLORITO DI SODIO	0	0	0
POLI ANIONICO	5,20	6,5	5,4
POLI CATIONICO	21,10	30,3	42,75
ACIDO NITRICO	5	1,84	3
ACIDO CLORIDRICO	4,481	0	0,076
BENTONITE	0	0	0
ACQUA OSSIGENATA	1,07	1,87	0
SODIO SOLFURO	1	0,5	0
ALCOOL ETILICO	0	0	0
POLIAMMINA	1,1	0	0
ANTISCHIUMA SILICONICO	0,425	0,8	0,6

Emissioni autorizzate

Parte delle emissioni in atmosfera originate da Acque Industriali possono essere classificate come emissioni significative autorizzate ai sensi della normativa vigente ed emissioni di gas ad effetto serra. Le emissioni puntuali significative con specifica autorizzazione sono quelle riguardanti la piattaforma di Pagnana e di Pontedera (individuata con la nuova AIA n. 4691 del 03.10.13, in vigore da ottobre 2013), mentre nella piattaforma di Poggibonsi vengono monitorate le emissioni diffuse poiché è stata eliminata la sorgente emissiva puntuale in seguito alla sostituzione della nastropressa con una centrifuga. Le emissioni concentrate d'inquinanti specifici (ammoniaca e idrogeno solforato, che non sono comunque ritenuti gas ozonolesivi) sono ampiamente entro i limiti previsti nei quadri emissivi autorizzati.

Per le piattaforme dove è eseguito il monitoraggio dell'aria (sia in forma concentrata che diffusa) non si rilevano nel corso dell'anno 2015 valori delle emissioni anomali o comunque degni di nota, rispettando ampiamente i limiti di legge ove previsti. Le tabelle sotto riportate riassumono quanto descritto.

Piattaforma di Pagnana Empoli

Nel corso del 2015 sono stati apportati piccoli adeguamenti impiantistici per ottimizzare il trattamento dei fumi, terminato con la sostituzione del carbone attivo nel filtro finale. Tali accortezze sono state programmate in seguito alle analisi eseguite sul flusso in uscita, anche se ampiamente all'interno dei limiti imposti dall'Autorizzazione Integrata Ambientale.

2013			Parametro limite Concentrazione [mg/Nm³]
	Concentrazione media [mg/Nm³]	Flusso di massa [kg/h]	
Ammoniaca	< 0,08	< 0,0002	30
Idrogeno solforato	< 0,08	< 0,0002	5
Acido cloridrico	0,64	0,002	-
Sostanze organiche volatili (kg/anno)	0,13	3,00	-

2014			Parametro limite Concentrazione [mg/Nm³]
	Concentrazione media [mg/Nm³]	Flusso di massa [kg/h]	
Ammoniaca	0,16	0,00039	30
Idrogeno solforato	< 0,18	< 0,00045	5
Acido cloridrico	< 0,09	< 0,00022	-
Sostanze organiche volatili	0,19	0,00047	-

2015			Parametro limite Concentrazione [mg/Nm³]
	Concentrazione media [mg/Nm³]	Flusso di massa [kg/h]	
Ammoniaca	2,4	0,00632	30
Idrogeno solforato	0,18	0,00047	5
Acido cloridrico	<0,09	0,00024	-
Sostanze organiche volatili	0,108	0,00028	-

Piattaforma di via Hangar Pontedera

Con l'entrata in vigore della nuova AIA (D.D. 4691 del 03.10.2013) sono stati individuati nel Piano di Monitoraggio e Controllo tre punti emissivi concentrati (E1, E2, E3) rispettivamente in corrispondenza dei tre impianti di trattamento aria.

Come prescritto dall'AIA è stato cominciato un monitoraggio delle emissioni che nel corso del 2013 si è tradotto in una campagna di misure dei tre camini presenti e che si è prolungato anche nel corso del 2014. Nel corso del 2014 è stata decisa una modifica non sostanziale dell'AIA, che ha portato alla sostituzione delle tre emissioni con una sola, denominata E1, a valle di un nuovo ed unico impianto di abbattimento fumi caratterizzato da due colonne scrubber acido e basico. Il collaudo dell'impianto è stato terminato nel mese di gennaio 2015, cui è seguita l'analisi dell'emissione.

2013			Parametro limite Concentrazione [mg/Nm³]
	Concentrazione media [mg/Nm³]	Flusso di massa [kg/h]	
Ammoniaca	1,07	0,46667	30
Idrogeno solforato	0,23	0,10667	5
COV tot	7,87	3,63333	300

2014			Parametro limite Concentrazione [mg/Nm³]
	Concentrazione media [mg/Nm³]	Flusso di massa [kg/h]	
Ammoniaca	1,73	0,00067	30
Idrogeno solforato	0,1	0,000042	5
COV tot	32,8	0,0124	300

2015			Parametro limite Concentrazione [mg/Nm³]
	Concentrazione media [mg/Nm³]	Flusso di massa [kg/h]	
Ammoniaca	0,68	0,00144	10
Idrogeno solforato	0,9	0,0019	5
COV tot	3,8	0,0081	600

Piattaforma di Poggibonsi Siena

A Poggibonsi l'emissione d'inquinanti è stata praticamente annullata grazie alla sostituzione della nastropressa con la centrifuga per la disidratazione dei fanghi che ha eliminato di conseguenza l'emissione convogliata E1 precedentemente autorizzata. Nella tabella di seguito sono riportati invece i risultati medi dei valori di concentrazione nell'aria delle emissioni diffuse.



	2013	2014	2015
Ammoniaca	µg/m³ <0,004	µg/m³ 1,35	µg/m³ 0,003
Idrogeno solforato	µg/m³ 0,856	µg/m³ 0,0075	µg/m³ 0,004

Emissioni impianti di riscaldamento

La sezione di strippaggio e assorbimento dell'ammoniaca della Piattaforma di Pagnana (a servizio principalmente dei percolati) è munita di caldaia alimentata a metano e caratterizzata da un fattore di emissione (55,841 tCO₂/GJ), minore rispetto a quella alimentata a BTZ (76,344 tCO₂/GJ) presente presso l'impianto di Pontedera.

La maggior parte dei rifiuti liquidi ammoniacali (e quindi sottoposti a strippaggio/assorbimento) è stata quindi convogliata presso la piattaforma di Pagnana anziché in quella di Pontedera per contenere le emissioni di CO₂.

Emissioni impianti di riscaldamento (tCO ₂)	2014	2015
CALDAIA STRIPPER PONTEDERA	168,5	199,0
CALDAIA STRIPPER PAGNANA	159,3	141,8
CALDAIA UFFICI	7,6	8,0
TOTALE	335,4	348,8

Inoltre si conferma l'ottimo livello gestionale delle caldaie, grazie anche ad una continua manutenzione, tale per cui è stato ridotto al minimo il consumo di combustibile per unità di rifiuti trattati.

Emissione di gas serra

I gas effetto serra emessi in atmosfera da Acque Industriali sono riconducibili ai processi di combustione. Possono essere individuate quattro tipologie di sorgenti che emettono tali gas ovvero:

- parco mezzi;
- energia elettrica;
- caldaia di strippaggio;
- caldaia a servizio delle palazzine (uffici, spogliatoi, ecc.);
- depurazione biologica (il dato relativo all'impianto di trattamento biologico di Pontedera di Acque SpA ma gestito da Acque Industriali Srl è riportato nella sezione di Acque SpA).

Emissione derivante da uso di energia elettrica

Emissioni in atmosfera dovute all'uso di energia elettrica (t)	2014	2015
CO ₂	514,10	624,11

Come fattori di conversione sono stati usati i dati di Terna, Sezione Confronti internazionali 2014, ultimo dato disponibile. Sono stati ricalcolati anche i dati 2014.

Il parco mezzi

Parte delle emissioni deriva anche dai combustibili utilizzati per il parco mezzi aziendale, se ne riporta quindi la composizione e i consumi.

Consistenza parco mezzi	2014	2015
Autospurgo	1	1
Furgoni	5	7
Autocarro	1	1
Autovetture	6	4
TOTALE	13	13
<i>Di cui</i>		
a gasolio	11	11
a benzina	2	2

Carburante utilizzato (l)	2014	2015
Gasolio	13.972,98	15.492,35
Benzina	1.181,44	1.241,03

Consumi energetici complessivi

A partire dai consumi energetici è possibile calcolare le emissioni in atmosfera.

Emissioni in atmosfera (t)	2014	2015
CO	0,84	0,86
CO ₂	377,59	392,69
NO _x	2,31	2,48
NM VOC	0,14	0,15
CH ₄	0,011	0,010
PM	0,056	0,065
SO _x	0,1040	0,123

La fonte per i coefficienti di emissione utilizzata è EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook — 2013; Ministero dell'Ambiente - Tabella coefficienti standard nazionali 2015; 2012 Guidelines to Defra.

Rifiuti autoprodotti e non

Per rifiuti “autoprodotti” si intendono i rifiuti conferiti nelle piattaforme di Acque Industriali che risulta quindi anche il produttore (è il caso, per esempio, dei rifiuti prodotti dagli impianti privati gestiti direttamente dalla società, che sono circa 21).

Rispetto allo scorso anno si registra una diminuzione dei rifiuti autoprodotti, anche se non si raggiungono i minimi del 2013, per motivi legati alle esigenze funzionali degli impianti gestiti.

Per rifiuti di Acque SpA s'intendono i rifiuti conferiti nelle piattaforme di Acque Industriali ma prodotti da Acque (fanghi provenienti da impianti biologici del Gestore, pulizia delle fognature, ecc).

I rifiuti di “terzi” sono quelli provenienti su gomma prodotti dai clienti privati di Acque Industriali, trattati e smaltiti dalle piattaforme della società.

A tal proposito, l'esercizio 2015, soprattutto per quella che di fatto è l'attività principale della Società, cioè la gestione delle piattaforme di trattamento chimico-fisico per lo smaltimento dei rifiuti liquidi, è stato caratterizzato da una sensibile diminuzione dei rifiuti liquidi conferiti, riconducibile principalmente alle scarse precipitazioni meteoriche che hanno comportato una minore produzione di rifiuti, primo fra tutti il percolato di discarica, acque di prima pioggia, ecc.

Rifiuti conferiti sulle piattaforme (t)

	2013	2014	2015
Autoprodotti	512,92	969,10	714,12
Acque SpA	7.968,05	7.069,69	9.232,96
Terzi	163.717,79	187.774,52	135.670,91
TOTALE	172.198,76	195.813,31	145.616,99

A contrarre ancor più il mercato di produzione dei rifiuti liquidi, è stato il prolungarsi della crisi economica che ancora nel 2015 ha interessato il territorio nazionale.

Nonostante quanto detto, grazie a una mirata attività commerciale oltre ad una maggiore elasticità dei servizi offerti, nel 2015 è stato registrato un conferimento complessivo di rifiuti liquidi non pericolosi non trascurabile.

Rifiuti prodotti

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti da Acque Industriali nel corso del 2015, si nota una leggera diminuzione rispetto all'anno precedente dovuto principalmente alla minore quantità di rifiuti conferiti in ingresso. La diminuzione non è proporzionale al calo dei rifiuti conferiti perché sono stati trattati meno rifiuti ma con caratteristiche contaminanti (come il tenore di secco o la presenza di solidi) di peggiore qualità.

Rifiuti (t)	2013	2014	2015
PERICOLOSI	1,24	0	0,19
NON PERICOLOSI	6.309,68	6.982,23	6.654,42
TOTALE	6.310,92	6.982,23	6.654,61



Produzione Solfato di ammonio

Dallo strippaggio ed assorbimento dell'ammoniaca presente nei rifiuti liquidi non pericolosi conferiti nelle piattaforme di Pagnana e Pontedera, si ricava il solfato di ammonio che viene poi stoccato all'interno di serbatoi dedicati e gestito come sottoprodotto ai sensi dell'articolo 183, comma1, lettera qq) del D.Lgs. 152/2006, destinandolo tal quale ai vari utilizzatori finali per la produzione di fertilizzanti.

Solfato di Ammonio Prodotto (t)

	2013	2014	2015
PAGNANA	413,04	361,44	428,94
PONTERA	366,00	315,82	320,26
TOTALE	779,04	677,26	749,20

Modalità di smaltimento

L'attività svolta da Acque Industriali è tale per cui la maggior parte dei rifiuti prodotti devono essere obbligatoriamente avviati a smaltimento finale (come per esempio discarica, trattamenti chimico-fisico, ecc.); una minima parte può essere recuperata. Nella tabella si indicano tutte le modalità di smaltimento dei rifiuti prodotti dalle attività di Acque Industriali.

Compliance

Nel corso del 2015, in seguito ad una verifica Arpat presso la piattaforma di smaltimento di Pagnana, è stata riscontrata una violazione per l'inottemperanza di cui all'articolo 29 decies comma 9 relativamente alcune prescrizioni autorizzative (mancata pesatura e controlli rifiuti in ingresso esclusivamente con codice CER 20 03 04) e per cui è stata accertata la violazione dell'articolo 29-quattordices comma 3 del D.Lgs. 152/06.

In seguito ad un controllo sulla qualità dello scarico della piattaforma, del chimico-fisico Piaggio e del biologico di Pontedera, Arpat ha riscontrato il superamento di alcuni limiti per alcuni parametri ma ancora non è stata comunicata alcuna notifica da parte dell'autorità giudiziaria.

Modalità di smaltimento	2013	2014	2015
Deposito preliminare (D15)	4,44	0,84	1,12
Messa in riserva (R13)	189,05	146,10	320,77
Trattamento chimico fisico (D9)	512,92	964,45	277,38
Incenerimento a terra (D10)	0,6	-	-
Deposito sul suolo (D1)	4.052,08	3.783,14	4.714,21
Ricondizionamento preliminare (D14)	1.091,52	1.500,20	1.169,13
Trattamento biologico (D8)	304	136,00	158,74
Scambio di rifiuti (R12)	3,29	4,06	-
Riciclo/recupero metalli (R4)	3,94	8,18	7,52
Riciclo/recupero delle sostanze organiche (R3)	149,08	439,26	-
Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche (R5)	-	-	5,74
TOTALE	6.310,92	6.982,23	6.654,61



Identità e servizi

LeSoluzioni Scarl ha sede legale ed amministrativa in via Garigliano, 1 a Empoli.

Le Soluzioni è una società consortile a responsabilità limitata, controllata da Acque SpA per il 59,55%, che garantisce una copertura del servizio sul territorio attraverso la distribuzione dei suoi 150 dipendenti in sette sedi.

Localizzazione Sede

Via Garigliano 1, Empoli (FI)

Via della Maratona 1, Empoli (FI)

Via del Castelluccio, Empoli (FI)

Via Marie Curie 7, Castelfiorentino (FI)

Via Bellatalla 1, Pisa (PI)

Via De Sanctis, 49 Firenze

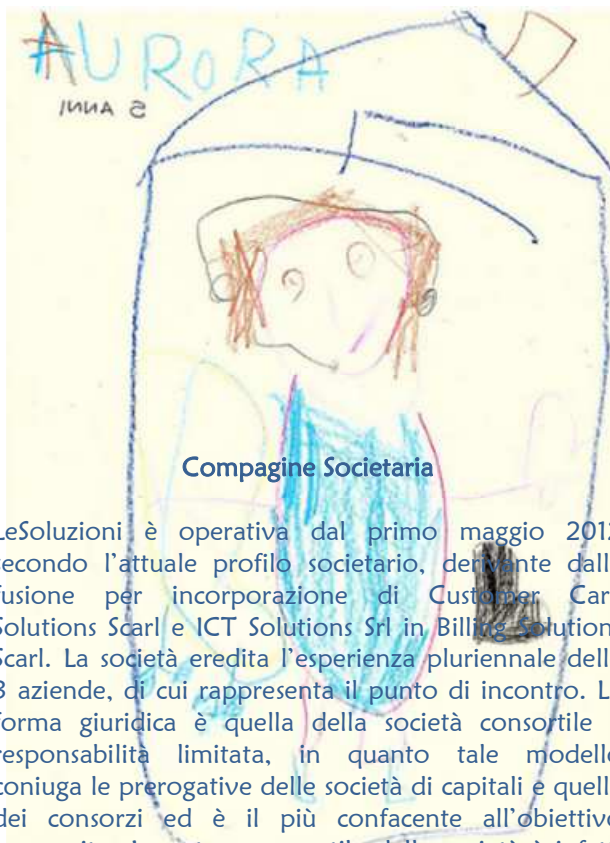
Via Villamagna, 90/C Firenze

Nel corso dell'anno la società ha attuato una importante riorganizzazione aziendale che si è tradotta nella cessione del ramo Billing (SCA - Settore servizi per la gestione del ciclo attivo) alla società Acque S.p.A., nell'istituzione del settore Information Technology Services, nel quale sono convogliati i precedenti settori Consulenza e Sviluppo Software, Settore Servizi Tecnologici, Assistenza Tecnica e Supporto alla Cartografia, nel rinnovamento del settore Servizi per le Relazioni con i Clienti con la definizione del settore Servizi per il Ciclo Attivo le cui attività operative si riconducono al servizio di Back Office, Stampa e Gestione Letture Contatori.

La società è quindi adesso articolata in 2 settori che ricalcano i servizi offerti:

- Information Technology Services (ITS) offre ai clienti consulenza e sviluppo software, realizzazione di verticalizzazioni, assistenza informatica sugli applicativi aziendali in uso dai clienti, gestione di Data Center, manutenzione e implementazione dell'infrastruttura IT, hosting, housing, gestione del network, assistenza informatica di tipo sistemistico, gestione delle postazioni di lavoro, manutenzione e sviluppo dei sistemi cartografici in utilizzo ai clienti

- Settore servizi per le relazioni con i clienti (SRC) offre ai clienti servizi di contact center (gestione di pratiche commerciali, di recupero credito, servizio emergenza guasti h24) in-bound e out-bound, servizi di centralino telefonico, servizi di post call, servizi di invio e ricezione automatica di messaggi telefonici, gestione comunicazioni e-mail e chat con i clienti, gestione degli sportelli fisici sul territorio, servizi di rilevazione delle letture dei contatori idrici, gestione documentale, registrazione pagamenti effettuati dai clienti finali attraverso qualsiasi canale, rendicontazioni documenti inviati e ricevuti.



Compagine Societaria

LeSoluzioni è operativa dal primo maggio 2012 secondo l'attuale profilo societario, derivante dalla fusione per incorporazione di Customer Care Solutions Scarl e ICT Solutions Srl in Billing Solutions Scarl. La società eredita l'esperienza pluriennale delle 3 aziende, di cui rappresenta il punto di incontro. La forma giuridica è quella della società consortile a responsabilità limitata, in quanto tale modello coniuga le prerogative delle società di capitali e quelle dei consorzi ed è il più confacente all'obiettivo perseguito. La natura consortile della società è infatti garanzia della focalizzazione della sua struttura sulle esigenze delle aziende proprietarie.

Quota di partecipazione

Acque SpA	59,55%
Publiservizi s.p.a	13,35%
Publiambiente s.p.a	18,69%
Quadrifoglio s.p.a.	4,79%
REA s.p.a.	0,48%
Publiacqua s.p.a.	2,74%
GEAL s.p.a.	0,40%

Composizione organi di governo

Gli organi sociali che formano il sistema di Governance de LeSoluzioni si suddividono tra:

- Organi statutari, tra cui il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori e l'Assemblea dei Soci;
- Organi di controllo della gestione, come l'ufficio Organismo di Vigilanza 231.

Il Consiglio di Amministrazione, come da Statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e, in particolare, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione: ha la rappresentanza della Società di fronte ai terzi; mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio.

Consiglio di amministrazione

Presidente e consigliere delegato	Faenzi Giancarlo
Consigliere e amministratore delegato	Malloggi Simona
Consigliere	Travaglini Antonio
Consigliere	Lenzi Domenico
Consigliere	Giannotti Livio

In data 08/06/2015 il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla nomina di Giancarlo Faenzi quale nuovo Presidente in sostituzione dell'Ing. Vassili Campatelli. Il nuovo presidente resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio che si chiuderà al 31.12.2017.

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da 5 membri, tra cui 1 donna, Dott.ssa Simona Malloggi alla quale è stato conferito il ruolo di Amministratore Delegato. In data 27.06.2013 l'assemblea dei soci ha nominato il nuovo collegio sindacale che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio che si chiuderà al 31.12.2015.

Collegio sindacale (in regime temporaneo di proroga)

Presidente	Ghelli Michela
Sindaco effettivo	Rotunno Giuseppe
Sindaco effettivo	Martelli Andrea

Organismo di Vigilanza

Nel corso dell'anno 2015, l'Organismo di Vigilanza ha controllato l'efficacia e il funzionamento del modello organizzativo verificando i flussi informativi periodici e le procedure aziendali. Nel periodo di riferimento non sono stati riscontrati né fenomeni di corruzioni né segnalazioni di irregolarità.

Organismo di Vigilanza

Presidente	Cecconi Luca
------------	--------------

Sistema di gestione

La società è certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per il seguente campo di applicazione: "Progettazione ed erogazione di servizi relativi alla gestione dei clienti delle public utilities del settore idrico ed ambientale ed in particolare: servizi per la gestione del ciclo attivo tra cui la fatturazione, servizi tecnologici tra cui assistenza sui sistemi informativi e sviluppo soluzioni informatiche, servizi per le relazioni con i clienti tra cui servizi di contact center".



Sistema privacy

Nel corso dell'anno 2015 la Società ha provveduto al completamento del sistema privacy con l'ultimazione degli adempimenti formali e sostanziali relativi a tutti i trattamenti di dati effettuati nello svolgimento dell'attività aziendale.

Nel corso del 2015 l'ufficio Privacy Aziendale ha provveduto ad adempiere agli obblighi normativi relativi alla formazione coprendo interamente il fabbisogno formativo del personale assunto stabilmente e ha provveduto altresì ad effettuare incontri formativi con i nuovi ingressi all'inizio del rapporto lavorativo.

Nel corso dell'anno sono state ultimate e aggiornate le procedure relative all'attività degli amministratori di sistema, nonché le nomine per i lavoratori incaricati del ruolo in oggetto.

La forza lavoro

Al 31 dicembre 2015, la forza lavoro delle Soluzioni Scarl è composta da 176 lavoratori. L'organico aziendale si compone per l'88% di dipendenti a tempo indeterminato, il 12% a tempo determinato. Le donne rappresentano la metà dell'organico e l'80% dei 57 dipendenti part time.

Composizione del personale per tipo di contratto	2015		
	Uomini	Donne	Tot
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	47	28	75
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	11	46	57
Lavoratori a tempo indeterminato	58	74	132
Lavoratori assunti a tempo determinato	4	1	5
Contratti di formazione lavoro e inserimento	0	0	0
Lavoratori a tempo determinato	17	1	5
TOTALE DIPENDENTI	75	75	150
Contratti di somministrazione lavoro	14	12	26
Contratti di collaborazione a progetto	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici	0	0	0
TOTALE FORZA LAVORO	89	87	176

All'inizio dell'anno 2015, all'interno della procedura prevista dall'art. 47 della L. 428/1990, già iniziata a fine 2014 è stato dato corso al trasferimento del ramo d'azienda relativo all'attività di bollettazione del settore idrico che ha trasferito presso la Società capogruppo Acque SpA 17 dipendenti mediante cessioni di contratto.

I lavoratori del LeSoluzioni sono inquadrati in uno dei due contratti adottati dalla società: il CCNL Unico Gas-Acqua e il CCNL Telecomunicazioni.

Composizione del personale

L'azienda ha una predominanza di personale femminile nella categoria impiegati pari al 50% dell'organico complessivo. Complessivamente invece la popolazione aziendale è equamente suddivisa tra uomini e donne.

Composizione del personale per qualifica

	Uomini	Donne
Dirigenti	0	0
Quadri	1	0
Impiegati	45	71
Operai	29	4
TOTALE	75	75



Da notare come in quest'azienda vi sia una percentuale seppur minima di donne inquadrare come operaie. Le categorie protette sono 9. La maggioranza dei dipendenti rientra nella fascia di età fra i 30 e i 50 anni.

Composizione del personale per fascia di età

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
fino a 30	0	0	4	6
30-50	0	0	105	27
oltre 50	0	1	7	0
TOTALE	0	1	116	33

Formazione erogata

Nell'anno 2015, a seguito del complesso riassetto organizzativo, si è registrato una significativa diminuzione delle ore di formazione totali pari al 53,26%, rispetto al precedente anno, con un'incidenza pro-capite di 24,05 ore annue. Hanno partecipato a corsi di formazione 117 dipendenti per un totale di 4.232 ore d'aula di cui 2.648 ore di corsi interni (Responsabili di Processo) e 1.584 ore di corsi esterni.

Da sottolineare il fatto che, nonostante i forti cambiamenti strutturali compiuti nel corso dell'anno 2015 e tutt'oggi ancora in atto, LESOLUZIONI ha proseguito al processo continuo del livello formativo del proprio organico, provvedendo a integrare e quindi completare la conoscenza operativa dei dipendenti coinvolti nei vari settori aziendali.

Formazione erogata per genere e qualifica

	2013	2014	2015
Ore medie di formazione annue per dipendente			
Uomini	/	/	14.3
Donne	/	/	19.75
Per qualifica			
Dirigenti	16	2	-
Quadri	24	3	23
Impiegati	27.25	37.57	43
Operai	7.83	8.1	4

Nell'anno 2015, la categoria "Quadri" ha realizzato un tasso di copertura dei dipendenti formati pari al 100% a differenza della categoria "Impiegati" che risulta pari al 70% e della categoria "Operai" che risulta pari al 53%. Si rileva che i valori impiegati e operai formati sono minori rispetto al precedente anno rilevando quindi un tasso percentuale al di sotto del 100% a conferma appunto di una significativa diminuzione del personale in organico e del tasso di turnover, registrato nell'anno di riferimento.

Nel 2015 la società ha organizzato corsi inerenti il tema della Sicurezza sul Lavoro secondo il Dlgs 81/2008 per un totale di 403 ore. Sono stati formati i nuovi preposti, aggiornati gli addetti alle emergenze e al Primo soccorso, aggiornati gli RLS e l'RSPP.

Gli infortuni

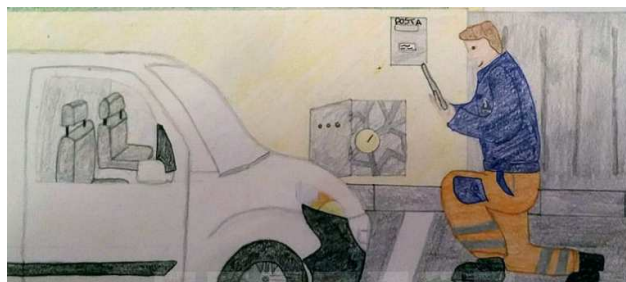
L'anno si è chiuso con un totale di 3 infortuni di cui uno in itinere, contro i nove dell'anno precedente. Gli infortuni hanno coinvolto esclusivamente gli operai dell'area letture contatori. Si registra un totale di 41 giornate di infortunio per il personale dipendente oltre a 14 giornate per l'infortunio in itinere.

Dal 2015 il metodo di calcolo degli infortuni è stato adeguato a quello del Gruppo Acque pertanto sono stati ricalcolati anche gli anni precedenti.

Anno	Indice di incidenza ¹	Indice di frequenza ²	Indice di gravità ³	Durata media inabilità ⁴
2013	0,459	3,78	0,0265	7
2014	3,51	28,29	0,3995	14,13
2015	1,35	9,42	0,1931	20,5

¹Per le modalità di calcolo degli indici si rimanda alla sezione di Acque SpA.

Non si registrano infortuni a personale dipendente di sesso femminile. Non si registra nessun decesso né richiesta di riconoscimento di malattie professionali.



La salute e la sicurezza

Nel corso del 2015 è stato aggiornato e rivisto il DVR (Documento Valutazione dei Rischi) ed è stato implementato il DVR sul Rischio Disfonia per gli operatori del call center.

La riunione annuale secondo l'Art. 35 è stata effettuata in data 24 novembre 2015 alla presenza di Medico competente, RSPP, Datore di Lavoro, Dirigente per la Sicurezza ed RSL.

Il Medico competente dichiara nella relazione sanitaria annuale che N°102 Dipendenti sono stati sottoposti ad accertamenti sanitari preventivi-periodici, cambio mansione e/o visite su richiesta nel corso del 2015. Non ci sono modifiche al protocollo sanitario.

Gli approvvigionamenti

LeSoluzioni provvede in maniera autonoma attraverso il proprio ufficio acquisti agli approvvigionamenti necessari al fabbisogno aziendale. La società si è dotata di un proprio sistema regolamentare che definisce i criteri per la qualifica dei fornitori, per la gestione degli albi, per l'affidamento e l'esecuzione delle forniture di beni, servizi sotto soglia comunitaria.

Gli affidamenti, sono effettuati secondo le modalità descritte nel sopra citato regolamento con criteri che garantiscono la concorrenza, la trasparenza e la non discriminazione tra i fornitori. I contratti, vengono di norma affidati a imprese qualificate e inserite in albo. Entrano a far parte dell'albo fornitori qualificati le imprese che sono in possesso dei requisiti indicati nella procedura e per le quali sia stata verificata l'idoneità tecnico-professionale di cui al D.Lgs.81/2008 Testo unico della sicurezza.

In considerazione che per l'oggetto di attività della società l'appalto di lavori costituisce un'ipotesi operativa che si verifica con carattere di eccezionalità, l'eventuale attività sarà svolta per conto di LESOLUZIONI mediante la struttura e il regolamento di Acque SpA, od ove specificatamente deliberato dal Consiglio di Amministrazione, mediante la struttura e il Regolamento di una società socia.

I fornitori con almeno una qualifica in corso di validità al 31.12.2015 sono 133. Nel corso dell'anno sono stati emessi 724 ordini per un importo complessivo di oltre due milioni di euro.

I fornitori che hanno avuto almeno un ordine nel anno sono 81.

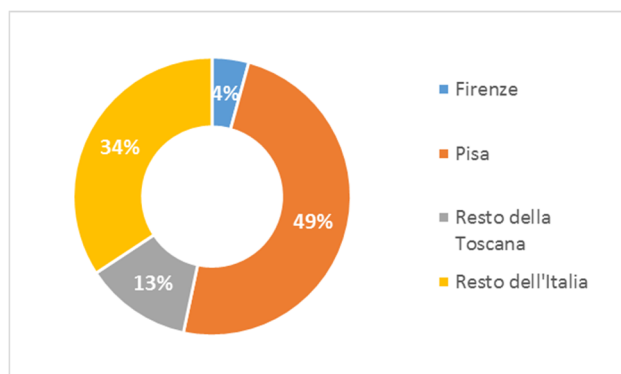
	N°	Importo €
Ordini di fornitura	163	88.617,07
Ordini di servizio	561	2.344.149,72
Totale	724	2.432.766,79

Le ricadute sul territorio

LeSoluzioni acquista prevalentemente forniture di uso corrente concentrando i propri acquisti nelle aree di Pisa e Firenze 53%, ovvero le aree geografiche sulle quali insistono fisicamente le sedi aziendali della società e dei clienti-soci di riferimento.

Area territoriale	2013	2014	2015
Firenze	39,72%	31,36%	4,26%
Pisa	26,35%	29,54%	49,07%
Resto Toscana	12,44%	14,75%	12,42%
Italia	21,27%	24,34%	34,26%
Estero	0,21%	0,00%	0,00%

La comparazione territoriale rispetto all'anno precedente non è ragionevolmente effettuabile a causa della cessione del ramo di azienda Billing che ha modificato sostanzialmente i flussi di fornitura aziendale.



Riepilogo spese per multe e sanzioni

La società non ha ricevuto nel corso dell'anno sanzioni o multe di carattere ambientale o relative alla normativa di sicurezza. Sono stati pagati euro 363,20 per risarcimenti danni prodotti durante l'attività di lettura agli intestatari di contatori idrici e euro 70,00 per irregolarità nella compilazione del Mod. 770.

IMPEGNO ECONOMICO

Distribuzione del valore aggiunto

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

Il 2015 si è chiuso con un utile di € 26.542.

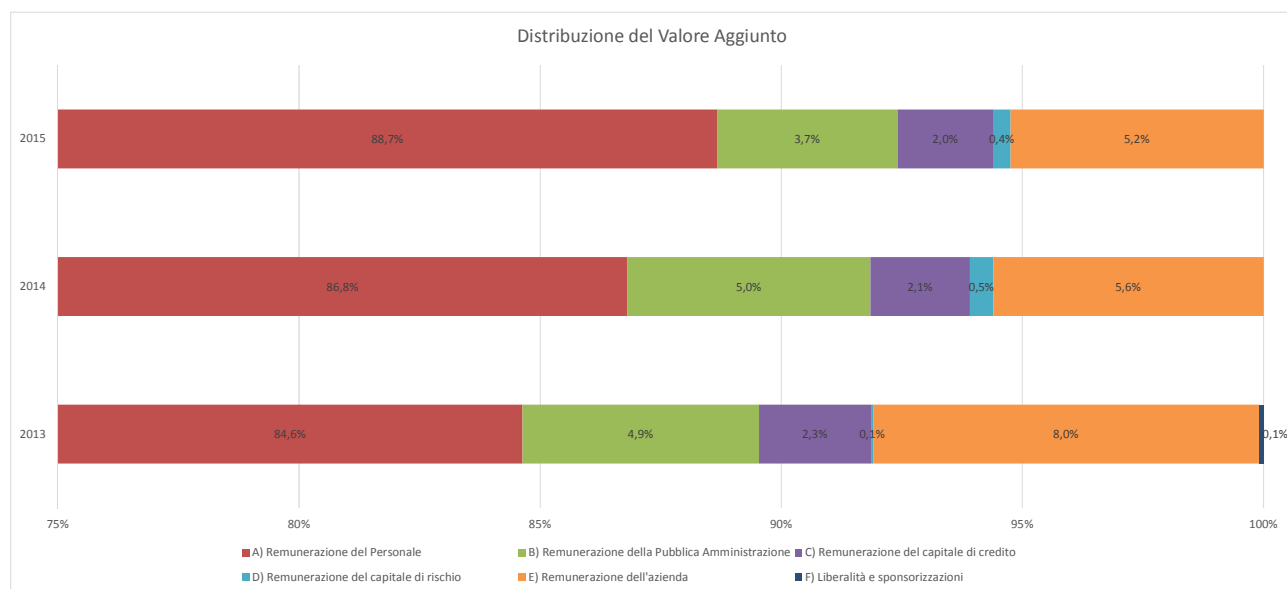
CONTO ECONOMICO(€)	2015	2014	2013
A) Valore della produzione operativa	11.097.333	13.837.484	13.798.645
B) Costi della produzione	10.660.371	13.215.560	13.241.193
Differenza A-B	436.962	621.924	557.452
C) Proventi e oneri finanziari	-145.008	-177.184	-192.643
D) Rivalutazioni e Svalutazioni	0	0	0
E) Proventi e oneri straordinari	435	9.725	28.617
Risultato prima delle imposte	292.389	454.465	393.426
Imposte sul reddito	-265.847	-412.658	-389.243
Risultato dell'esercizio complessivo	26.542	41.807	4.183

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il calcolo del valore aggiunto adotta la metodologia proposta dal Gruppo di Bilancio Sociale (GBS) e viene dunque inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.

Il valore aggiunto così inteso permette di vedere quanta ricchezza è stata prodotta, come è stata prodotta e come viene distribuita tra i differenti stakeholder. Da questo punto di vista, il concetto di valore aggiunto presentato si distingue dalla definizione di tipo civilistico quale differenza fra il valore della produzione ed i consumi intermedi.

STATO PATRIMONIALE(€)	2015	2014	2013
Attività	8.357.545	9.442.029	10.830.499
Patrimonio netto complessivo	1.540.751	1.514.207	1.472.400

La determinazione del valore aggiunto evidenzia la capacità di generare ricchezza, nel periodo di riferimento, a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.



IMPEGNO ECONOMICO

Distribuzione del
valore aggiunto

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO CONSOLIDATO GLOBALE LORDO			
(euro)	2013	2014	2015
A) Remunerazione del personale	7.043.076	7.509.783	6.531.744
Personale non dipendente	100.053	109.047	94.975
Personale dipendente			
salari e stipendi	5.244.448	5.534.875	5.080.530
oneri sociali	1.210.089	1.333.967	951.288
trattamento di fine rapporto	268.931	284.126	257.949
altri costi per il personale	219.555	247.768	147.002
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	408.020	435.779	275.590
Imposte dirette e indirette	408.020	435.779	275.590
-sovvenzioni in c/esercizio			
C) Remunerazione del capitale di credito	193.433	178.591	145.943
Oneri per capitali a breve termine o a lungo termine	193.433	178.591	145.943
D) Remunerazione del capitale di rischio	4.183	41.807	26.542
Utile di esercizio	4.183	41.807	26.542
Utile di esercizio di pertinenza di terzi			
E) Remunerazione dell'azienda	664.739	484.700	386.451
Variazioni riserve			
Ammortamenti	664.739	484.700	386.451
F) Liberalità e sponsorizzazioni	8.235	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.321.686	8.650.660	7.366.270

Materie prime

Per quanto concerne l'uso di materie prime, data la specificità dell'attività svolta, si fa riferimento all'utilizzo di toner per stampanti, carta da stampa e riproduzioni fotostatiche. In relazione ai quantitativi di toner utilizzati i flussi di approvvigionamento si allineano ai volumi riscontrati nell'anno precedente, relativamente alle forniture di carta la società ha ordinato 1.800 risme di carta rispetto alle 2.650 del 2014, diminuzione consistente dovuta essenzialmente alla citata riorganizzazione aziendale.

Risme di carta utilizzata

2013	2014	2015
2.930	2.650	1.800

Le modalità di smaltimento dei contenitori dei toner usati, allineati quantitativamente ai volumi di toner nuovi utilizzati, è avvenuta tramite l'invio degli stessi a operatori abilitati, in funzione di nuovi rapporti contrattuali attivati. In relazione all'approvvigionamento di carta per stampa e riproduzione fotostatica, come segnalato in fase di analisi nei precedenti Bilanci di Sostenibilità, è stata sospesa la fornitura di carta riciclata in quanto l'utilizzo della stessa ha evidenziato, specialmente nell'uso di stampanti con temperature interne di lavorazione particolarmente elevate, qualità non soddisfacenti delle lavorazioni ottenute e fenomeni di inceppamento.



Energia

Delle sette sedi sociali solo la sede nel comune di Castelfiorentino è di proprietà; in detta sede l'utilizzo di energia è esclusivamente di natura elettrica.

Le sedilocate nel comune di Firenze sono in comodato gratuito e quindi i consumi energetici non sono a carico della società. I consumi di metano per riscaldamento delle sedi non di proprietà, site nel comune di Empoli e di Pisa, non sono rendicontati in quanto il contratto di locazione non consente di individuare il consumo specifico.

E' stato possibile rilevare il valore economico per i consumi di energia elettrica, fatto salvo per la sede di Via Garigliano 1 Empoli.

Consumi energia elettrica (€)

Sede	Importo
Via della Maratona 1, Empoli (FI)	45.272,60
Via Marie Curie 7, Castelfiorentino (FI)	27.099,64
Via Bellatalla 1, Pisa (PI)	25.592,87

Emissioni

L'unica fonte di emissioni aziendale è il parco auto costituito da veicoli con contratti di noleggio a lungo termine, attualmente in essere con le società Arval e Program. Le Soluzioni garantisce così automezzi di recente produzione e costantemente monitorati in termini di affidabilità sia meccanica sia ambientale/ecologica. Le vetture attualmente in uso, tutte alimentate a gasolio, sono le seguenti:

Vetture a noleggio in uso

	2013	2014	2015
Arval	43	38	37
Program	18	18	18
Totale	61	56	55

A ciascun mezzo è assegnata una scheda carburante attraverso la quale vengono registrati i rifornimenti effettuati e i chilometri percorsi.

Consumi di gasolio (l)

2014	2015
67.137,29	81.757,3

Il consumo superiore di gasolio nell'anno 2015 è in parte dovuto all'effettuazione di nuovi servizi come il censimento e il riordino degli indirizzi dei contatori, svolto a nome e per conto della società Acque S.p.A., attività che non è stata eseguita nell'anno 2014.

Emissioni CO₂ (t)

2014	2015
177,85	222,15

I coefficienti utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂ sono stati ripresi dalla tabella dei parametri standard nazioni del Ministero dell'Ambiente, utilizzati nell'inventario nazionale UNFCCC.

Identità e servizi

Ingegnerie Toscane Srl, società collegata del Gruppo Acque, di cui Acque SpA detiene il 47,67%, offre servizi di ingegneria e di supporto al servizio idrico integrato, rispettivamente negli ATO 2 e 3 della Toscana per conto di Acque SpA, Publiacqua SpA, Acquedotto del Fiora SpA, Uniacque SpA e Geal SpA, delle quali è impresa comune ai sensi dell'art. 218 del Dlgs n.163/2006 e s.m.i..

Il personale di Ingegnerie Toscane, 122 dipendenti, opera per lo più su cantieri, impianti e infrastrutture su incarico dei committenti e, in particolare, di Acque SpA, Publiacqua SpA ed Acquedotto del Fiora SpA e Geal SpA.

La sede legale è in Via F. De Sanctis, 49-51 a Firenze, la sede amministrativa è a Pisa via Bellatalla,1.

Le attività

- ✚ Servizi di ingegneria, programmazione, progettazione, assistenza al finanziamento, direzione lavori, supervisione contratti, collaudo;
- ✚ Servizi di supporto all'attività di gestione del ciclo idrico integrato e di altri servizi a rete e non;
- ✚ Servizi di supporto all'attività di laboratorio di analisi chimiche, chimico fisiche e microbiologiche;
- ✚ Servizi di consulenza per la progettazione, la costruzione di infrastrutture ed impianti nonché la gestione e la commercializzazione di attrezzature ed impianti e la formazione del personale;
- ✚ Acquisizione, manutenzione, implementazione e gestione di sistemi informatici, del sistema informativo territoriale e dei sistemi di telecontrollo;
- ✚ Progettazione e realizzazione di opere e servizi, anche nella forma del turnkey project;
- ✚ Servizi immobiliari e patrimoniali.

Compagine societaria

	Quota di partecipazione
Acque SpA	48,22%
Publiacqua SpA	48,22%
Acquedotto del Fiora SpA	2,56%
Acea SpA	1%
Uniacque SpA	1%
Geal SpA	0,1%

Composizione organi di governo

Il Cda nominato con atto del 27 maggio 2015 fino alla data di approvazione del bilancio al 31/12/2017 è riportato nella tabella sottostante:

Consiglio di amministrazione

Presidente	Filippo Vannoni
Vice Presidente	Giuseppe Sardu
Vice Presidente	Fiamma Cataldo
Consigliere	Alessandro Carfi
Amm. Delegato	Annaclaudia Bonifazi

L'elemento caratterizzante delle attività svolte non attiene unicamente l'ideazione e lo sviluppo dei progetti finalizzati alla realizzazione di opere, intese nel senso tradizionale del termine: "progettazione, direzione dei lavori, coordinamento della sicurezza, etc.", ma è quello di svolgere servizi di ingegneria evoluti, sfruttando le conoscenze acquisite nella gestione del servizio idrico integrato, in modo tale da poter creare le condizioni per l'implementazione di una vera innovazione nel settore idrico. In questo senso si può affermare che il valore aggiunto dell'ideazione e della realizzazione di un'opera (o di una nuova strategia) risiede proprio nella profonda conoscenza delle problematiche funzionali ed operative che non possono prescindere da un forte legame "lavorativo" dei tecnici di Ingegnerie Toscane Srl con i Gestori del Servizio Idrico Integrato.

Collegio sindacale

(in carica fino al 31/12/2016):

Presidente	Marallo Michele
Sindaco effettivo	Della Santina Francesco
Sindaco effettivo	Massari Giulia
Sindaco supplente	Mazzei Alfredo
Sindaco supplente	Granai Luciana

Sistema di gestione Best4

Ingegnerie Toscane ha implementato e mantiene attivo un sistema di gestione aziendale integrato (Sistema di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità sociale) conforme alle seguenti norme:

- ✚ UNI EN ISO 9001:2008,
- ✚ UNI EN ISO 14001:2004,
- ✚ OHSAS 18001:2007,
- ✚ SA 8000:2008

nei seguenti campi di attività: “Progettazione, Direzione lavori, Coordinamento per la sicurezza e Collaudi di infrastrutture per la gestione delle risorse idriche. Erogazione di servizi tecnici di supporto alla gestione delle risorse idriche. Progettazione, Sviluppo e Realizzazione di sistemi informatici utilizzati nella gestione del servizio idrico integrato (Settori EA 33, 34, 35;).”

La Società ha strutturato il proprio Sistema di Gestione in maniera “integrata” per poter considerare, non solo gli aspetti connessi alla creazione di valore in tutti i settori dell’ingegneria che stanno alla base della gestione dei servizi idrici attraverso l’impiego innovativo e sostenibile delle risorse a beneficio delle comunità e dei propri clienti, ma anche gli aspetti ambientali, di sicurezza e salute dei lavoratori e di responsabilità sociale. Tale scelta mette in evidenza l’importanza che l’organizzazione dà, sia alla qualità dei servizi erogati e quindi all’attenzione posta alle esigenze del cliente, ma anche a quelle che sono le esigenze legate alla tutela ambientale e degli operatori al fine di garantire la loro salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e di operare in un contesto che li garantisca sul rispetto di tutti i diritti umani e legali e infine di offrire a tutti gli interlocutori esterni (fornitori, istituzioni pubbliche, sindacati, opinione pubblica, etc.) un’immagine trasparente della società.

Il sistema di gestione è verificato annualmente e certificato secondo lo schema B4 dall’ente terzo di certificazione Rina.

In ottica di miglioramento, oltre agli audit programmati con l’ente di certificazione, l’organizzazione pianifica e conduce annualmente audit interni di controllo e verifica di applicazione delle procedure e di rispetto degli standard minimi di progettazione su tutti i principali processi produttivi, sulla base delle prescrizioni legislative applicabili ai settori specifici.

L’alta direzione ha designato il Rappresentante della Direzione per il SGI interno alla società che ha il compito di:

- a) assicurare che i processi necessari per il SGI siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati;
- b) riferire all’alta direzione sulle prestazioni del SGI e su ogni esigenza di miglioramento;
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell’ambito di tutta l’Organizzazione;
- d) svolgere le necessarie funzioni in relazione ai collegamenti con parti esterne su argomenti relativi al SGI.



E’ stato inoltre nominato il Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale (RLSA8000) facente parte del personale ed eletto direttamente all’interno delle rappresentanze sindacali. Il RLSA8000 rappresenta l’interfaccia tra la direzione e i lavoratori per gli aspetti riconducibili allo standard di riferimento SA8000 e svolge le seguenti mansioni:

- ✚ convoca riunioni con i lavoratori (anche all’interno delle rappresentanze sindacali interne) per analizzare e discutere in merito alle problematiche o aspetti riguardanti la gestione e l’applicazione del sistema di responsabilità sociale;
- ✚ partecipa alle riunioni periodiche con i rappresentanti della Direzione al fine di analizzare l’andamento del sistema e ai Riesami della Direzione;
- ✚ analizza in prima istanza le segnalazioni effettuate dai lavoratori in merito alle carenze e/o suggerimenti del sistema di responsabilità sociale;
- ✚ propone azioni correttive/preventive e/o di miglioramento in merito all’applicazione dei requisiti del sistema SA8000;
- ✚ collabora con il Responsabile del Sistema Integrato all’analisi dei risultati delle indagini di clima effettuate all’interno delle società del gruppo;
- ✚ collabora con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza in merito alle problematiche relative alla applicazione delle procedure di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✚ collabora con le Rappresentanze Sindacali interne.

Ingegnerie Toscane Srl ha sviluppato una particolare attenzione nei confronti di progetti inerenti la tutela dell'ambiente ed il risparmio energetico. Di seguito alcuni dei principali progetti sviluppati nel corso degli anni dall'azienda.

Progetto Actions for Systemic Aquifer Protection - Implementation and demonstration of a Protocol to scale down groundwater vulnerability to pollution due to overexploitation.

ASAP/LIFE06 ENV/IT/000255 A.S.A.P.

Lo scopo principale è stato quello di definire e dimostrare, ad una scala rappresentativa, la fattibilità tecnica ed economica di un protocollo per allontanare un acquifero da condizioni di vulnerabilità e di rischio di cambiamenti non reversibili delle sue caratteristiche. L'area A.S.A.P. comprende il distretto idrico di Pontedera. Si tratta di circa 1000 km di rete di distribuzione suddivisa fra i nove comuni di: Bientina, Pontedera, Calcinai, Cascina, Castelfranco di Sotto, Santa Croce sull'Arno, Vico Pisano, Santa Maria a Monte, San Miniato. I principali traguardi del progetto, concentrati sull'acquifero sovrassaturato di Bientina (Pisa) sono legati alla riduzione del prelievo di acqua del 10% e alla riduzione dell'utilizzo di energia del 10%; al ribaltamento del trend di abbassamento della falda (da -0.5m/a a +0.5 m/a); alla riduzione delle probabilità che acqua di bassa qualità ed elementi inquinanti migrino nell'acqua potabile e ad evitare fenomeni di sprofondamento del terreno e di declino delle zone umide con conseguente danno agli ecosistemi; alla diminuzione del pompaggio al minimo garantendo ai cittadini la costante disponibilità di acqua di qualità anche in caso di repentine fluttuazioni stagionali.



Project location	Pisa, IT
Project start date:	<02/10/2006>
Project end date:	<01/10/2009>
Total Project duration (in months)	<36> months
Total budget	€ 2.445.207
EC contribution:	€ 1.095.416

Progetto WIZ – WaterIze spatial planning: encompass future drinkwater management conditions to adapt to climate change LIFE 09 ENV/IT/000056

WIZ è un progetto innovativo che dimostra come si possa tener conto delle condizioni e disponibilità future di acqua quando si fanno scelte di pianificazione territoriale, urbanistica e per i cittadini, scelte di vita.

Con WIZ i Comuni, le Province e tutti coloro che si occupano di pianificazione territoriale e urbanistica possono prendere le proprie decisioni potendo consultare le informazioni relative alla stima dei fabbisogni e disponibilità di acqua potabile, confrontando fra scenari di insediamento e scenari climatici, con stime dei costi delle infrastrutture idriche necessarie. Ogni cittadino può trovare su Internet l'informazione sulla disponibilità (attuale e futura) di acqua potabile in un punto preciso, per esempio il luogo in cui vuole andare ad abitare: WIZ è infatti collegato con i sistemi informativi territoriali degli enti.

Project location	Pisa, Firenze (IT), A Coruña (ES)
Project start date:	<01/09/2010>
Project end date:	<30/08/2013>
Total Project duration (in months)	<36> months
Total budget	€ 1.896.540,00
EC contribution:	€ 942.370,00

I principali traguardi di WIZ sono stati:

- integrare nella pianificazione territoriale le analisi di lungo termine sulla gestione dell'acqua potabile,
- aumentare la consapevolezza e la partecipazione pubblica coinvolgendo cittadini e imprese alla gestione partecipata (governance) dell'acqua,
- sostenere l'istituzionalizzazione di questo approccio, favorendo modalità deliberative, ma anche incidendo su processi normativi o su elementi procedurali,
- consentire lo scambio e la collaborazione con altri progetti europei e la cooperazione transazionale,
- contribuire all'integrazione nelle normative locali del Quadro d'Azione Europeo per l'Adattamento al Cambiamento Climatico con particolare riguardo alle future condizioni di gestione dell'acqua.

Progetto ECO/12/332771 WETNET

Il progetto WETNET ha l'obiettivo di lanciare sul mercato un sensore di flusso innovativo inseribile in condutture in pressione che consenta ai gestori di migliorare notevolmente la capacità di controllo sulle reti di distribuzione idrica, riducendo i costi energetici e le emissioni in atmosfera ed ottimizzando l'uso della risorsa.

Il sistema WETNET è stato progettato per permettere flessibilità, distribuzione incrementale e scalabilità (ad esempio del numero di sensori), per convivere con sistemi di controllo di misurazione esistenti (incluse le infrastrutture di comunicazione), per avere una ridotta necessità di manutenzione durante il ciclo di vita operativa, per essere sostituito facilmente e per avere un impatto ambientale minimo, al momento dello smaltimento.



I servizi di supervisione e controllo di WETNET consentono una vasta gamma di elaborazioni dei dati e di informazioni (da semplici avvisi a simulazioni e previsioni) a supporto delle decisioni. Il flussometro WETNET, il sottosistema di comunicazione (RTU e di rete) ed il software di supervisione, rispondono alle esigenze del mercato e soddisfano i requisiti della certificazione European Technology Verification (ETV).

Un impianto di dimostrazione in scala reale in Italia, a Pisa servirà circa 100.000 abitanti equivalenti ed estenderà il sistema WETNET ad oltre 50 nodi.

Project location	Pisa, Milano(IT), A Coruña (ES)
Project start date:	<01/07/2013>
Project end date:	<01/07/2016>
Total Project duration (in months)	<36> months
Total budget	€ 952.814 €
EC contribution:	€ 476.406

Brevetti

Inoltre Ingegnerie Toscane Srl ha sviluppato una serie di strumentazione coperta da brevetti:

1. A screen casing structure for a well casing and method for making it (Struttura tubo filtro per un pozzo e metodo per realizzarlo) Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale PI/2009/A/000073 - Domanda di Brevetto Europeo EP 10763418.0 - Domanda di Brevetto Internazionale PCT/IB2010/001413 Ingegnerie Toscane srl. L'invenzione si colloca nell'ambito della Idrogeologia e nello sfruttamento minerario dei fluidi sotterranei. Il tubo filtro serve per contenere il materiale drenante e far trapelare il fluido all'interno del tubo pozzo.

2. Dispositivo per misurare la portata di un fluido - Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale ITPI2010A000145 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl. Misuratore di portata (Progetto WETNET).

3.Control Method for remote installations - Domanda di Brevetto Europeo EP 08002184.3 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl, Domanda di Brevetto Internazionale PCT/EP2009/00841. Software che provvede alla risoluzione degli indirizzi IP privati gestiti dalle compagnie telefoniche, si utilizza la trasmissione dati GPRS che è a basso costo rispetto ai collegamenti GSM con il vantaggio di essere costantemente collegati a tutte le RTU.



4. Apparato per ricavare energia elettrica dal flusso del fluido in particolare per alimentare elettricamente attrezzature associate al trasporto di tale fluido - Deposito Italiano Brevetto di Invenzione Industriale ITPI2009A000132 Ingegnerie Toscane srl Bre Elettronica srl. Dispositivo idroelettrico (Picoturbina©) per alimentare attrezzature associate al trasporto di liquidi in luoghi privi di rete elettrica. L'energia prodotta, accumulata in batterie tampone, garantisce alta affidabilità e continuità nel servizio.

La forza lavoro

Al 31 dicembre 2015 la forza lavoro totale di Ingegnerie Toscane è composta da 122 unità tutte impiegate con un contratto di lavoro dipendente. Il 90% dei dipendenti lavora con un contratto a tempo indeterminato a testimonianza dell'impegno dell'azienda a limitare il ricorso all'utilizzo di strumenti di flessibilità esclusivamente a situazioni di urgenza o di sostituzione di lavoratori assenti con diritto al mantenimento del posto. Tutti i lavoratori di Ingegnerie Toscane sono inquadrati nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Gas Acqua.

Soltanto due lavoratori hanno un contratto part-time. Dieci dipendenti (8 donne e due uomini) hanno beneficiato del congedo parentale, tutti sono rientrati a lavoro al termine del periodo.

Modifiche organizzative

Nel corso del 2015 ci sono state due modifiche organizzative. Con la prima è stato ridisegnato l'organigramma aziendale, separando l'attività di Ingegneria da quella di Innovazione e Ricerca. Con la seconda invece, è stato nominato il nuovo Direttore tecnico a cui è stata attribuita la responsabilità di tutte le attività progettuali della Società.



Forza lavoro suddivisa per tipologia contrattuale		2013	2014	2015
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto full-time	Uomini	51	71	80
	Donne	14	24	26
Lavoratori a tempo indeterminato con contratto part-time	Uomini	0	1	2
	Donne	0	1	2
TOTALE a tempo indeterminato		65	97	110
di cui	Uomini	51	72	82
	Donne	14	25	28
Lavoratori a tempo determinato				
	Uomini	14	5	7
	Donne	10	0	5
TOTALE		89	102	122
Contratti di somministrazione lavoro				
(*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	1	0	0
	Donne	0	0	0
Contratti di collaborazione a progetto				
(*Non sono conteggiati i contratti di collaborazione per membri del CDA)	Uomini	1	1	0
	Donne	0	0	0
Totale lavoratori con contratti atipici				
	Uomini	2	1	0
	Donne	0	0	0
Totale forza lavoro				
	Uomini	67	78	89
	Donne	24	25	33
TOTALE		91	103	122

Composizione del personale

La suddivisione del personale per qualifica professionale evidenzia una maggioranza di risorse nella categoria impiegatizia (89% sul totale dei dipendenti). Trattandosi di una società di Ingegneria, gli operai rappresentano il 5,6% della popolazione dei dipendenti.

L'incidenza del personale femminile sui dipendenti dell'azienda presenta un lieve incremento rispetto alla tendenza registrata nel biennio precedente, raggiungendo il 27% nel 2015.

Composizione del personale per qualifica

	Uomini	Donne
Dirigenti	2	0
Quadri	3	1
Impiegati	77	32
Operai	7	0
TOTALE	89	33



Rispetto alla composizione del personale per età, nel 2015, in linea con quanto rilevato nel biennio precedente, la grande maggioranza dei dipendenti si colloca nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni (78,7%). Da sottolineare l'aumento di due punti percentuali dei dipendenti alla fascia di età inferiore ai 30 anni segno della dinamicità aziendale. Rimane stabile nel triennio il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette (3 dipendenti).

Composizione del personale per fasce d'età

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
fino a 30	0	0	7	0
30-50	0	4	90	2
Oltre 50	2	0	12	5
TOTALE	2	4	109	7

Formazione

Nel corso del 2015 sono stati realizzati 100 interventi formativi registrando un incremento del 19% delle ore di docenza (che passano così da 693 a 853) rispetto all'anno precedente. Sono stati erogati corsi di aggiornamento per le principali figure della sicurezza, corsi di aggiornamento normativo e sul sistema di gestione integrato.

Formazione erogata per genere e qualifica

	2013	2014	2015
Ore medie di formazione annue per dipendente			
Uomini	23.1	26.7	30.8
Donne	17.0	24.6	26.4
Di cui:			
Dirigenti	2	20.3	35
Quadri	30	42	31.8
Impiegati	19.4	26.2	30.5
Operai	19.3	18	7.7

Le ore di formazione tecnica hanno visto un notevole incremento passando da 1359 nel 2014 a 3040 nel 2015. Ciò è legato allo svolgimento, nell'arco di tutto l'anno, di un Progetto Formativo sui diversi aspetti della Direzione Lavori che ha costituito il 47% di tutta la formazione svolta nell'azienda ed ha coinvolto un totale di 59 lavoratori.

Il tasso di copertura è pari al 99% del totale della forza lavoro.



Da sottolineare anche la riduzione della formazione a pagamento passata dal 63,9% del totale nel 2014 al 44,4% del 2015 a favore del ricorso ai finanziamenti passati dal 9,4% del 2014 al 30,9% del 2015 delle ore di formazione totali.

Salute e sicurezza

La società ha implementato il proprio sistema di gestione della sicurezza rivedendo e unificando le problematiche derivanti dalle due società precedenti alla fusione. Il documento di Valutazione dei Rischi unificato, le nomine e tutti gli aspetti relativi alla sicurezza sono a regime dallo start up della nuova realtà societaria.

L'alta direzione ha designato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione interno alla società che ha il compito di:

- a) promuovere, nel posto di lavoro, condizioni che garantiscano il più alto grado di qualità nella vita lavorativa, proteggendo la salute dei lavoratori, migliorando il loro benessere fisico, psichico, sociale e prevenendo malattie ed infortuni;
- b) assicurare l'implementazione del Sistema di gestione Integrato relativamente agli aspetti pertinenti la sicurezza dei lavoratori, fungendo da consulente specializzato del Datore di lavoro su ciò che attiene a tutte le incombenze (valutazione dei rischi, individuazione delle misure preventive, definizione delle procedure, informazione) relative alla promozione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

I compiti del RSPP sono prescritti dal D.LGS. n.81/2008 e s.m.i.

E' stato nominato il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) eletto direttamente dai lavoratori all'interno delle RSU, rappresenta l'interfaccia tra i lavoratori e il Servizio di Prevenzione e Protezione e la direzione per tutti gli aspetti riconducibili alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'alta direzione provvede a far svolgere al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza la formazione di base e i successivi aggiornamenti così come previsto dal D.LGS. n.81/2008 e s.m.i., garantisce a tale funzione di disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi necessari per l'esercizio delle funzioni e delle facoltà riconosciutegli così come previsto dal CCNL applicabile.

Nell'anno 2015 si è registrato un infortunio, che ha coinvolto un lavoratore del settore sicurezza cantieri relativo ad un incidente stradale in auto durante uno spostamento lavorativo.

Nel corso dell'anno non ci sono state violazioni di norme relative alla salute e sicurezza.

Nella tabella seguente si elencano gli obiettivi sulla sicurezza raggiunti.

Obiettivo	Attività Svolta
Aggiornamento del Documento Valutazione rischi alla revisione n°5;	Documento firmato dal datore di lavoro, medici competenti, RSPP e RLS ed approvato nel corso della Riunione periodica del 2015.
Nomina interna della figura del RSPP, in modo da avere una risposta più pronta alle esigenze di un sistema più complesso e strutturato;	Nomina firmata da datore di lavoro, risorsa interna individuata.
Nuova Nomina di RLS;	Nomina del RLS interno alla nuova RSU eletta dai dipendenti.
Nomina dei Medici Competenti suddivisi per le due sedi operative, coinvolti anche nella redazione del DVR, Nomina di un Medico Competente coordinatore;	Nomine firmate dal datore di lavoro.
Definito un piano di formazione aziendale e completate le esigenze rimanenti;	In ambito sicurezza sono stati effettuati corsi di formazione sulla sicurezza, base e aggiornamento (Accordo Stato - Regioni), corsi di aggiornamento primo soccorso ed antincendio, corsi specifici per crediti formativi professionali.
Definito un piano di visite mediche uniformato.	I Medici Competenti sono coordinati nella gestione del piano delle visite mediche uniformato, gestito in collaborazione con il RSPP.

I fornitori

Gli approvvigionamenti di Ingegnerie Toscane vengono effettuati in conformità al “Regolamento Acquisti” predisposto dall’organizzazione che viene recepito dalla procedura interna di Gestione degli approvvigionamenti.

Lo strumento informatico attraverso il quale vengono implementate le funzioni relative agli approvvigionamenti è SAP ed il sistema applicativo SAP-SRM (Supplier Relationship Management), che consente di gestire l’intero processo degli approvvigionamenti per via informatica su interfaccia WEB, oltre al sistema applicativo PPM che si interfaccia direttamente con i Responsabili di commessa SAP per la richiesta di risorse esterne.

Tali documenti descrivono le modalità di selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori ivi comprese le relative modalità di registrazione.

Le informazioni per l’approvvigionamento vengono definite dal “responsabile del processo” al momento della richiesta di acquisto e riguardano, ove opportuno:

- I requisiti per l’approvazione del prodotto o del servizio acquistato,
- I requisiti per la qualificazione del personale,
- I requisiti del sistema di gestione per la qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale.

La verifica dell’adeguatezza dei requisiti specificati viene effettuata secondo quanto descritto nei documenti sopra indicati.

A tale riguardo, la Società ha attivato una sezione fornitori sul proprio sito internet (<http://www.ingegnerietoscane.net/>), tramite il quale i fornitori possono accedere ai documenti necessari per qualificarsi.

Ai fini dell’inserimento nell’albo fornitori qualificati, i fornitore devono sottoscrivere una dichiarazione in ambito SA8000 con la quale si impegnano a:

- ✚ conformarsi a tutti i requisiti della norma SA8000,
- ✚ partecipare alle attività di monitoraggio aziendale,
- ✚ implementare tempestivamente azioni di rimedio e correttive con riguardo ad ogni non conformità rispetto ai requisiti dello standard di riferimento,
- ✚ informare immediatamente l’organizzazione di qualsiasi rilevante relazione economica con altri fornitori/subappaltatori e sub-fornitori.

Le informazioni

Nel corso del 2015 il sistema privacy è entrato a regime, non sono emerse osservazioni particolari nel corso dell’anno né non conformità registrate a sistema.



Il sistema è stato aggiornato alla luce delle nuove disposizioni normative e della nuova organizzazione aziendale ed è in continua evoluzione secondo gli aggiornamenti normativi.

Obiettivo	Attività Svolta
Aggiornamento del Disciplinary privacy ex-DPS con le nuove indicazioni legislative;	Presidio aziendale individuato, sia per Privacy che per norma su amministratore di sistema.
Nomine ed informative privacy effettuate per tutti i dipendenti;	Nomine ed informative privacy disponibili sulla intranet aziendale.
Lettere di consenso al trattamento dei dati per tutti i dipendenti;	Informative privacy inviate a tutti i dipendenti e disponibili sulla intranet aziendale.
Creazione nuove informative privacy per i fornitori esterni della società;	Informative privacy inviate a tutti i fornitori della società e disponibili sul sito istituzionale.

Data la tipologia di attività svolte Ingegnerie Toscane Srl ha principalmente aspetti ambientali di tipo indiretto ossia generati da terzi sui quali non sempre ha la possibilità di esercitare influenza.

Aspetti sui quali l'organizzazione non può esercitare alcuna influenza, sono ad esempio, quegli aspetti ambientali la cui diretta gestione è a carico dei titolari delle strutture e fabbricati presso i quali l'organizzazione svolge il proprio lavoro di ufficio.

Nonostante questo Ingegnerie Toscane Srl ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001:2004 per garantire il rispetto della normativa ambientale e il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali. La norma specifica infatti i requisiti per implementare ed attuare un sistema di gestione ambientale che sia di supporto all'organizzazione per raggiungere i propri obiettivi ambientali ed economici, tenendo conto delle prescrizioni legislative e degli aspetti ed impatti ambientali significativi. E' stata condotta una analisi ambientale iniziale al fine di individuare gli aspetti ambientali dell'organizzazione e determinarne l'impatto e la significatività degli stessi che viene costantemente aggiornata.

Rifiuti

Gli unici rifiuti generati dalle attività di ufficio sono i toner esauriti (circa 180 toner/anno per stampanti, fotocopiatrici e plotter), per il ritiro e riciclo dei quali è attivo un contratto con ditta autorizzata, che si occupa periodicamente della raccolta e conferimento dal deposito temporaneo unitamente al riciclo del materiale conformemente alle normative vigenti.

Sono stati predisposti inoltre dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani nei vari uffici e la ditta delle pulizie si occupa di conferire i rifiuti prodotti negli appositi cassonetti stradali per la raccolta differenziata.

Consumi

Per la normale attività di ufficio vengono utilizzati circa 3.000 kg carta all'anno.

Consumo acqua sede Firenze: circa 600-700 mc/anno; (I consumi sono quantificabili solo per la sede di Firenze mentre per Pisa sono in capo alla società proprietaria dell'immobile).

I consumi di energia per la sede di Firenze consistono nella contabilizzazione dei consumi di Energia elettrica e Metano. La prima viene utilizzata per il funzionamento degli impianti termici e di tutte le attività della organizzazione, il secondo è utilizzato per il riscaldamento dell'acqua calda sanitaria e dei locali bagni.

I consumi sono quantificabili solo per la sede di Firenze mentre per Pisa sono in capo alla società proprietaria dell'immobile.

Consumo di energia elettrica sede di Firenze: circa 237.000 kwh/anno,

Consumo gas metano sede di Firenze: 900 mc/anno.

Emissioni in atmosfera

Le uniche emissioni in atmosfera significative originate da Ingegnerie Toscane sono quelle di gas ad effetto serra derivanti dal consumo di carburante necessario per il parco mezzi e quelle connesse alla gestione degli impianti di condizionamento presenti presso la sede di Firenze, che sono in gestione direttamente ad Ingegnerie Toscane.

Il parco mezzi di Ingegnerie Toscane è composto da 79 autovetture (n°25 auto in benefit e n°29 auto della società per la sede Pisa e n°25 auto per la sede Firenze) e da un gruppo elettrogeno presente nelle sedi di Firenze per intervento nel caso di black-out elettrico.

Le auto sono principalmente alimentate a gasolio ed una parte a metano, per un consumo nel 2015 pari a lt 92.100.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei gas refrigeranti R-410A e R 407C presente negli impianti, la tenuta dei libretti di impianto e la manutenzione è affidata a ditta terza mediante contratto di manutenzione, iscritta al Registro nazionale Gas Fluorurati della CC.I.AA. ai sensi del D.P.R. n.43/2012. Inoltre Ingegnerie Toscane provvede annualmente alla comunicazione per il gas di scarico R-410A all'ISPRA, ai sensi dell'art. 16 del D.P.R. n.43/12.

Ingegnerie Toscane non ha ricevuto nel corso dell'anno sanzioni per mancato rispetto della normativa ambientale.

IMPEGNI PER IL FUTURO



Le sfide vinte del 2015

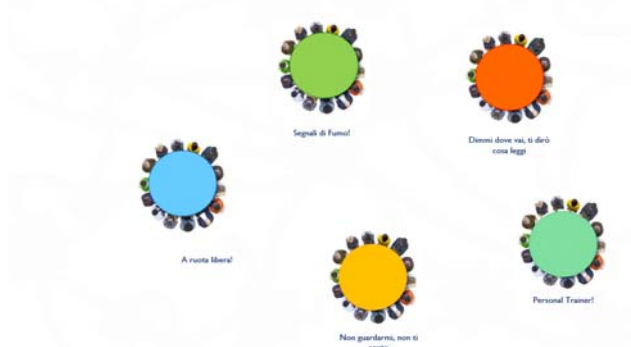
- ✦ Registrazione EMAS congiunta per il sito di Pagnana per Acque SpA e Acque Industriali Srl;
- ✦ Certificazione ENERGETICA secondo la norma UNI EN ISO 50001 per Acque Servizi Srl e Acque Industriali Srl;
- ✦ Accreditamento Laboratori microbiologici Pisa e Empoli e laboratorio chimico acque potabili Empoli;
- ✦ Finalisti, con il Bilancio di Sostenibilità 2013, alla seconda edizione del Premio Bilancio Sociale Aretè, nella categoria piccole e medie imprese.
- ✦ Proseguimento e consolidamento progetto Acque Tour
- ✦ Proseguimento e consolidamento progetto Acqua Buona
- ✦ Giornata mondiale dell'acqua: spettacoli teatrali con tema ACQUA per le scuole del territorio gestito
- ✦ Apertura ulteriori due fontanelli di acqua di alta qualità
- ✦ Proseguimento pubblicazione newsletter allegata alle bollette
- ✦ Progetto portaci a scuola: borracce nelle scuole di Capannori
- ✦ Bagninluce 2015: visita alla centrale di Caldaccoli in notturna
- ✦ Solidarietà: cena in bianco con la fontaniera e le brocche di Acque
- ✦ Inaugurazione nuova centrale di Montecalvoli
- ✦ Installazione di 20 erogatori presso edifici comunali e 4 presso la sede di Acque SpA
- ✦ Campagna di comunicazione sui fontanelli di acqua di alta qualità
- ✦ Cura della pubblicazione e diffusione del bilancio d'esercizio e del Bilancio di sostenibilità
- ✦ Sponsorizzazione Mostra autoritratto Leonardo
- ✦ Pubblicazione e presentazione volume Leonardo e l'acqua
- ✦ Coordinamento per incontri stakeholder e S. Anna per il BS
- ✦ Incontri con i lavoratori su tutto il territorio gestito
- ✦ Bimbi in bici Partecipazione al premio Top Utility
- ✦ Incontro con il personale per gli auguri di Natale del 16/12/2015

PROGETTO LA GRANDE OPPORTUNITA' GRUPPO ACQUE



Le sfide vinte del 2015

Gruppo Acque e Ingegnerie Toscane I primi cinque Tavoli di Lavoro



IMPEGNI PER IL FUTURO



PROGETTO LA GRANDE OPPORTUNITÀ

Il progetto di gruppo s'ispira agli studi e alle teorie di John. P. Kotter, docente della Harvard Business School dal 1972. Kotter è considerato il massimo studioso mondiale del cambiamento organizzativo. Decine di aziende hanno rafforzato i propri successi grazie alle sue teorie. Acque, insieme a tutto il Gruppo ACEA, ha deciso di avvalersi della consulenza della Kotter International. La direzione di ACEA ha introdotto in capogruppo e nelle società controllate il modello di «organizzazione duale»: affianco alla struttura gerarchica a cui restano in capo le responsabilità decisionali, ci sarà una rete di gruppi di lavoro trasversali a cui aderiscono i dipendenti su base volontaria e che potranno formulare progetti, proposte e idee da sottoporre al management.

Le sfide 2016 della Grande Opportunità

I nuovi tavoli di lavoro:

- ✓ Comunicazione interna
- ✓ Nuova intranet aziendale
- ✓ Parco mezzi
- ✓ Vestiario Operativi

ACEA 2.0

Investimenti per 500 mln per gestione digitale di infrastrutture e reti. Con nuova modalità di appalti, presto interventi e servizi funzioneranno con tecnologia mobile. Acea 2.0 diventa realtà. Nel corso di questi mesi, il Gruppo Acea ha avviato un percorso che, entro il 2016, permetterà di gestire attraverso innovative tecnologie mobile e in modo perfettamente integrato tutti i processi di lavoro: dalla realizzazione di infrastrutture ai servizi di manutenzione, dalla gestione delle reti al customer care, etc. Questa rivoluzione sarà possibile grazie al sistema Work Force Management (WFM), una piattaforma informatica digitale - realizzata dalla multinazionale SAP - che consentirà di coordinare e monitorare in tempo reale tutte le attività di Acea e dei suoi fornitori.

ACQUE 2.0

Anche Acque SpA implementerà tale informatizzazione entro il 2016. Una volta diventati operativi, i nuovi strumenti informatici permetteranno di gestire digitalmente ogni fase lavorativa dei di tutti gli interventi che Acque SpA realizza ogni anno sul territorio, riducendo di circa 1/3 i tempi di lavoro e di servizi forniti. Tecnici e operai, dotati di tablet e palmari, dopo aver completato ciascuna fase del proprio incarico, potranno documentarne gli esiti inviando foto georeferenziate. Questo consentirà un controllo in tempo reale dell'andamento dei lavori e degli interventi di manutenzione, con l'applicazione automatica di penali in caso di ritardi e di premialità (fino al 10% del valore dell'appalto) in caso di risultati ottimali. Il sistema permette inoltre di monitorare in real time le performance dei lavori eseguiti, che saranno valutate ogni quattro mesi sulla base di parametri di qualità del servizio elaborati e certificati da uno studio ad hoc.

La nuova piattaforma informatica integrata



HANA Platform

IMPEGNI PER IL FUTURO

Sistemi di Gestione

Adeguamento del Sistema di gestione integrato alle nuove edizioni delle norme 2014 e 2015

Il sistema di Gestione aziendale di gruppo sarà adeguato alle nuove edizioni delle norme SA8000:2014; UNI EN ISO 9001:20015 e UNI EN ISO 14001:2015.

La transizione sarà verificata dall'ente di certificazione entro novembre 2016.

Implementazione sistema di gestione Best4 LE SOLUZIONI SCARL

Nella società controllata Le Soluzioni Scarl sarà implementato il Sistema di gestione Best4 integrato a quello del resto del gruppo.

Il nostro programma di certificazione

		NUOVA	NUOVA				NUOVA			
	QUALITA'	QUALITA'	AMBIENTE	SICUREZZA	RESP SOCIALE			ENERGIA	EMAS	LABORATORI
	9001 ediz 2008	9001 ediz 2015	14001 ediz 2015	18001	semestrale SA8000:2008	semestrale SA8000:2008	SA8000:2014	50001	reg 1221:2009	17025
ACQUE SPA		ott-16	ott-16	ott-16	10-11 maggio 2016	ott-16	apr-17	ott-16	24-mag-16	gen-17
ACQUE INDUSTRIALI		ott-16	ott-16	ott-16	10-11 maggio 2016	ott-16	apr-17	ott-16	24-mag-16	
ACQUE SERVIZI		ott-16	ott-16	ott-16	10-11 maggio 2016	ott-16	apr-17	ott-16		
LE SOLUZIONI	10-11-12 maggio 2016	ott-16	ott-16	ott-16			apr-17			
nuove certificazioni										
transizione alle nuove norme di sistemi già certificati										
mantenimento certificazioni										

Estensione parametri in accreditamento dei laboratori

Entro febbraio 2016 sarà esteso a nuovi parametri l'accREDITAMENTO dei laboratori aziendali sia chimici che microbiologici.

Iniziative post analisi di materialità

1. istituire un presidio per la comunicazione interna;
2. attivare un gruppo utenti campione per sondare esigenze e proporre un canale di dialogo aperto;
3. attivare un protocollo di scambio comunicativo efficace e proficuo con i media
4. aprire all'intera catena di servizio la valutazione in merito alla sostenibilità ed alla responsabilità sociale.

Nuova applicazione per la rendicontazione della sostenibilità

E' in corso la predisposizione di una interfaccia informatica per la raccolta sistematica dei dati della sostenibilità.

Nuovo Sistema Acquisti

È stato presentato ed approvato il documento dove sono illustrati i processi e le procedure di acquisto, **un modello unico per tutte le Società del Gruppo**. Anche l'anagrafica dei fornitori sarà finalmente unica con il grande vantaggio di effettuare e mettere a fattor comune aggiornamenti e modifiche in tempo reale. Ipotesi Go Live: aprile 2016



TABELLA 1 - PARAMETRI SIGNIFICATIVI DEI PRINCIPALI IMPIANTI 2015

PARAMETRI SIGNIFICATIVI DEI PRINCIPALI IMPIANTI 2015								
COMUNE	IMPIANTO DI DEPURAZIONE	Potenzialità [A.E.]	TOTALE [m³/anno]	SST out [mg/L] Limite: 35	BOD out [mg/L O ₂] Limite: 25	COD out [mg/L O ₂] Limite: 125	NH ₄ out [mg/L] Limite: 15	P tot. out [mg/L] Limite:10
EMPOLI	Pagnana	88.670	5,882,541	5.69	2.50	29.76	1.57	0.60
POGGIBONSI	Le Lame	74.330	3,220,562	2.50	2.50	28.65	1.51	0.80
CASTELFIORENTINO	Cambiano	60.000	2,668,765	2.50	2.50	26.51	2.84	0.54
PIEVE A NIEVOLE	Intercomunale	60.000	5,097,603	5.43	2.50	35.86	7.40	1.53
PISA	S. Jacopo	40.000	3,965,606	12.99	7.27	41.41	6.96	1.88
PONTEDERA	Via Hangar	40.000	1,895,055	7.33	2.50	33.51	2.94	1.69
PISA	Tirrenia	35.000	776,314	10.27	2.50	23.79	1.84	2.66
PISA	Pisa Sud	35.000	3,570,502	17.47	2.50	31.17	3.12	1.28
PISA	La Fontina	30.000	2,458,306	5.10	2.50	23.36	3.56	2.04
CASCINA	San Prospero	20.000	1,652,193	11.51	2.50	31.63	3.13	3.10
PESCIA	Caravaggio	14.000	1,239,421	6.26	5.02	32.24	3.65	2.80
PONSACCO	Ponsacco	13.000	843,491	9.76	2.50	35.65	1.61	2.90
MASSA E COZZILE	Traversagna	12.000	1,044,356	19.90	24.06	105.73	21.71	4.49
PISA	Oratoio	10.000	668,114	10.94	5.98	39.71	7.31	1.54
PISA	Marina di Pisa	10.000	409,045	2.50	2.50	20.58	3.14	4.05

TABELLA 2 – RIFIUTI PRODOTTI PER SETTORE, TIPOLOGIA E DESTINAZIONE

	CER	Pericoloso/Non Pericoloso	Modalità di smaltimento	Descrizione CER	Tot x CER (ton)	Totale (ton)
Settore Depurazione e Fognatura	190801	NP	D15	vaglio	0,5900	73.689,453
			D14		767,7000	
	190802	NP	R13	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	884,8400	
			D01		62,5400	
			D14		1.700,1000	
	190805	NP	D14	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	381,9100	
			D08		40.024,3000	
			D09		7.751,4030	
			R10		5.404,9300	
			R03		5.456,8400	
			R12		2.537,9300	
			R13		7.052,6000	
	200304	NP	D08	fanghi delle fosse settiche	18,0000	
			D09		68,1600	
	200306	NP	D08	rifiuti della pulizia delle fognature	988,0000	
			D09		589,6100	
Settore Acquedotto	190902	NP	D01	fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	8,1300	847,350
			D09		827,7700	
			D14		11,4500	
Laboratorio	160509	NP	D09	sostanze chimiche di scarto diverse da quelle di cui alle voci 160506, 160507 e 160508	3,6340	5,6889
	160506	P	D15	sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da	0,0913	
			R13	sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	0,1990	
	180103	P	D15	rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni	1,6193	
			D10		0,1453	
Altre tipologie	060314	NP	D14	sali e loro soluzioni, diversi da quelli di cui alle voci 06 03 11 e 06 03 13	1,2500	131,057
	080318	NP	R05	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	0,0700	
			R13		0,1650	
	150102	NP	R12	imballaggi in plastica	0,3400	

CER	Pericoloso/Non Pericoloso	Modalità di smaltimento	Descrizione CER	Tot x CER (ton)	Totale (ton)
150103	NP	R12	imballaggi in legno	3,8200	
150106	NP	D14	imballaggi in materiali misti	1,9800	
		D15		11,2700	
		R12		9,8200	
		R13		10,7600	
150109	NP	D14	imballaggi in materia tessile	0,8400	
150110	P	D15	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	0,0195	
150203	NP	D15	assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 15 02 02	0,1100	
160104	P	R13	veicoli fuori uso	8,6000	
160214	NP	D15	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	0,1600	
		R12		0,2600	
		R13		2,0800	
160216	NP	R13	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	0,0500	
160601	P	R13	batterie al piombo	0,5000	
160604	P	R13	batterie alcaline (tranne 16 06 03)	0,0166	
160605	NP	R13	altre batterie ed accumulatori	0,0240	
161001	P	D09	soluzioni acquose di scarto, contenenti sostanze pericolose	0,4500	
161002	NP	D09	soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 16 10 01	21,0600	
170203	NP	D14	plastica	0,3800	
		D15		11,8000	
		R12		0,0600	
		R13		0,3000	
170302	NP	D14	miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 17 03 01	0,7000	
170401	NP	R13	rame, bronzo, ottone	16,6500	
170405	NP	R04	ferro e acciaio	22,1400	
		R12		1,4600	
		R13		1,2000	

CER	Pericoloso/Non Pericoloso	Modalità di smaltimento	Descrizione CER	Tot x CER (ton)	Totale (ton)
190809	NP	D15	miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, contenenti esclusivamente oli e grassi commestibili	0,7500	
190904	NP	D14	carbone attivo esaurito	1,9700	
200121	P	R13	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	0,0024	
Totale					74.673,5493

TABELLA 3 – DETTAGLIO REAGENTI UTILIZZATI IN LABORATORIO

Prodotto	Kg	Prodotto	Kg
Glicerolo	3	Sodio acetato	0,5
Acid glas C2	15	Sodio citrato	1,5
Acido acetico glaciale	1	Sodio dodecilbenzensolfonato	0,5
Acido cloridrico 0,1 N	50	Sodio idrossido 0,1 N	24
Acido cloridrico 1N	1	Sodio idrossido pasticche	2
Acido cloridrico 37%	2	Sodio tiosolfato 0,1 N	5
Acido fosforico	4	Solfati LCK153	6,5
Acido L(+) glutammico	0,5	Solfati LCK353	8,3
Acido nitrico 65%	10	Solfiti LCW054	0,5
Acido solforico 96%	2	Solfuri LCW053	0,5
Acqua ossigenata al 3 %	1,5	Soluzione cleaning AMS	0,5
Alcol etilico	10	Soluzione pulizia GaniN GCR200	2,2
Alcol isopropilico	20	Soluzione pulizia GaniP GCR100	3,55
Alcool etilico 96%	1,5	Soluzione rinse AMS	0,86
Alluminio LCK 301	2,25	Soluzione tampone pH 1,68	2
Alluminio LCK 301	1,35	Soluzione tampone pH 10	5
Arancio metile 0,1%	0,7	Soluzione tampone pH 12,45	2,5
Argento nitrato 0,1 N	8	Soluzione tampone pH 4	7,5
blu di metilene 1%	1,2	Soluzione tampone pH 7	11,5
Cianuri LCK 315	0,45	Soluzione tampone pH 9,21	3
Cloroformio	25	Standard alluminio 1000 mg/L	0,5
COD LCI 400	47	Standard ammonio 1000 mg/L	1,75
COD LCI 500	47	Standard antimonio	0,5
COD LCK 014	36,45	Standard arsenico 1000 mg/L	1,5
COD LCK 314	2,25	Standard boro 1000 mg/L	1,5
COD LCK 514	13,5	Standard bromuri 1000 mg/L	0,375
COD LCK 914	11,5	Standard cadmio 1000 mg/L	1,125
Cromo VI LCK 313	0,45	Standard calcio 1000 mg/L	0,25
Deterliquid C2	1	Standard cloriti 1000 mg/L	0,125
Dicloroisocianurato di sodio	0,5	Standard cloruri 1000 mg/L	3,5
DPD	1,5	Standard cobalto 1000 mg/L	0,5

Prodotto	Kg		Prodotto	Kg
Electrolyte Solution KCl 3M	0,25		Standard conducibilità 12,88 ms/cm	1,5
Fenolfateina 1 %	0,35		Standard conducibilità 1413 micros/cm	18
Ferro (III) cloruro	1,25		Standard conducibilità 50 μ S/cm	5,5
Ferro (III) nitrato nonidrato	1		Standard conducibilità 5000 micros/cm	8
Fiale NaCL	0,3		Standard conducibilità 84 μ S/cm	0,5
Glucosio	0,5		Standard cromo 1000 mg/L	0,5
Idrazina	0,5		Standard ferro 1000 mg/L	0,5
Idrossido ammonio 30%	2		Standard fluoruri 1000 mg/L	0,25
Idrossido di sodio 1 N	1		Standard fosfati 1000 mg/L	1,625
Kit Api 20E	0,02		Standard litio 1000 mg/L	0,25
Kit Gram	0,25		Standard magnesio 1000 mg/L	0,375
Magnesio cloruro	0,5		Standard manganese 1000 mg/L	0,5
Magnesio ossido leggero	0,5		Standard mercurio 1000 mg/L	0,65
MBAS LCK 332	1,4		Standard multielemento anioni	1,3
Ossidasi	0,02		Standard multielemento ICP	1,5
Potassio ftalato	0,2		Standard nichel 1000 mg/L	0,5
Potassio idrossido sol. per Cl	1		Standard nitrati 1000 mg/L	1,75
Potassio nitrato	0,5		Standard nitriti 1000 mg/L	0,5
Reattivo Erlick	0,0002		Standard pH 4,01	1
Reattivo Ganimede N GCA200	13,5		Standard pH 7,00	1,2
Reattivo Ganimede P GCA100	19,35		Standard pH 9,21	0,75
Reattivo XYL	0,003		Standard piombo 1000 mg/L	1,5
Rosso di metile 0,2%	0,75		Standard potassio 1000 mg/L	0,25
Standard TOC 10 mg/L	0,5		Standard rame 1000 mg/L	1,5
Standard vanadio 1000 mg/L	0,625		Standard selenio 1000 mg/L	0,5
Standard zinco 1000 mg/L	1		Standard silice 1000 mg/L	0,125
Tensioattivi cationici LCK 331	0,45		Standard sodio 1000 mg/L	1,1
TNI LCK 333	12,6		Standard solfato 1000 mg/L	2,75
Zinco solfato	0,5		Standard stagno 1000 mg/L	0,5
Zn	0,015		Standard stronzio 1000 mg/L	0,25

GRI CONTENT INDEX

Nella tabella seguente si evidenzia la corrispondenza fra gli indicatori GRI G4 e i contenuti riportati nel presente Bilancio. In base alla copertura delle standard disclosure e degli indicatori associati agli aspetti materiali, il livello di aderenza alle linee guida GRI G4 auto dichiarato del Gruppo Acque è "in accordance - core". Si sottolinea che la rendicontazione del Gruppo è al momento stata estesa al perimetro esterno solo per quanto riguarda l'aspetto energetico. La Società si impegna nei prossimi anni ad estendere la rendicontazione all'esterno per tutti gli aspetti risultati materiali dall'analisi di materialità.

INFORMATIVE STANDARD GENERALI			
INDICATORE		PAGINA	ASSURANCE ESTERNA
STRATEGIA E ANALISI			
G4-1	Dichiarazione del più alto decisore aziendale sulla rilevanza della sostenibilità.	PAG. 2	
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
G4-3	Nome dell'organizzazione	Frontespizio	✓
G4-4	Principali marchi, prodotti e servizi.	PAG. 24; 31-33 (Acque S.p.A.); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 107 (Le Soluzioni); PAG. 115 (Ingegnerie Toscane)	✓
G4-5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	PAG. 14 (Acque S.p.A.); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 107 (Le Soluzioni); PAG. 115 (Ingegnerie Toscane);	✓
G4-6	Numero di paesi dove opera l'organizzazione	Il Gruppo Acque opera esclusivamente sul territorio nazionale	✓
G4-7	Rendicontare la natura della proprietà e forma legale.	PAG. 15 (Acque S.p.A.); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 107 (Le Soluzioni); PAG. 115 (Ingegnerie Toscane)	✓
G4-8	Rendicontare i mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori).	PAG. 14; 35 (Acque S.p.A.); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 107 (Le Soluzioni); PAG. 115 (Ingegnerie Toscane)	✓
G4-9	Rendicontare dimensioni organizzazione, includendo numero di dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti.	PAG. 14-15; 49; 64-65 (Acque S.p.A.); PAG. 81; 85-86 (Acque Servizi); 92; 96-97 (Acque Industriali); PAG. 107; 112-113 (Le Soluzioni); PAG. 115; 119 (Ingegnerie Toscane)	✓
G4-10	Rendicontare: a. il numero totale dei dipendenti per contratto d'impiego e genere; b. il numero totale di dipendenti a tempo indeterminato suddivisi per categoria professionale e per genere; c. il totale della forza lavoro distinguendo dipendenti e lavoratori che operano sotto la supervisione dell'organizzazione suddiviso per genere; d. il numero totale della forza lavoro suddivisa per genere e per area geografica; e. se una porzione consistente del lavoro dell'organizzazione è svolta da lavoratori legalmente riconosciuti come autonomi, o individui diversi dai lavoratori dipendenti o lavoratori che operano sotto la supervisione dell'organizzazione, compresi i dipendenti e i lavoratori che operano sotto la supervisione degli appaltatori; variazioni significative nel numero dei dipendenti.	PAG. 50, 52 (Acque S.p.A.); PAG. 82-83 (Acque Servizi); PAG. 93-94 (Acque Industriali); PAG. 109 (Le Soluzioni); PAG. 119-120 (Ingegnerie Toscane)	✓
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	PAG. 55 (Acque S.p.A.); PAG. 82 (Acque Servizi); PAG. 93 (Acque Industriali); PAG. 109 (Le Soluzioni); PAG. 119 (Ingegnerie Toscane)	✓
G4-12	Descrizione della catena di fornitura.	PAG. 62-63 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG. 122 (Ingegnerie Toscane)	
G4-13	Rendicontare cambiamenti organizzativi.	PAG. 16; 49; 57-58; 82; 93; 107; 119	
G4-14	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.	PAG. 17-19 (Acque S.p.A.); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 108 (Le Soluzioni); PAG. 116 (Ingegnerie Toscane)	

INFORMATIVE STANDARD GENERALI			
INDICATORE		PAGINA	ASSURANCE ESTERNA
G4-15	Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce.	PAG.3- 4, 46- 47 (Acque S.p.A.)	
G4-16	Elencare l'appartenenza dell'organizzazione ad associazioni in cui essa detenga una posizione di governance, partecipi a progetti, fornisca fondi oltre le tasse di iscrizione, veda tale appartenenza come strategica.	PAG: 3 – 4; 20	
ASPETTI MATERIALI IDENTIFICATI E PERIMETRI			
G4-17	Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato.	PAG. 6	✓
G4-18	Descrizione del processo di definizione dei contenuti del report e suoi confini.	PAG. 6-9	✓
G4-19	Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del report.	PAG. 9-11	✓
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare: per chi sia tale facendo riferimento all'indicatore G4-17.	PAG. 9-11	✓
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare: per chi sia tale facendo riferimento a soggetti esterni all'organizzazione.	PAG. 9-11	✓
G4-22	Rendicontare eventuali modifiche avvenute su informazioni fornite in precedenti report.	Tutti i restatement sono opportunamente segnalati nel testo	✓
G4-23	Rendicontare cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodo di misurazione utilizzati nel report rispetto alle precedenti versioni.	PAG. 6; 10-11	✓
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
G4-24	Elenco degli SH coinvolti dall'organizzazione.	PAG. 8; 22-23	✓
G4-25	Rendicontare le basi utilizzate per l'identificazione e selezione degli SH coinvolti dall'organizzazione.	PAG. 7-8	✓
G4-26	Rendicontare l'approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli SH, includendo la frequenza di tale coinvolgimento e il caso in cui questo sia avvenuto come parte del processo di preparazione del Bilancio di Sostenibilità.	PAG. 7; 22-23;	✓
G4-27	Rendicontare i temi e le preoccupazioni principali emerse durante le iniziative di coinvolgimento SH, e come l'organizzazione abbia risposto a tali questioni.	PAG. 22-23	✓
PROFILO DEL RAPPORTO			
G4-28	Periodo di rendicontazione	PAG. 6	✓
G4-29	Data di pubblicazione del più recente bilancio	PAG. 6	✓
G4-30	Ciclo di reporting	PAG. 6	✓
G4-31	Fornire punto di contatto per questioni riguardanti il report.	PAG. 6	✓
G4-32	Specificare il livello di applicazione del GRI, riportando i contenuti GRI in sintesi (tabella); specificare la verifica esterna ove presente.	PAG. 6; 132-139; Relazione società di revisione EY	✓
G4-33	Politica e pratiche in essere circa la verifica esterna, specificando la relazione tra l'organizzazione e il fornitore di servizio.	PAG. 19	✓
GOVERNANCE			
G4-34	Rendicontare la struttura di governance, incluse commissioni del più alto organo di governo (specificando quelle responsabili nel processo decisionale su impatti economici, ambientali e sociali).	PAG. 16 (Acque S.p.A); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 108 (Le Soluzioni); PAG. 115 (Ingegnerie Toscane)	
ETICA E INTEGRITA'			
G4-56	Valori, principi, standard e norme di comportamento.	PAG. 3-4; 17	

INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE				
INDICATORI		PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
CATEGORIA: ECONOMICA				
PERFORMANCE ECONOMICA				
G4-DMA		PAG. 64-67 (Acque S.p.A); PAG. 85-86 (Acque Servizi); PAG. 96- 97 (Acque Industriali); PAG. 112-113 (Le Soluzioni); PAG. 123 (Ingegnerie Toscane)		
G4-EC1	Rendicontare il valore economico direttamente generato (ricavi) e distribuito (costi operativi, remunerazioni e benefit ai dipendenti, remunerazione al capitale di credito e di rischio, pagamenti alla Pubblica Amministrazione, donazioni e altri investimenti nella Comunità e il valore trattenuto in azienda).	PAG. 64; 66 (Acque S.p.A); PAG. 85-86 (Acque Servizi); PAG. 96- 97 (Acque Industriali); PAG. 112-113 (Le Soluzioni); PAG. 123 (Ingegnerie Toscane)		✓
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI				
G4-DMA		PAG. 63; 65 (Acque S.p.A.); PAG. 84; 85 (Acque Servizi); PAG. 95-96 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni)		
G4-EC7	Rendicontare il grado di sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti. Riportare l'impatto sulla comunità e sulle economie locali.	PAG.63; 65 (Acque S.p.A.); PAG. 85 (Acque Servizi); PAG. 96 (Acque Industriali); PAG. 112 (Le Soluzioni)	Il Gruppo Acque non rendiconta gli investimenti e i servizi suddivisi per commerciali, in kind, o pro bono	
CATEGORIA: AMBIENTE				
ENERGIA				
G4-DMA		PAG. 72 (Acque S.p.A.)		
G4-EN3	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	PAG. 72, 74 (Acque S.p.A.); PAG. 87 (Acque Servizi); PAG. 100 (Acque Industriali);	Non rendicontato per Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	✓
G4-EN4	Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione	PAG. 74 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN5	Intensità dell'energia	PAG. 74 (Acque S.p.A.); PAG. 100 (Acque Industriali)	Non rendicontato per Acque Servizi, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	✓
G4-EN6	Riduzione dei consumi energetici	PAG. 73-74 (Acque S.p.A.);	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN7	Riduzione del bisogno energetico di prodotti e servizi	PAG. 72 (Acque S.p.A.);	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
ACQUA				
G4-DMA		PAG. 25-26 (Acque S.p.A.); 98 (Acque Industriali);	Non rendicontato per Acque Servizi, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN8	Totale acqua prelevata suddivisa per fonte	PAG. 25-26 (Acque S.p.A.); 98 (Acque Industriali)	Non rendicontato per Acque Servizi, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	✓
G4-EN10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	PAG. 26 (Acque S.p.A.); PAG. 98 (Acque Industriali)	Non rendicontato per Acque Servizi, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane. Per Acque SpA e acque Industriali è riportato il quantitativo totale non la percentuale.	
BIODIVERSITA'				
G4-DMA		Si rimanda al sito sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le	

INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE				
INDICATORI		PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
			Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN11	Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	Si rimanda al sito sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o ad aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	Si rimanda al sito sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN13	Habitat protetti o ripristinati	Si rimanda al sito sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
G4-EN14	Numero di specie elencate nella Lista Rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	Si rimanda al sito sociale.acque.net	Non rendicontato per Acque Servizi, Acque Industriali, Le Soluzioni e Ingegnerie Toscane	
EMISSIONI				
G4-DMA		PAG. 102-104 (Acque Industriali);		
G4-EN15	Emissioni dirette di gas effetto serra	PAG. 104 (Acque Industriali);		✓
G4-EN16	Emissioni indirette di gas effetto serra	PAG. 104 (Acque Industriali);		✓
G4-EN21	NOx, SOx, e altri emissioni significative nell'aria	PAG. 102-104 (Acque Industriali)		✓
SCARICHI E RIFIUTI				
G4-DMA	-			
G4-EN22	Totale acqua scaricata qualità e destinazione	PAG. 31-33, tabella 1 appendice (Acque S.p.A.); PAG. 98-99 (Acque Industriali)	Non rendicontato per Ingegnerie Toscane, Le Soluzioni e Acque Servizi	✓
G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	PAG. 78-79; tabella 2 appendice (Acque S.p.A.); PAG. 105-106 (Acque Industriali) PAG. 90-91 (Acque Servizi); PAG. 123 (Ingegnerie Toscane)	Non rendicontato per Le Soluzioni	✓
G4-EN24	Numero e volume di sversamenti significativi	PAG.80 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Ingegnerie Toscane, Le Soluzioni e Acque Servizi	✓
G4-EN26	Identità, dimensione, stato di salvaguardia, e valore della biodiversità presente nei corpi idrici e i relativi habitat, che sono significativamente interessati dagli scarichi dell'organizzazione e dagli sversamenti.	Si rimanda al sito sociale.acque.net	Non rendicontato per Ingegnerie Toscane, Le Soluzioni, Acque Servizi, Acque Industriali	
PRODOTTI E SERVIZI				
G4-DMA		PAG. 18; 65 (Acque S.p.A.); PAG. 85 (Acque Servizi); PAG.92 (Acque Industriali); PAG. 117-118 (Ingegnerie Toscane); PAG.107 Le Soluzioni		
G4-EN27	Entità di mitigazione degli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi	PAG. 18 (Acque S.p.A.); PAG. 85 (Acque Servizi); PAG.92 (Acque Industriali); PAG. 117-118 (Ingegnerie Toscane)	Non applicabile per Le Soluzioni	
COMPLIANCE				
G4-DMA		PAG. 80 (Acque S.p.A.); PAG. 106 (Acque Industriali); PAG. 91 (Acque Servizi)		
G4-EN29	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto a regolamenti e leggi in materia ambientale	PAG. 80 (Acque S.p.A.); PAG. 106 (Acque Industriali); PAG. 91 (Acque Servizi); PAG.111 (Le Soluzioni); PAG. 123 (Ingegnerie Toscane)	Per Acque Servizi è rendicontato il n° delle sanzioni ricevute non il valore monetario	
TRASPORTI				

INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE				
INDICATORI		PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
G4-DMA		PAG. 75 (Acque S.p.A.); PAG. 89 (Acque Servizi); PAG. 104 (Acque Industriali); PAG. 114 (Le Soluzioni); PAG. 123 (Ingegnerie Toscane)		
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	PAG. 75 (Acque S.p.A.); PAG. 89 (Acque Servizi); PAG. 104 (Acque Industriali); PAG. 114 (Le Soluzioni); PAG. 123 (Ingegnerie Toscane)		
COMPLESSIVO				
G4-DMA		PAG. 68 (Acque SpA)		
G4-EN31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente per tipologia	PAG. 68 (Acque SpA)	Non rendicontato per Ingegnerie Toscane, Le Soluzioni, Acque Industriali e Acque Servizi	
CATEGORIA: SOCIALE				
SOTTO-CATEGORIA: PRATICHE LAVORATIVE E LAVORO DIGNITOSO				
LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI				
G4-DMA		PAG. 55 Gruppo		
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	PAG. 57 Gruppo		
SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO				
G4-DMA		PAG. 60 (Acque S.p.A.); PAG. 81 (Acque Servizi); PAG. 92 (Acque Industriali); PAG. 116 (Ingegnerie Toscane)		
G4-LA5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	Coperto dalla legislazione italiana		
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	60-63 (Acque S.p.A.); 83 (Acque Servizi); 94 (Acque Industriali); 110 (Le Soluzioni); 121 (Ingegnerie Toscane)	Non è stata riportata la suddivisione degli indici infortunistici per genere in quanto ritenuto non materiale per il business. Attualmente, inoltre, è monitorato esclusivamente il numero di infortuni dei contrattisti di Acque SpA	✓
G4 LA7	Lavoratori con elevata incidenza o rischio di malattie occupazionali	60 (Acque S.p.A.); 83 (Acque Servizi); 94 (Acque Industriali); 110 (Le Soluzioni)		✓
G4-LA8	Accordi formali con sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	Coperto dalla legislazione italiana		
FORMAZIONE				
G4-DMA		PAG. 59 (Acque S.p.A.); PAG. 83 (Acque Servizi); PAG. 94 (Acque Industriali); PAG. 110 (Le Soluzioni); PAG. 120 (Ingegnerie Toscane)		
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	PAG. 59 (Acque S.p.A.); PAG. 83 (Acque Servizi); PAG. 94 (Acque Industriali); PAG. 110 (Le Soluzioni); PAG. 120 (Ingegnerie Toscane)		✓
G4-LA10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	PAG. 59 (Acque S.p.A.); PAG. 83 (Acque Servizi); PAG. 94 (Acque Industriali); PAG. 110 (Le Soluzioni); PAG. 120 (Ingegnerie Toscane)		

INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE				
INDICATORI		PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere.	PAG: 55 Gruppo		
ASSESSMENT DEI FORNITORI SU PRATICHE DI LAVORO				
G4-DMA		PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane)		
G4-LA14	Percentuale di nuovi fornitori monitorati su pratiche di lavoro	PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane)		
G4-LA15	Potenziati ed attuali impatti negativi su pratiche di lavoro nella catena di fornitura	PAG. 62 (Acque S.p.A.);	Non rendicontato per Ingegnerie Toscane, Le Soluzioni, Acque Industriali e Acque Servizi	
GESTIONE DELLE LAMENDELE RELATIVE A PRATICHE LAVORATIVE				
G4-DMA		PAG. 17 Gruppo; PAG. 55 (Acque S.p.A.)		
G4-LA16	Numero di segnalazioni su pratiche di lavoro	PAG. 17 Gruppo; PAG. 55 (Acque S.p.A.)		
SOTTO-CATEGORIA: DIRITTI UMANI				
INVESTIMENTI				
G4-DMA		PAG. 59		
G4-HR2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	PAG. 59 (Acque S.p.A.)	Non rendicontato per Ingegnerie Toscane, Le Soluzioni, Acque Industriali e Acque Servizi	
LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA				
G4-DMA		PAG.55 Gruppo		
G4-HR4	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	Coperto dalla normativa		
LAVORO MINORILE				
G4-DMA		Coperto dalla normativa		
G4-HR5	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	Coperto dalla normativa		
LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO				
G4-DMA		Coperto dalla normativa		
G4-HR6	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni loro forma	Coperto dalla normativa		
ASSESSMENT SUI DIRITTI UMANI DEI FORNITORI				
G4-DMA		PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane)		
G4-HR10	Percentuale di nuovi fornitori monitorati su criteri relativi ai diritti umani	PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane) *Tutti i fornitori qualificati in albo sono stati valutati sui diritti umani secondo i requisiti SA8000. Gli audit effettuati dai DI comprendono anche		

INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE				
INDICATORI		PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
		requisiti relativi ai diritti umani.		
G4-HR11	Potenziati ed attuali impatti negativi sui diritti umani nella catena di fornitura	PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane) *Tutti i fornitori qualificati in albo sono stati valutati sui diritti umani secondo i requisiti SA8000. Gli audit effettuati dai DI comprendono anche requisiti relativi ai diritti umani.		
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI IN MATERIA DI DIRITTI UMANI				
G4-DMA		PAG. 17 Gruppo		
G4-HR12	Numero di segnalazioni su diritti umani	PAG. 17 Gruppo		
SOCIETA'				
ANTI-CORRUZIONE				
G4-DMA		PAG. 17 Gruppo; PAG. 108 Le Soluzioni		
G4-SO3	Numero e percentuale di operazioni valutate per rischi legati alla corruzione.	PAG. 17 Gruppo		
G4-SO4	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	PAG. 17 Gruppo		√
G4-SO5	Episodi confermati di corruzione e azioni prese	PAG. 17 Gruppo; PAG. 108 Le Soluzioni		
ASSESSMENT DEI FORNITORI SU IMPATTO SULLA COMUNITA'				
G4-DMA		PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane)		
G4-SO9	Percentuale di nuovi fornitori monitorati su criteri relativi all'impatto sulla comunità	PAG. 62 (Acque S.p.A.); PAG. 84 (Acque Servizi); PAG. 95 (Acque Industriali); PAG. 111 (Le Soluzioni); PAG 122 (Ingegnerie Toscane)		
SUB-CATEGORY: RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO				
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI				
G4-DMA		PAG. 27-29; 31-33		
G4-PR1	Percentuale di categorie di prodotti o servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono monitorati in ottica di miglioramento	PAG. 27-29		√
G4-PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	PAG. 27-29		√
ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI				
G4-DMA		PAG. 27-29; 31-33; 43-44		
G4-PR3	Rendicontare le tipologie di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure, e percentuale di prodotti e servizi rilevanti che sono soggetti a tali richieste di indicazioni (es. procedure di acquisto, composizione del prodotto/servizio se ha impatto ambientale o sociale ecc.)	PAG. 27-29		
G4-PR4	Rendicontare il numero totale dei casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura del prodotto e dei servizi a seconda del tipo di risultato	PAG. 27-29		
G4-PR5	Rendicontare i risultati di indagini di customer	PAG. 43-44		√

INFORMATIVE STANDARD SPECIFICHE				
INDICATORI		PAGINA	OMISSIONI	ASSURANCE ESTERNA
	satisfaction.			
PRIVACY DEL CLIENTE				
G4-DMA		Non ci sono stati reclami relativi a violazione della privacy o perdita di dati dei clienti; PAG. 108 (Le Soluzioni)		
G4-PR8	Rendicontare il numero totale dei reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente	Non ci sono stati reclami relativi a violazione della privacy o perdita di dati dei clienti; PAG. 108 (Le Soluzioni)		
COMPLIANCE				
G4-DMA		PAG.42		
G4-PR9	Rendicontare il valore monetario delle principali sanzioni dovute alla non-conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	PAG.42		

Acque S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul "Bilancio di
Sostenibilità 2015"

Relazione della società di revisione indipendente sul "Bilancio di Sostenibilità 2015"

Agli Amministratori della Acque S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del "Bilancio di Sostenibilità 2015" (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") della Acque S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Acque") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Acque in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("*ISAE 3000*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata, che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*", e sono riepilogate di seguito:

- a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Acque al 31 dicembre 2015, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, in data 13 aprile 2016;
- b. analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo Acque;
- c. analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- d. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Acque S.p.A. e con il personale di Acque Industriali S.r.l., Acque Servizi S.r.l. e Le Soluzioni S.c.ar.l., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- e. analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- f. analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Acque S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

I dati e le informazioni oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle "G4 Sustainability Reporting Guidelines", nella tabella "GRI Content Index" del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, non abbiamo svolto procedure di verifica in relazione ai dati e alle informazioni riportate nella sezione "Ingegnerie Toscane".

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("*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.

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il "Bilancio di Sostenibilità 2015" del Gruppo Acque al 31 dicembre 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 21 aprile 2016

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Filippo Maria Aleandri
(Socio)

Le aziende protagoniste del presente bilancio di sostenibilità sono la capogruppo Acque S.p.A e le società controllate Acque Industriali S.r.l., Acque Servizi S.r.l. e Le Soluzioni S.c.a.r.l.

Acque SpA

Sede legale: via Garigliano 1- 50053 Empoli
Sede amministrativa: via Bellatalla 1- 56121 Ospedaletto Pisa
Sito Internet: www.acque.net
e-mail: info@acque.net

Acque Industriali Srl

Sede legale: via Bellatalla 1- 56121 Ospedaletto Pisa
Sede amministrativa: via Molise 1 – 56025 Gello di Pontedera Pisa
Sito Internet: www.acqueindustriali.net
e-mail: info@acqueindustriali.net

Acque Servizi Srl

Sede legale e amministrativa: Via Bellatalla 1- 56121 Ospedaletto Pisa
e-mail: info@acqueservizi.net

LE SOLUZIONI - Società Consortile a r. l.

Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)
Sito Internet: www.lesoluzioni.net
email: info@lesoluzioni.net

Si ringraziano tutti i Referenti delle diverse aree aziendali che hanno collaborato alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità 2015.