BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ANNO 2016

Azienda Cuneese dell'Acqua S.p.A.

Bilancio di Sostenibilità

Anno 2016

Lavoro a cura di:

Gruppo di Lavoro per il Bilancio di Sostenibilità dell'Azienda Cuneese dell'Acqua s.p.a.

KPMG Advisory S.p.A.

La Direzione ringrazia tutti coloro che hanno reso possibile la realizzazione di questo documento

Sede: corso Nizza 88, 12100 Cuneo

Telefono 800.194.065

Fax 0171.326710

1. LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Il concetto di sviluppo sostenibile occupa da tempo un ruolo centrale nel dibattito sulla definizione dei modelli di crescita futuri. L'evoluzione della nostra società deve considerare prioritarie una serie di tematiche. Su tutte si evidenziano: la tutela dell'ambiente, la solidarietà territoriale e l'equità sociale, in un'ottica che includa ed integri i diritti delle generazioni future. In questo contesto, ACDA ritiene che le aziende pubbliche debbano orientare i propri comportamenti secondo percorsi volti a rafforzare sempre più la sostenibilità.

Per ACDA, che per la natura intrinseca della propria missione si trova a dover gestire servizi primari rilevanti, ciò significa continuare a soddisfare i bisogni dell'ampio territorio servito attraverso una strategia operativa ed una condotta di azioni volte a porre crescente attenzione alla popolazione e sviluppare attività e processi compatibili con l'ambiente oltre che con la salute dei propri dipendenti.

Nel corso degli anni, ACDA ha agito in maniera responsabile prestando la massima attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini, dimostrando capacità di ascolto delle articolate necessità del territorio.

ACDA, sulla base del proprio patrimonio di valori e delle esperienze acquisite, promuove da sempre e attua politiche di responsabilità sociale come conferma il riconoscimento "Sodalitas Social Award 2016" assegnato da Assolombarda Milano.

È pertanto con orgoglio che ACDA presenta la Prima Edizione del proprio Bilancio di Sostenibilità. La continuità che ACDA vuole d'ora innanzi dare a questo tipo di rendicontazione dimostra l'importanza che attribuisce all'obiettivo di mantenere sempre alto il livello di informazione e dialogo con i portatori di interesse del territorio cuneese.

Il 2016 è stato un anno impegnativo.

Il perimetro della azienda si è ampliato. Si è passati, infatti, da 69 Comuni serviti a 87, distribuiti su un territorio prevalentemente montano e con difficoltà gestionali notevoli, ben contenute dalla dedizione di tutti i dipendenti.

Il massimo dell'impegno e della solidarietà sono emersi nelle zone colpite dall'alluvione a fine 2016 e, come già accadde in passato per altri eventi calamitosi, tutte le maestranze hanno dimostrato grande disponibilità e spirito di iniziativa. A rafforzamento dell'operatività agita prontamente nelle zone alluvionate, i lavoratori hanno devoluto una quota del premio di produzione ad una zona duramente colpita dall'evento alluvionale.

Si è poi continuato a migliorare il modello di organizzazione e gestione ai fini della sicurezza sul lavoro, dell'adeguamento alle norme in materia di antiriciclaggio e anticorruzione, sottolineando il concetto che, nell'attuazione delle normative, l'azienda persegue, naturalmente, una reale volontà di azioni trasparenti e oneste.

Il 2016 è stato, infine, anche un anno in cui sono proseguiti i piccoli ma numerosi passi del miglioramento continuo: fatti meno eclatanti, più silenziosi, ma fondamentali per il mantenimento di un elevato standard di servizio.

Livio Quaranta — Manuela Luciano

Il Presidente — **L'Amministratore Delegato**

2. GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di Sostenibilità dell'Azienda Cuneese Dell'Acqua s.p.a. (di seguito anche "**ACDA**" o "**Azienda**") intende offrire una rappresentazione accurata, esaustiva e trasparente delle strategie, delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti dall'Azienda nel garantire la propria crescita economica e lo sviluppo del business, tenendo in considerazione le aspettative di tutti gli stakeholder coinvolti e ricercando il miglioramento continuo degli impatti ambientali e sociali generati dalle proprie attività.

Come previsto dalle **Linee Guida per il reporting di sostenibilità** (versione G4) del **Global Reporting Initiative** (GRI) scelte come standard di riferimento per la redazione del documento, i contenuti della presente Relazione sono stati individuati attraverso il processo di **analisi di materialità** che ha portato all'identificazione degli ambiti in cui si concentrano i maggiori rischi e opportunità per sviluppare il business aziendale in una prospettiva di lungo termine e di creazione di valore per tutti gli stakeholder.

L'individuazione degli indicatori attraverso cui monitorare e comunicare esternamente le performance di sostenibilità dell'Azienda si basa sul **set di indicatori dettagliati nelle Linee Guida GRI G-4**: la sezione "Nota Metodologica" contiene un prospetto che evidenzia per ciascun tema materiale identificato da ACDA il relativo aspetto GRI di riferimento da cui derivano i KPI riportati nella Relazione. La tavola di riepilogo degli indicatori GRI riporta un rimando preciso al punto all'interno del presente documento in cui trovano la rendicontazione e gli indicatori previsti dallo standard GRI G-4. Il lettore ha così modo di ricostruire agevolmente il **collegamento fra i temi identificati come materiali**, gli **indicatori GRI di riferimento** e le **pagine del documento** in cui questi vengono descritti e rendicontati.

Tutti i dati riportanti all'interno di questo documento sono relativi all'anno fiscale **1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2016**.

Sommario

1. LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO 1

2. GUIDA ALLA LETTURA 2

3. IL MONDO ACDA 5
3.1. Identità aziendale e rapporto con i Comuni del territorio 6
3.2. La storia di ACDA 8
3.3. I servizi offerti e il territorio servito 9
3.4. Il contesto normativo di riferimento 11

4. LA SOSTENIBILITÀ IN ACDA 13
4.1. Missione, strategia e valori 14
4.2. Gli stakeholder di ACDA 17
4.3. Le priorità di ACDA 19

5. L'ASSETTO ORGANIZZATIVO DI ACDA 25
5.1. Il modello di Governance 26
5.2. La riorganizzazione della struttura aziendale 28
5.3. La trasparenza nella gestione 30
5.4. La gestione dei rischi aziendali 33
5.5. La definizione del piano tariffario 38
5.6. Il piano degli investimenti nell'ambito degli interventi del piano d'ambito territoriale 39
5.7. Il rapporto con i fornitori 40

6. IL RAPPORTO CON GLI UTENTI 43
6.1. La Carta del Servizio Idrico Integrato 44
6.2. La gestione dei reclami 50
6.3. La gestione delle morosità 50

7. USO DELLA RISORSA IDRICA E RISPETTO DEL TERRITORIO 51
7.1. Le fonti di approvvigionamento e la potabilizzazione delle acque 52
7.2. La rete di acquedotto 54
7.3. Le perdite idriche 55
7.4. La gestione delle emergenze idriche 56
7.5. La qualità dell'acqua potabile 57
7.6. Raccolta e depurazione delle acque reflue 58
7.7. Il trattamento e la qualità delle acque reflue 60
7.8. L'utilizzo di energia 62
7.9. Le emissioni di gas ad effetto serra 63
7.10. La gestione dei rifiuti 64
7.11. La salvaguardia degli ambienti protetti 64

8. LE PERSONE 67
8.1. La composizione del personale 68
69
8.2. Remunerazione e valutazione delle competenze 69

8.3. Le pari opportunità 70
8.4. La crescita professionale delle persone 70
8.5. La formazione del personale 71
8.6. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro 72
8.7. Le relazioni industriali 74

9. LE RELAZIONI CON LE COMUNITÀ LOCALI 75

10. UN'AGENDA PER IL FUTURO 79

11. KPI 81

12. NOTA METODOLOGICA 95

13. GLOSSARIO 97

14. INDICE GRI 98

3. IL MONDO ACDA

87
Comuni serviti al 31.12.2016

217.896
Abitanti serviti
Oltre 300.000 nelle stagioni turistiche

3.336,74 Km²
Estensione del territorio servito

49.224.595 m³
Acqua prelevata

19,5 milioni di €
Valore generato e distribuito agli stakeholder

108
Dipendenti ACDA al 31.12.2016

4.500
Ore di formazione erogate al personale ACDA

25.826.821 m³*
Acqua depurata re-immessa nel sistema naturale
**Il dato si riferisce agli utenti che usufruiscono di tale servizio, che sono circa i 2/3 degli abitanti serviti*

3.1. Identità aziendale e rapporto con i Comuni del territorio

L'Azienda Cuneese dell'Acqua s.p.a. nasce il 30 giugno 2003, a seguito dell'adeguamento alle disposizioni normative definite dal decreto di legge n. 267 del 18 agosto 2000 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) dalla preesistente società speciale denominata "Azienda Cuneese Dell'Acqua". ACDA è una società per azioni a capitale interamente pubblico, fortemente radicata sul territorio in cui opera grazie anche alla decisione di vincolare per Statuto il possesso delle azioni ai soli Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale 4 Cuneese (ATO 4).

Nel corso degli anni il numero dei Comuni soci direttamente gestiti da ACDA è aumentato gradualmente, attraverso un percorso di integrazione con varie realtà caratterizzate dalla continuità territoriale in ambito alpino omogeneo e dalla compatibilità tecnica dei servizi, con l'obiettivo di riunire tutti i Comuni dell'Area Alpina Cuneese. Al 31 dicembre 2016 l'azienda era partecipata da 87 Comuni situati in un territorio che abbraccia l'hinterland cuneese, le valli Gesso, Vermenagna, Pesio, Stura, Grana, Varaita, Maira, Tanaro, Mongia e Po oltre a Caramagna.

Gli **87** Comuni soci di Azienda Cuneese Dell'Acqua s.p.a.

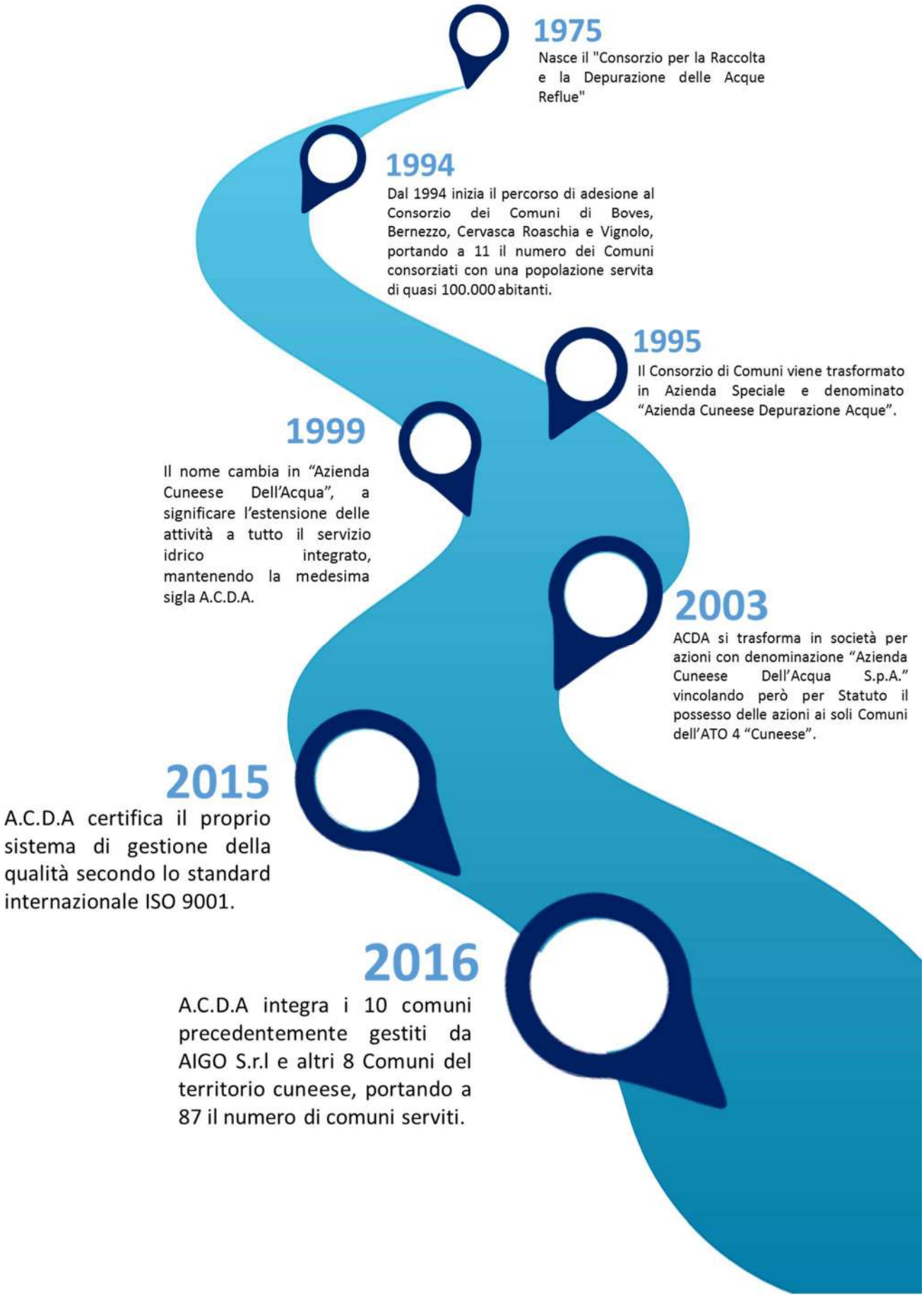
Acceglio
Aisone
Alto
Argentera
Bagnasco
Beinette
Bellino
Bernezzo
Briga Alta
Borgo San Dalmazzo
Boves
Brondello
Brossasco
Busca
Caprauna
Caraglio
Caramagna Piemonte
Cartignano
Castellar
Castelletto Stura
Centallo
Cervasca
Ceva
Chiusa Pesio
Costigliole Saluzzo
Crissolo
Cuneo
Demonte
Dronero
Entracque
Envie
Frabosa Sottana
Frassino
Gaiola
Gambasca
Garessio
Isasca
Lagnasco
Lesegno
Limone Piemonte
Magliano Alpi
Manta
Margarita
Moiola
Mombasiglio
Monastero Vasco
Montaldo di Mondovì
Montanera
Morozzo
Nucetto
Oncino
Ormea
Ostana
Paesana
Pagno
Pamparato
Perlo
Peveragno
Pianfei
Piasco
Pietraporzio
Pontechianale
Pradleves
Priero
Priola
Revello
Rittana
Roaschia
Robilante
Roburent
Rocca de'Baldi
Roccabruna
Roccasparvera
Roccavione
Rossana
Sambuco
Sampeyre
Sanfront
Tarantasca
Torre Mondovì
Valdieri
Valloriate
Valmala
Venasca
Vernate
Vignolo
Villar San Costanzo

Verso la razionalizzazione del servizio idrico integrato: l'acquisizione di AIGO

Alla fine del 2015 sono iniziate le trattative per la fusione per incorporazione di AIGO S.r.l, società di gestione del servizio idrico di 10 Comuni situati prevalentemente nel quadrante saluzzese. Per ACDA tale processo di fusione, terminato nei primi mesi del 2016, si inserisce in una strategia più ampia volta a razionalizzare il sistema di gestione delle acque attraverso il consolidamento dei gestori presenti sul territorio.

A seguito dell'acquisizione di AIGO, ACDA ha integrato 10 Comuni tra i propri soci e 10 dipendenti sono entrati a far parte del personale dell'Azienda. ACDA ha inoltre ereditato 341 km di rete idrica e 93 km di rete fognaria oltre a 105 fonti e 35 impianti di depurazione. Nel corso dell'anno l'Azienda ha promosso diversi progetti per il controllo delle nuove infrastrutture e per il loro allineamento agli standard di qualità ed efficienza definiti da ACDA.

3.2. La storia di ACDA



3.3. I servizi offerti e il territorio servito

Ad ACDA è affidata la gestione del servizio idrico integrato per i Comuni soci appartenenti all'ATO 4 Cuneese. All'azienda spetta pertanto la responsabilità di fornire ai propri utenti i servizi di captazione, sollevamento, trattamento, trasporto e distribuzione dell'acqua ad uso potabile e la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque bianche e nere.

Con le proprie infrastrutture l'Azienda è in grado di servire un territorio di oltre 3.300 km^2 e raggiungere circa 218.000 cittadini, che nei periodi turistici possono superare le 300.000 unità.

Schema del servizio idrico integrato

Il servizio di acquedotto

Per fornire il servizio di acquedotto alle 92.000 utenze degli 87 Comuni serviti, ACDA gestisce oltre 5.000 km di rete che servono a trasportare l'acqua da 918 sorgenti e 59 pozzi delle vallate fino alla pianura.

Per assicurare la qualità dell'acqua erogata vengono eseguiti circa 700 controlli all'anno in numerosi punti della rete idrica. I principali parametri analizzati sono: durezza, torbidità, presenza di batteri, concentrazione di sostanze chimiche (sodio, solfati, nitrati, cloruri, nitriti, ammoniaca, alluminio, ferro), conducibilità elettrica.

Compito principale del settore è mantenere sotto costante controllo lo stato delle reti, monitorare le perdite, intervenire per la manutenzione ordinaria e gestire le situazioni di emergenza.

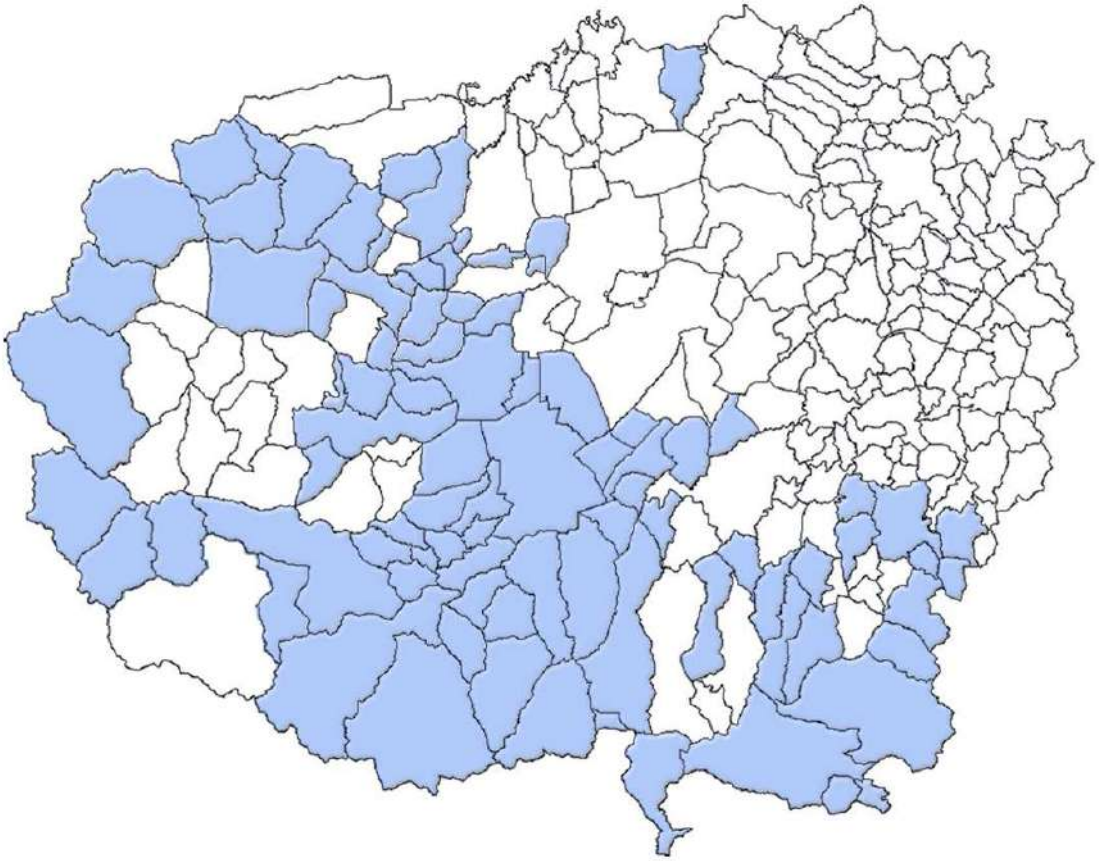
Inoltre il servizio acquedotto si occupa della progettazione e della mappatura delle reti idriche.

Il servizio di fognatura e depurazione delle acque

Azienda Cuneese dell'Acqua gestisce oltre 1.300 km di rete fognaria attraverso la quale raccoglie acque nere per gli 87 Comuni serviti. Le acque reflue raccolte sono indirizzate ai 256 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.

Per garantire la sicurezza dei cittadini e dell'ambiente ACDA provvede settimanalmente ad analizzare la qualità delle acque reflue in entrata ai depuratori e quelle in uscita, prima della re-immissione in ambiente, monitorando i livelli di varie sostanze chimiche quali Ammoniaca, Azoto nitrico e Fosforo.

Il territorio servito



87
Comuni serviti al 31.12.2016

217.896
abitanti serviti
Oltre 300.000 nelle stagioni turistiche

918 sorgenti
59 pozzi

256
Impianti di depurazione

49.224.595 m3
di acqua prelevata

25.826.821 m3*
di acqua depurata

5.013 Km
di rete di acquedotto

1.337 km
di rete fognaria

** Il dato si riferisce agli utenti che usufruiscono di tale servizio, che sono circa i 2/3 degli abitanti serviti*

3.4. Il contesto normativo di riferimento

L'Azienda Cuneese dell'Acqua, in quanto fornitore del servizio idrico integrato, opera in un contesto di mercato fortemente regolato e monitorato a livello nazionale da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), regionale e locale.

AEEGSI è un organismo indipendente istituito con la legge 14 novembre 1995 n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

All'Autorità compete la definizione dell'indirizzo strategico e la regolamentazione del settore idrico integrato nazionale. In particolare all'AEEGSI spetta:

- la definizione delle tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture
- la promozione attraverso la regolazione incentivante gli investimenti, con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza
- il controllo della pubblicità e trasparenza delle condizioni di servizio
- la promozione di più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard di sicurezza negli approvvigionamenti, con particolare attenzione all'armonizzazione della regolazione per l'integrazione dei mercati e delle reti a livello internazionale
- la definizione dei livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio
- l'attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo sul rispetto delle normative.

A livello locale i servizi idrici sono organizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), ovvero porzioni di territorio i cui confini sono definiti dalle singole Regioni con apposita legge regionale. Ad oggi sul territorio nazionale si contano 64 ATO, di cui 6 nella regione Piemonte.

Internamente ad ogni ATO è identificato un soggetto a cui attribuire le funzioni in materia di gestione delle risorse idriche. La regione Piemonte ha definito la figura dell'Ente di Governo dell'Ambito (EGA), un organismo a cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'ambito territoriale ottimale ed al quale sono trasferite le competenze degli stessi Comuni in materia di gestione delle risorse idriche. Agli EGA, oltre che l'affidamento del servizio idrico ai gestori presenti sul territorio, spetta la definizione delle tariffe da sottoporre all'Autorità, secondo i criteri da questa definiti.

Nel corso del 2016 AEEGSI ha condotto una puntuale attività di regolamentazione del settore attraverso l'emanazione di numerosi decreti che hanno influenzato considerevolmente l'operatività dei gestori del servizio idrico integrato. In particolar modo con la delibera 664/2015/R/idr sono state ridefinite le tariffe per il quadriennio 2015 – 2019 ed è stata emanata la normativa sulla Qualità contrattuale del servizio (655/2015/R/idr). Con tale provvedimento l'Autorità ha voluto: ridefinire i livelli specifici e generali della qualità del servizio in maniera omogena su tutto il territorio nazionale; fornire precise indicazione sulle modalità di registrazione delle prestazioni fornite agli utenti ed identificare gli indennizzi automatici da corrispondere in caso di mancata conformità agli standard.

Nell'aprile del 2016, in attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE è stato emanato il nuovo "Codice Appalti", attraverso il quale vengono recepite le disposizioni comunitarie riguardanti la regolamentazione dei contratti di concessione, degli appalti pubblici e delle procedure d'appalto degli enti erogatori di alcuni servizi specifici. Attraverso il nuovo codice è stata anche riordinata al normativa vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture. Accanto alle precedenti disposizioni, che maggiormente hanno influenzato nel corso dell'anno l'operato di ACDA, l'Autorità ha emanato diversi provvedimenti riguardanti la disciplina del servizio di misura dell'utenza (218/2016/R/idr) e integrato le disposizioni di separazione contabile previste dal Testo Unico di Unbundling Contabile (TIUC) per i gestori del Servizio Idrico Integrato attraverso la delibera 137/2016/R/idr.

Regolazione del settore e governance

Metodo Tariffario Idrico 2016-2019 (MTI-2)
- Del 664/2015

Riordino dei corrispettivi applicati all'utenza (tenendo conto delle informazioni acquisite a seguito dell'implementazione delle direttive di *unbundling)* e Tariffa Sociale (sula base delle previsioni del c.d. Collegato Ambientale)

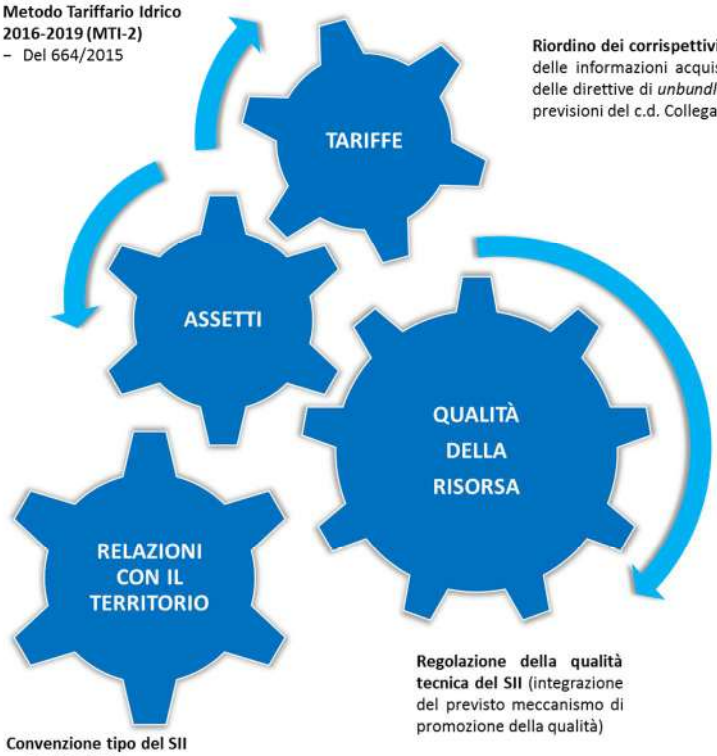
Regolazione della qualità contrattuale del SII
- Del 655/2015

[Applicazione: dal 1 luglio 2016]

Unbundling del SII
- DCO 379/2015
- DCO 515/2015
- Del. 137/2016

Direttive per contenimento morosità e sospensione della fornitura (sulla base delle previsioni del c.d Collegato Ambientale)

Monitoraggio e rapporto semestrale al parlamento su ottemperanza ad obblighi D.lgs 152/06



Tariffe di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati in pubblica fognatura
- DCO 299/2014
- DCO 620/2014

Regolazione misura
- DCO 42/2016
- DCO 218/2016 *[Applicazione dal 1 luglio 2016]*

Criteri per la valutazione dei Programmi degli interventi
- Indagine avviata con Del.595/2015
- Determina 2/2016

Regolazione della qualità tecnica del SII (integrazione del previsto meccanismo di promozione della qualità)

Convenzione tipo del SII
- Del 656/2015

[adeguamento delle convenzioni in essere: entro il 30 aprile 2016 e comunque non oltre il 20 giugno 2016]

Fonte: AEEGSI, 2016

4. LA SOSTENIBILITÀ IN ACDA

La prossimità al territorio e agli utenti, la gestione dell'acqua pubblica, la tutela delle risorse idriche e il loro utilizzo responsabile sono i quattro pilastri su cui si fonda la strategia di sostenibilità di ACDA

4.1. Missione, strategia e valori

"Siamo una società pubblica che opera a stretto contatto con il territorio e gli utenti, per una gestione pubblica del servizio idrico, la valorizzazione dell'acqua e la promozione di un corretto utilizzo della risorsa idrica"

Prossimità

ACDA è strettamente legata al territorio ed alle comunità in cui opera. Ritiene essenziale garantire di giorno in giorno la prossimità ai propri utenti, garantendo da una parte risposte efficaci e tempestive in caso di necessità, dall'altra anticipando i bisogni espressi dal territorio, identificando le aree di miglioramento del servizio e apportando le necessarie modifiche alle infrastrutture e processi.

Gestione dell'acqua pubblica

L'acqua è un bene pubblico e ACDA è impegnata a garantire a tutti la possibilità di accedere ad una fonte d'acqua potabile sicura e di elevata qualità quale diritto imprescindibile. L'azienda lavora pertanto ogni giorno per migliorare la qualità e la sicurezza della risorsa e per offrire ad ogni cittadino un servizio costante ed efficiente.

Tutela della risorsa idrica

ACDA ritiene un dovere fondamentale per i cittadini e per l'azienda la capacità di prelevare l'acqua, utilizzarla e restituirla al sistema idrico naturale, preservando e valorizzando le risorse naturali del territorio. Pertanto l'Azienda è impegnata nel miglioramento delle infrastrutture di recupero e depurazione dell'acqua usata, per riportarla nel ciclo idrico naturale.

Utilizzo responsabile

ACDA opera convinta che le risorse idriche debbano essere utilizzate, rispettate e non sprecate. Dal termine francese "*eaux usées*" ACDA definisce il proprio concetto di "acqua usata" come valore fondante del proprio operato.

I Valori alla base delle scelte di ACDA

Responsabilità

L'Azienda ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e delle normative vigenti

Trasparenza

ACDA opera assicurando veridicità, accuratezza e completezza delle informazioni sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Correttezza

L'azienda opera nel totale rispetto della privacy e delle pari opportunità, nonché delle leggi volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale.

Efficienza

ACDA opera secondo il principio di economicità nella gestione delle risorse utilizzate, si impegna ad offrire agli utenti un servizio adeguato alle loro aspettative de a conseguire le performances di servizio più avanzate.

Spirito di servizio

Ogni persona che lavora per conto di ACDA opera in conformità alla missione aziendale, volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità per la collettività.

Rapporti con la collettività e tutela ambientale

ACDA nello svolgimento delle proprie attività è impegnata a salvaguardare l'ambiente ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Valorizzazione delle risorse umane

L'azienda si impegna a tutelare e promuovere la crescita professionale e personale dei propri dipendenti.

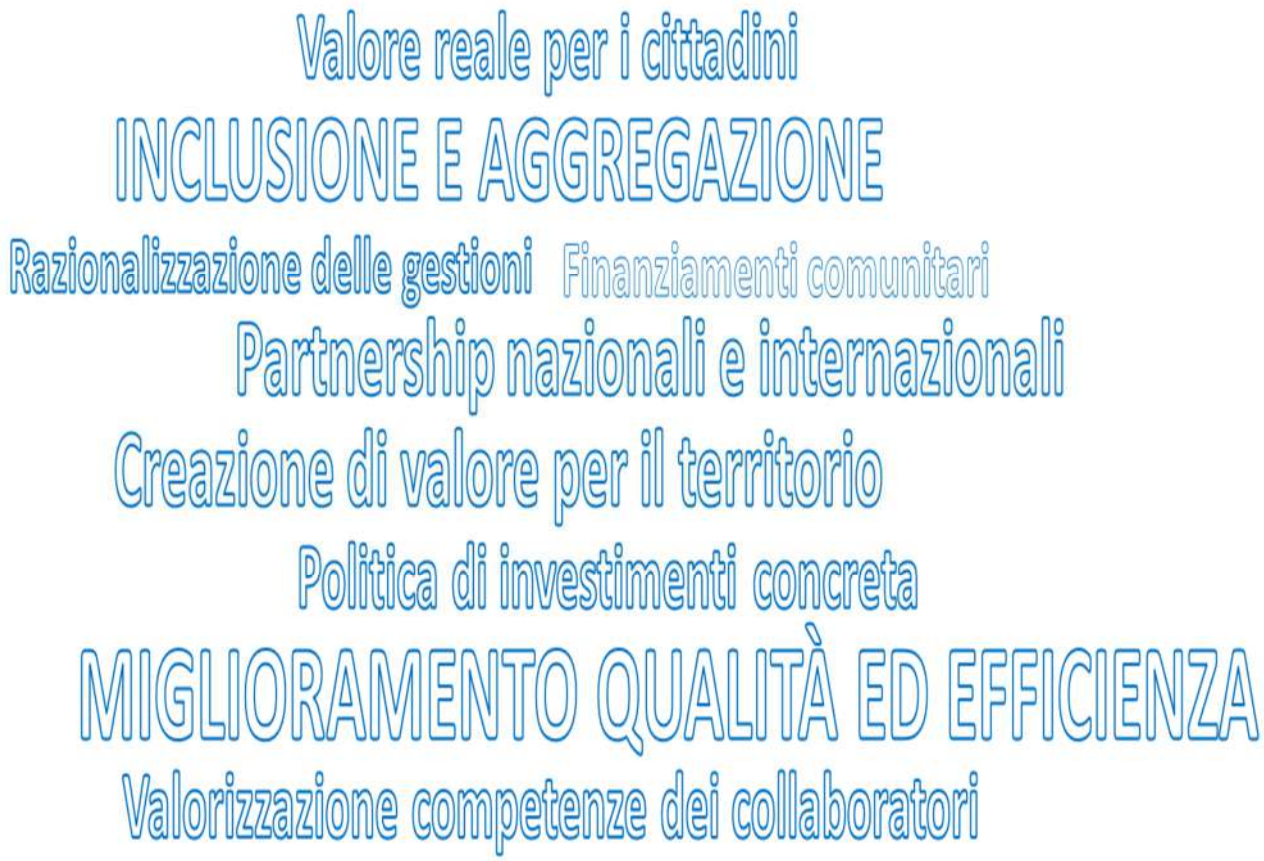
La strategia di ACDA

Da anni ACDA ha intrapreso un percorso di aggregazione e inclusione dei servizi idrici integrati sul territorio dell'ATO 4 Cuneese quale strumento per la creazione di valore per tutto il territorio provinciale. La strada intrapresa ha trovato supporto nelle recenti disposizioni normative emanate dall'Autorità, orientate ad aggregare e consolidare lo scenario tuttora frammentato della gestione del servizio idrico integrato nazionale.

In tale scenario ACDA si pone quale attore principale per la creazione di valore concreto e reale per i cittadini, con l'intenzione di mantenere ad un livello sostenibile i costi dei servizi idrici integrati. Inoltre l'Azienda continua a porsi come obiettivo di divenire punto di riferimento principale per il governo pubblico dell'intero ciclo integrato dei servizi idrici per la provincia di Cuneo.

In questo obiettivo si sostanzia il costante e graduale allargamento del proprio perimetro d'azione, attraverso un percorso organico teso al continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al territorio. Miglioramento che passa attraverso la valorizzazione delle capacità e competenze dei dipendenti e da una definizione di una precisa e concreta politica di investimenti e lavori, nel rispetto dei Piani approvati negli anni precedenti.

Infine ACDA per rafforzare lo sviluppo e la ricerca di innovazioni nel settore del servizio idrico integrato, si pone come obiettivo l'ottenimento di finanziamenti comunitari e l'individuazione e la definizione di collaborazioni con partner nazionali e internazionali.



4.2. Gli stakeholder di ACDA

Alla base delle scelte di ACDA si colloca l'attività di dialogo con i propri interlocutori interni ed esterni, gli "stakeholder", che consente all'Azienda di raccogliere informazioni importanti sul contesto di riferimento, nonché di avere un riscontro oggettivo rispetto al suo operato. Attraverso l'ascolto, il confronto e la costante prossimità al territorio e ai cittadini ACDA può infatti valutare in che misura stia comprendendo e soddisfacendo le aspettative e gli interessi dei propri stakeholder, individuando le aree in cui rafforzare l'impegno e quelle in cui confermare l'approccio adottato finora.

Il presupposto per instaurare e consolidare un dialogo duraturo e mutualmente soddisfacente consiste nell'identificare con precisione gli stakeholder chiave con cui promuovere le iniziative di confronto periodico, secondo i seguenti principi:

- Valutare quali sono i portatori di interesse che concorrono al raggiungimento degli obiettivi aziendali
- Identificare i soggetti che, tramite le proprie decisioni, possono influenzare in maniera significativa l'operato di ACDA
- Identificare i soggetti direttamente influenzati dalle decisioni e dalle attività di ACDA.

Sulla base di questi elementi l'Azienda ha individuato i propri stakeholder chiave e le relative aspettative, espressione degli interessi a cui ACDA è tenuta a corrispondere:

Soci

In quanto società a capitale interamente pubblico, i soci sono rappresentati dai Comuni dell'ATO 4 Cuneese detentori di una quota di azioni ACDA.

Le aspettative

- trasparenza sulla strategia e gli obiettivi di lungo termine, sull'operato del management e sull'andamento aziendale con riferimento anche alle performance ambientali e sociali
- sviluppo continuo dell'efficienza e della qualità del servizio offerto al territorio

Personale ACDA

Le competenze professionali e l'esperienza delle persone rappresentano un elemento importante per l'Azienda.

Le aspettative

- operare in un ambiente di lavoro che garantisca la sicurezza e l'equilibrio psicofisico delle persone
- accedere a percorsi di crescita personale e professionale e di sviluppo continuo e monitoraggio delle competenze
- far parte di una realtà che valorizzi le diversità e l'inclusione delle persone

Utenti

ACDA è attenta ad offrire a tutti i cittadini ed alle imprese operanti nei Comuni gestiti un servizio costante e di elevata qualità.

Le aspettative

- avere una disponibilità certa e costante di acqua potabile
- accedere a risorse idriche sicure e di elevata qualità
- usufruire di un servizio efficiente e caratterizzato da un'efficacia adeguata

Fornitori

Di rilevante importanza per le attività di ACDA risulta lo stabilire un rapporto di equità contrattuale con i propri fornitori, finalizzato al raggiungimento di benefici reciproci in una logica di equilibrio, correttezza e trasparenza.

Le aspettative

- partecipare a gare di appalto eque e trasparenti
- rispetto corretto e puntuale delle condizioni contrattuali definite

Istituzioni pubbliche

La società nello svolgimento delle proprie attività si rapporta con numerosi attori istituzionali quali gli Enti Regolatori e di Controllo, la Regione, gli Istituti di Ricerca e le Amministrazioni Statali.

Le aspettative

- pieno rispetto e adesione alle normative vigenti
- svolgimento delle attività dell'Azienda all'insegna della trasparenza e legalità

Generazioni future

Tutti coloro nati nel nuovo millennio, a cui si dovrà garantire il diritto a godere di risorse naturali ed a vivere in un ambiente ospitale anche negli anni a venire.

Le aspettative

- conservazione delle risorse naturali e circolarità dell'economia
- protezione degli ecosistemi e della biodiversità naturale

ACDA è attivamente impegnata per la promozione di un dialogo costruttivo fra le principali società che operano nell'ambito del sistema idrico integrato a livello locale e regionale e collabora con queste al fine di generare sinergie e rafforzare lo sviluppo e la ricerca di innovazioni all'interno del servizio idrico integrato. In particolare ACDA partecipa attivamente alle seguenti associazioni e consorzi:

COGESI S.C.R.L. consorzio gestori servizi idrici

Società consortile che riunisce le società a partecipazione pubblica della provincia di Cuneo adibite alla gestione del Sistema Idrico Integrato. Il Consorzio opera per la razionalizzazione e l'aumento di efficienza dei servizi di erogazione di acqua potabile sul territorio e di recupero e depurazione delle acque reflue.

Water Alliance Acque del Piemonte

Contratto di rete a cui hanno aderito le undici aziende pubbliche piemontesi "in house" che forniscono il servizio idrico a più di tre milioni e mezzo di abitanti. L'obiettivo è di creare importanti sinergie per la riduzione dei costi di gestione ed un aumento del livello competitivo delle aziende associate.

4.3. Le priorità di ACDA

Per la definizione della struttura e dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità ACDA ha svolto un processo di analisi di materialità, volto a identificare gli ambiti in cui le attività dell'Azienda possono incidere maggiormente sulla tutela degli ecosistemi naturali nonché sul benessere delle comunità, delle persone e di tutti gli stakeholder dell'Azienda.

Tale analisi prende in considerazione un insieme di aspetti economici, ambientali e sociali strettamente correlati alle attività ed al settore di appartenenza dell'Azienda, definiti temi materiali. In relazione a questi vengono esplorati gli impatti più significativi, positivi e negativi sul business e sugli stakeholder, i potenziali rischi che l'azienda deve affrontare e le opportunità che tali temi offrono.

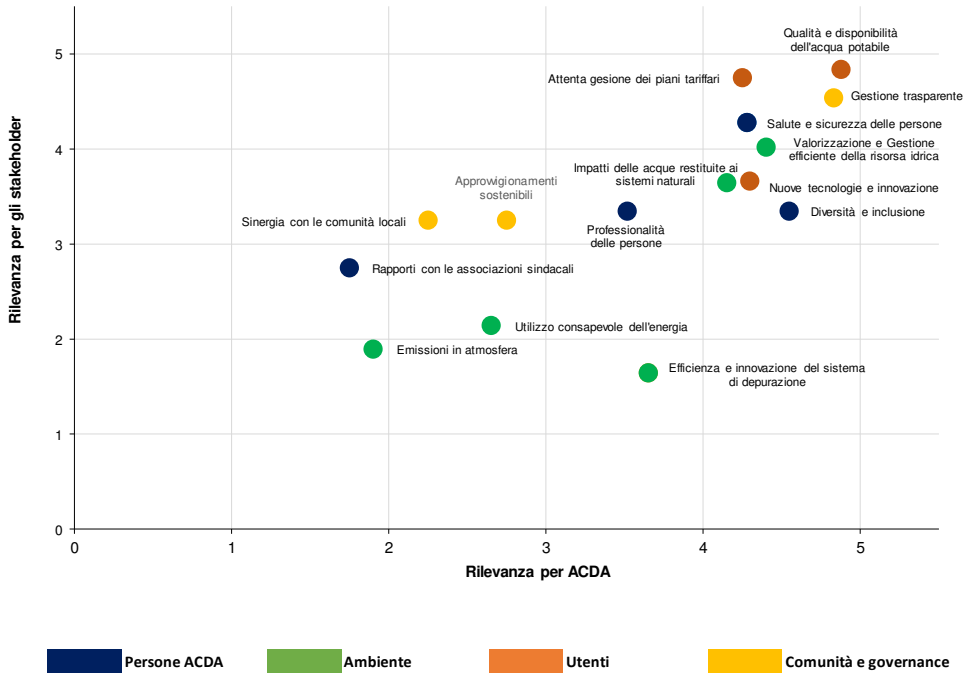
Inoltre, in applicazione dello standard per la rendicontazione di sostenibilità emesso dal Global Sustainability Standard Board del GRI, gli aspetti materiali di sostenibilità sono stati valutati rispetto alla loro capacità di influenzare significativamente le decisioni e l'opinione degli stakeholder ed al loro impatto sulle performance dell'Azienda.

L'analisi di materialità ha coinvolto i principali rappresentanti delle funzioni aziendali, i quali hanno ordinato gli aspetti su una scala di priorità in funzione del loro impatto economico-finanziario, reputazionale e operativo per l'Azienda, nonché in relazione alla loro importanza per gli Stakeholder. La prospettiva esterna è stata indagata richiedendo un giudizio oggettivo ai rappresentanti delle funzioni in contatto con gli stakeholder chiave di ACDA.

Il risultato del processo di analisi di materialità trova la sua traduzione grafica nel posizionamento di 15 temi materiali all'interno di una matrice organizzata lungo due assi:

- l'asse delle ascisse riflette la significatività degli aspetti per ACDA
- l'asse delle ordinate riflette la rilevanza degli aspetti per i principali stakeholder.

La differente colorazione dei temi identifica i differenti ambiti in cui si possono declinare i temi materiali identificati.



I temi identificati come materiali trovano una rendicontazione puntuale all'interno della Relazione di Sostenibilità, con un livello di dettaglio crescente in funzione della loro rilevanza per l'Azienda e i suoi Stakeholder. I temi più rilevanti su cui si focalizza il presente documento sono:

Qualità e disponibilità dell'acqua potabile

Garantire al territorio servito l'accesso costante a risorse idriche sicure e di alta qualità attraverso il costante controllo per monitorare la presenza di agenti inquinanti. La qualità non riguarda solo la risorsa idrica, ma anche il servizio garantito agli utenti attraverso il continuo miglioramento dei canali di contatto e le attività di informazione e formazione delle persone ad un uso corretto e sostenibile delle risorse idriche.

Gestione trasparente

Gestire in maniera trasparente le attività per garantire la salvaguardia degli interessi legittimi di tutti gli Stakeholder, definendo politiche e procedure atte a prevenire casi di corruzione, conflitto di interesse e utilizzo inappropriato dei fondi pubblici ricevuti. Significa inoltre garantire la sicurezza delle informazioni personali degli utenti e la trasparenza nell'utilizzo di informazioni sensibili nelle attività dell'Azienda e di tutti coloro che operano per conto della società.

Attenta gestione dei piani tariffari

Porre in atto precise attività di definizione dei piani tariffari attraverso una corretta pianificazione annuale degli investimenti necessari al miglioramento del servizio e delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione.

Salute e sicurezza delle persone

Garantire a chi lavora nell'Azienda il pieno diritto alla salute e alla tutela del benessere fisico attraverso la definizione di sistemi di gestione che consentano la costante prevenzione degli infortuni e dell'insorgere di malattie professionali sul lavoro.

Valorizzazione e gestione efficiente della risorsa idrica

Salvaguardare le risorse idriche del territorio attraverso una gestione efficiente della rete di acquedotto e la costante attenzione alla ricerca e riduzione delle perdite idriche.

Nuove tecnologie e innovazione

Implementare nuove soluzione tecnologiche e digitali per la gestione e il monitoraggio di reti e impianti e lo sviluppo di canali e servizi digitali a disposizione degli utenti.

Impatti delle acque restituite ai sistemi naturali

Gestire efficacemente i processi e le infrastrutture per la raccolta e la depurazione delle acque reflue e monitorare costantemente la qualità delle acque re-immesse nel sistema idrico naturale, al fine di prevenire eventuali danni all'ambiente e alle comunità.

Diversità e inclusione

Ampliare una cultura aziendale che rispetti le differenze e metta in luce e valorizzi le capacità e le esperienze individuali.

Professionalità delle persone

Sviluppare le competenze delle persone che lavorano nell'Azienda attraverso la definizione di precorsi formativi definiti sulla base delle competenze richieste a ciascuna persona e da ogni specifica mansione svolta. Significa inoltre attivare strumenti e benefit che consentano il rafforzamento del welfare aziendale e il rispetto dell'equilibrio tra vita privata e lavoro delle persone.

Approvvigionamenti sostenibili

Precisare un processo di gestione e selezione dei fornitori che tenga in considerazione non solo criteri di ordine economico, ma anche specifici temi di sostenibilità e responsabilità ambientale e sociale.

Sinergie con le comunità locali

Definire investimenti, progetti e iniziative in grado di promuovere lo sviluppo del territorio in cui l'Azienda opera e coinvolgere nell'operato aziendale le comunità locali con cui la società entra in contatto.

Efficienza e innovazione del sistema di depurazione

Stabilire progetti e piani di investimento per la continua innovazione delle tecnologie di trattamento e depurazione delle acque reflue e per la corretta gestione del processo di riutilizzo e smaltimento dei fanghi prodotti.

Uso consapevole dell'energia

Gestire correttamente il fabbisogno energetico di ACDA, definire progetti e iniziative per l'aumento dell'efficienza energetica, la riduzione dei consumi e la generazione di energia da fonti rinnovabili.

Rapporti con le associazioni sindacali

Instaurare un rapporto corretto e trasparente con le organizzazioni sindacali.

Emissioni in atmosfera

Gestire efficacemente le emissioni di gas ad effetto serra e di sostanze inquinanti in atmosfera derivanti dai propri processi.

L'analisi di materialità evidenzia per ACDA il ruolo centrale del proprio rapporto con gli utenti, la trasparenza dei processi gestionali, la valorizzazione del territorio, lo sviluppo e la tutela del capitale umano e la gestione responsabile delle risorse idriche, nella propria veste di società pubblica fortemente legata al territorio.

Tali aspetti trovano concreta applicazione:

- nell'offerta di un servizio di **elevata qualità** alle persone
- nella definizione di precisi piani di investimento, in accordo con l'Autorità d'Ambito, per la **valorizzazione e lo sviluppo** del servizio idrico sul territorio
- nell'attuazione di processi per lo sviluppo delle **competenze** personali e per la **tutela** di chiunque lavori per conto di ACDA
- nella gestione accurata dell'acqua, dalle attività di prelievo alla fonte, al processo di depurazione, fino alla restituzione all'ambiente.

Al fine di valorizzare al meglio il proprio operato in relazione a tutti e 15 gli aspetti rilevanti identificati, ACDA rendiconta, nel Bilancio di Sostenibilità ed in accordo con le linee guida GRI G-4, le modalità di gestione, le iniziative e i risultati conseguiti nel corso dell'anno.

TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA ACDA	SEZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	CATEGORIE E ASPETTI GRI G4 DI RIFERIMENTO	STAKEHOLDER COINVOLTI
Qualità e disponibilità dell'acqua potabile	- Il rapporto con gli utenti - Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	**Responsabilità di prodotto**: salute e sicurezza dei clienti	- Gli utenti - Le generazioni future
Gestione trasparente	- L'Assetto Organizzativo di ACDA - Le performance economiche di ACDA	**Società**: anti-corruzione, comportamento anti-competitivo, conformità **Responsabilità di prodotto**: privacy	- I soci - Gli utenti - I fornitori - Le istituzioni pubbliche - Il personale di ACDA
Attenta gestione dei piani tariffari	- Le performance economiche di ACDA	**Economico**: performance economica	- I soci - Gli utenti - Le istituzioni pubbliche
Salute e sicurezza delle persone	- Le persone	**Pratiche lavorative e lavoro decente**: salute e sicurezza sul luogo di lavoro	- Il personale di ACDA
Valorizzazione e gestione efficiente della risorsa idrica	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	Ambiente: acqua, biodiversità	- Le generazioni future - Gli utenti - Le istituzioni pubbliche
Nuove tecnologie e innovazione	- Il rapporto con gli utenti - Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	**Responsabilità di prodotto** **Ambiente:** acqua	- Le generazioni future - Gli utenti
Impatti delle acque restituite ai sistemi naturali	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	**Ambiente:** biodiversità, scarichi e rifiuti	- Le generazioni future
Diversità e inclusione	- Le persone	**Pratiche lavorative e lavoro decente:** diversità e pari opportunità	- Il personale di ACDA
Professionalità delle persone	- Le persone	**Pratiche lavorative e lavoro decente**: formazione e istruzione	- Il personale di ACDA
Approvvigionamenti sostenibili	- Le performance economiche di ACDA	**Economico**: pratiche d'acquisto	- I fornitori
Sinergie con le comunità locali	- Il mondo ACDA - Le performance economiche di ACDA - Le relazioni con le comunità locali	Economico Società: comunità locali	- I soci - Gli utenti
Efficienza del sistema di depurazione	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	**Ambiente:** scarichi e rifiuti, complessivo	- Le generazioni future

Uso consapevole dell'energia	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	**Ambiente**: energia	- Le generazioni future
Rapporti con le associazioni sindacali	- Le persone	**Pratiche lavorative e lavoro decente:** libertà di associazione e contrattazione collettiva	- Il personale di ACDA
Emissioni in atmosfera	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	**Ambiente**: emissioni	- Le generazioni future

L'approccio strategico sviluppato da ACDA partendo dall'identificazione dei propri stakeholder e dei temi per loro prioritari, e proseguito attraverso il monitoraggio delle performance, trova il proprio completamento nella definizione di un'Agenda di miglioramento per il futuro.

Pertanto il Bilancio di Sostenibilità racconterà le iniziative e le attività poste in atto dall'Azienda durante l'anno, relative alle priorità identificate, con il supporto di opportuni dati e approfondimenti. Infine, quanto rendicontato verrà posto alla base della definizione degli impegni futuri di ACDA nei confronti dei principali portatori di interesse.

5. L'ASSETTO ORGANIZZATIVO DI ACDA

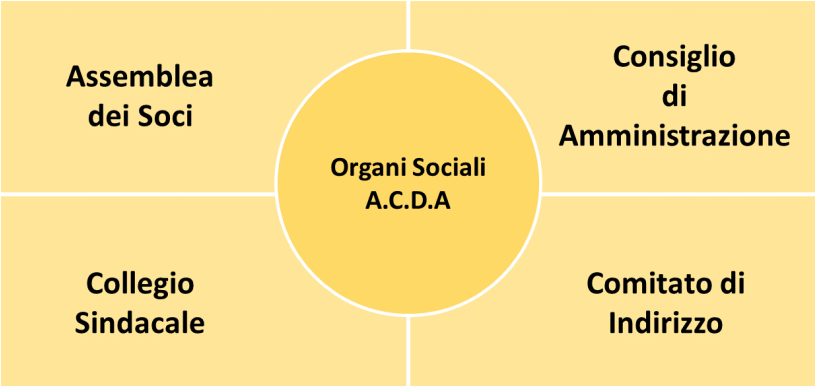
Il Modello di Governance

Il Modello di Organizzazione e Gestione

Il Codice di Comportamento di ACDA

5.1. Il modello di Governance

Il sistema di gestione adottato dall'impresa è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia; esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo. Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'impresa, trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.



L'assemblea dei soci rappresenta la totalità degli azionisti, nella figura dei Comuni soci di ACDA, e le sue deliberazioni sono prese in conformità alle disposizioni di legge e di quanto definito nello Statuto aziendale. L'assemblea dei soci ha il compito di nominare il Consiglio di Amministrazione e l'Organo di Controllo, oltre ad essere direttamente coinvolta nell'attività di programmazione, controllo e reporting della società.

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione la cui composizione avviene nel rispetto dei criteri definiti dalla legge 12 luglio 2011, n. 120 e dal Regolamento attuativo D.P.R. 30/11/2012. I membri del CdA sono nominati dall'Assemblea dei Soci; la nomina diretta di due di questi, spetta ai Comuni soci con una dimensione demografica inferiore o pari a 1.000 abitanti, in ragione dell'organizzazione di ACDA secondo un modello "*in house providing*".

Per il triennio 2015 – 2017 il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri: il Presidente di ACDA, il Vice-Presidente, l'Amministratore Delegato e due Consiglieri.

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione ordinaria e straordinaria della società. Ha il potere di delegare all'Amministratore Delegato e ai Dirigenti parte delle proprie responsabilità relative alla gestione ordinaria, nonché l'operatività tecnica e funzionale di ACDA. Le tematiche materiali identificate in precedenza sono strettamente correlate alla gestione ordinaria dell'Azienda e alla strategia da essa adottata per lo sviluppo futuro delle proprie attività. Pertanto tali temi

Consiglio di Amministrazione

Livio Quaranta – *Presidente*
Luciano Obbia – *Vicepresidente*
Manuela Luciano – *Amm. Delegato*
Fabrizio Nasi – *Consigliere*
Pier Giuseppe Rinaudo – *Consigliere*

Collegio Sindacale

Cristina Ricchiardi – *Presidente*
Luca Delfino – *Sindaco effettivo*
Roberto Salomone – *Sindaco effettivo*
Ezio Gato – *Sindaco supplente*
Lorenzo R. Baudino – *Sindaco supplente*

Roberto Beltritti – *Direttore Generale*

vengono valutati e approvati direttamente dai membri del Consiglio di Amministrazione, al fine di garantirne la rispondenza con la missione, i valori e la strategia generale di ACDA.

Il Consiglio di Amministrazione nomina inoltre il Direttore Generale, in base ad una comprovata esperienza e capacità nella gestione di entità industriali, a cui vengono delegati i poteri di ordinaria amministrazione, entro i limiti definiti dallo Statuto aziendale.

A vigilare sull'operato del Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei soci nomina il Collegio Sindacale, composto dal Presidente, da due membri effettivi e da due membri supplenti. In ragione dell'organizzazione secondo il modello in house di ACDA, ai Comuni con dimensione demografica inferiore o uguale ai 1.000 abitanti spetta la nomina diretta di un sindaco effettivo, che non può essere il presidente, e di un sindaco supplente.

In ACDA è inoltre presente un Comitato di Indirizzo che riunisce tutti gli enti soci presenti e futuri. Il Comitato si configura come sede di informazione, consultazione e discussione tra l'Azienda ed i singoli soci, oltre che di controllo dei singoli Comuni in merito alla gestione del servizio da parte della società sul territorio di competenza.

La partecipazione dei Comuni alla proprietà di ACDA

Comune	% Azioni	Comune	% Azioni	Comune	% Azioni
Acceglio	0,02%	Envie	0,02%	Pietraporzio	0,20%
Aisone	0,18%	Frabosa Sottana	0,08%	Pontechianale	0,12%
Alto	0,19%	Frassino	0,06%	Pradleves	0,10%
Argentera	0,25%	Gaiola	0,30%	Priero	0,002%
Bagnasco	0,54%	Gambasca	0,002%	Priola	0,64%
Beinette	0,74%	Garessio	1,78%	Revello	0,39%
Bellino	0,002%	Isasca	0,002%	Rittana	0,15%
Bernezzo	1,67%	Lagnasco	0,13%	Roaschia	0,35%
Briga Alta	0,09%	Lesegno	0,002%	Robilante	1,31%
Borgo San Dalmazzo	6,36%	Limone Piemonte	3,20%	Roburent	0,02%
Boves	5,14%	Magliano Alpi	0,02%	Rocca de' Baldi	0,02%
Brondello	0,02%	Manta	0,36%	Roccabruna	0,83%
Brossasco	0,12%	Margarita	0,54%	Roccasparvera	0,32%
Busca	2,74%	Moiola	0,20%	Roccavione	1,79%
Caprauna	0,19%	Mombasiglio	0,57%	Rossana	0,09%
Caraglio	1,95%	Monastero Vasco	0,02%	Sambuco	0,13%
Caramagna Piemonte	1,04%	Montaldo di Mondovì	0,037%	Sampeyre	0,39%
Cartignano	0,002%	Montanera	0,29%	Sanfront	0,02%
Castellar	0,02%	Morozzo	0,51%	Tarantasca	0,02%
Castelletto Stura	0,54%	Nucetto	0,43%	Torre Mondovì	0,02%
Centallo	1,75%	Oncino	0,002%	Valdieri	0,91%
Cervasca	2,45%	Ormea	1,32%	Valloriate	0,21%
Ceva	2,41%	Ostana	0,02%	Valmala	0,002%
Chiusa Pesio	1,59%	Paesana	0,02%	Venasca	0,14%
Costigliole Saluzzo	0,2%	Pagno	0,02%	Vernate	0,35%
Crissolo	0,2%	Pamparato	0,58%	Vignolo	1,07%
Cuneo	40,13%	Perlo	0,17%	Villar San Costanzo	0,87%
Demonte	1,12%	Peveragno	0,30%	Quota azioni proprie ACDA	4,39%
Dronero	1,66%	Pianfei	0,09%		
Entracque	0,74%	Piasco	0,19%		

5.2. La riorganizzazione della struttura aziendale

Nel corso del 2016 Azienda Cuneese dell'Acqua ha intrapreso un percorso di revisione e ristrutturazione del proprio modello organizzativo, con l'obiettivo di definire una nuova struttura aziendale sulla base di un'architettura organizzativa che ruota intorno a una serie di reticoli gestionali e tecnici dotati di poteri e responsabilità collegati alle specifiche competenze.

La ricerca di un nuovo modello strutturale prende vita dalla necessità di ACDA di adattarsi ad un contesto normativo e territoriale in continua evoluzione, che richiede maggiore impegno e competenze sempre più articolate a cui la precedente struttura non era in grado di dare efficace risposta. Il passaggio dalla preesistente struttura verso un nuovo modello "a rete" significa infatti per l'Azienda garantire una maggior prossimità al territorio e la capacità di fornire risposte ai cittadini nei tempi e nelle modalità corretti, anche in conformità con quanto stabilito dalle disposizione dell'Autorità.

La nuova organizzazione aziendale, entrata in vigore a seguito dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione nell'ottobre del 2016, verte su due aree funzionali principali ed una struttura direzionale di supporto diretto alla Direzione Generale. La prima area, denominato *Gestione Acque (GeA),* è dedicata ai servizi operativi di ACDA. La seconda, denominata *Risorse e Servizi (ReS*), è destinata alla gestione delle funzioni *corporate e service.*

All'Area funzionale Gestione Acque è affidato il core business aziendale, ovvero la gestione dei processi primari di controllo e manutenzione delle reti di acquedotto e fognatura, degli impianti di depurazione e la progettazione di nuove infrastrutture per servire il territorio gestito secondo quanto previsto dal Piano d'Ambito. A GeA competono inoltre le operazioni di ricerca e sviluppo di soluzioni innovative per la gestione del servizio, sia sotto il profilo ingegneristico che tecnologico.

L'Area funzionale Risorse e Servizi si struttura in maniera tale da rispondere efficacemente alle esigenze di supporto delle funzioni primarie del business. In questa struttura ricade la gestione delle gare di appalto e degli approvvigionamenti, funzione chiave per il corretto sviluppo delle attività aziendali e per la pianificazione degli investimenti annuali. In ReS è presente anche la gestione generale del personale, partendo dallo sviluppo delle relazioni industriali, passando per la formazione delle persone fino alla valutazione delle prestazioni dei dipendenti. Di rilevante importanza anche l'istituzione di due funzioni dedicate all'identificazione e gestione dei rischi aziendali ed allo sviluppo continuo della qualità contrattuale. Per rafforzare la capacità comunicativa di ACDA, sia verso il personale interno sia verso gli stakeholder esterni, è stata definita la funzione Comunicazione Interna ed Esterna. Infine fa capo all'area Risorse e Servizi la funzione di Controllo di Gestione, che ha il compito di definire e monitorare il budget aziendale e di predisporre le relazioni di carattere economico della società, nonché il Bilancio di Sostenibilità annuale.

A diretto supporto della Direzione Generale è stato istituito il Servizio Affari Istituzionali, che svolge le attività di gestione degli affari societari e legali di ACDA, nonché di segreteria per la Direzione Generale, il Consiglio di Amministrazione e la Presidenza. Alle dirette dipendenze del Direttore Generale rientra inoltre il Servizio Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro. Sempre a supporto della Direzione Generale è la Direzione Amministrazione, Finanza e Clienti, che cura gli aspetti amministrativi ed economico-finanziari dell'azienda e quelli legati alla gestione amministrativa degli utenti.

Il modello organizzativo individuato non considera ACDA semplicemente come un insieme di professionisti impegnati nell'erogazione di servizi, ma come un "organismo vivente" che evidenzia sempre più la necessità di promuovere e sviluppare meccanismi di coordinamento ed integrazione in grado di realizzare le migliori condizioni organizzative. L'approccio di riferimento per la strutturazione organizzativa è stato quello sistemico reticolare, secondo il quale i risultati delle azioni non dipendono dal comportamento dei singoli individui, bensì dal funzionamento del sistema, inteso come insieme di elementi legati da relazioni di interdipendenza. Le strutture sono organizzate in macro-aree il cui modello permetterà di raggiungere il massimo grado di flessibilità e di integrazione aziendale.

5.3. La trasparenza nella gestione

Comportamenti trasparenti, etici e conformi alle normative vigenti sono considerati da ACDA elementi essenziali per la corretta gestione delle attività aziendali. Con ciò s'intende non solo l'osservanza di leggi e norme vigenti, ma anche la considerazione delle aspettative e delle aspirazioni dei diversi stakeholder.

Sulla base di questa visione ACDA ha definito un sistema di strumenti di corporate governance e di compliance volti a garantire il raggiungimento e mantenimento di elevati standard etici e di trasparenza dell'operato aziendale. Caposaldo di questa sistema è il Codice di Comportamento al quale vanno affiancati il Modello di Gestione e Controllo e il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.

Il Codice di Comportamento

Il Codice di Comportamento di ACDA individua i principi generali e le regole di comportamento a cui l'azienda riconosce un valore etico positivo. È un documento rivolto a tutti gli interlocutori della società e si applica agli atti gestionali sia interni che esterni. Oltre che ad individuare i principi e valori alla base dell'operato di ACDA. Il Codice di Comportamento si configura come strumento attraverso il quale l'Azienda si impegna, durante lo svolgimento delle proprie attività, nello sviluppo socio – economico del territorio e delle comunità con cui entra in contatto.

Il Codice di Comportamento è stato distribuito a tutte le persone che lavorano per ACDA e messo a disposizione di tutti gli Stakeholder sul sito internet aziendale all'indirizzo http://www.acda.it/acda122/wp-content/hidden/uploads/2017/03/codice_comportamento.pdf. L'Azienda si impegna inoltre a richiamare all'osservanza dei principi e valori espressi nel codice in tutti i rapporti economici che instaura.

Al fine di monitorare il rispetto del Codice di Comportamento, ACDA richiede a tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, di segnalare in forma non anonima al proprio Responsabile o al Direttore Generale eventuali violazioni del Codice. L'azienda garantisce tutela contro ritorsioni cui possono andare incontro gli autori delle segnalazioni per aver riferito comportamenti non corretti, oltre la riservatezza dell'identità del segnalante.

Il Modello Organizzativo 231

ACDA per assicurare il rispetto delle condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione dell'impresa ha adottato un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, conforme a quanto previsto dal D.lgs. 231/2001.

Nel corso del 2015 l'Azienda ha svolto un'analisi dei propri strumenti organizzativi di gestione e controllo, volta a verificare la rispondenza dei principi comportamentali e delle procedure già implementate con quanto previsto dal Decreto, integrando se necessario il modello preesistente. Contestualmente ACDA ha deciso di svolgere una mappatura di tutte le attività aziendali e ha individuato quelle cosiddette "a rischio", ovvero le attività che, per loro natura, rientrano tra le attività da sottoporre ad analisi e monitoraggio alla luce delle prescrizioni del Decreto.

Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione

Nel corso del 2016, a seguito dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione, ACDA ha adottato il Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione, volto a tutelare il periodo 2016 – 2018. Questo strumento, parte integrante del Modello Organizzativo, mira a prevenire e contrastare eventuali fenomeni corruttivi promuovendo l'osservanza, da parte di tutto il personale, dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e responsabilità.

Il Piano è definito sulla base degli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza delle attività, in particolare:

- sensibilizzare i dirigenti e i dipendenti sul ruolo centrale del presente Piano anche attraverso prese d'atto e verifiche con cadenza annuale sulle principali tematiche
- prevedere negli atti di conferimento di incarichi dirigenziali e nei relativi contratti gli obiettivi di trasparenza
- individuare ulteriori ambiti di trasparenza, oltre a quelli stabiliti dalla legge, considerando in particolare i servizi prestati agli utenti
- migliorare il flusso di informazioni destinate alla pubblicazione, prevedendo modalità organizzative idonee a sensibilizzare le varie aree aziendali agli obblighi relativi e alla tempestività di adempimento
- individuare contesti che favoriscano l'interlocuzione tra il RPCT (Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza), dirigenti e dipendenti
- verificare se l'attuale assetto organizzativo sia tale da evitare che determinati processi ricadano nella gestione di un unico soggetto. Ciò anche in considerazione delle difficoltà, stanti le piccole dimensioni dell'azienda, di adottare sistemi di rotazione ordinaria del personale.

Il Piano Triennale Anticorruzione è disponibile a tutti gli Stakeholder del gruppo sul sito internet aziendale all'indirizzo: http://www.acda.it/acda122/wp-content/hidden/uploads/2017/03/PTPC-2017-2019.pdf.

Le politiche per la prevenzione dei conflitti di interesse

Il Codice di Comportamento di ACDA definisce i principi per la prevenzione dei conflitti di interesse. In particolare si richiede ai dipendenti di mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di non dover assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'impresa. Il personale dell'Azienda deve inoltre evitare qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa. ACDA richiede che le situazioni di conflitto d'interesse, reale o potenziale, vengano preventivamente comunicate al proprio Responsabile il quale informerà il Direttore Generale e quest'ultimo sottoporrà il caso all'attenzione dell'Organismo Aziendale di Vigilanza.

Per mitigare ulteriormente il rischio di conflitto di interesse, nel 2016 l'Azienda ha sottoscritto la dichiarazione di inconferibilità ed incompatibilità degli incarichi dei membri del CdA e dei dirigenti. Sempre nel corso dell'anno è stata inoltre deliberata dal Consiglio di Amministrazione la rotazione del personale delle aree identificate a rischio di conflitto di interesse.

L'Organismo di Vigilanza

Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel Codice di Comportamento, nel Modello Organizzativo e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, ACDA ha istituito un apposito Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza di ACDA è composto da tre membri, di cui almeno uno interno ed uno esterno. Il Consiglio di Amministrazione ne designa il Presidente, che è scelto tra le figure esterne nel caso sia presente un solo componente esterno, mentre può essere identificato in una figura interna in caso siano presenti già due componenti esterni. Il Consiglio di Amministrazione del luglio 2015 ha nominato il nuovo Organismo di Vigilanza di ACDA, composto da due membri esterni, di cui uno Presidente dell'Organismo, l'altro, Segretario dell'Assemblea dei Soci e del CdA, quale membro interno.

L'OdV ha il compito di vigilare sulle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e sulle presunte violazioni del Codice di Comportamento. Con riferimento al Codice di Comportamento, l'Organismo è tenuto alla sua revisione periodica ed al controllo e aggiornamento dei meccanismi di attuazione. Inoltre l'OdV ha il compito di coordinare, ricevere e valutare il rapporto interno predisposto dalla funzione di Internal Audit, nonché di impostare ed approvare il piano di comunicazione e formazione etica. Il Consiglio di Amministrazione nell'ottobre del 2016 ha nominato i membri dell'Organismo di Vigilanza quali responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza aziendale di ACDA.

A supporto dell'Organismo di Vigilanza è stato istituito Servizio Affari Istituzionali e Generali che svolge un'attività di verifica dell'aderenza delle attività svolte all'etica aziendale. A tal fine la funzione, nel rispetto dell'indipendenza dei singoli organi di vigilanza e controllo, valuta i rischi etici cui è sottoposta l'Azienda e i sistemi in atto per assicurare la corretta applicazione delle norme giuridiche, del Codice di Comportamento e dei modelli organizzativi, curandone l'aggiornamento necessario. Infine tale funzione riceve e valuta le segnalazioni di eventuali violazioni del Codice di Comportamento e ne riferisce gli esiti all'Organismo di Vigilanza.

5.4. La gestione dei rischi aziendali

Per ACDA la gestione dei rischi aziendali è una componente essenziale del Sistema di Controllo Interno Aziendale. Di conseguenza, nel corso del 2016, l'Azienda ha dato il via alla definizione di una specifica politica che ha come obiettivo primario la definizione delle linee guida di attività, i principi organizzativi e gestionali, i macro processi e le tecniche fondamentali per la gestione attiva dei rischi aziendali.

Il processo di identificazione dei rischi è stato affidato alla funzione di Risk Management, istituita internamente al Presidio Risorse e Servizi. Tale funzione ha il compito di identificare, valutare e gestire i rischi operativi aziendali, i quali, in aggiunta a quelli presidiati dall'Organismo di Vigilanza, possono impattare sul conseguimento degli obiettivi relativi all'efficacia e all'efficienza delle operazioni aziendali, ai livelli di performance, di sostenibilità economica e finanziaria e di protezione delle risorse da eventuali perdite.

Nel corso del 2016 l'Azienda ha definito e avviato il processo di gestione dei rischi aziendali che ha richiesto l'analisi di tutte le attività svolte per ciascuna filiera operativa e l'identificazione dei principali fattori di rischio connessi al raggiungimento dei risultati aziendali. La successiva fase del processo ha portato alla valutazione qualitativa e quantitativa dei differenti rischi, al fine di identificare quelli più rilevanti per l'operatività di ACDA ed alla contestuale analisi del livello di controllo attuale e prospettico, riferito a ciascun rischio rilevato.

A completamento del processo di gestione del rischio ACDA è impegnata nella definizione di specifici piani di trattamento per ciascun fattore di rischio e nella definizione di un sistema organico e strutturato di reporting in grado di rappresentare adeguatamente i risultati ottenuti attraverso le attività di misura e gestione dei rischi.

Principali rischi identificati da ACDA

Rischi normativi e regolatori

Le continue variazioni del quadro normativo e regolatorio costituiscono una potenziale fonte di rischio. A tal fine ACDA ha identificato una professionalità alle dirette dipendenze del Direttore generale dedicata al continuo monitoraggio della legislazione e della normativa di riferimento per valutarne le implicazioni, garantendo la corretta applicazione in Azienda.

Rischio impianti

Considerando la consistenza degli asset aziendali, i rischi relativi agli impianti risultano fortemente rilevanti per ACDA. Il Risk Management svolgerà verifiche periodiche per identificare con maggior precisione gli eventi cui potrebbero essere esposti gli impianti più rilevanti, nonché le azioni di prevenzione. Il rischio impianti è presidiato anche attraverso apposite coperture assicurative.

Rischi informativi

I principali rischi operativi di tipo informatico sono correlati alla disponibilità dei sistemi per i processi di gestione operativa, contabile e di fatturazione, nonché le piattaforme di raccolta dati. Per mitigare tali rischi sono state adottate specifiche misure di ridondanze di sistema e procedure di emergenza sottoposte periodicamente a simulazioni per garantirne l'efficacia.

LE PERFORMANCE ECONOMICHE DI ACDA

27,3 milioni di euro

valore della produzione

19,5 milioni di euro

valore generato e distribuito agli stakeholder

1.413.666 €

valore distribuito per investimenti di sistemazione idrogeologica EX L. R. 13/97

Oltre 5.000.000 milioni di euro

investimenti per il miglioramento delle infrastrutture e del servizio

12.402.288 €*

valore delle forniture affidate ad imprese del territorio

il dato fa riferimento al valore delle forniture stipulate nel corso del 2016, che possono avere anche durata pluriennale

Per comprendere al meglio l'operato e le performance raggiunte da ACDA nel corso dell'anno, vengono di seguito riportati i principali risultati economici ottenuti dall'Azienda, prendendo l'esercizio precedente quale elemento di confronto. I dati riportati derivano dal Bilancio di Esercizio di ACDA, disponibile sulla pagina internet aziendale all'indirizzo http://www.acda.it/bilanci-di-esercizio, al quale si rimanda il lettore per maggiori dettagli.

Principali risultati economici conseguiti nel triennio

	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Valore della produzione	*€ 27.335.575*	*€ 25.975.008*	*€ 24.338.148*
Ricavi delle vendite	*€ 25.312.846*	*€ 24.090.887*	*€ 22.913.252*
Costi operativi	*€ 22.378.337*	*€ 20.248.650*	*€ 19.217.817*
Risultato Operativo	*€ 4.957.238*	*€ 5.726.358*	*€ 5.170.331*
Utile	*€ 3.048.120*	*€ 3.296.379*	*€ 2.599.052*

La performance economica di ACDA nel corso del 2016 è stata notevolmente influenzata dal proseguimento della strategia aziendale di integrazione graduale di porzioni del territorio cuneese. La fusione con AIGO S.r.l e l'integrazione di altri 8 Comuni ha comportato da una parte benefici, in termini di aumento dei volumi di servizio e dei conseguenti ricavi, dall'altra l'aumento dei costi diretti e indiretti dell'Azienda, in particolar modo con riferimento al costo del lavoro. L'esercizio 2016 è stato inoltre influenzato dal lancio di numerose attività per il miglioramento della qualità del servizio agli utenti, secondo quanto disposto dalla delibera AEEGSI 655/2015/R/idr, nonché per il potenziamento delle infrastrutture di acqua potabile e fognatura ereditate da AIGO S.r.l.

I risultati economici di ACDA mettono inoltre in luce il valore generato a favore di tutti gli stakeholder dell'Azienda, a dimostrazione del costante contributo diretto e indiretto allo sviluppo economico del territorio in cui la società opera. A tal fine viene riportata di seguito la riclassificazione del conto economico secondo i principi definiti dal GRI versione G4. Tale modello mette in evidenza come del valore generato della società non usufruisca unicamente l'Azienda, ma, in diversa misura, anche tutti i portatori di interesse legati ad ACDA.

Valore economico generato e distribuito

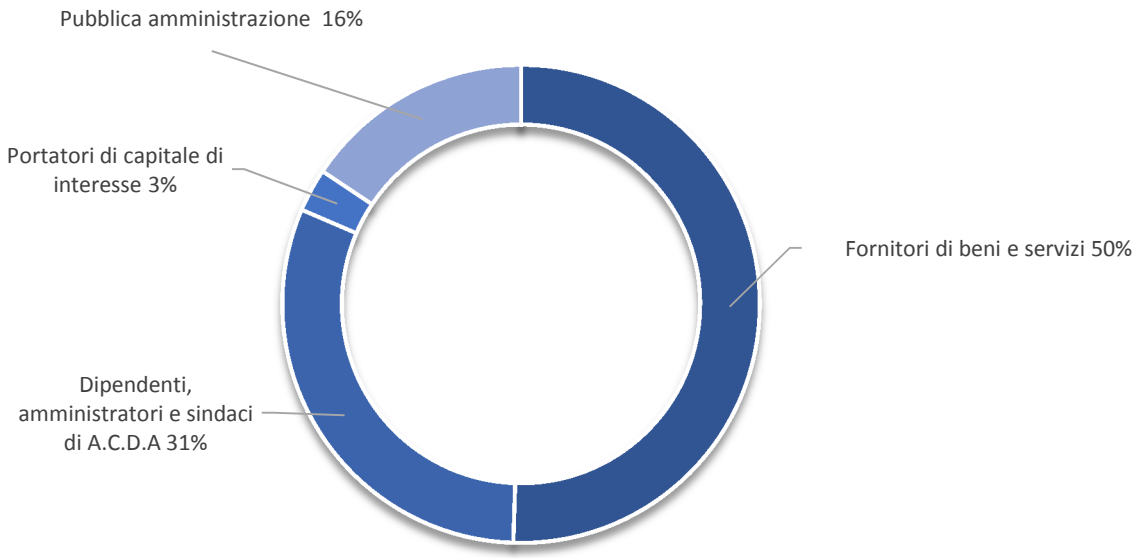
	31/12/2016	31/12/2015
Valore economico generato	**€ 27.358.019**	**€ 26.010.774**
Ricavi delle vendite	*€ 25.312.846*	*€ 24.090.887*
Altri proventi operativi	*€ 2.022.729*	*€ 1.884.121*
Proventi finanziari	*€ 22.444*	*€ 35.766*
Valore economico distribuito	**€ 19.536.258**	**€ 18.405.133**
Fornitori di beni e servizi	*€ 9.869.451*	*€ 9.172.620*
*Persone ACDA**	*€ 6.040.881*	*€ 5.167.308*
Portatori di capitale di interesse	*€ 571.979*	*€ 776.893*
Pubblica amministrazione	*€ 3.053.947*	*€ 3.288.312*
Valore economico trattenuto	**€ 7.821.761**	**€ 7.605.641**
Ammortamento beni immateriali	*€ 1.648.905*	*€ 729.142*
Ammortamento beni materiali	*€ 3.039.986*	*€ 2.683.934*
Altri ammortamenti e svalutazioni	-	*€ 75.000*
Variazione del patrimonio netto	*€ 84.750*	*€ 92.377*
Accantonamenti	-	*€ 728.809*
Riserve	*€ 3.048.120*	*€ 3.296.379*

**la voce comprende le remunerazioni distribuite ai dipendenti, agli Amministratori e ai membri del Collegio Sindacale*

Il valore economico generato è rappresentato per la quasi totalità dai ricavi derivanti dalla gestione operativa, pari a oltre 27 milioni di euro, e raffigura l'effettiva ricchezza creata da ACDA nel corso dell'anno. Rispetto al 2015 il valore generato dall'Azienda è cresciuto del 5%, a seguito di differenti cambiamenti nell'assetto strutturale della società.

La maggior parte del valore generato da ACDA, circa il 71%, viene distribuito ai principali stakeholder interni ed esterni dell'Azienda.

Valore economico distribuito



Quasi la metà del valore generato è stato impiegato da ACDA per l'acquisto di elementi produttivi essenziali per lo svolgimento dell'attività aziendale. La voce dei costi operativi identifica infatti il valore distribuito ai fornitori attraverso l'acquisto di beni e servizi strettamente connessi all'attività di servizi di ACDA. È rilevante notare come più del 70% del valore legato all'acquisto di beni e servizi è stato erogato ad aziende operanti nella Regione Piemonte, indice dell'impegno dell'Azienda a promuovere e sviluppare l'economia del territorio in cui opera.

Il valore della remunerazione dei dipendenti, degli amministratori e dei sindaci di ACDA, circa un terzo del valore distribuito è in aumento oltre al 10% rispetto al precedente esercizio. Il valore di competenza del personale viene distribuito sotto forma di salari, versamenti contributivi e previdenziali, accantonamento a TFR e altri costi.

Anche la Pubblica Amministrazione beneficia della distribuzione del valore tramite il pagamento delle imposte dirette e indirette, al netto degli accantonamenti delle imposte differite, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Nel corso del 2016 sono stati erogati a beneficio della Pubblica Amministrazione oltre 1,3 milioni di euro sotto forma di imposte. ACDA contribuisce inoltre all'attività degli Enti Pubblici ed alla valorizzazione del territorio attraverso il riconoscimento dei canoni destinati al funzionamento dell'Ente d'Ambito ed ai contributi per gli investimenti di sistemazione idrogeologica, secondo quanto definito dalla L. R. 13/97. Tali risorse ammontano complessivamente a 1.694.364 euro per l'esercizio 2016.

Dalla differenza tra il valore generato e distribuito emerge il valore trattenuto da ACDA. La ricchezza tenuta dall'azienda include gli ammortamenti delle immobilizzazioni possedute ed eventuali accantonamenti. Rientra nel valore trattenuto anche l'utile complessivo dell'esercizio, in quanto l'Azienda, per Statuto, non distribuisce alcun dividendo ai Comuni soci.

5.5. La definizione del piano tariffario

Nel dicembre 2015 AEEGSI ha emanato, attraverso la Delibera 664/2015/R/idr il nuovo metodo per la definizione della tariffa idrica, entrato in vigore il primo gennaio 2016. Il nuovo metodo tariffario prevede una bolletta composta da una quota di costo fissa e da una quota variabile per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

La quota variabile, applicabile ai servizi di acquedotto, è definita sulla base di differenti scaglioni di consumo idrico. Prevede anche una tariffa agevolata per consumi ridotti d'acqua, cui si affianca una tariffa base e tre tariffe per le eccedenze idriche, che crescono in maniera più che proporzionale rispetto allo scaglione di consumo di riferimento. Tale struttura della tariffa permette di rispondere adeguatamente alla Direttiva Europea 2000/60/CE che sancisce il principio "chi inquina paga". Di fatto, la progressività interna al sistema tariffario per il servizio di acquedotto promuove un uso efficiente della risorsa idrica attraverso il riconoscimento di costi ambientali più elevati, in bolletta, connessi ad un maggiore consumo di acqua.

La definizione dei valori tariffari per il periodo 2016 – 2019, secondo quanto disposto dalla Delibera AEEGSI 664/2015/R/idr prevede la moltiplicazione dei valori tariffari vigenti nel 2015, per un moltiplicatore tariffario identificato col simbolo ϑ (Theta). Tale moltiplicatore permette di trasferire agli utenti parte dei costi sostenuti dal gestore del Servizio Idrico Integrato, affinché sia in grado di garantire continuità nell'erogazione di acqua potabile e nell'offerta di servizi efficienti di depurazione e fognatura. Pertanto il moltiplicatore è definito sulla base dei costi e degli investimenti sostenuti dal gestore per il miglioramento delle infrastrutture, per l'aggregazione del Sistema Idrico Integrato sul territorio e per il miglioramento del servizio offerto agli utenti.

Per assicurare la sostenibilità della tariffa idrica, AEEGSI ha fissato un tetto massimo all'aumento annuo del coefficiente ϑ. Tale decisione comporta la definizione di un limite all'ammontare dei costi sostenuti dal gestore che possono essere trasferiti agli utenti. L'assegnazione del valore massimo di incremento della tariffa a ciascun gestore avviene sulla base di vari parametri tra cui:

- il fabbisogno di investimenti stimato dal gestore, definito per il periodo 2016-2019 in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti
- l'efficienza relativa della gestione, calcolata sull'entità dei costi operativi sostenuti dal gestore per abitante servito rispetto al valore pro-capite dei costi operativi dell'intero settore
- eventuali maggiori costi operativi dovuti ai processi di aggregazione gestionale o all'introduzione di rilevanti miglioramenti qualitativi nei servizi erogati.

Sulla base dei fattori descritti l'Autorità ha definito per ACDA un moltiplicatore per la definizione delle tariffe relative al 2016 pari a 1,082. Sulla base delle tariffe definite per il 2016 e considerando il consumo medio annuo nazionale di un nucleo famigliare di tre persone pari a 150 m^3 di acqua all'anno, gli utenti di ACDA pagano in media 276 euro all'anno.

5.6. Il piano degli investimenti nell'ambito degli interventi del piano d'ambito territoriale

Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l'Autorità d'Ambito territoriale definisce il Piano d'ambito, ovvero un piano di investimenti nel lungo periodo, al quale i gestori devono attenersi. Il Piano d'ambito, oltre definire le soglie annuali di investimento, identifica le principali aree di intervento al fine di ottimizzare e migliorare i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione offerti agli utenti.

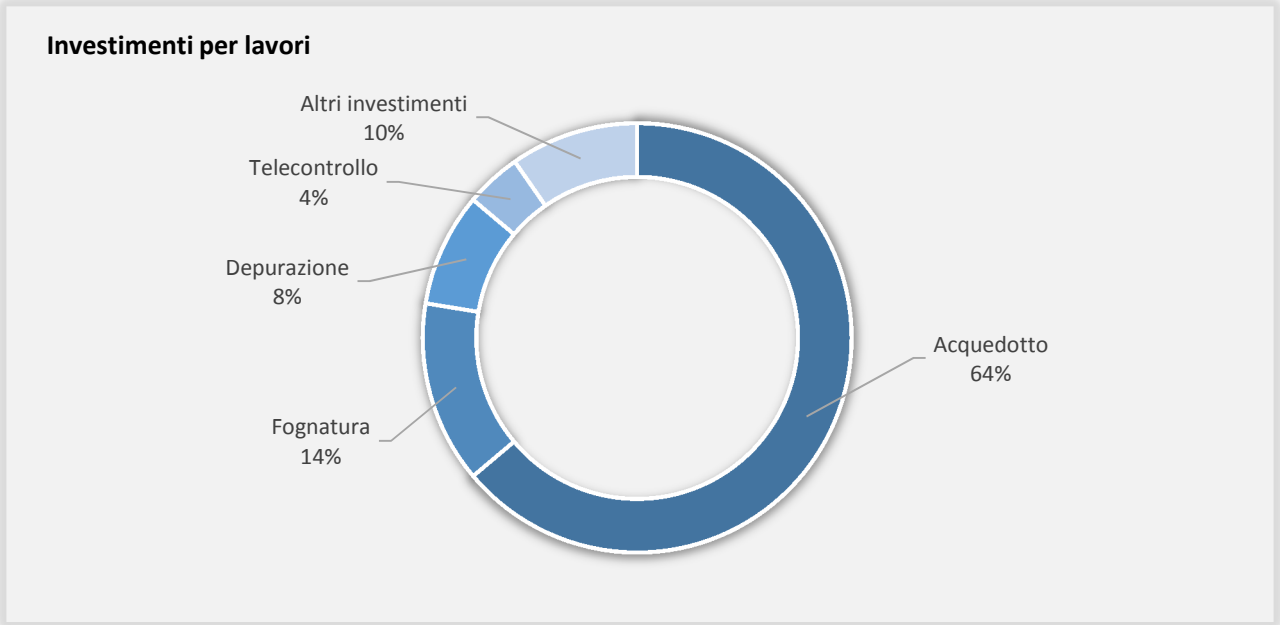
Nel corso del 2011 l'Autorità d'Ambito 4 Cuneese ha deliberato il Piano d'Ambito per il quinquennio 2011 – 2016, definendo investimenti complessivi pari a 171 milioni di euro, così suddivisi:

- 64 milioni di euro per interventi sulle reti di acquedotto
- 42 milioni di euro per interventi sulle reti di fognatura
- 65 milioni di euro per interventi riguardanti gli impianti di depurazione.

Il Piano d'ambito prevede una copertura degli investimenti di circa 18 milioni di euro attraverso contributi pubblici. I restanti 153 milioni di euro sono da finanziare attraverso i piani tariffari annuali. Il Piano d'ambito ha previsto per ACDA investimenti pari a 4.910.000 euro nel 2016, per l'ammodernamento e lo sviluppo delle reti di acquedotto, fognatura e per i sistemi di depurazione.

A fine 2015, coerentemente a quanto definito dal Piano d'ambito ed in base alle necessità di ammodernamento delle infrastrutture, ACDA ha stabilito un nuovo piano di investimenti per il quadriennio 2016 – 2019. Tale piano prevede per il 2016 investimenti per lavori pari a 5.250.000 euro. La definizione del nuovo piano quadriennale nasce dall'esigenza dell'Azienda di rispondere in maniera efficace alle criticità presenti, in particolare ACDA ha riscontrato la necessita di focalizzare gli investimenti su interventi di ammodernamento delle strutture del servizio di depurazione e reti di acquedotto.

Nel corso del 2016 ACDA ha investito complessivamente in lavori 5.574.833 euro, con un investimento per abitante servito pari a circa 26 euro annui.



Gli investimenti si sono concentrati prevalentemente nelle opere di ammodernamento delle reti di acquedotto e fognarie, che hanno pesato per oltre il 70% sul totale degli investimenti annuali. Sono continuate inoltre le attività per il miglioramento delle infrastrutture di depurazione. Importanti gli interventi per il potenziamento dei sistemi di telecontrollo, con un investimento pari ad oltre 200 mila euro. La voce "altri investimenti" comprende i lavori eseguiti per l'ammodernamento delle sedi e le attività di manutenzione straordinaria realizzate nei Comuni consorziati.

In particolare i maggiori interventi nel corso dell'anno hanno riguardato potenziamento e ammodernamento della rete idrica nei Comuni di Cuneo, Bernezzo, Borgo San Dalmazzo, Boves, Busca, Caraglio, Ceva, Paesana, Pamparato, Peveragno, Pianfei, Roburent e Rocca de' Baldi. Per la fognatura si sono continuate le opere di risanamento del sistema, prevalentemente nel centro storico della città di Cuneo. Infine, per la depurazione, sono stati avviati lavori di ampliamento dei depuratori di Paesana, Caraglio e Valdieri.

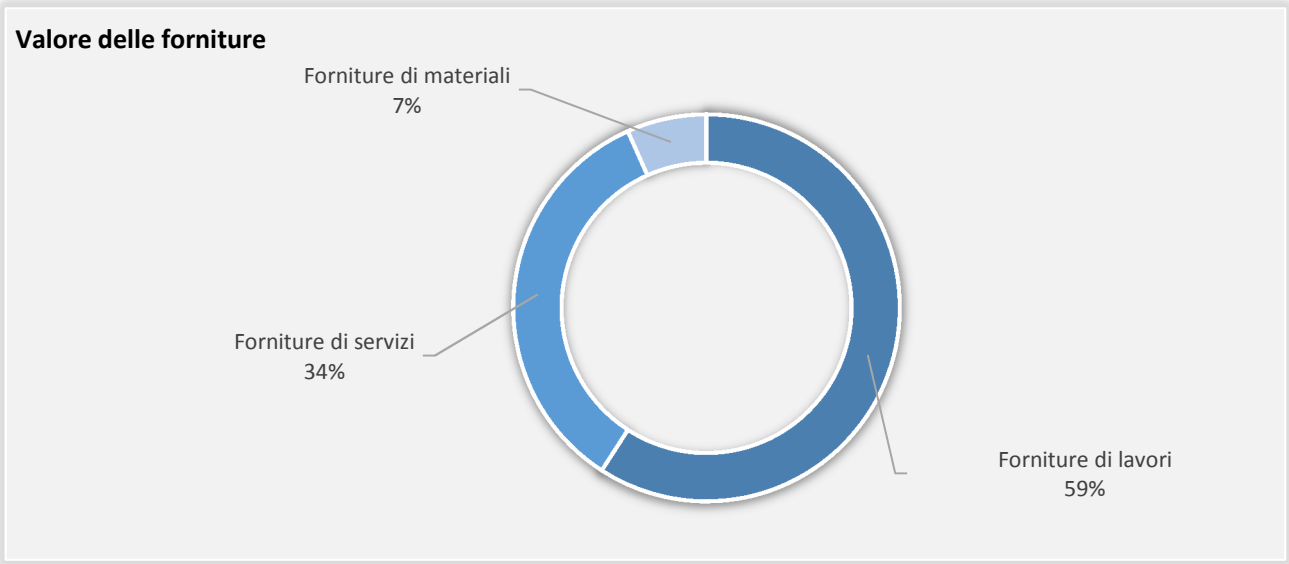
5.7. Il rapporto con i fornitori

ACDA considera fondamentale il contributo dei fornitori per il conseguimento di standard qualitativi di servizio sempre più elevati. Per questo motivo è costante lo sforzo dell'Azienda nello sviluppo di un processo di selezione dei fornitori accurato e trasparente.

Le modalità di selezione dei fornitori da parte dell'Azienda sono conformi alle norme vigenti, in particolare al "Codice Appalti" rilasciato nella nuova versione nell'aprile del 2016, ed alle procedure interne definite dall'impresa. Riguardo le modalità di selezione, ACDA adotta criteri oggettivi e trasparenti e non preclude ad alcun fornitore la partecipazione alle gare indette, purché in possesso di tutti i requisiti richiesti dall'Azienda. Oltre che ai criteri di ordine economico, di conformità e qualità, sono valutati in fase di selezione altri criteri, ad esempio di ordine ambientale.

ACDA richiede inoltre un'informativa con specifica accettazione del Codice di Comportamento Aziendale, dei principi in esso contenuti e del Modello Organizzativo.

Nel corso dell'anno ACDA ha coinvolto nello svolgimento delle proprie attività oltre 2.000 fornitori, con l'apertura di 66 gare di appalto, la stipula di 66 contratti e 500 affidamenti. Il valore delle forniture si è attestato su oltre 18 milioni di euro*, di cui più della metà per l'affidamento di lavori ad imprese terze, seguito dall'acquisto di servizi e dalle forniture di materiali.



il dato fa riferimento al valore delle forniture stipulate nel corso del 2016, che possono avere anche durata pluriennale

Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ACDA ha definito un processo per la rotazione dei fornitori. Nell'ambito dell'Elenco degli operatori economici l'Azienda individua le imprese da invitare alle singole procedure di affidamento applicando i principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento.

Per quanto riguarda l'affidamento di lavori, servizi e forniture di piccolo importo o ripetute nel tempo vengono selezionati principalmente, sempre tenendo in considerazione il principio di rotazione, fornitori operanti sul territorio regionale. Tale scelta, oltre che valorizzare le imprese locali e supportare l'economia del territorio, fornisce ad ACDA la garanzia di registrare la partecipazione di varie imprese alle gare d'appalto e la possibilità di tutelarsi dal rischio di interruzione dell'erogazione del lavoro, servizio o fornitura a causa dell'eccessiva distanza geografica.

Per assegnazioni di maggiore importo o per servizi e lavori particolari (come ad esempio il trasporto dei fanghi, lo spurgo delle fognature, ecc.), pur applicando i principi espressi in precedenza ACDA pone particolare attenzione al possesso di specifici requisiti da parte dei potenziali fornitori, quali ad esempio la qualificazione per lavori in spazi confinati, la presenza in organico di personale con abilitazione alla saldatura, l'iscrizione all'Albo dei Trasportatori ed eventuali certificazioni ambientali.

Grazie ai principi adottati dall'Azienda nella selezione dei fornitori, tale processo è divenuto col tempo uno dei maggiori strumenti attraverso cui ACDA contribuisce allo sviluppo economico del territorio in cui opera. Nel corso del 2016 circa il 70% dei fornitori che hanno instaurato un rapporto economico con l'Azienda provenivano dalla Regione Piemonte, per un valore delle forniture pari a oltre 12 milioni di euro.

L’elenco dei fornitori ACDA

Al fine di allinearsi ai requisiti normativi del D.lg. 50/26, espressi nelle versioni 2015 e 2016 del “Codice Appalti”, ACDA ha istituito nel mese di maggio 2015 un Elenco aperto di Operatori Economici idonei all'affidamento di lavori e di servizi tecnici professionali.

Tale Elenco, a seguito di opportune verifiche, raccoglie le imprese idonee delle quali ACDA si può avvalere per l’acquisizione di beni e servizi, nonché per l’esecuzione di lavori.

A seguito della richiesta da parte di un fornitore di iscrizione all’Elenco, ACDA valuta il rispetto di requisiti quali: non avere subito condanne, non trovarsi in stato di fallimento, essere in regola con il diritto al lavoro dei disabili e con la normativa vigente in materia di sicurezza, obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi, nonché essere o meno in possesso di specifiche certificazioni di qualità.

Oltre alla richiesta diretta, i nuovi fornitori possono entrare nell’Elenco a seguito di precise indagini di mercato.
A seguito dell’iscrizione nell’Elenco, ACDA svolge un’attività di monitoraggio continuo delle prestazioni dei singoli fornitori. Le imprese, a conclusione di ogni lavoro, sono valutate sulla base di parametri tecnici: rispetto delle tempistiche, conformità delle prestazioni offerte alle specifiche tecniche concordate, predisposizione della documentazione richiesta e altri parametri specifici per ogni contratto.

Eventuali anomalie e non conformità riscontrate sono valutate attentamente da ACDA e, a seconda della gravità riscontrata, comportano il declassamento del fornitore, che non potrà dunque ricevere affidamenti ed essere invitato a procedure di gara fino a un massimo di 6 mesi. Nei casi particolarmente gravi è prevista la rimozione dall’Elenco dei fornitori.

6. IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

91.147

Utenze raggiunte dal servizio di acquedotto

62.056

Utenze raggiunte dal servizio di fognatura e depurazione

10.216

Utenti serviti durante l'anno tramite lo sportello di Cuneo

79%

Percentuale degli utenti pienamente soddisfatti del servizio di ACDA

Gli utenti sono per ACDA il punto focale dell'attività. Ogni processo e iniziativa posto in atto si sviluppa a partire dall'attenzione alle esigenze espresse dalla comunità. Coerentemente con la propria strategia fondata sulla necessità di mantenere ed accrescere la prossimità al territorio ed alle persone, ACDA si impegna quotidianamente a ricercare e mantenere elevati standard di qualità del servizio che permettano di rispondere alle necessità espresse dagli utenti. A tal fine l'Azienda si impegna in un dialogo attivo e concreto con il territorio, sviluppa servizi sempre più innovativi e di qualità e migliora le proprie infrastrutture per garantire una presenza capillare sul territorio.

Nel corso del 2016 ACDA ha servito circa 90.000 utenze per i servizi di acquedotto e 60.000 per i servizi di fognatura e depurazione. Le utenze domestiche rappresentano oltre il 90% di quelle servite, segno di quanto i cittadini siano il vero centro di creazione di valore per l'Azienda.

	2016	2015
Utenze per servizi di acquedotto	91.147	80.766
Utenze per servizi di fognatura e depurazione	62.056	56.145

A seguito all'acquisizione della società AIGO S.r.l. ed all'estensione del servizio a nuovi Comuni, ACDA ha incrementato del 12% le proprie utenze nel corso del 2016.

6.1. La Carta del Servizio Idrico Integrato

ACDA è impegnata ogni giorno nell'offrire ai propri utenti un servizio altamente efficiente e di elevata qualità, con il rispetto di standard rigorosi definiti all'interno della Carta del Servizio Idrico Integrato. La Carta del Servizio rappresenta infatti un importante strumento a tutela dei diritti dei cittadini in quanto fruitori di un servizio pubblico. In essa vengono definite le norme che regolano il rapporto tra il gestore del servizio idrico integrato ed i propri utenti.

All'interno della Carta l'Autorità d'Ambito definisce i livelli di qualità ed efficienza del servizio e delle prestazioni che i gestori del servizio idrico integrato sono tenuti a rispettare. La Carta riporta sia standard di servizio generali, relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio, sia standard di servizio specifici per le prestazioni rese al singolo utente e direttamente verificabili.

Gli standard riportati all'interno della Carta del Servizio Idrico Integrato rispecchiano fedelmente i livelli minimi di qualità definiti dall'AEEGSI.

Principali indicatori della Carta dei Servizi e rispetto degli standard AEEGSI*

	Standard definito dall'autorità	Performance media registrata da ACDA
Standard Generali		
Tempo di arrivo sul luogo dell'intervento	3 ore	47 minuti
Tempo di esecuzione di allaccio idrico complesso	30 giorni	12,7 giorni
Tempo massimo per appuntamento concordato	7 giorni	6,4 giorni
Tempo massimo di attesa allo sportello	60 minuti	12 minuti
Tempo medio di attesa allo sportello	20 minuti	12 minuti
Standard Specifici		
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	9,6 giorni
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	3,9 giorni
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	2,9 giorni
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni	0,6 giorni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	4 giorni
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni	40,9 giorni
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	14,4 giorni
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	7,8 giorni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	24 giorni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	15 minuti

** i dati fanno riferimento ai nuovi standard AEEGSI sulla qualità del servizio, introdotti a seguito della delibera 655/2015/R/idr, per il secondo semestre 2016, con riferimento alla Carta del Servizoi in vigore da inizio 2017. Per quanto riguarda il primo semestre 2016 e tutto il 2015 non si sono registrati casi di non conformità agli standard di qualità AEEGSI, con valori medi di prestazione inferiori ai valori massimi consentiti.*

L'approccio al servizio

Per offrire un servizio in grado di soddisfare le aspettative dei propri utenti, ACDA ha definito, sulla base dei valori aziendali e di quanto espresso nella Carta del Servizio Idrico Integrato, cinque principi fondamentali:

I principi fondamentali del servizio di A.C.D.A

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DEL SERVIZIO

ACDA si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni impiantistico – funzionali, a tutti i propri utenti, in ogni parte del proprio bacino d'utenza. L'Azienda si impegna inoltre ad attivare opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei servizi indiretti, per le persone con disabilità i in condizioni di svantaggio anche sociale. Infine ACDA si impegna ad agire in maniera obiettiva ed imparziale fornendo informazioni ed assistenza necessaria.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

ACDA si impegna ad erogare un servizio regolare e senza interruzioni. Qualora si renda necessario interrompere temporaneamente la fornitura d'acqua per interventi di manutenzione o cause di forza maggiore, il disservizio è limitato al tempo necessario per l'esecuzione e gli utenti sono informati in maniera adeguata e con anticipo. Inoltre l'Azienda mette a disposizione servizi sostitutivi di emergenza a seguito dell'interruzione del servizio.

PARTECIPAZIONE

ACDA garantisce a tutti gli utenti la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto contrattuale e le condizioni generali di erogazione del servizio. Tutti gli utenti hanno la possibilità di far pervenire all'Azienda consigli, suggerimenti, richieste e reclami e di ricevere una risposta. ACDA si impegna inoltre ad intrattenere continui rapporti con le associazioni dei consumatori.

CORTESIA DEL PERSONALE E CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Tutto il personale di ACDA si comporta con rispetto e cortesia. Il personale a diretto contatto con il pubblico è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile, priva di termini burocratici o specialistici e si impegna a rendere comprensibile a tutti le procedure contrattuali, evitando attese e disagi. L'Azienda si impegna affinché tutti i documenti destinati agli utenti siano scritti in un linguaggio comprensibile, di uso quotidiano e siano brevi nei contenuti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO E CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

L'Azienda si impegna a perseguire gli obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato mediante la sperimentazione di nuove tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più allineato con le aspettative degli utenti. Inoltre, per la trasparenza del rapporto , ACDA fornisce chiare e precise informazioni riguardo tutte le condizioni di erogazione del servizio.

ACDA ha inoltre sviluppato un sistema della gestione della qualità che ha ottenuto, nel 2015, la certificazione ISO 9001/2008, per la sede di corso Nizza, gli impianti di depurazione e la sede operativa di via basse di san Sebastiano 24, a Cuneo.

Il piano di incentivazione correlato al miglioramento aziendale

Il miglioramento della qualità del servizio passa anche attraverso il coinvolgimento di tutto il personale. L'Azienda, con il nuovo programma di incentivazione aziendale, invita i collaboratori a cercare nel lavoro di ogni giorno, nelle procedure e prassi seguite, il sistema per produrre dei reali e misurabili benefici sia in termini qualitativi che di efficacia ed efficienza.

L'idea/suggerimento non dovrà essere necessariamente riferita alla sola struttura di appartenenza, ma potrà contemplare interventi anche su altre strutture. In tal caso, queste ultime saranno coinvolte nelle fasi attuative del progetto. Tutti coloro che lavorano ad un preciso programma e realizzano miglioramenti vantaggiosi per ACDA, otterranno una quota premio.

ACDA offre ai propri utenti diverse opportunità per entrare in contatto con l'Azienda, sia per una richiesta di informazioni, l'espletamento di operazioni amministrative o la necessità di inoltrare un reclamo.

Lo Sportello Clienti è il primo contatto tra gli utenti e l'Azienda ed è situato nel centro della città di Cuneo. Nel corso del 2016 è stato inaugurato anche uno sportello nel Comune di Manta, segno di una sempre maggior vicinanza dell'Azienda al territorio e i suoi cittadini. Nel corso del 2016, inoltre, ACDA ha attivato l'orario continuato per lo sportello clienti di Cuneo (aperto dalle 8.00 alle 16.00 durante la settimana e dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato), con l'obiettivo di garantire a tutti gli utenti la possibilità di entrare in diretto contatto con l'Azienda.

Per migliorare l'efficienza e la qualità del servizio dello Sportello Clienti, nel giugno 2015 ACDA ha installato un apposito sistema per la riduzione delle code. Grazie a questa importante iniziativa l'Azienda è in grado di garantire agli utenti un'attesa media allo sportello di 10 minuti, di molto inferiore ai 20 minuti previsti dagli standard definiti nella Carta del Servizio. Inoltre, il tempo di evasione delle pratiche agli sportelli è mediamente di 15 minuti. Una rapidità di risposta riconosciuta anche dagli utenti che, sulla base di appositi questionari, hanno espresso il proprio giudizio sull'efficacia del sistema per la riduzione delle code. Il 74% dei rispondenti ha infatti dichiarato che l'attesa è soddisfacente; il restante 26% ha definito l'attesa accettabile. Nel corso del 2016 lo sportello di Cuneo ha gestito oltre 10.000 contatti, quasi il 20% in più rispetto al 2015. Lo sportello di Manta, nel suo primo anno di attività, ha gestito oltre 1.500 contatti.

Oltre allo svolgimento dei normali servizi di sportello, il personale di ACDA può indicare suggerimenti sul corretto utilizzo della risorsa idrica e sulla riduzione dei consumi. A tal fine sono inoltre a disposizione presso gli sportelli specifici moduli informativi.

A supporto dello Sportello Clienti ACDA ha implementato il servizio di call center, con l'attivazione di due numeri dedicati: alle richieste di assistenza e informazioni generali il primo, al pronto intervento il secondo. Dalla fine del 2016 l'impianto telefonico associato al numero di pronto intervento è stato potenziato e migliorato.

Numero Verde
800.194.065

Pronto intervento
800.194.066

Attraverso un numero verde dedicato (800193895) è inoltre possibile effettuare l'autolettura del misuratore, iniziativa che ha generato un notevole risparmio, in termini economici e di tempo, sia per l'Azienda che per gli utenti. A supporto di questa funzionalità, ACDA ha pubblicato e rende disponibili brochure informative sia presso gli sportelli che sul sito internet aziendale.

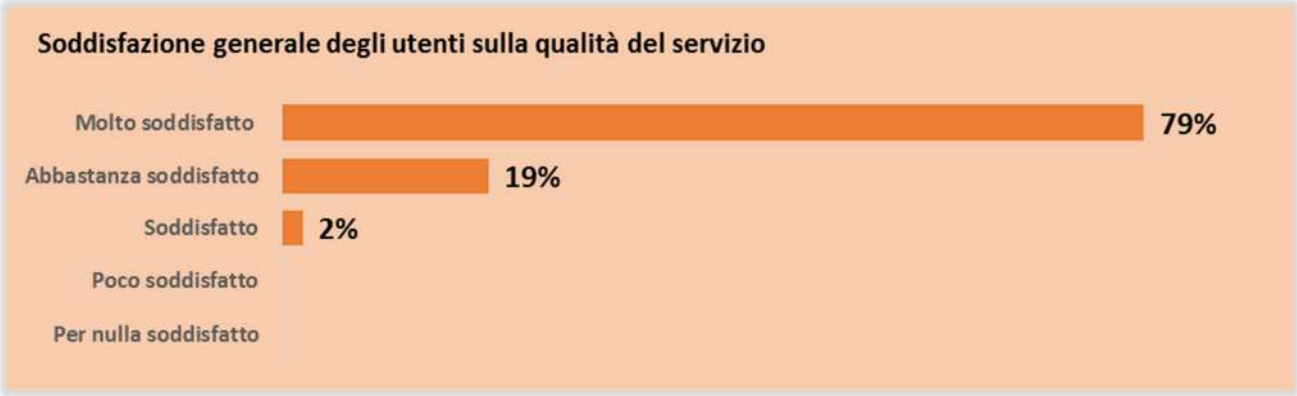
Numerose sono state le iniziative per il potenziamento dei servizi digitali attraverso il sito internet. Di fatto, oltre ad avere la possibilità di inoltrare richiesta di informazioni e reclami, direttamente online, gli utenti hanno la possibilità di svolgere varie pratiche amministrative in autonomia.

Nel corso del 2016 è stata potenziata la possibilità di ricevere la bolletta via e-mail, con il servizio Bollett@online. Questa nuova funzione permette agli utenti di ridurre i tempi di ricezione e pagamento della bolletta, oltre a eliminare i costi di stampa e spedizione. Con riguardo ai processi di digitalizzazione relativi alle bollette, nel 2016 è anche entrato in funzione il servizio Cbill, un canale di pagamento attraverso l'home banking, che consente agli utenti di sostenere minori costi di commissione.

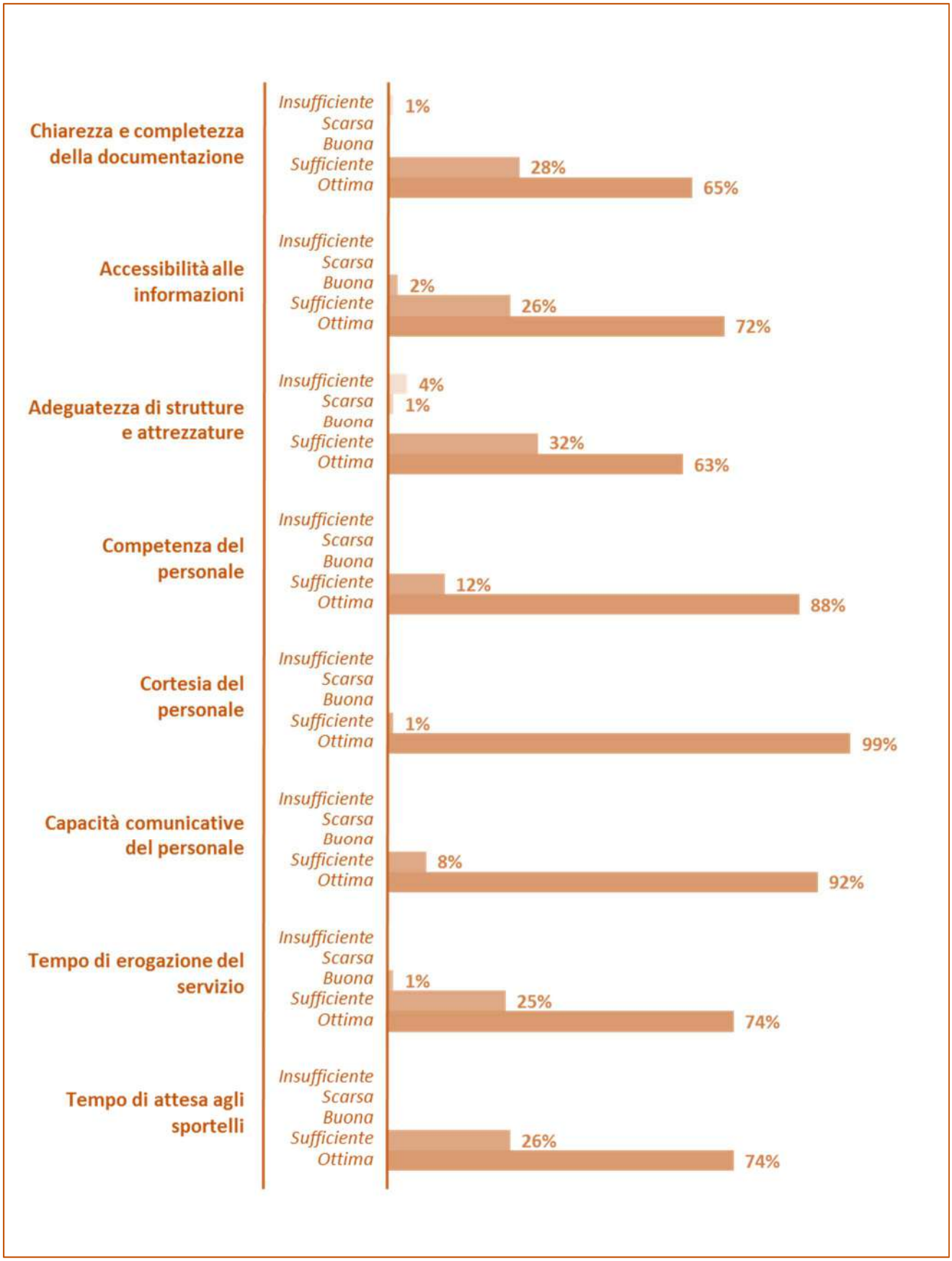
Presso i punti di contatto, ACDA mette a disposizione un modulo per la valutazione della qualità percepita del servizio. Si tratta di uno strumento importante per l'Azienda che consente di comprendere in maniera efficace le necessità e le opinioni dell'utenza per migliorare il servizio offerto.

Il questionario è strutturato sulla base di diversi indicatori relativi ai principi alla base del rapporto con l'utenza, definiti all'interno della Carta del Servizio. Gli ambiti oggetto di indagine riguardano chiarezza e accessibilità delle informazioni; competenza e cortesia del personale; adeguatezza delle strutture e tempistiche di attesa degli utenti nei momenti di contatto con gli operatori dell'Azienda. Per ogni indicatore gli utenti hanno la possibilità di esprimere un giudizio che va da insufficiente a ottimo.

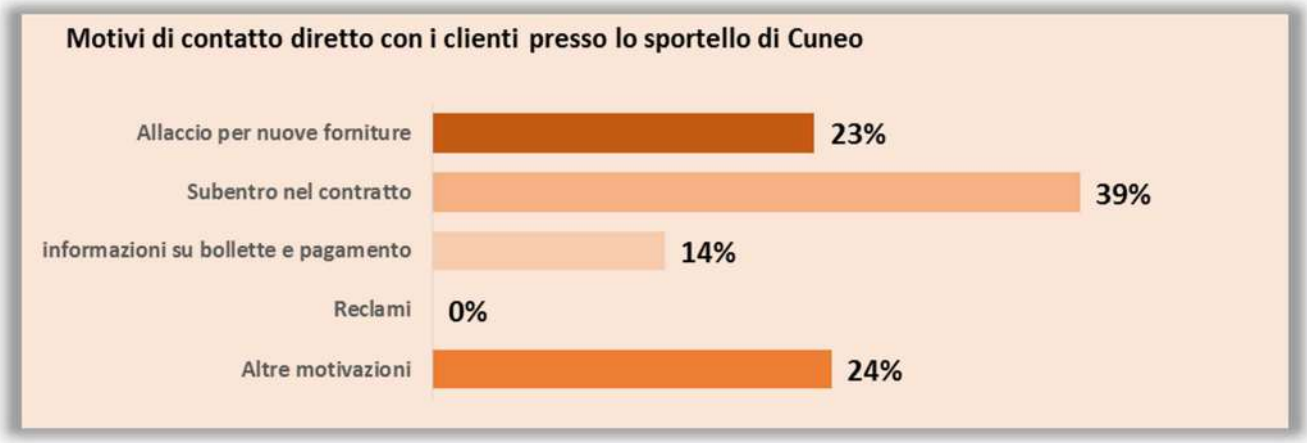
Nel corso del 2016 ACDA ha ricevuto una valutazione positiva del proprio servizio con il 79% dei rispondenti molto soddisfatto del servizio ed i rimanenti abbastanza soddisfatti o soddisfatti. Non ci sono stati giudizi negativi sul servizio.



Esiti dell'indagine per la rilevazione della qualità del servizio



Nel corso dell'anno la maggior parte degli utenti si è rivolta agli sportelli di Cuneo e Manta per lo svolgimento di pratiche amministrative relative all'allaccio e all'attivazione di nuove forniture e per la rettifica di informazioni di carattere contrattuale. Non si sono registrati nel corso dell'anno casi di contatto diretto con gli operatori dell'Azienda per la presentazione di reclami sul servizio.



6.2. La gestione dei reclami

I reclami provenienti dagli utenti sono gestiti secondo modalità e tempistiche definite all'interno della Carta del Servizio e nelle procedure di gestione interne. Gli utenti hanno la possibilità di presentare un reclamo, sia presso lo sportello che attraverso canali di comunicazione digitali: indirizzo e-mail certificato (reclami.acda@legalmail.it), e-mail aziendale non dedicata (acda@acda.it), numero fax (0171 326710).

L'Azienda mette a disposizione degli utenti presso gli sportelli fisici e nella home page del sito aziendale, l'apposito modulo per il reclamo scritto. Un reclamo può essere presentato anche senza l'utilizzo del modulo, purché la comunicazione contenga almeno il nome e cognome dell'utente, l'indirizzo di fornitura, un indirizzo postale o telematico per il contatto e il servizio a cui si riferisce il reclamo.

I reclami scritti vengono gestiti dalla funzione Comunicazione Interna ed Esterna, la quale, una volta ricevuto il documento, provvede entro 2 giorni lavorativi a far pervenire la richiesta al servizio interessato dal disservizio contestato. ACDA si impegna a far pervenire agli utenti una risposta motivata, formulata in modo chiaro e comprensibile, entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nel corso del 2016 ACDA ha gestito un numero di reclami inferiore rispetto all'anno precedente.

6.3. La gestione delle morosità

L'indice di morosità registra un trend in linea con gli anni precedenti. Nel corso dell'anno l'Azienda ha emesso oltre 15.000 avvisi di messa in mora e in più di 400 casi si è dovuto ricorrere alla limitazione dell'erogazione dei servizi. Nessuna azione legale è stata intrapresa a seguito di situazioni di utenti in stato di mora.

	2016	2015
Avvisi di messa in mora emessi	15.781	18.589
Casi di limitazione del servizio	454	330
Pratiche legali avviate	0	0

7. USO DELLA RISORSA IDRICA E RISPETTO DEL TERRITORIO

49.224.595 m^3

acqua prelevata

Oltre 9.000

determinazioni analitiche eseguite sulla qualità dell'acqua potabile

25.826.821 m^{3*}

acqua depurata e re-immessa in ambiente

11

Aree di salvaguardia totale istituite da ACDA

**Il dato si riferisce ai soli utenti che usufruiscono di tale servizio, che rappresentano circa 2/3 degli abitanti serviti*

7.1. Le fonti di approvvigionamento e la potabilizzazione delle acque

ACDA opera su un territorio prevalentemente montano caratterizzato dalla presenza di un numero considerevole di sorgenti che rappresentano la prima fonte di approvvigionamento per l'Azienda. La possibilità di attingere da acque sotterranee e non superficiali garantisce ad ACDA di fare affidamento su una risorsa di elevata qualità già all'origine, che necessita di limitati interventi di potabilizzazione, con rilevanti ricadute positive sia sull'integrità della risorsa che sui costi di produzione. Nel corso del 2016 ACDA ha prelevato oltre 49.000.000 m^3 di acqua, di cui 87% circa da sorgenti ed il restante 17% da pozzi distribuiti sul territorio gestito.

Inoltre, la tutela e la conservazione dei bacini di approvvigionamento si configura come principio base per le attività di prelievo per l'Azienda, che limita gli emungimenti entro la naturale capacità rigenerativa dei differenti bacini.

Fonti Gestite	2016		
	Cuneo	**Valle del Tanaro**	**Valle del Po**
Pozzi	43	1	15
Sorgenti	476	234	208
Prese superficiali	1	0	0

La definizione delle aree di salvaguardia delle sorgenti e dei pozzi

Per conservare le caratteristiche qualitative delle acque e garantire la salvaguardia del patrimonio ambientale circostante le sorgenti, ACDA è impegnata nello studio e nella definizione di Aree di Salvaguardia delle Sorgenti, come anche richiesto dal Regolamento Regionale 15/r del 2006. In particolare l'Azienda è impegnata nella definizione delle aree di salvaguardia che suddivise in: Zone di Tutela Assoluta, Zone di rispetto Ristretto e le Zone di Rispetto Allargato. In particolar modo le Zone di Tutela Assoluta, fanno riferimento ad aree immediatamente circostanti alle captazioni, con un'estensione di almeno 10 metri di diametro, adibite esclusivamente ad opere di prelievo idrico e infrastrutture di servizio.

Per quanto riguarda i pozzi, la Zona Tutela Assoluta è stabilita con criterio geometrico e quindi un'estensione di almeno 10 metri di raggio.

Per le sorgenti, la ZTA varia in funzione dello studio idrogeologico.

Alla fine del 2016 le Aree di Salvaguardia di sorgenti e pozzi erano 11, una in più rispetto al 2015.

Nel corso del biennio sono inoltre terminati gli studi per la definizione di altre 7 Aree di Salvaguardia.

A seguito della captazione ACDA svolge limitate attività di potabilizzazione dell'acqua al fine di garantire la totale sicurezza della risorsa. Le qualità chimiche e fisiche dell'acqua proveniente dalle fonti gestite da ACDA rientrano ampiamente nelle definizioni dalla normativa vigente relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano – Decreto di Legge 31/2001 – avendo valori di molto inferiori ai limiti imposti.

Al fine di garantire la totale sicurezza della risorsa, ACDA sottopone tutte le acque captate ad un trattamento di disinfezione attraverso l'utilizzo di Cloro per eliminare potenziali agenti patogeni, quali ad esempio Escherichia coli, potenzialmente presenti nelle acque naturali. Nel corso del 2016 sono stati utilizzati circa 70.000 litri di Cloro per la disinfezione delle acque.

Qualità dell'acqua potabile alla fonte - Comune di Cuneo*			
Parametro	**Unità di misura**	**Valore registrato**	**Limite di legge****
Concentrazione ioni idrogeno	Unità pH	6,64	≥6,5 e ≤9,6
Conduttività	µS/cm a 20°	149	2.500
Durezza totale	°F	9,2	15 - 20
Sodio	mg/l	0,95	200
Cloruri	mg/l	0,9	250
Solfati	mg/l	12	250
Nitrati	mg/l	2,8	50
Nitriti	mg/l	<0,05	0,5
Ammonio	mg/l	<0,02	0,5
Alluminio	µg/l	<10	200
Ferro	µg/l	<10	200
Torbidità	FTU	<0,4	-
Trialometani totali	µg/l	<0,5	30
Coliformi totali	UFC/100ml	0	0
Escherichia coli	UFC/100ml	0	0

**dati derivanti da verifiche effettuate nell'ottobre 2015*
*** limiti definiti all'interno del Decreto di Legge 31/2001*

Il controllo dei livelli di Arsenico nelle acque

La conformazione litologica del territorio comporta il rischio di presenza di Arsenico superiore ai limiti definiti per legge nelle acque prelevate da sorgente. Per minimizzate tale rischio l'Azienda effettua controlli puntuali e periodici su tutte le proprie sorgenti. Nel caso vengano rilevati livelli di arsenico eccessivi, ACDA provvede a combinare le acque provenienti da più sorgenti al fine di omogeneizzare la risorsa ed ottenere concentrazioni della sostanza nociva inferiori ai limiti dettati dalle normative vigenti.

7.2. La rete di acquedotto

La distribuzione dell'acqua dagli impianti di captazione e potabilizzazione fino alle utenze finali avviene attraverso un complesso sistema di tubature di oltre 5.000 km che copre un territorio di oltre 3.000 km^2. Il territorio servito da ACDA si configura vasto ed a bassa densità di popolazione, con circa 23 metri di acquedotto per ogni abitante servito, contro una media, per le regioni settentrionali, di circa 6,8 metri di rete principale per abitante.

L'estensione del territorio servito, in costante crescita a seguito dell'acquisizione di AIGO s.r.l. ed il coinvolgimento di nuovi Comuni, oltre al progressivo logoramento delle reti spingono ACDA ad effettuare continue attività di monitoraggio e interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Al fine di risolvere le maggiori criticità riscontrate sulla rete, in conformità a quanto programmato nel Piano degli investimenti, nel corso del 2016 sono stati sostituiti circa 23 km di tubazioni della rete di acquedotto, che si aggiungono ai 4 km già sostituiti nel 2015. La realizzazione di questi lavori ha permesso un miglioramento significativo della distribuzione idrica alle singole utenze ed una notevole diminuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su tali condotte, con la diminuzione dei casi di disservizio ed interruzione temporanea dell'erogazione idrica ai cittadini.

La sostituzione delle tubazioni in fibro - cemento

Le tubazioni in fibro-cemento, una mescola di cemento e fibre di Amianto con elevata resistenza a trazione, corrosione ed usura, erano spesso utilizzate nel corso degli anni '50 per la realizzazione di reti di distribuzione. L'utilizzo di tubazioni composte di tale materiale fu sospeso una volta dimostrata la tossicità dell'Amianto.

ACDA ha predisposto uno specifico piano di lavoro per la sostituzione di tutti i tratti di rete ancora composti da tubature in fibro-cemento, che allo stato attuale rappresentano il 3% della rete di acquedotto gestita dall'Azienda. Nel corso del triennio 2014 – 2016 sono stati sostituiti e ammodernati oltre 4 km di rete. Nel corso del 2016 ACDA ha investito oltre 570.000 euro nella sostituzione delle tubature in fibro-cemento.

7.3. Le perdite idriche

Contrariamente a quanto si pensi le perdite dalle reti idriche non comportano un danno per l'ambiente. Le perdite di acqua sono conseguenza di un prelievo influenzato dalla fluttuazione della domanda idrica tipica di un territorio a vocazione turistica, che nelle stagionalità (invernali ed estive) supera i 300.000 abitanti serviti, senza dimenticare l'elevato numero di fontane pubbliche attive tutto l'anno. Nella città di Cuneo, ad esempio, se ne trovano 100. Tutto questo può determinare lo sforamento della capacità delle vasche di raccolta. Solamente in secondo luogo le perdite possono essere associate all'usura delle tubazioni. Ciò che risulta necessario comprendere è che l'acqua fuoriuscita dal sistema non viene per nulla persa: assorbita dal terreno contribuisce al mantenimento delle falde acquifere sotterranee presenti sul territorio.

Pur non generando un danno diretto all'ambiente, però, i processi di captazione delle acque richiedono l'utilizzo di energia e materie prime. Pertanto un maggior prelievo di acqua dovuto alle perdite idriche comporta un incremento nell'utilizzo di materie prime e costi di produzione.

L'indicatore maggiormente utilizzato per la misura delle perdite d'acqua reali, al netto di eventuali errori di misurazione e di allacciamenti abusivi, è il rapporto tra il volume totale disperso in ambiente e il volume complessivamente immesso nella rete di distribuzione. Nel corso del 2016 ACDA, che possiede una rete di estensione tre volte superiore alla media di settore, ha riscontrato una quota di perdite in linea col comparto, che si attesta al 33% dell'acqua immessa nella rete. Nel 2016 ha registrato una riduzione di circa il 2% delle perdite registrate (Font: Utilitatis – Blue Book 2017). In generale ACDA ha stimato una perdita idrica pari a cica 2.000 m^3 per chilometro di rete all'anno.

Al fine di ridurre il fenomeno ACDA ha istituito, già a partire dal 2007, una squadra dedicata esclusivamente alla ricerca delle perdite nella rete idrica. Dotata di apparecchiature all'avanguardia che permettono un'analisi precisa e dettagliata degli impianti, la squadra ha come obiettivo il miglioramento del servizio di distribuzione e la riduzione delle dispersioni.

Con l'utilizzo di strumenti computerizzati, geofoni e sonde ad ultrasuoni, la squadra compie un sistematico monitoraggio della rete distributiva per verificare, metro dopo metro, le condizioni delle condotte, alcune ormai obsolete, e le zone con perdite maggiori, al fine di permettere un notevole risparmio idrico.

Nel corso del 2016 sono stati effettuati più di 220 interventi di ricerca delle perdite che hanno interessato oltre 800 km di tubature, pari a circa il 20% dell'intera rete gestita.

Notevoli, inoltre, gli investimenti di ACDA per lo sviluppo ed il potenziamento dei sistemi di telecontrollo installati lungo gran parte della rete di acquedotto. Tali sistemi si configurano come essenziale strumento per la gestione dell'efficienza della rete e significativo supporto nell'identificazione di guasti o perdite su cui intervenire. L'ampliamento del telecontrollo aziendale ha permesso una gestione a distanza di numerosi siti, con conseguente diminuzione dei sopralluoghi e la possibilità di intervenire in modo mirato e tempestivo, riducendo i disservizi per gli utenti. Ad oggi sono sottoposti a monitoraggio continuo oltre 172 impianti della rete acquedotto, con stazioni di monitoraggio poste in prossimità di serbatoi e punti critici della rete.

7.4. La gestione delle emergenze idriche

Le attività di monitoraggio, manutenzione e aggiornamento delle reti idriche hanno permesso all'Azienda di diminuire i casi di criticità legati alla distribuzione agli utenti. Tuttavia la continua estensione del territorio servito, il contestuale aumento della rete di acquedotto, l'invecchiamento progressivo delle infrastrutture e le condizioni climatiche anomale degli ultimi anni, hanno generato casi di emergenza idrica.

A novembre 2016 i territori della valle del Tanaro e di quella del Po hanno subito ingenti danni a seguito dell'esondazione dei fiumi e delle conseguenti alluvioni dei territori limitrofi. Le precipitazioni eccezionali hanno causato ulteriori disagi a causa di frane e smottamenti del terreno nelle aree montane e collinari. Tali avvenimenti hanno messo a dura prova la resilienza del sistema idrico di ACDA. L'Azienda ha registrato una sospensione dell'erogazione d'acqua nei Comuni colpiti pari a un totale di 140 giorni. Tale dato fa riferimento al totale dei giorni di interruzione del servizio per il totale dei centri abitativi rimasti senza acqua.

Nel caso di rilevanti criticità ACDA, oltre ad intervenire tempestivamente sui tratti di rete interessati, supporta gli utenti rimasti senza acqua attraverso l'erogazione tramite autobotti e distribuzione di acqua in bottiglia. Nel corso del 2016, durante le situazioni di emergenza idrica, sono stati distribuiti circa 30.000 litri di acqua tramite autobotti e 5.900 litri in bottiglia.

L'impegno riconosciuto di ACDA durante l'emergenza idrica

A seguito dell'emergenza idrica derivante dall'alluvione che ha colpito il cuneese nel corso del novembre 2016, i sindaci dei Comuni colpiti hanno ufficialmente ringraziato l'Azienda per il lavoro svolto. È stata riconosciuta la capacità di ACDA di far fronte in maniera efficace ed efficiente ai momenti di crisi idrica altre alla dedizione di tutto il personale tecnico per ridurre al minimo i disservizi dovuti ai danni sulla rete di distribuzione.

acda
azienda cuneese dell'acqua

Cuneo, 29/11/2016

ACDA, l'amministrazione dell'alta valle Tanaro ed il Comune di Ormea, a voce del vice presidente del Consiglio di amministrazione di ACDA, Luciano Obbia, intendono esprimere piena gratitudine per la disponibilità dimostrata dai dipendenti di ACDA in occasione della recente alluvione che ha provato i territori toccati dall'esondazione del fiume Tanaro.

La dedizione e la capacità di risolvere le notevoli difficoltà che si sono susseguite sono la dimostrazione dell'impegno e della professionalità delle persone che hanno fatto sì che, nonostante la situazione di pericolo ed emergenza, nessuno restasse senza acqua.

Luciano Obbia

Al Presidente dell' A.C.D.A.
Corso Nizza 21
12100 CUNEO

Oggetto : *Ringraziamenti.*

Desideriamo ringraziare tutto lo staf della società di cui sei presidente per gli interventi puntuali ed efficaci sul territorio della nostra Città, in particolare per quanto riguarda l'aumento della pressione per le forniture del centro storico.

Abbiamo ricevuto i consensi ed i ringraziamenti degli utenti, per aver migliorato il servizio in maniera significativa.

Con l'occasione porgiamo i più cordiali saluti.

IL SINDACO (Gian Paolo Beretta)

L'ASSESSORE (Giuseppe Bernardi)

Via Roma, 74 - telef.754112- telefax 0171-754110 Cod. Fiscale e P.IVA 00449510049
La corrispondenza va indirizzata impersonalmente al Sindaco

7.5. La qualità dell'acqua potabile

L'attività di controllo di qualità e sicurezza dell'acqua potabile destinata all'uso umano è strettamente regolata in termini di legge dal Decreto Legislativo 31/2001, che detta gli standard di qualità per le acque destinate al consumo umano, e dal Decreto Legislativo 152/2006, riguardante il trattamento delle acque destinate alla potabilizzazione. Tali normative si configurano come strumento a tutela della salute e sicurezza dei cittadini.

Al fine di rispettare la normativa ed assicurare ai propri utenti la disponibilità di acqua di elevata qualità e sicurezza, ACDA svolge quotidiani controlli sull'acqua erogata attraverso il prelievo di campioni lungo tutta la rete di acquedotto. Nel corso del 2016 sono stati prelevati oltre 680 campioni, analizzati 83 parametri di carattere chimico e 6 di carattere fisico, per un totale di oltre 9.000 determinazioni.

687 campioni prelevati	**83 parametri chimici e 6 parametri biologici valutati**
	9.357 determinazioni effettuate sui campioni prelevati

Nel caso in cui, a seguito delle analisi, si riscontrino della anomalie sui campioni, il laboratorio di ACDA è tenuto a ripetere l'analisi al fine di confermare l'esito. Una volta accertata l'anomalia, i tecnici dell'Azienda provvedono ad identificare le cause alla base del problema e ad effettuare gli opportuni interventi di manutenzione. Nel corso del 2016 il 92% dei campioni di ACDA è risultato conforme agli standard dettati dalla normativa vigente.

I principali dati relativi alla qualità dell'acqua vengono resi disponibili agli utenti sul sito internet aziendale, all'indirizzo http://www.acda.it/analisi-delle-acque/. I cittadini inoltre hanno la possibilità di richiedere all'Azienda informazioni relative a parametri chimico - batteriologici quali la durezza totale, la concentrazione ioni idrogeno, il residuo fisso, i nitrati, nitriti, l'ammoniaca, i fluoruri e i cloruri.

La comunicazione di tali informazioni è di vitale importanza per il riconoscimento della sicurezza e della qualità dell'acqua potabile e per avvicinare sempre di più i cittadini al consumo di acqua del rubinetto. Situazione ancora più rilevante se si considera che in Italia ancora il 30%[1] degli utenti non si fida di bere acqua che proviene direttamente dal rubinetto di casa.

[1] ISTAT, Giornata mondiale dell'acqua.

7.6. Raccolta e depurazione delle acque reflue

In seguito alla fase di captazione e potabilizzazione delle acque, ACDA, in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, fornisce agli utenti i servizi di raccolta e depurazione delle acque reflue. Complessivamente nel corso dell'anno sono stati depurati oltre 25 milioni di m^3 di acqua, raccolti grazie ad una rete di fognatura che si estende per oltre 1.300 km e trattata negli oltre 250 impianti di depurazione presenti sul territorio.

	2016	2015
Comuni serviti dal servizio di fognatura e depurazione	87	69
Impianti di sollevamento	51	48
Estensione della rete fognaria	1.337	1.187
Impianti di depurazione	256	188

Per garantire la costante sicurezza ed efficienza degli impianti di sollevamento e di depurazione ACDA ha installato presso la maggior parte di essi apposite stazioni di telecontrollo, con l'obiettivo di aumentare la velocità di risposta operativa da parte delle squadre di manutenzione in caso di situazione di malfunzionamento.

La gestione delle acque reflue di ACDA punta ad accentrare le fasi di depurazioni presso gli impianti più grandi dell'Azienda, in grado di fornire un processo di depurazione più efficiente sotto il profilo di costi e tutela ambientale. Infatti, a parità di acqua totale trattata, gli impianti di medie e grandi dimensioni hanno la possibilità di abbattere gli agenti inquinanti con un minore dispendio di reagenti chimici ed energia.

Cosi come per la gestione dell'acqua potabile, anche il trattamento delle acque reflue è strettamente normato attraverso la Direttiva CEE 91/271, relativa al trattamento delle acque reflue urbane. Per ottemperare a tale normativa, ACDA nel corso del 2015 ha eseguito importanti lavori di ristrutturazione e potenziamento dell'impianto di depurazione di Cuneo. L'intervento ha richiesto un investimento di oltre 7 milioni di euro ed ha comportato il rifacimento di gran parte dei sistemi di depurazione ed il miglioramento di tutte le strutture di supporto collegate allo svolgimento del processo.

Nell'anno precedente ACDA aveva inoltre effettuato un intervento con il rifacimento dell'impianto di depurazione di Busca. Il progetto, che ha comportato un investimento di quasi 2,5 milioni di euro, ha previsto la realizzazione di un nuovo impianto nel Comune di Busca e la dismissione di due impianti esistenti. Il progetto, reso necessario a seguito dell'incapacità del depuratore di far fronte ai volumi in arrivo dalle utenze fornite, ha permesso ad ACDA di garantire un trattamento idoneo delle acque reflue a tutto il territorio servito.

I lavori di miglioramento delle infrastrutture non hanno riguardato solo gli impianti di depurazione, ma anche le reti di fognatura gestite dall'Azienda. Nel corso di 2015 e 2016 infatti sono stati sostituiti oltre 5 km di rete. Gli interventi si possono suddividere in lavori di risanamento mediante tecnologie "no – dig" e in interventi di estensione, sostituzione e rifacimento delle reti.

Tecnologie “no-dig” per il risanamento delle condotte di fognatura

Le tecnologie no-dig per il risanamento delle condotte fognarie consentono di effettuare interventi di risanamento e manutenzione senza effettuare scavi a cielo aperto, riducendo notevolmente i tempi di intervento e i disagi per i cittadini.

La principale tecnologia utilizzata è nota come CIPP (Cured in Place Pipe) e si basa sull’inserimento, all’interno del tubo da risanare - tubo ospite - di un tubolare, detto “liner”, in feltro poliestere o fibra di vetro, che viene impregnato con una resina termo-indurente idonea a resistere all’azione chimica dei fluidi convogliati in condotta. Il liner viene quindi gonfiato all’interno del tubo da risanare, in modo da farlo aderire perfettamente alle pareti della condotta oggetto di intervento. Una volta inserito e gonfiato, il tubolare impregnato di resina viene fatto indurire. Il risultato è un nuovo tubo, anche con funzioni strutturali, perfettamente aderente alla vecchia condotta, qualsiasi fosse la forma di questa, in grado di assolvere a tutte le funzioni idrauliche e strutturali a cui assolveva il tubo preesistente. A consolidamento terminato, la guaina indurita viene sezionata in corrispondenza dei pozzetti di ispezione intermedi e terminali. I punti di contatto tra guaina e condotta sono sigillati mediante l’applicazione a mano di appositi stucchi chimici leganti. Una volta realizzato il nuovo tubo interno, con fresa robotizzata si provvede a ricreare le aperture interne rispristinando gli allacciamenti delle singole utenze.

Rilevante importanza hanno rivestito i lavori di ammodernamento delle condotte fognarie posate nel centro storico di Cuneo. Con riferimento a tali tratti di rete, ACDA ha effettuato una doppia tipologia di intervento: in primo luogo un lavoro di pulizia e risanamento delle superfici di scorrimento della fognatura, per evitare possibili sversamenti nel terreno o nelle abitazioni. In secondo luogo l'installazione, in corrispondenza di ogni apertura verso la superficie, di specifici filtri che, pur consentendo l'accesso delle acque meteoriche all'interno della fognatura, impediscono la fuoriuscita di cattivi odori. Sempre per ottimizzare l'efficienza della rete di fognatura e depurazione, ACDA ha definito un progetto di ricerca delle acque parassite. Tale attività mira ad identificare eventuali infiltrazioni idriche provenienti dal suolo (tramite eventi meteorici) e dal sotto suolo (infiltrazioni da falda) che diluiscono la concentrazione delle acque reflue, generando problemi di varia natura nei processi di depurazione. Nel corso del 2016 l'Azienda ha sottoposto ad attività di ricerca delle acque parassite 72 km di rete fognaria.

7.7. Il trattamento e la qualità delle acque reflue

I tre impianti principali dell'Azienda, situati nei Comuni di Cuneo, Dronero e Garessio, sono in grado di gestire complessivamente il 60% circa delle acque reflue collazionate da ACDA. Nel corso del 2016 l'Azienda ha depurato oltre 25 milioni di m^3 di acqua, garantendo il servizio di depurazione ad un bacino di oltre 280.000 abitanti equivalenti.

Comune	2016										
	Acqua trattata (m^3)	Limite di legge SST residuo (mg/l)	SST residuo medio	Limite di legge BOD residuo (mg/l)	BOD residuo medio	Limite di legge COD residuo (mg/l)	COD residuo medio	Limite di legge fosoforo residuo (mg/l)	fosforo residuo medio	Limite di legge azoto residuo (mg/l)	azoto residuo medio
Cuneo	15.268.770	35	6	25	6	125	14	1	0	10	6
Garessio	2.249.589	35	8	25	7	125	19	10	1	-	3
Dronero	562.971	35	5	25	6	125	14	10	1	-	

I processi di depurazione, oltre ai processi meccanici per la rimozione delle principali sostanze inquinanti, richiedono l'utilizzo di diverse sostanze chimiche. Alcune di queste sostanze sono nocive per le persone e per l'ambiente, perciò ACDA pone attenzione a limitare il loro utilizzo e ne monitora attentamente i livelli nel corso di tutte le fasi del processo di depurazione e prima della re-immissione delle acque in ambiente. In particolar modo, per quanto concerne gli impianti più grandi di depurazione, ACDA ricorre all'utilizzo alla centrifugazione meccanica dei fanghi in alternativa a tecniche che richiedono l'impiego di elevati volumi di reagenti chimici.

Installazione tecnologie "storm screen"

Nel corso del 2016 ACDA ha installato sull'entrata dei propri depuratori degli storm screen, ovvero apparecchiature che, attraverso un'azione meccanica, sono in grado di filtrare le acque reflue e trattenere la maggior parte delle particelle in sospensione. Il vantaggio di questo nuovo sistema è la possibilità di fornire una filtrazione iniziale dell'acqua senza l'utilizzo di energia elettrica e di ridurre le operazioni di depurazione delle acque nelle fasi successive.

Anche sulle acque depurate vengono effettuati puntuali controlli di qualità, in ingresso e in uscita, al fine di garantire la salute delle comunità e la tutela del territorio. Nel corso del 2016 sono stati prelevati oltre 550 campioni da 109 punti di prelievo. Su questi campioni sono state eseguite oltre 3.700 analisi sulla base di 11 parametri chimici e 1 parametro biologico.

Nel corso del 2016 ACDA ha mantenuto i livelli di sostanze inquinanti residue al di sotto dei limiti imposti dalla legge, senza registrare significativi casi di non conformità.

Sodalitas premia ACDA per la sostenibilità ambientale

L'Azienda Cuneese dell'Acqua ha ottenuto nel corso del 2016 un importante e positivo riscontro in tema di sostenibilità ambientale: il Sodalitas Social Award.

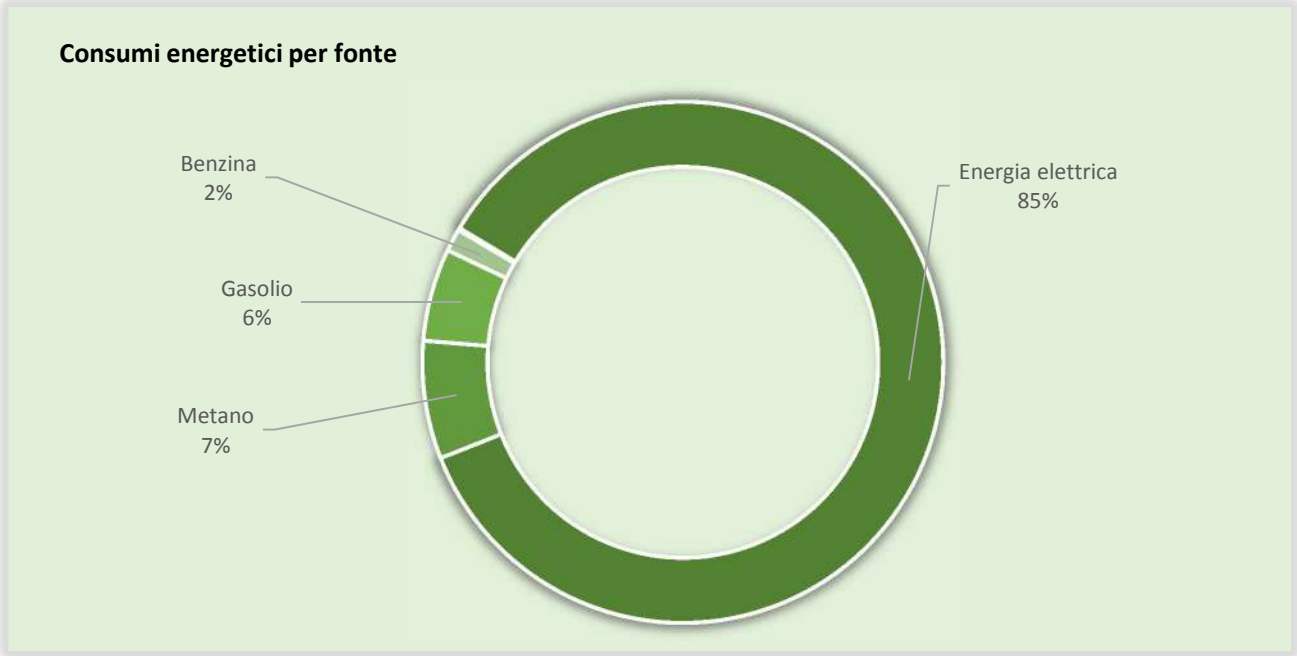
ACDA è stata menzionata per il suo impegno, teso a sviluppare iniziative orientate a realizzare un futuro sempre più sostenibile in termini ambientali.

L'impegno e la professionalità agiti dall'Azienda, di concerto con le Comunità di Dronero e Roccabruna, nella sistemazione dell'impianto di depurazione di Dronero, hanno convinto la qualificata giuria milanese, presieduta dal Rettore dell'Università Cattolica, a rilasciare il plauso d'impegno. L'intervento realizzato, di fatto, ha migliorato lo scarico nel corpo ricettore (torrente Maira) evitando il trascinamento di fanghi e migliorando i processi ed i rendimenti depurativi, con una riduzione dei consumi energetici e dei fanghi da smaltire.

7.8. L'utilizzo di energia

Le attività svolte da ACDA e la particolare conformazione del territorio servito comportano un limitato fabbisogno energetico per l'Azienda. Nel corso dell'anno ACDA ha consumato oltre 60.000 GJ di energia per lo svolgimento delle proprie attività. Il processo più energivoro risulta essere quello legato a sollevamento e depurazione delle acque reflue (69%), seguito dalla potabilizzazione delle acque (23%), dall'utilizzo della flotta aziendale, dai servizi generali quali riscaldamento e illuminazione degli uffici.

Parte del fabbisogno energetico del processo di depurazione delle acque reflue è garantito da ACDA con l'autoproduzione di energia grazie ad una centrale a cogenerazione presso l'impianto di depurazione di Cuneo e due impianti fotovoltaici a Cuneo e Garessio. In particolare la centrale a cogenerazione di Cuneo ha prodotto nel corso dell'anno circa 1.700 GJ di energia attraverso il riutilizzo del biogas generato e raccolto all'interno dei digestori dell'impianto di depurazione. La cogenerazione di energia elettrica e termica derivante dal riutilizzo del biogas consente risparmi sostanziosi in termini economici per ACDA e una positiva riduzione dell'impatto ambientale.

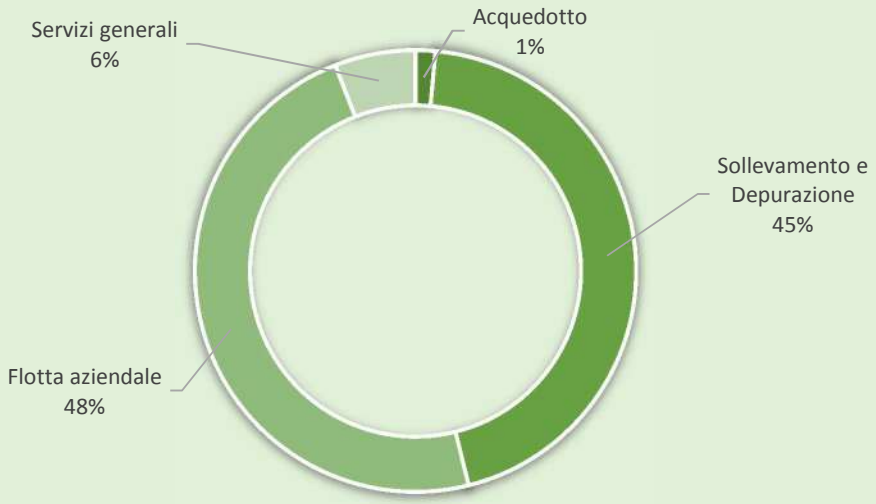


Nell'ottica di continuo incremento dell'efficienza energetica dell'Azienda e di riduzione dei consumi, ACDA ha definito il progetto di realizzazione di una centrale idroelettrica lungo la rete di acquedotto. L'obiettivo di tale progetto è incrementare i vantaggi offerti dalla conformazione montana del territorio servito per ottenere benefici in termini di risparmio economico e di impatto ambientale. ACDA prevede di poter generare circa 20 kWh attraverso il nuovo impianto, che si andranno a sommare all'autoproduzione energetica già presente per il soddisfacimento del fabbisogno energetico dei processi di depurazione e potabilizzazione.

7.9. Le emissioni di gas ad effetto serra

Nel corso dell'anno le attività di ACDA hanno portato alla generazione ed emissione di oltre 500 tonnellate di gas ad effetto serra. La maggior parte delle emissioni deriva dall'utilizzo di combustibili fossili per la flotta aziendale e dall'utilizzo di energia elettrica e gas naturale nei processi di sollevamento e depurazione delle acque reflue.

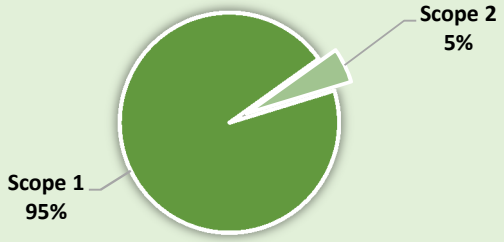
Emissioni di gas ad effetto serra



Le emissioni principali sono relative allo Scope 1, a seguito della combustione di carburanti di origine fossile quali il gas naturale, il gasolio e i biogas utilizzati nell'impianto di cogenerazione. Le emissioni Scope 1 sono relative principalmente alla movimentazione della flotta aziendale, alle attività di riscaldamento dei digestori presso gli impianti di depurazione e al riscaldamento degli uffici.

Inferiori risultano invece le emissioni relative allo Scope 2, derivanti dal consumo di energia elettrica nei processi di potabilizzazione e depurazione delle acque e all'illuminazione di uffici e locali.

Emissioni per scope



> Scope 1

Emissioni clima alteranti generate direttamente da ACDA, sono provenienti da impianti, asset e veicoli gestiti direttamente da ACDA. Rientrano in questa categoria le emissioni derivanti dalla combustione di combustibili fossili per il riscaldamento dei digestori degli impianti di depurazione, dal riscaldamento dei locali o dall'utilizzo della flotta aziendale.

> Scope 2

Emissioni indirette di gas a effetto serra derivanti dalla generazione di elettricità acquistata da ACDA.

7.10. La gestione dei rifiuti

I processi di depurazione delle acque generano una notevole quantità di rifiuti, principalmente sotto forma di fanghi. La maggior parte di questi rifiuti è destinata al recupero e si configurano come rifiuti non pericolosi.

La bassa percentuale di rifiuti pericolosi prodotti è dovuta sia ad un'attenta gestione dei processi produttivi, sia alla natura stessa dell'attività di ACDA, caratterizzata dalla produzione di rifiuti riutilizzabili.

Nel corso dell'anno 6.183,87 tonnellate di fanghi palabili prodotti dal processo di depurazione sono stati affidati ad imprese specializzate ed avviati al processo di riutilizzo attraverso compostaggio.

	Tonnellate di rifiuti prodotti per destinazione	
	2016	2015
Rifiuti non pericolosi	**22.068**	**15.404**
Smaltimento	*15.159*	*10.974*
Riciclo/riuso	*6.909*	*4.430*
Rifiuti pericolosi	**6,10**	**2,45**
Smaltimento	0,18	0,04
Riciclo/riuso	5,92	2,41

7.11. La salvaguardia degli ambienti protetti

Gli impianti di captazione delle acque e di depurazione sono collocati in are ambientali protette o ad alta biodiversità. Per tale motivo la corretta gestione ambientale di processi e attività è un imperativo per ACDA.

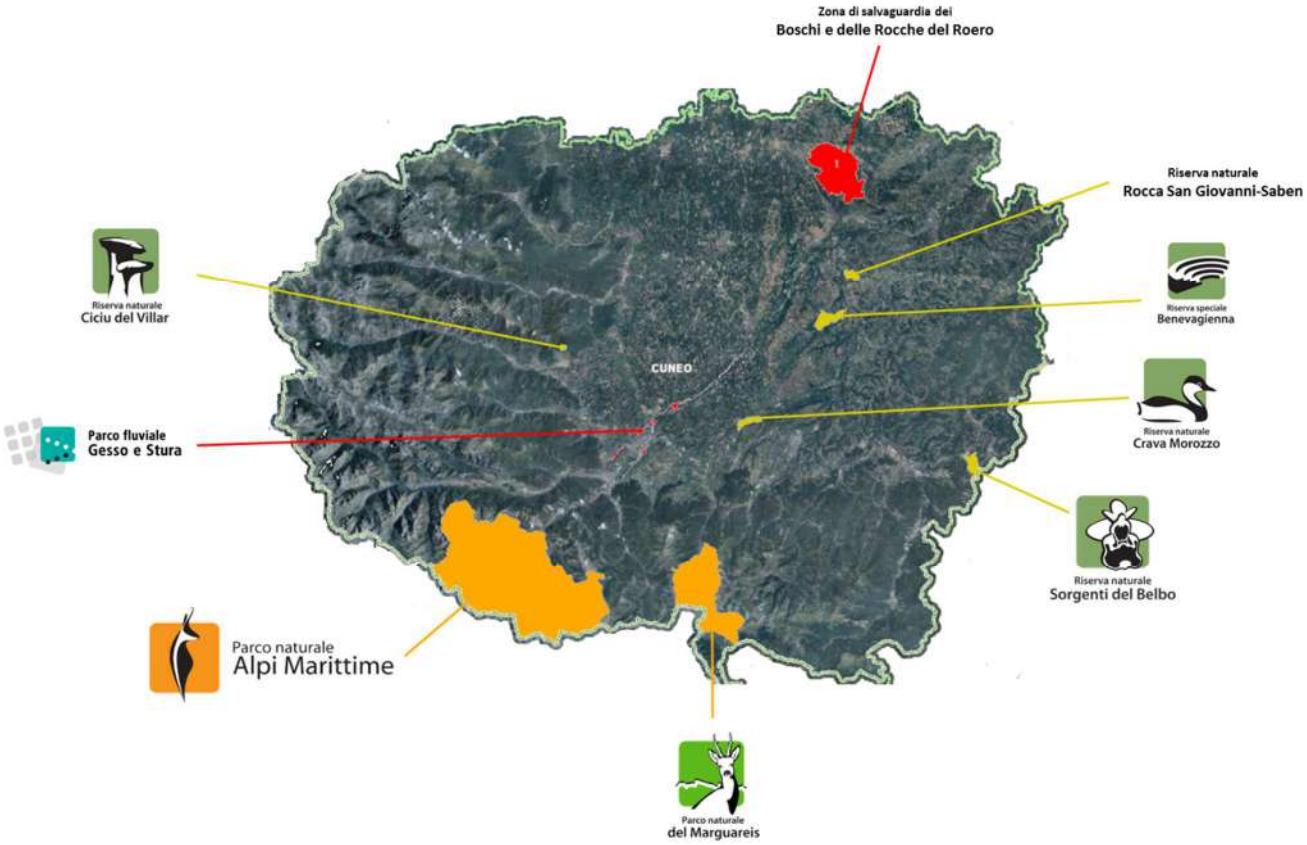
Il depuratore di Cuneo è collocato all'interno dell'area del Parco fluviale di Cuneo e scarica in una zona di Riserva naturale alla confluenza del torrente Gesso e fiume Stura. Anche per tale motivo ACDA monitora attentamente le operazioni di depurazione al fine di evitare potenziali sversamenti dannosi. Vengono inoltre eseguiti puntuali controlli di qualità sull'acqua depurata in uscita al fine di restituire all'ambiente acqua della miglior qualità e sicurezza possibile. Nel corso dell'anno ACDA non ha registrato alcuno sversamento di sostanze inquinanti che possono causare danni ambientali a flora e fauna del Parco fluviale.

Parco fluviale Gesso e Stura

Di rilevante importanza anche il posizionamento del depuratore del Comune di Paesana, all'interno della riserva naturale di Paesana. Anche in questo caso non si sono registrati nel corso dell'anno avvenimenti che possano aver causato danni agli habitat protetti dalla riserva naturale.

In generale sono 100 i siti operativi di ACDA in aree naturali protette o ad elevata biodiversità, come definite dalla Direttiva Habitat - Ambiente 2000.

Le aree naturali protette presenti nella provincia di Cuneo

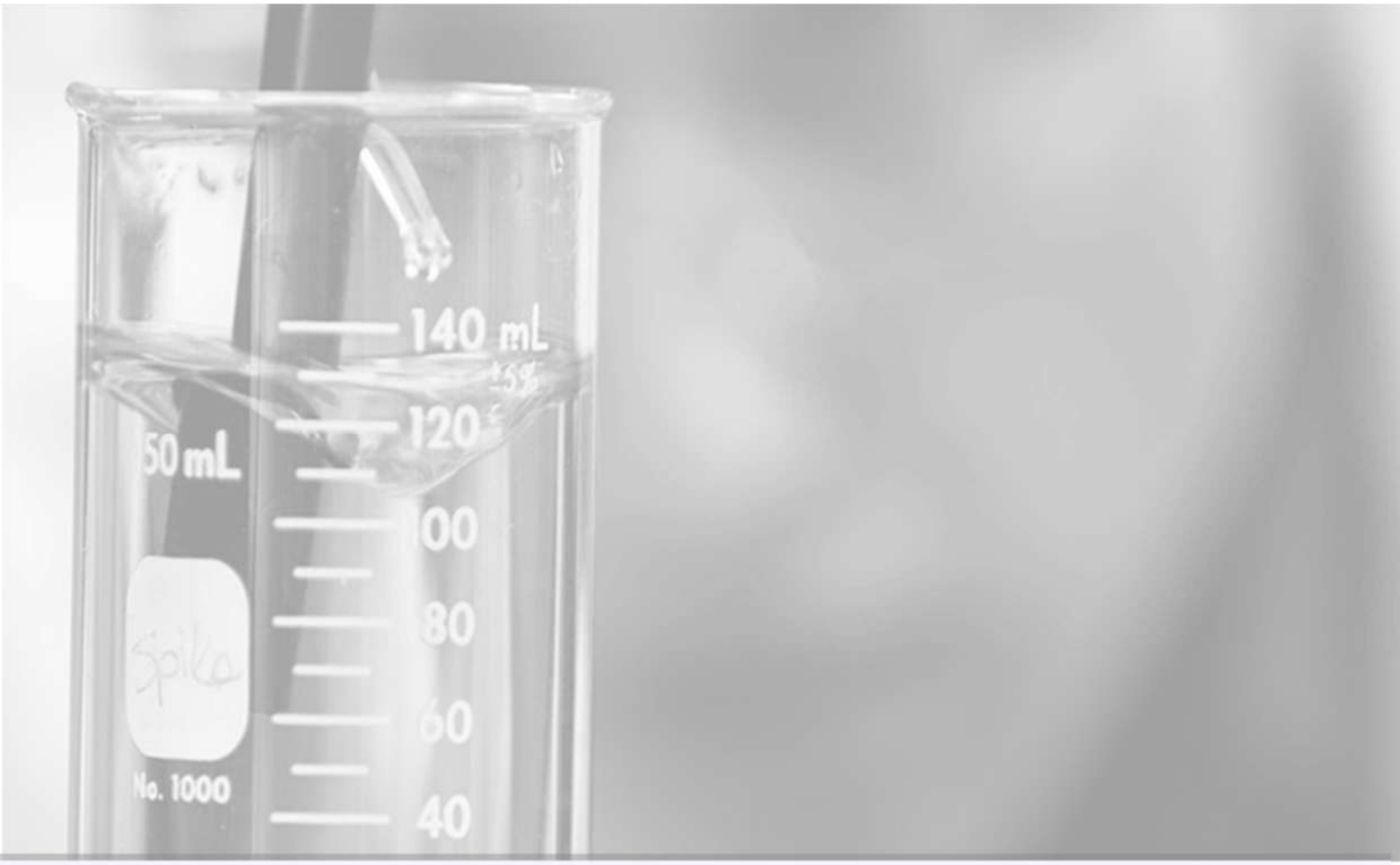


Riserve naturali regionali

Parchi naturali regionali

Altre aree naturali protette regionali

8. LE PERSONE



108

Dipendenti di ACDA al 31.12.2016

5.903.896 €

*Costo del personale di ACDA**

4.500

*Ore di formazione erogate a tutto il personale di ACDA**

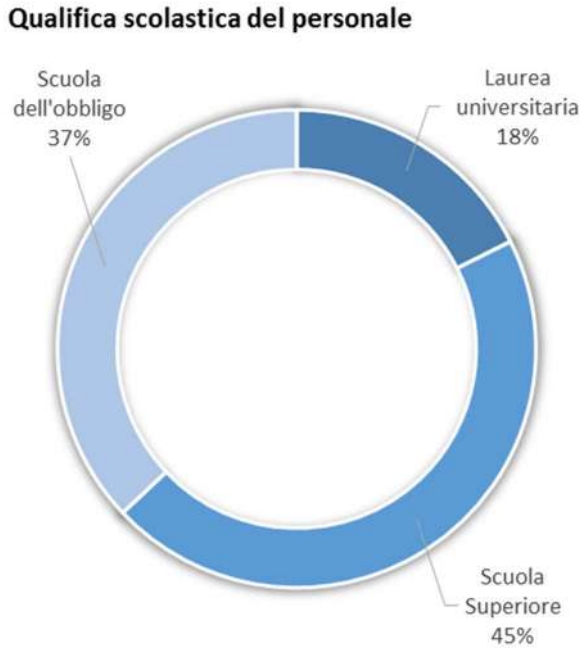
50.000 €

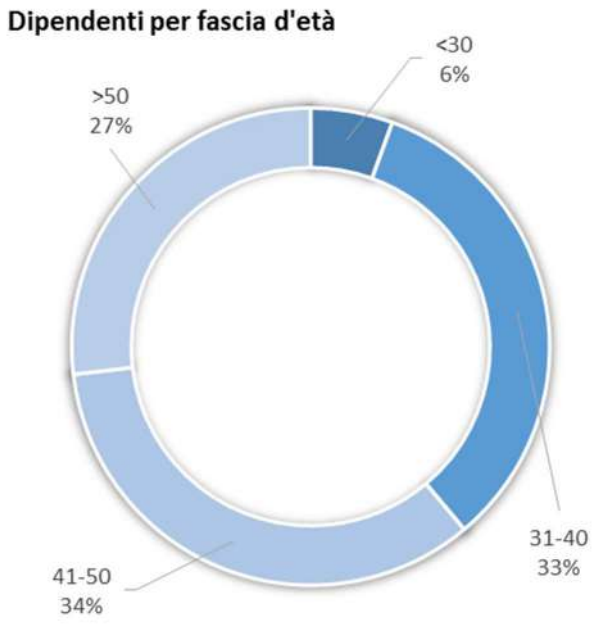
Investimento di ACDA nella formazione delle persone

**i dati comprendono i dipendenti ed i lavoratori con contratto di somministrazione*

8.1. La composizione del personale

Il personale di ACDA rappresenta il vero patrimonio strategico dell'Azienda, grazie al contributo ed alle competenze individuali di ciascuno che concorrono alla creazione di una squadra sempre più professionale e qualificata. Oltre il 60% della popolazione aziendale ha un livello di formazione medio – alto, con circa il 20% delle persone in possesso di un diploma di laurea. Inoltre risulta in crescita la quota di dipendenti con un'età inferiore ai 40 anni, anche in posizioni di responsabilità, che contano ad oggi per più di un terzo dell'intera popolazione aziendale.





È dunque importante per ACDA sviluppare nuove competenze ed offrire ai propri dipendenti un ambiente di lavoro che garantisca le opportune ed eque possibilità di crescita professionale.

Nel corso degli ultimi anni ACDA ha fatto ricorso alla somministrazione di lavoro. Nel corso del 2016 hanno lavorato nell'Azienda 18 persone con contratto di somministrazione, 3 con contratto Co.Co.Per e 5 in stage. ACDA applica alle persone con somministrazione di lavoro le medesime condizioni contrattuali (salario, benefit, formazione) previste per i lavoratori dipendenti.

Nel prossimo futuro, nel rispetto della normativa vigente ed in relazione alle necessità, l'Azienda si impegnerà al rafforzamento della pianta organica, possibilmente ricorrendo ad una contrattualistica di lavoro duratura.

Nel corso dell'anno il turnover del personale (imputabile esclusivamente a casi di quiescenza) si è mantenuto in linea con gli anni passati. È stata infatti registrata una sola assunzione a seguito di quattro cessazioni per pensionamento.

La politica di assunzione e selezione del personale

In ACDA la selezione del personale avviene nel rispetto della normativa vigente, come previsto dal D. Lgs. 19 agosto 2016 n. 175, e declinata internamente attraverso il Regolamento Interno per il Reclutamento del Personale Secondo Trasparenza, Pubblicità e Imparzialità.

Il regolamento è disponibile sul sito internet dell'azienda all'indirizzo: http://www.acda.it/acda122/wp-content/hidden/uploads/2017/03/reclutamento-personale.pdf

ACDA garantisce pari opportunità nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica, di nazionalità, di lingua, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali e di condizioni personali e sociali.

Nelle modalità di accesso all'impiego, l'Azienda adotta procedure improntate ai criteri di trasparenza, idonee a garantire in ogni fase il pieno rispetto dei principi e delle regole generali contenute nel Regolamento, tese a dare adeguata evidenza ai criteri e alle modalità adottate nella selezione delle risorse umane da acquisire.

8.2. Remunerazione e valutazione delle competenze

La valorizzazione del capitale umano è un obiettivo che ACDA intende rafforzare, in quanto i dipendenti costituiscono uno dei principali fattori di successo nella crescita sostenibile dell'azienda.

ACDA considera come valori fondamentali ed irrinunciabili per i propri dipendenti la correttezza, la trasparenza, l'equità, la fiducia e il rispetto altrui. Questi sono i principi sui quali si basano le regole di comportamento della gestione dei rapporti di lavoro.

La remunerazione di base di tutto il personale aziendale è regolata dai contratti collettivi nazionali. A complemento della retribuzione garantita, ACDA definisce annualmente modelli di incentivazione salariale.

Nel corso del 2015 è stato rinnovato l'accordo sul Premio di risultato, basato sul raggiungimento di specifici obiettivi di redditività, efficienza e qualità di erogazione del servizio. L'ammontare complessivo del Premio di risultato individuale è calcolato a consuntivo, in relazione al raggiungimento dei risultati individuali ed in funzione della presenza sul posto di lavoro, dei provvedimenti disciplinari e della valutazione delle prestazioni e competenze.

Per quanto riguarda i benefit, il contratto nazionale del lavoro mette a disposizione dei dipendenti la possibilità di aderire a fondi di previdenza e assistenza sanitaria integrativa. In aggiunta a questi, disciplinati dalla contrattazione nazionale, ACDA attraverso accordi sindacali aziendali ne ha individuato di ulteriori, di natura collettiva (ore di permesso, buoni pasto, flessibilità d'orario, etc.).

8.3. Le pari opportunità

Le politiche di gestione del personale ACDA garantiscono il pieno rispetto della parità di genere, senza discriminazione alcuna ed assicurando parità nelle opportunità di sviluppo personale. Una costante e adeguata valorizzazione del capitale umano è per ACDA aspetto di fondamentale importanza. Tale progetto non può prescindere dalla valorizzazione delle donne, che devono poter avere una vita professionale soddisfacente e motivante, compatibile con il ruolo di madre.

L'obiettivo di ACDA è di contribuire al benessere della società garantendo a tutti i propri dipendenti, ed in particolare alle donne, un buon equilibrio tra la vita personale e lavorativa. ACDA, nel limite del possibile ed in coerenza con le esigenze organizzative, ha cercato di venire incontro alle richieste del personale femminile che necessiti di orari di lavoro più compatibili con le esigenze familiari.

	Dipendenti (unità) per categoria professionale e per genere									
	2016					**2015**				
	Uomini		**Donne**		**Totale**	**Uomini**		**Donne**		**Totale**
	n.	**%**	**n.**	**%**		**n.**	**%**	**n.**	**%**	
Dirigenti	3	100%	**0**	0%	3	3	100%	**0**	0%	3
Quadri	0	0%	**0**	0%	0	0	0%	**0**	0%	0
8° livello	5	83%	**1**	17%	6	2	67%	**1**	33%	3
7° livello	2	67%	**1**	33%	3	4	80%	**1**	20%	5
6° livello	7	64%	**4**	36%	11	4	67%	**2**	33%	6
5° livello	9	64%	**5**	36%	14	10	59%	**7**	41%	17
4° livello	17	71%	**7**	29%	24	14	74%	**5**	26%	19
3° livello	21	78%	**6**	22%	27	16	80%	**4**	20%	20
2° livello	17	89%	**2**	11%	19	24	89%	**3**	11%	27
1° livello	0	0%	**1**	100%	1	0	0%	**1**	100%	1
Totale	**81**	**75%**	**27**	**25%**	**108**	**77**	**76%**	**24**	**24%**	**101**

8.4. La crescita professionale delle persone

Contestualmente alla ridefinizione della struttura organizzativa, ACDA intende rimodulare le opportunità di sviluppo professionale. Il nuovo modello mira ad ottenere un importante livello di flessibilità organizzativa, una verticalizzazione delle strutture più limitata e maggiori possibilità di crescita personale e professionale. Il progetto è orientato a creare pari opportunità di crescita sia per i ruoli gestionali che per i ruoli operativi e tecnici, previa puntuale e specifica valutazione della professionalità posseduta rispetto alle necessità aziendali.

Stadio	Gestori (Ruoli e livelli contrattuali)	Specialisti (ruoli e livelli contrattuali)
1°	Capo squadra (3 – 4)	Addetto/a (1 – 3)
2°	Coordinatore (4 – 5)	Tecnico (3 – 4)
3°	Ufficio / Funzione (5 – 6)	Esperto/a (4 – 5)
4°	Settore (6 – 7)	Specialista (5 – 6)
5°	Area / Servizio (8 – Quadro)	Specialista Senior (6 – 7)
6°	Presidio / Direzione (Dirigente)	

8.5. La formazione del personale

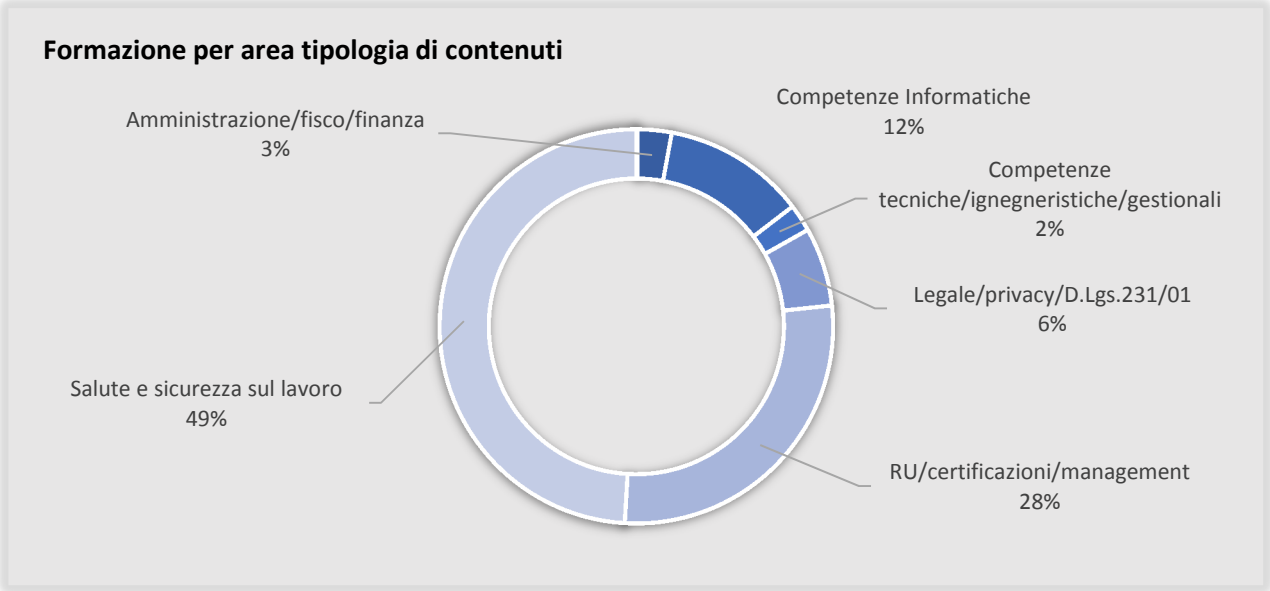
Formazione e sviluppo delle competenze individuali dei dipendenti sono strumenti importanti a disposizione di ACDA per migliorare la qualità di tutti i servizi offerti ai propri utenti.

Nel corso del 2016 l'Azienda ha investito oltre 50.000* euro, per l'erogazione di oltre 4.500* ore di formazione. In media l'Azienda ha erogato 38 ore di formazione ad ogni singolo dipendente nel corso dell'anno. Anche in tale ambito non si riscontrano discriminazioni di genere con 40 ore medie di formazione per il personale femminile contro 36 del personale maschile.

I contenuti dei corsi di formazione del personale si articolano in 7 aree principali:

- Gestione ambientale ed energetica
- Amministrazione, fisco e finanza
- Competenze informatiche
- Competenze tecniche, ingegneristiche e gestionali
- Competenze legali, privacy e rispetto del modello 231
- Gestione delle risorse umane, certificazioni e management
- Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Gli interventi di formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro, erogati a tutti i dipendenti ed ai lavoratori con contratto di lavoro somministrato, hanno pesato per il circa il 50% delle ore erogate.



**i dati comprendono i dipendenti ed i lavoratori con contratto di somministrazione*

8.6. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Per quanto riguarda salute e sicurezza sul lavoro, ACDA è impegnata nel costante consolidamento delle pratiche di prevenzione degli infortuni e mappatura dei rischi derivanti dalle attività aziendali e nella diffusione di una cultura aziendale di prevenzione e protezione dai rischi.

Le attività di gestione di tutti i processi di salute e sicurezza del personale vengono gestiti dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione aziendale (RSPP) che opera all'interno della funzione Servizio Prevenzione e Protezione a diretto riporto della Direzione Generale. Per quanto riguarda la salute dei dipendenti, RSPP è supportato dal Medico Competente identificato dall'Azienda. Nel corso dell'anno si sono registrati in totale 3 infortuni, in riduzione rispetto ai 4 del 2015, di cui uno solo in itinere ed i rimanenti sul luogo di lavoro. Nessun incidente è risultato fatale e non ci sono stati nel corso dell'anno casi di malattia professionale.

	Andamento degli indici infortunistici	
	2016	2015
Indice di gravità	0,34	0,44

In riduzione anche l'indice di gravità, che esprime il numero di giorni di calendario persi in media per infortunio nell'arco dell'anno da ciascun lavoratore. Tale riduzione è indice di un'attenta gestione della salute delle persone e mostra la minor severità degli incidenti occorsi nel 2016.

Nel corso dell'anno è iniziato un progetto di censimento dei siti che possiedono le caratteristiche per essere definiti "confinati". In collaborazione con la funzione Manutenzione è stato elaborato un programma di manutenzione delle attrezzature degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione con contestuale censimento di 2.291 impianti. In base ai dati raccolti ACDA definirà un progetto per il miglioramento degli standard di salute e sicurezza di tutti i siti, secondo il seguente piano di interventi:

- suddivisione dei luoghi confinati in gruppi omogenei in base alle caratteristiche strutturali del sito, la difficoltà di accesso e di recupero delle persone
- sviluppo di una progettazione specifica per ogni gruppo
- messa in opera di un prototipo di soluzione, definita per ogni gruppo, al fine di creare uno standard replicabile su tutti i siti operativi.

Similmente a quanto effettuato per i luoghi confinati, saranno svolte attività di censimento e messa in sicurezza delle aree prive di copertura GPS. Verrà inoltre effettuato un censimento delle attività svolte in solitaria e predisposte specifiche procedure con lo scopo di organizzare l'attività in modo tale che gli operatori in tali circostanze siano oggetto di costante monitoraggio da parte dell'Azienda.

Nel corso del 2016 è stata eseguita, inoltre, la revisione del Documento di Valutazione dei Rischi. L'attività ha riguardato l'aggiornamento di alcuni paragrafi, tra cui quello delle mansioni dei lavoratori, ed è stata aggiornata la valutazione del rischio associato alle seguenti attività:

- utilizzo dei videoterminali
- movimentazione manuale dei carichi
- stress da lavoro correlato
- rumore
- ATEX (luoghi a rischio di esplosione).

L'indagine sullo stress correlato da lavoro

Nell'ambito della revisione dei rischi contenuti all'interno del Documento di Valutazione Rischi è stato avviato nel corso del 2016 un progetto per la valutazione dello stress da lavoro correlato attinente alle attività di ACDA.

Tale iniziativa, svolta in collaborazione con l'Università degli studi di Torino, si è proposta di realizzare la valutazione soggettiva dello stress lavoro – correlato, utilizzando un approccio qualitativo e quantitativo, con l'obiettivo di analizzare più in generale il benessere sul luogo di lavoro.

Nel corso della fase qualitativa del progetto sono state realizzate 33 interviste e coinvolti i responsabili e la dirigenza dell'Azienda, approfondendo temi legati a contenuto e contesto dei lavori svolti in ACDA. A tali interviste sono seguiti 9 "focus group" con 47 lavoratori. In totale sono stati coinvolti 80 lavoratori, circa il 75% dei dipendenti dell'Azienda.

A seguito dell'analisi qualitativa sono emersi aspetti positivi, migliorabili e criticità legate alla situazione lavorativa. Tra gli aspetti positivi si riscontrano la qualità dell'ambiente di lavoro, l'autonomia lavorativa e la conciliazione tra lavoro, famiglia e vita privata. Prime criticità si avvertono in ambiti quali la chiarezza dei ruoli, l'ottenimento di feedback da parte dei responsabili e l'utilizzo di nuove tecnologie. Punti di chiara criticità sono invece il carico di lavoro, la carenza del personale e la comunicazione interna.

La fase quantitativa ha previsto la somministrazione anonima e volontaria di un questionario di 5 sessioni. Complessivamente hanno compilato il questionario 122 lavoratori.

Nel questionario è stata inserita la scala ERI (Effort-Reward imbalance), strumento diffuso per la valutazione dello stress lavoro – correlato. Secondo tale modello lo stress nasce nel momento in cui vi è un disequilibrio tra gli sforzi prodotti e le ricompense ricevute. La misurazione dello stress lavorativo parte dal rapporto tra sforzo e ricompensa. Valori intorno a 1,00 indicano un pieno equilibrio tra sforzo e ricompensa, che si lega ad assenza di stress. Il punteggio può crescere sino a 4.00, che indica una condizione di estremo squilibrio e di conseguenza di grave stress.

In sintesi i risultati generali mostrano un'assenza generale di stress lavorativo in ACDA.

8.7. Le relazioni industriali

ACDA ricerca da sempre una corretta gestione delle relazioni sindacali, basate sul rispetto reciproco fra le Parti e sostanziate da una continua attività di confronto con tutti i rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali. Nel corso dell'anno non si sono registrate ore lavorative perse a seguito di scioperi o agitazioni sindacali.

Nel 2016 sono proseguite le attività di confronto tra Azienda ed Organizzazioni Sindacali per quanto riguarda l'assegnazione degli obiettivi legati al Premio di risultato, le attività collegate all'integrazione di nuovi Comuni ed alcune attività legate alla gestione operativa del personale aziendale. Per quanto riguarda le modifiche apportate all'assetto organizzativo della società, si sottolinea che ACDA coinvolge sempre nel processo le OO.SS., con un approccio di tipo informativo e di confronto.

ACDA non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni sindacali, né dei loro rappresentanti o candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

	Personale iscritto ad organizzazioni sindacali			
	2016		2015	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di dipendenti iscritti al sindacato	52	14	52	14
Percentuale di iscrizione	64,19%	51,85%	67,53%	58,33%

9. LE RELAZIONI CON LE COMUNITÀ LOCALI

Coinvolgimento delle scuole del territorio in attività educative.

Supporto alle attività culturali promosse dalle associazioni presenti sul territorio.

ACDA, proprio per la sua natura di azienda pubblica, è fortemente legata ai territori di cui fa parte e presta attenzione alla necessità che questi esprimono, rendendosi disponibile a sostenere concretamente le necessità locali dei Comuni serviti.

ACDA collabora strettamente con i Comuni soci, riconoscendo il ruolo primario degli amministratori locali e dei sindaci come stimolo al miglioramento operativo e qualitativo continuo del servizio idrico integrato nei loro territori.

Particolare attenzione è stata posta nel corso degli anni allo sviluppo sostenibile del territorio. Per questo motivo nel corso del 2015 il Consiglio di Amministrazione di ACDA ha deciso di mettere a disposizione dei Comuni soci una parte degli utili maturati nel corso dell'esercizio per patrocinare iniziative di valorizzazione del territorio.

Nel corso degli anni si sono sviluppati momenti di collaborazione con le scuole del territorio, con l'obiettivo di diffondere tra i giovani la cultura del rispetto delle risorse idriche ed insegnare ai più piccoli il ciclo dell'acqua ed il valore della sua sostenibilità. A tal fine si organizzano periodicamente visite di scolaresche presso le varie strutture dell'Azienda, in particolare presso il depuratore di Cuneo.

L'iniziativa di sensibilizzazione all'utilizzo dell'acqua

ACDA ha promosso nel corso dell'anno un'iniziativa di sensibilizzazione sul tema dell'utilizzo consapevole dell'acqua e del suo ruolo come alimento.

Tale iniziativa mira a far conoscere l'acqua alle persone, quale elemento essenziale alla vita. ACDA ha delineato un percorso informativo che parte dal ruolo fondamentale della risorsa idrica quale elemento alla base di tutti i processi che garantiscono la vita. Il percorso volge quindi verso una raccolta di consigli e informazioni riguardo alle proprietà dell'acqua, quali il colore, l'odore e il sapore, al fine di permettere a chiunque di riconoscere una risorsa sana, sicura e di elevata qualità. ACDA mette al servizio delle persone le proprie conoscenze e competenze, fornendo precise informazioni riguardo all'utilizzo dell'acqua potabile.

Tale percorso si conclude, provocatoriamente, inducendo il lettore a riflettere sul ruolo dell'acqua quale possibile medicina, ragionando sul suo ruolo fondamentale quale elemento per la depurazione del nostro corpo e la sua salute costante.

ACDA desidera dunque che le persone non vedano e utilizzino l'acqua solo come una risorsa scontata che fluisce dai rubinetti presenti nelle case, ma che ognuno di noi si avvicini ad un utilizzo rispettoso della risorsa che si attiene il più possibile alle regole stabilite dalla natura, che in milioni di anni di sperimentazione ha trovato le soluzioni in assoluto migliori.

10. UN'AGENDA PER IL FUTURO

La strategia di miglioramento di ACDA

Strategia di miglioramento di ACDA, un'Agenda per il futuro

I risultati del 2016 sul fronte della sostenibilità economica, sociale ed ambientale che da questo primo anno sono presenti in un resoconto, sono frutto dell'impegno costante e della determinazione che guida la attività quotidiana di ACDA.

Per questo si è scelto di avviare un percorso che ha portato ad esporre con trasparenza il contributo fornito a stakeholder, territorio e comunità in cui ACDA opera, che sempre più sollecitano ad adottare pratiche sostenibili per un cambiamento concreto. Si tratta di un'opportunità e una sfida che ACDA ha deciso di accettare pienamente, definendo la propria strategia di miglioramento che vuole essere il punto di partenza di una nuova Agenda per il futuro.

Per questo, alla luce dei temi più significativi per gli stakeholder, del proprio approccio alla sostenibilità e dei risultati raggiunti, ACDA ha definito una strategia di miglioramento che individua gli impegni per il futuro quale primo passo verso un progressivo processo di miglioramento delle performance e di risposta ai bisogni e richieste dei propri interlocutori interni ed esterni.

Impegni per il futuro	
Persone	Ottimizzazione e valorizzazione del sistema di gestione del personale, rafforzando le competenze correlate alle attività. Completamento del nuovo modello del sistema di ruoli, fondato sulle pari opportunità di crescita fra tecnici, specialisti e gestori/responsabili.
	Nel rispetto della normativa vigente ed in relazione alle necessità, l'Azienda si impegnerà al rafforzamento della propria pianta organica, ove possibile ricorrendo ad una contrattualistica di lavoro duratura. Individuazione di nuovi percorsi gestionali di miglioramento del clima aziendale.
	Rafforzamento dei ruoli di responsabilità femminile per accrescere valore e risultati in azienda.
Utenti	Miglioramento degli standard qualitativi con allineamento degli attuali sistemi di gestione alla nuova norma ISO 9001:2015.
Generazioni future	Sviluppo di un sistema di gestione ambientale ai sensi dello standard ISO 14001:2015, al fine di valorizzare sempre più la sostenibilità ambientale nel territorio servito.
	Identificazione di nuove modalità di gestione dei fanghi di depurazione con riduzione delle quantità prodotte e aumento della percentuale avviata al recupero sostenibile.
	Progressiva eliminazione delle tubature in fibrocemento.
Territorio	Rafforzamento delle sinergie operative con i Comuni.
	Definizione di nuove campagne di comunicazione e sensibilizzazione sull'utilizzo dell'acqua.
	Valutazione di nuove modalità di distribuzione condivisa della risorsa idrica (casette dell'acqua).
Fornitori	Rafforzamento del sistema premiante nei confronti di partner e fornitori che mostrano maggiore attenzione all'ambiente e alla socialità.
	Aumento della percentuale di acquisti "verdi", con crescente attenzione per temi di carattere sociale e ambientale nelle forniture.

11. KPI

I KPI di ACDA

Indicatore	2016	2015
Indicatori generali		
Comuni serviti	87	69
Comuni serviti acquedotto	84	67
Comuni serviti fognatura	87	69
Comuni serviti depurazione	87	69
Abitanti serviti	217.896	199.051
Abitanti serviti acquedotto	213.748	194.903
Abitanti equivalenti fognatura	290.691	266.066
Abitanti equivalenti depurazione	287.900	266.066
Utenze totali servite	92.246	80.766
Utenze acquedotto	91.147	80.766
di cui utenze domestiche	*82.531*	*70.345*
di cui utenze commerciali e industriali	*5.528*	*7.242*
di cui utenze agricole (zootecniche)	*1.480*	*1.404*
di cui utenze pubbliche (sanitario servizi scuole)	*592*	*793*
di cui altre utenze (idranti)	*1.016*	*1.036*
Utenze fognatura e depurazione	62.056	56.145
di cui utenze domestiche	57.023	50.793
di cui utenze commerciali e industriali	4.547	4.858
di cui utenze agricole (zootecniche)	33	36
di cui utenze pubbliche (sanitario servizi scuole)	453	458
Territorio servito (km^2)	3.337	2.793
Territorio servito acquedotto (Km^2)	3.282	3.282
Territorio servito fognatura (Km^2)	3.337	2.793
Territorio servito depurazione (Km^2)	3.337	2.793
Estensione rete acquedotto (Km)	5.013	4.530
Estensione rete acquedotto in cemento-amianto (Km)	192	191
Estensione rete fognatura (Km)	1.337	1.187
Rete di acquedotto per abitante servito (m/abitante)	23,45	23,24
Rete di fognatura per abitante servito (m/abitante)	6,1	5,9
Impianti di potabilizzazione	1	1
Impianti di sollevamento	51	48
Impianti di depurazione	256	188

Indicatore	2016	2015	2014
Indicatori economici			
Ricavi delle vendite (€)	€ 25.312.846	€ 24.090.887	€ 22.913.252
Risultato operativo (€)	€ 4.957.238	€ 5.726.358	€ 5.170.331
ROS (%)	19,58 %	23,77 %	22,56%
ROE (%)	8,2 %	9,69 %	8,40%
ROI (%)	3,62 %	4,96 %	4,62%
Valore economico generato dalla società (€)	€ 27.358.019	€ 26.010.774	€24.482.208
Valore economico distribuito dalla società (€)	€ 19.536.258	€ 18.405.133	17.200.118
Valore economico trattenuto dalla società (€)	€ 7.821.761	€ 7.605.641	7.282.090
Investimenti effettuati in lavori (€)	€ 5.574.833	€ 8.598.744,13	6.399.249,76
Investimenti per abitante servito (€)*	€ 26	€ 43	€ 32
Tariffa media annua per utente (€)	€ 276,51	€ 255,70	€ 237,64

**conteggiando tutti gli investimenti effettuati, il valore supera € 30*

Indicatore	2016	2015
Fornitori		
Numero totale di fornitori	2.536	2.493
di cui operanti sul territorio regionale	*1.752*	*1.745*
Numero di fornitori inseriti all'interno dell'albo	326	305
di cui fornitori operanti sul territorio regionale	*249*	*235*
Numero di fornitori selezionati per l'acquisto di prodotti o servizi con caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale	16	18
Numero di contratti di fornitura stipulati nell'anno	566	584
di cui con fornitori operanti sul territorio regionale	*396*	*414*
Numero totale di contratti di fornitura stipulati per l'acquisto di prodotti o servizi con caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale	5	7
Valore totale delle forniture (€)	18.504.931	9.936.134
di cui per lavori (€)	*10.940.064*	*4.359.631*
di cui per servizi (€)	*6.328.623*	*4.527.904*
di cui per forniture di prodotti (€)	*1.236.244*	*1.048.600*
Valore delle forniture affidate a fornitori operanti sul territorio regionale (€)	12.402.288	6.866.419
Valore dei contratti di fornitura stipulati per l'acquisto di prodotti o servizi con caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale (€)	603.900	451.219
Contatti con i clienti e reclami ricevuti		
Contatti diretti a sportello	11.845	8.629

Tempo medi di attesa (min.)	10.52	6.49
Tempo medio di evasione richieste (min.)	14.58	15.25
Indicatore	**2016**	**2015**
Indicatori Ambientali		
Prelievo e distribuzione dell'acqua		
Fonti gestite	978	871
di cui sorgenti	*918*	*820*
di cui pozzi	*59*	*50*
di cui prese superficiali	*1*	*1*
Acqua prelevata (m^3)	49.224.595	47.699.451
di cui da sorgenti (m^3)	*43.016.000*	*42.451.548*
di cui da pozzi (m^3)	*5.950.000*	*4.989.308*
di cui da prese superficiali (m^3)	*258.595*	*258.595*
Utilizzo d'acqua giornaliero pro-capite (l/ab giorno)	208	210
Perdite idriche		
Perdite idriche (m^3/km)	2.175	2.367
Attività di ricerca delle perdite svolte	225	220
Rete di acquedotto interessata dalle attività di ricerca (km)	870	690
Interventi di riparazione perdite effettuati	854	743
Rete di acquedotto riparata/sostituita (km)	23,18	3,6
Emergenze idriche		
Giorni di sospensione dell'erogazione del servizio idrico a seguito di eventi naturali eccezionali	140	-
Acqua distribuita al territorio in situazioni di emergenza (l)	35.900	3.160
di cui tramite autobotte (l)	*30.000*	-
di cui tramite bottiglie (l)	5.900	3.160
Qualità dell'acqua potabile		
Campioni prelevati per le analisi	687	668
Punti di campionamento interessati	*545*	*478*
Parametri biologici valutati	*6*	*6*
Parametri chimici valutati	83	83
Determinazioni effettuate	9.357	10.733

Caratteristiche chimico fisiche dell'acqua potabile alla fonte	2016			
	Cuneo	V. Tanaro	V. del Po	Limite di legge*
Concentrazione ioni idrogeno (u.pH):	6,64	7,08	6,96	≥6,5 e ≤9,6
Conducibilità elettrica spec. a 20°C (µS/cm):	149	412	395	2.500
Durezza Totale (°F):	9,2	17,9	24,5	15 - 20
Sodio (mg/l Na):	0,95	2,8	4,2	200
Cloruri (mg/l Cl):	0,9	12,3	4,3	250
Solfati (mg/l SO4):	12	17	43,1	250
Nitrati (mg/l NO3):	2,8	6,7	6,7	50
Nitriti (mg/l NO2):	<0.05	<0.05	<0.05	0,5
Ammoniaca (mg/l NH4):	<0.02	<0.02	<0.02	0,5
Alluminio (µg/l Al):	<10	<10	79	200
Ferro (µg/l Fe):	<10	144	147	200
Torbidità (FTU):	<0,4	<0,4	<0,4	-
Trialometani Totali (µg/l):	<0,5	<0,5	<5	30
Coliformi Totali (UFC/100ml):	0	0	0	0
Escherichia Coli (UFC/100ml):	0	0	0	0

**limiti definiti all'interno del Decreto di Legge 31/2001*

Caratteristiche chimico fisiche dell'acqua potabile alla fonte	2015			
	Cuneo	Valle del Tanaro	Valle del Po	Limite di legge
Concentrazione ioni idrogeno (u.pH):	7,39	7,12	7,64	≥6,5 e ≤9,6
Conducibilità elettrica spec. a 20°C (µS/cm):	155	456	374	2.500
Durezza Totale (°F):	6,5	41,6	_	15 - 20
Sodio (mg/l Na):	1,3	6,9	_	200
Cloruri (mg/l Cl):	0,5	12,2	_	250
Solfati (mg/l SO4):	15,3	19,5	_	250
Nitrati (mg/l NO3):	1,9	6,4	_	50
Nitriti (mg/l NO2):	<0.05	<0.05	_	0,5
Ammoniaca (mg/l NH4):	<0.02	<0.02	<0.02	0,5
Alluminio (µg/l Al):	35	17	_	200
Ferro (µg/l Fe):	21	101	_	200
Torbidità (FTU):	<0,4	<0,4	<0,4	-
Trialometani Totali (µg/l):	<5	<5	_	30
Coliformi Totali (UFC/100ml):	0	0	0	0
Escherichia Coli (UFC/100ml):	0	0	0	0

**limiti definiti all'interno del Decreto di Legge 31/2001*

Indicatore	2016	2015
Raccolta e depurazione delle acque reflue		
Acqua depurata (m^3)	25.826.821	24.290.199
di cui re-immessa in superficie	*25.826.821*	*24.290.199*

Indicatore	2016	2015
Qualità delle acque reflue		
Campioni prelevati per le analisi	539	530
Punti di campionamento interessati	94	90
Parametri biologici valutati	1	0
Parametri chimici valutati	11	6
Determinazioni totali analizzate	2735	2491
Qualità delle acque depurate		
Campioni prelevati per le analisi	553	608
Punti di campionamento interessati	109	126
Parametri biologici valutati	1	0
Parametri chimici valutati	11	8
Determinazioni totali analizzate	3787	3684

Qualità dell'acqua depurata

Comune	2016										
	Acqua trattata (m^3)	Limite di legge SST residuo (mg/l)	SST residuo medio	Limite di legge BOD residuo (mg/l)	BOD residuo medio	Limite di legge COD residuo (mg/l)	COD residuo medio	Limite di legge fosforo residuo (mg/l)	Fosforo residuo medio	Limite di legge azoto residuo (mg/l)	Azoto residuo medio
Cuneo	15.268.770	35	6	25	6	125	14	1	0	10	6
Garessio	2.249.589	35	8	25	7	125	19	10	1	ND	3
Dronero	562.971	35	5	25	6	125	14	10	1	ND	

Comune	2015										
	Acqua trattata (m^3)	Limite di legge SST residuo (mg/l)	SST residuo medio	Limite di legge BOD residuo (mg/l)	BOD residuo medio	Limite di legge COD residuo (mg/l)	COD residuo medio	Limite di legge fosforo residuo (mg/l)	Fosforo residuo medio	Limite di legge azoto residuo (mg/l)	Azoto residuo medio
Cuneo	14.997.680	35	7	25	7	125	17	1	1	10	4
Garessio	2.467.466	35	8	25	8	125	24	10	1	ND	3
Dronero	631.608	35	8	25	7	125	22	10	2	ND	

Indicatore	2016	2015
Utilizzo di energia per fonte		
Energia utilizzata (GJ)	60.894	55.001
di cui da fonte non rinnovabile (GJ)	*58.740*	*53.763*
Di cui da Gas Naturale(GJ)	*4.460*	*5.848*
Di cui da Gasolio (GJ)	*3.500*	*3.571*
Di cui da Benzina (GJ)	*852*	*858*
Di cui da GPL (GJ)	*84*	*56*
Di cui da Energia Elettrica (GJ)	*49.844*	*43.429*
di cui da fonte rinnovabile (GJ)	*2.154*	*1.238*
Di cui da Cogenerazione (GJ)	*1.733*	*824*
Di cui da Fotovoltaico (GJ)	*421*	*414*
Utilizzo di energia per processo		
Energia per servizi di acquedotto (GJ)	14.013	11.892
Energia per servizi di sollevamento e depurazione (GJ)	42.200	38.400
Energia per autotrasporto (GJ)	3.961	4.018
Energia per i servizi generali (GJ)	720	691
Emissioni di CO_2 per scope		
Emissioni di CO_2 totali (t.Co_2eq)	544,3	614,4
di cui Scope 1 (t.Co_2eq)	*526,4*	*598,9*
di cui Scope 2 (t.Co_2eq)	*17,9*	*15,5*
Emissioni di CO_2 per area		
Emissioni di CO_2 totali (t.Co_2eq)	544,3	614,4
di cui da servizi acquedotto (t.Co_2eq)	*5,0*	*4,2*
di cui da servizi sollevamento e depurazione (t.Co_2eq)	*240,4*	*310,5*
di cui da autotrasporto (t.Co_2eq)	*266,0*	*267,7*
di cui da servizi generali (t.Co_2eq)	*32,9*	*32,0*
Produzione di rifiuti per tipologia		
Rifiuti non pericolosi (t.)	22.068	15.404
di cui fanghi liquidi (t.)	*14.548*	*10.420*
di cui fanghi palabili (t.)	*6.184*	*3.689*
di cui imballaggi in plastica e legno (t.)	*2*	*1*
di cui altri rifiuti (t.)	*1.334*	*1.293*
Rifiuti pericolosi (oli minerali, e filtri per olii) (t.)	6,099	2,447

Indicatore	2016	2015
Produzione di rifiuti per destinazione		
Rifiuti inviati allo smaltimento (t.)	15.159	10.974
di cui non pericolosi (t.)	*15.159*	*10.974*
di cui pericolosi (t.)	*0,18*	*0,04*
Rifiuti inviati al recupero/riutilizzo (t.)	6.915	4.432
di cui non pericolosi (t.)	*6.909*	*4.430*
di cui pericolosi (t.)	*5,92*	*2,41*
Fanghi avviati al riutilizzo (compostaggio) (t.)	6.184	3.689
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg/ab eq.)	61,03	43,65
La salvaguardia degli ambienti protetti		
Siti operativi posizionati in aree naturali protette o ad elevata biodiversità	100	93
Aree di salvaguardia delle sorgenti e dei pozzi con determina	11	10
Studi per la definizione di aree di salvaguardia delle sorgenti completati nel corso dell'anno	7	3
Indicatori sul personale		
Indicatori sul personale al 31.12		
Numero totale di dipendenti	108	101
Di cui uomini	*81*	*77*
Di cui donne	*27*	*24*
Dipendenti con contratto a tempo indeterminato	107	*101*
Di cui uomini	*80*	*77*
Di cui donne	*27*	*24*
Dipendenti con contratto a tempo determinato	*1*	*0*
Di cui uomini	*1*	*0*
Di cui donne	*0*	*0*
Dipendenti con contratto full-time	101	94
Di cui uomini	*80*	*76*
Di cui donne	*21*	*18*
Dipendenti con contratto part-time	7	7
Di cui uomini	*1*	*1*
Di cui donne	*6*	*6*
Dirigenti provenienti dal territorio locale	3	3
Quota di dirigenti provenienti dal territorio in cui opera ACDA (%)	100%	100%
Età media dei dipendenti (anni)	43,58	41,74

Forza lavoro (unità) suddivisa per lavoratori subordinati e sotto supervisione	2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	81	27	108	77	24	101
Lavoratori sotto supervisione	10	14	24	4	10	14
- Stage	0	5	5	0	4	4
- Interinali	9	9	18	3	6	9
- Distaccati	1	0	1	1	0	1
Co.Co.Per	3	0	3	1	0	1
Totale	94	41	135	82	34	116

Personale appartenente a categorie svantaggiate	2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale appartenente a categorie svantaggiate	4	4	8	5	4	9

Dipendenti per categoria professionale e per genere	31.12.2016				
	Uomini		Donne		Totale
	n.	**%**	**n.**	**%**	**n.**
Dirigenti	3	100%	0	0%	**3**
8° livello	5	83%	1	17%	**6**
7° livello	2	67%	1	33%	**3**
6° livello	7	64%	4	36%	**11**
5° livello	9	64%	5	36%	**14**
4° livello	17	71%	7	29%	**24**
3° livello	21	78%	6	22%	**27**
2° livello	17	89%	2	11%	**19**
1° livello	0	0%	1	100%	**1**
Totale	**81**	**75%**	**27**	**25%**	**108**

Dipendenti per categoria professionale e per genere	31.12.2015				
	Uomini		Donne		Totale
	n.	**%**	**n.**	**%**	**n.**
Dirigenti	3	100%	0	0%	**3**
8° livello	2	67%	1	33%	**3**
7° livello	4	80%	1	20%	**5**
6° livello	4	67%	2	33%	**6**
5° livello	10	59%	7	41%	**17**
4° livello	14	74%	5	26%	**19**
3° livello	16	80%	4	20%	**20**
2° livello	24	89%	3	11%	**27**
1° livello	0	0%	1	100%	**1**
Totale	**77**	**76%**	**24**	**24%**	**101**

Dipendenti per gruppi d'età	2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	4	2	**6**	5	2	**7**
31-40	26	10	**36**	25	9	**34**
41-50	27	10	**37**	24	7	**31**
>50	24	5	**29**	24	5	**29**
Totale	**81**	**27**	**108**	**78**	**23**	**101**

Dipendenti per gruppi d'età e categoria professionale	2016				
	<30	31-40	41-50	>50	Totale
Dirigenti	0	0	1	2	**3**
Quadri	0	0	0	0	**0**
Impiegati	2	24	20	14	**60**
Operai	4	12	17	12	**45**
Totale	**6**	**36**	**38**	**28**	**108**

Dipendenti per gruppi d'età e categoria professionale	2015				
	<30	31-40	41-50	>50	Totale
Dirigenti	0	0	2	1	**3**
Quadri	0	0	0	0	**0**
Impiegati	4	18	19	13	**54**
Operai	5	10	17	12	**44**
Totale	**9**	**28**	**38**	**26**	**101**

Dipendenti per anzianità aziendale	2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 5 anni	7	4	**11**	2	1	**3**
6-10 anni	45	14	**59**	45	14	**59**
11-20 anni	27	7	**34**	28	7	**35**
21-30 anni	1	1	**2**	2	1	**3**
Più di 30 anni	1	1	**2**	0	1	**1**
Totale	**81**	**27**	**108**	**77**	**24**	**101**

Dipendenti per livello di istruzione	2016			2015		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laurea universitaria	12	7	19	9	6	**15**
Scuola superiore	33	16	49	30	14	**44**
Scuola dell'obbligo	36	4	40	38	4	**42**
Non tracciato	0	0	0	0	0	**0**
Totale	**81**	**27**	**108**	**77**	**24**	**101**

Indicatore	**2016**	**2015**
Assunzioni e cessazioni		
Nuove assunzioni	1	-
di cui uomini	*1*	-
di cui donne	-	-
Cessazioni	4	3
di cui uomini	*4*	*3*
di cui donne	-	-
Dipendenti (unità) coperti da accordi collettivi di contrattazione	108	101
Dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali	66	66
Quota di dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali	58%	63%

Indicatore	2016	2015
Formazione del personale		
Ore di formazione erogate	4.569	2.354
di cui su temi di salute e sicurezza	*2.248*	*1.345*
di cui su temi di Ru/certificazioni /management	*1.279*	*328*
di cui su temi di Competenza informatica	528	84
di cui su temi di Legale/Privacy/D.Lgs.231/01	*293*	*134*
di cui su temi di competenze Tecniche/ingegneristiche/gestionali	*89*	*110*
di cui su temi di amministrazione/fisco e finanza	*127*	*298*
di cui su temi di ambiente ed energia	5	55
Ore medie di formazione per dipendente	*38*	*23*
Costo della formazione (€)	58.197	38.985
Formazione del personale		
Infortuni	3	4
di cui sul luogo di lavoro	*2*	*3*
di cui in itinere	*1*	*1*
Giorni di assenza per infortunio	46	63
Indice di gravità	0,34	0,44

12. NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità di ACDA s.p.a. è uno strumento che intende fornire agli stakeholder una visione accurata, esaustiva e trasparente delle strategie, delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti dall'Azienda nel garantire la propria crescita economica e lo sviluppo dei servizi, tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder e ricercando il miglioramento continuo degli impatti ambientali e sociali generati dalle proprie attività.

Il documento, di cui è prevista la redazione periodica e la divulgazione al pubblico dal 2017, con dati relativi a performance realizzate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, è stato redatto in conformità alle linee guida del Global Reporting Initiative nella versione G4, con livello di applicazione "Core Option".

Il processo di rendicontazione

Tutte le principali funzioni aziendali, attraverso il coordinamento effettuato dal Responsabile della funzione Controllo di Gestione, hanno preso parte al processo di individuazione dei contenuti del Bilancio e collaborato alla fase di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il compito di validare tutte le informazioni riportate nella Relazione, ciascuno per la propria area di competenza.

Il documento non è soggetto ad alcuna verifica da parte di società esterne, pertanto la responsabilità dei dati e delle informazioni è da attribuirsi unicamente al personale dirigente di ACDA.

Il periodo e il perimetro di rendicontazione

Tutti i dati e le informazioni riportate all'interno di questo documento fanno riferimento all'anno fiscale 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2016. Il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 Dicembre 2016. Eventuali limitazioni al perimetro sono specificate all'interno del documento.

Principi di rendicontazione

L'identificazione e rendicontazione dei contenuti della Relazione di Sostenibilità ha tenuto in considerazione i seguenti principi:

Rilevanza	Il documento descrive i principali impatti economici, sociali e ambientali direttamente connessi alle attività di ACDA che risultano essere di maggiore significatività sia per l'Azienda che per gli stakeholder interni ed esterni coinvolti dalle attività aziendali.
Inclusività	ACDA tiene conto delle aspettative e degli interessi di tutti i soggetti che a vario titolo concorrono o sono influenzati dalle attività dell'azienda. All'interno del documento viene fornita una descrizione dei principali stakeholder dell'Azienda.
Contesto di sostenibilità	La rendicontazione dei risultati di sostenibilità è stata effettuata tenendo in considerazione il contesto socio-economico e normativo in cui ACDA opera e dei temi di maggiore rilevanza per il settore delle utilities e delle società pubbliche, anche attraverso l'analisi di informative di sostenibilità di gruppi del settore di riferimento.
Completezza	Le scelte effettuate in merito ai temi rendicontati ed al perimetro del Bilancio consentono agli stakeholder di formulare un giudizio completo sui principali impatti di carattere economico, sociale e ambientale dell'Azienda.
Equilibrio tra aspetti positivi e negativi	La Relazione contiene le principali performance di sostenibilità di ACDA riportando sia aspetti in cui l'Azienda mostra risultati e trend positivi, sia ambiti in cui si individuano margini di ulteriore miglioramento.
Comparabilità	Gli indicatori presenti nel documento sono scelti e strutturati in modo da consentire la loro costruzione e rielaborazione nel tempo in modo da garantire l'osservazione delle performance dell'Azienda nel corso degli anni.
Accuratezza	Per garantire l'accuratezza e l'omogeneità delle informazioni riportate si è fatto ricorso a una rendicontazione dei dati attraverso rilevazioni dirette, limitando il più possibile il ricorso a stime. Qualora necessarie, queste sono opportunamente segnalate all'interno del testo e si basano sulle migliori metodologie di calcolo attualmente disponibili.
Tempestività	Il Bilancio di Sostenibilità di ACDA viene redatto con cadenza annuale e reso pubblico nello stesso periodo di presentazione del Bilancio di Esercizio.
Affidabilità	Tutti i dati e le informazioni riportati sono stati validati dai responsabili delle funzioni aziendali di pertinenza e sono elaborati su evidenze documentali in grado di provarne esistenza, completezza e accuratezza.

13. GLOSSARIO

Linee guida GRI (Global Reporting Initiaitive): le linee guida (ora GRI Standards) e supplementi tecnici/settoriali emanati dal "Global Reporting Initiative" ("GRI"), struttura creata nel 1997 nell'ambito di alcune istituzioni europee, supportata da imprese, fra le quali anche KPMG, enti e organizzazioni non governative, finalizzata a creare un sistema di Sustainability reporting, recentemente aggiornato nella versione G4, attraverso la definizione di principi di riferimento, con caratteristiche di comparabilità, affidabilità e verificabilità. A tal proposito va menzionato che KPMG ha partecipato al Comitato per lo sviluppo delle linee guida G4 (pubblicate nel 2013) e ha ospitato il lancio delle linee guida G4 in Italia a inizio settembre 2013.

Stakeholder: tutti i soggetti, individui od organizzazioni, attivamente coinvolti in un'iniziativa economica (progetto, azienda) il cui interesse è negativamente o positivamente influenzato dal risultato dell'esecuzione o dall'andamento dell'iniziativa e la cui azione o reazione a sua volta influenza le fasi o il completamento di un progetto o il destino di un'organizzazione.

Scope: per la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra di un'organizzazione, queste vengono classificate a seconda di tre aree di applicazione, definite Scope. La prima area, o Scope 1, si riferisce alle emissioni dirette generate dagli impianti presenti all'interno dei profili organizzativi; la seconda area, o Scope 2, fa riferimento alle emissioni indirette derivanti dalla generazione di elettricità, calore e vapore importati e consumati dall'organizzazione. Infine la terza area, o Scope 3, si riferisce emissioni derivanti dai prodotti e servizi utilizzati dall'organizzazione.

Key Performance Indicator (KPI): in italiano anche "indicatori di prestazione chiave", rappresentano l'insieme degli indici che permettono di misurare le prestazioni di una determinata attività o processo.

14. INDICE GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURE

GENERAL STANDARD DISCLOSURE	PAGINA	ATTESTAZIONE ESTERNA	DESCRIZIONE
Strategia e analisi			
G4 – 1	1	N	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia di sostenibilità
Profilo dell'organizzazione			
G4 – 3	6	**N**	Nome dell'organizzazione
G4 – 4	9	**N**	Principali marchi, prodotti e/o servizi
G4 – 5	Quarta di copertina	**N**	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione
G4 – 6	6	**N**	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione e nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report
G4 – 7	6, 27	**N**	Assetto proprietario e forma legale
G4 – 8	12	**N**	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, e tipologia di consumatori e beneficiari)
G4 – 9	5	**N**	Dimensione dell'organizzazione
G4 – 10	68, 70, 89 - 91	**N**	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione territoriale e genere
G4 – 11	93	**N**	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione
G4 – 12	40 – 42	**N**	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione
G4 – 13	28 – 29	**N**	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione
G4 – 14	95 – 96	**N**	Eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale
G4 – 15	18, 61	**N**	Sottoscrizione o adozione di codici, principi o altre iniziative sviluppati da enti/associazioni esterne in ambito economico, sociale e ambientale
G4 – 16	18	**N**	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali
Aspetti materiali e perimetri identificati			
G4 – 17	95	**N**	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o in documenti simili e di quelle non incluse nel report
G4 – 18	19, 23 – 24	**N**	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto
G4 – 19	20 – 22	**N**	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del report
G4 – 20	23 – 24	**N**	Perimetro interno all'organizzazione per ciascun aspetto materiale
G4 – 21	23 – 24	**N**	Perimetro esterno all'organizzazione per ciascun aspetto materiale
G4 – 22	N.A.	**N**	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche

G4 – 23	N.A	**N**	Cambiamenti significativi di perimetro di ciascun aspetto rispetto ai precedenti periodi di rendicontazione
Stakeholder engagement			
G4 – 24	17, 18	**N**	Elenco di gruppi di Stakeholder coinvolti dall'organizzazione
G4 – 25	17	**N**	Principi per identificare e selezionare gli Stakeholder da coinvolgere
G4 – 26	17	**N**	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di Stakeholder
G4 – 27	17,18	**N**	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli Stakeholder e in che modo l'organizzazione ha risposto alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report
Parametri del report			
G4 – 28	95	**N**	Periodo di rendicontazione (ad esempio, esercizio fiscale o anno solare) delle informazioni fornite
G4 – 29	N.A	**N**	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente
G4 – 30	95	**N**	Periodicità di rendicontazione (ad esempio, annuale, biennale)
G4 – 31	Quarta di copertina	**N**	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti
G4 – 32	95, 98 – 103	**N**	GRI Content Index e opzione 'in accordance' scelta
G4 – 33	N.A	**N**	Attestazione esterna del report
Governance			
G4 – 34	26, 27	**N**	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo e eventuali comitati responsabili per le decisioni in materia economica, ambientale e sociale
G4 – 36	26	**N**	Posizione esecutiva all'interno dell'organizzazione con responsabilità riguardo i temi economici, ambientali e sociali
G4 – 38	26	**N**	Composizione del più alto organo di governo
G4 – 39	26	**N**	Più alto organo di governo con posizione esecutiva
G4 – 41	31	**N**	Processi posti in atto per evitare possibili casi di conflitti di interesse
Etica e integrità			
G4 – 56	15 , 30 – 31	**N**	Valori, principi, standard e norme di comportamento come codici di condotta e codici etici dell'organizzazione

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

DMA E INDICATORI	PAGINA	OMISSIONI	ATTESTAZIONE ESTERNA	DESCRIZIONE DMA E INDICATORI
Categoria: economica				
Aspetto: performance economica				
G4 – DMA	36 , 40		**N**	Approccio gestionale
G4 – EC1	36 , 83		**N**	Valore economico diretto generato e distribuito
Aspetto: presenza di mercato				
G4 – EC6	89		**N**	Percentuale del senior management assunto nella comunità locale dove si svolge prevalentemente l'attività
Aspetto: impatti economici indiretti				
G4 – DMA	39, 40		**N**	Approccio gestionale
G4 – EC7	39 , 89		**N**	Definizione e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi
Aspetto: pratiche d'acquisto				
G4 – DMA	40 – 41		**N**	Approccio gestionale
G4 – EC9	41, 83		**N**	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative
Categoria: ambientale				
Aspetto: materiali				
G4 – DMA	53		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN1	53		**N**	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume
Aspetto: energia				
G4 – DMA	62		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN3	62, 88		**N**	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione
G4 – EN6	88		**N**	Riduzione dei consumi energetici
Aspetto: acqua				
G4 – DMA	51 – 56		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN8	52, 84		**N**	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento
G4 – EN9	52		**N**	Fonti di approvvigionamento influenzate dalle attività di prelievo idrico
Aspetto: biodiversità				
G4 – DMA	52, 64		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN11	52, 65, 88, 89		**N**	Siti operativi situati all'interno o nelle vicinanze di aree protette o ad aree ad alta biodiversità.
G4 – EN12	64		**N**	Descrizione degli impatti sulla biodiversità nelle aree protette e nelle aree ad alta biodiversità
G4 – EN13	52, 64		**N**	Habitat protetti o ristabiliti

Aspetto: emissioni				
G4 – DMA	63		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN15	63 , 88		**N**	Emissioni di gas serra dirette
G4 – EN16	63 , 88		**N**	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici
G4 – EN19	88		**N**	Riduzione delle emissioni di gas serra
Aspetto: scarichi e rifiuti				
G4 - DMA	58 – 61, 64		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN22	58, 60, 86 – 87		**N**	Scarichi idrici per qualità e destinazione
G4 – EN23	64 - 89		**N**	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento
G4 – EN25	64		**N**	Bacini idrici e relativi habitat influenzati significativamente dalle attività di scarico idrico
Aspetto: valutazione dell'impatto ambientale dei fornitori				
G4 – DMA	40		**N**	Approccio gestionale
G4 – EN 32	83		**N**	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali
Categoria: pratiche lavorative e lavoro decente				
Aspetto: occupazione				
G4 – DMA	68 – 70		**N**	Approccio gestionale
G4 – LA1	68, 93		**N**	Numero totale e di assunzioni e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione
G4-LA 2	69		**N**	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali
Aspetto: salute e sicurezza				
G4 – DMA	72, 73		**N**	Approccio gestionale
G4 – LA6	72, 94		**N**	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere
Aspetto: formazione e istruzione				
G4 – DMA	71		**N**	Approccio gestionale
G4 – LA9	71, 94		**N**	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente
G4 – LA11	70		**N**	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente
Aspetto: diversità e pari opportunità				
G4 – DMA	70		**N**	Approccio gestionale
G4 – LA12	26, 70, 89-93		**N**	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità

Aspetto: gestione del lavoro e delle relazioni				
G4 – DMA	93		**N**	Approccio gestionale
G4 – LA16	Nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami riguardanti le condizioni di lavoro		**N**	Numero di reclami ricevuti, gestiti e risolti riguardanti le condizioni di lavoro
Categoria: diritti umani				
Aspetto: Non - discriminazione				
G4 – DMA	93		**N**	Approccio gestionale
G4 – HR3	Nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami riguardanti casi di discriminazione		**N**	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
Aspetto: libertà di associazione e contrattazione collettiva				
G4 – DMA	74		**N**	Approccio gestionale
Categoria: società				
Aspetto: anti – corruzione				
G4 – DMA	31		**N**	Approccio gestionale
G4 – SO3	31		**N**	Percentuale e numero totale della ree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione
G4 – SO4	71		**N**	Comunicazione e formazione sulle procedure e politiche anti-corruzione
G4 – SO5	Nel corso dell'anno non si sono registrati casi di corruzione		**N**	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese
Categoria: responsabilità di prodotto				
Aspetto: salute e sicurezza dei consumatori				
G4 – DMA	57		**N**	Approccio gestionale
G4 – PR1	57		**N**	Percentuale delle categorie di prodotto e servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati
G4 – PR2	57, 84		**N**	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita
Aspetto: Etichettatura di prodotti e servizi				
G4 – DMA	48, 49		**N**	Approccio gestionale
G4 – PR5	49		**N**	Esiti di indagini di misurazione della soddisfazione dei clienti

Aspetto: Privacy dei clienti				
G4 – DMA	30		**N**	Approccio gestionale
G4 – PR8	Nel corso dell'anno non si sono registrati casi di violazione della privacy		**N**	Numero di reclami ricevuti relativi a casi di violazione della privacy e perdita di dati dei clienti
G4 – PR9	Nel corso dell'anno non sono pervenute sanzioni relative al mancato rispetto di leggi o regolamenti		**N**	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti