

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017



acda
azienda cuneese
dell'acqua spa

Azienda Cuneese dell'Acqua S.p.A.
Bilancio di Sostenibilità
Anno 2017

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

Sommario

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	6
GUIDA ALLA LETTURA	7
1 IL MONDO DI ACDA	9
1.1. Identità aziendale	10
1.2. La storia di ACDA	11
1.3. I servizi offerti	12
1.4. L'innovazione in ACDA	13
1.5. Il contesto normativo di riferimento	15
2 LA SOSTENIBILITÀ IN ACDA	17
2.1. Missione, strategia e valori	18
2.2. L'approccio alla sostenibilità di ACDA	20
2.3. Gli stakeholder di ACDA	20
2.4. I temi materiali di ACDA	23
2.5. Il contributo di ACDA agli obiettivi di sviluppo sostenibile	26
3 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO DI ACDA	29
3.1. Il modello di governance	30
3.2. L'organizzazione aziendale di ACDA	32
3.3. La trasparenza nella gestione	33
3.4. La gestione dei rischi aziendali	36
4 LE PERFORMANCE ECONOMICHE DI ACDA	37
4.1. La definizione del piano tariffario	40
4.2. Il piano degli investimenti nel contesto degli interventi del Piano d'Ambito territoriale	40
4.3. Il rapporto con i fornitori	41
5 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	45
5.1. La Carta del Servizio Idrico Integrato	47
5.2. La qualità del servizio	49
5.3. I contatti con gli utenti	50
5.4. La gestione dei reclami	54
5.5. La gestione delle morosità	54
6 L'USO DELLA RISORSA IDRICA E IL RISPETTO DEL TERRITORIO	55
6.1. Le fonti di approvvigionamento e la potabilizzazione delle acque	56
6.2. La rete di acquedotto	58
6.3. La gestione delle perdite idriche lungo la rete di acquedotto	59
6.4. La gestione delle emergenze idriche	61
6.5. La qualità dell'acqua potabile	62
6.6. La raccolta e depurazione delle acque reflue	63
6.7. Le attività di ricerca e riparazione delle perdite	64
6.8. Il trattamento e la qualità delle acque reflue	66
6.9. L'utilizzo delle risorse energetiche	67
6.10. Le emissioni di gas ad effetto serra	68
6.11. La gestione dei rifiuti	69
6.12. La salvaguardia degli ambienti protetti	69
7 LE PERSONE DI ACDA	71
7.1. La composizione del personale	72
7.2. Il benessere delle persone	73
7.3. Remunerazione e valutazione delle competenze	74
7.4. Le pari opportunità	74
7.5. La formazione delle persone	75
7.6. La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro	76
7.7. Le relazioni industriali	77
8 IL RAPPORTO CON LA COMUNITÀ	79
8.1. L'impegno con le comunità locali	80
9 UN'AGENDA PER IL FUTURO	82
10 KPI	84
NOTA METODOLOGICA	95
GLOSSARIO	98
INDICE GRI	99

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

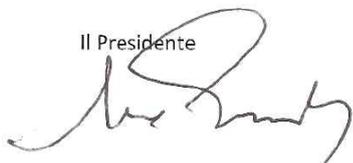
La sostenibilità è un tema con cui tutti noi dobbiamo confrontarci, essa è imprescindibile per garantire i migliori servizi idrici integrati oggi e, sempre più, nel futuro.

Con questa seconda edizione del bilancio di sostenibilità ACDA prosegue il suo attento monitoraggio sul fronte della sostenibilità economica, sociale e ambientale, in una prospettiva evolutiva di valori condivisi. Testimonia l'impegno nel rendere accessibili, a tutti i portatori di interesse presenti nei territori serviti, con trasparenza, gli obiettivi e i risultati aziendali con l'intento di costruire la necessaria fiducia tra azienda, comunità e territorio. Il Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato pensando a chi dovrà leggerlo, evolvendo ulteriormente la struttura comunicativa, in una ricerca di continuo miglioramento com'è il nostro modo di fare azienda pubblica. Lo abbiamo aggiornato aderendo fin da subito allo standard GRI (emesso nel novembre 2016) e con un occhio al D.lgs. 254/2016 che recepisce la normativa europea riguardante "la comunicazione di informazioni non finanziarie e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e taluni gruppi di grandi dimensioni".

Il 2017 è stato un anno importante per l'azienda. Un anno di consolidamento e di integrazioni di territori avvenuti nel corso del 2016 e proseguiti nel 2017. I Comuni serviti dal 2016 al 2017 sono passati da 87 a 99. ACDA ha quindi la responsabilità di gestire un perimetro sempre più vasto ed articolato a valenza prevalentemente montana. Gli obiettivi di fondo sono rimasti immutati e sono quelli di erogare il più efficace ed efficiente servizio a tutti i territori serviti. Non sempre ci riusciamo ma l'impegno messo in campo, vi assicuriamo è sempre il massimo. Questo grazie alle competenze maturate negli anni, all'impegno di tutti i nostri collaboratori ed anche all'aiuto di molti cittadini, sempre più rispettosi del bene comune acqua. Il nostro miglioramento continuo passa anche attraverso il costante e vigile ascolto e dialogo con le istituzioni e tutti i cittadini del territorio, perché il valore aggiunto dell'azienda è sempre stato quello di comprendere le loro esigenze. I 99 Comuni Soci rimangono interlocutori privilegiati, la nostra governance dovrà essere sempre più articolata e integrata in un contesto più ampio di natura provinciale e volta a ricercare le migliori e sostenibili soluzioni tecnologiche sia di processo che di attività per assicurare un eccellente servizio del bene comune, e pertanto pubblico, acqua.

Questa è una lettera agli stakeholder che guarda al futuro più che raccontare i risultati dell'anno appena trascorso, ma senza una buona preparazione non sarebbe stato possibile effettuare un buon salto in avanti come lo si è realizzato in questi ultimi anni e che viene evidenziato in questo Bilancio di Sostenibilità. Il futuro di ACDA è in parte da scrivere, ma comunque non può che essere il risultato di quanto di positivo è stato fatto in passato e, come avviene dall'anno scorso, questo documento ha il compito di raccontarlo, con il dettaglio di tutti gli indicatori necessari, mettendo in luce la gestione attenta e meticolosa, equilibrata da tutti i punti di vista, la propensione alla responsabilità messa in campo e ricercata da sempre in ACDA a vantaggio di tutti: servizio, ambiente, economia e socialità.

Il Presidente



L'Amministratore Delegato



GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di Sostenibilità dell’Azienda Cuneese Dell’Acqua S.p.A. (di seguito anche “ACDA” o “azienda”) giunge alla sua seconda edizione ed intende offrire ai lettori una rappresentazione accurata, esaustiva e trasparente dell’evoluzione dell’azienda, delle sue strategie, delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti tenendo in considerazione le aspettative di tutti gli stakeholder e ricercando il miglioramento continuo degli impatti ambientali e sociali generati dalle proprie attività.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, come previsto dagli standard di rendicontazione del Global Reporting Initiative (GRI), scelti quale riferimento per la redazione del documento, si fonda sulle risultanze dell’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 su quanto definito dagli Standard GRI: 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 (Key Performance Indicators) riportati nel documento. La tavola di riepilogo degli indicatori GRI rimanda ai singoli temi presenti all’interno del bilancio, nei quali trovare la rendicontazione e gli indicatori previsti dai GRI Standard. 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 2017 - 31 dicembre 2017.

1 IL MONDO DI ACDA

99

Comuni serviti al 31/12/2017

220.306

Abitanti serviti

Oltre 300.000 nelle stagioni turistiche

3.740 Km²

Estensione del territorio servito

52.777.044 m³

Di acqua prelevata

20 milioni di euro

Di valore generato e distribuito agli stakeholder

107

Dipendenti ACDA al 31.12.2017

2.967

Ore di formazione erogate a tutto il personale ACDA

31.512.608 m³

Di acqua depurata reimpressa nel sistema naturale

1.1. Identità aziendale

L'Azienda Cuneese dell'Acqua S.p.A. è una società per azioni a capitale interamente pubblico che opera quale gestore del sistema idrico integrato per i Comuni Soci appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale 4 Cuneese (ATO 4).

L'azienda nasce nel giugno del 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 si identifica subito quale società fortemente radicata sul territorio in cui opera grazie anche alla decisione di vincolare per Statuto il

possesso delle azioni ai soli Comuni appartenenti ad ATO 4 Cuneese.

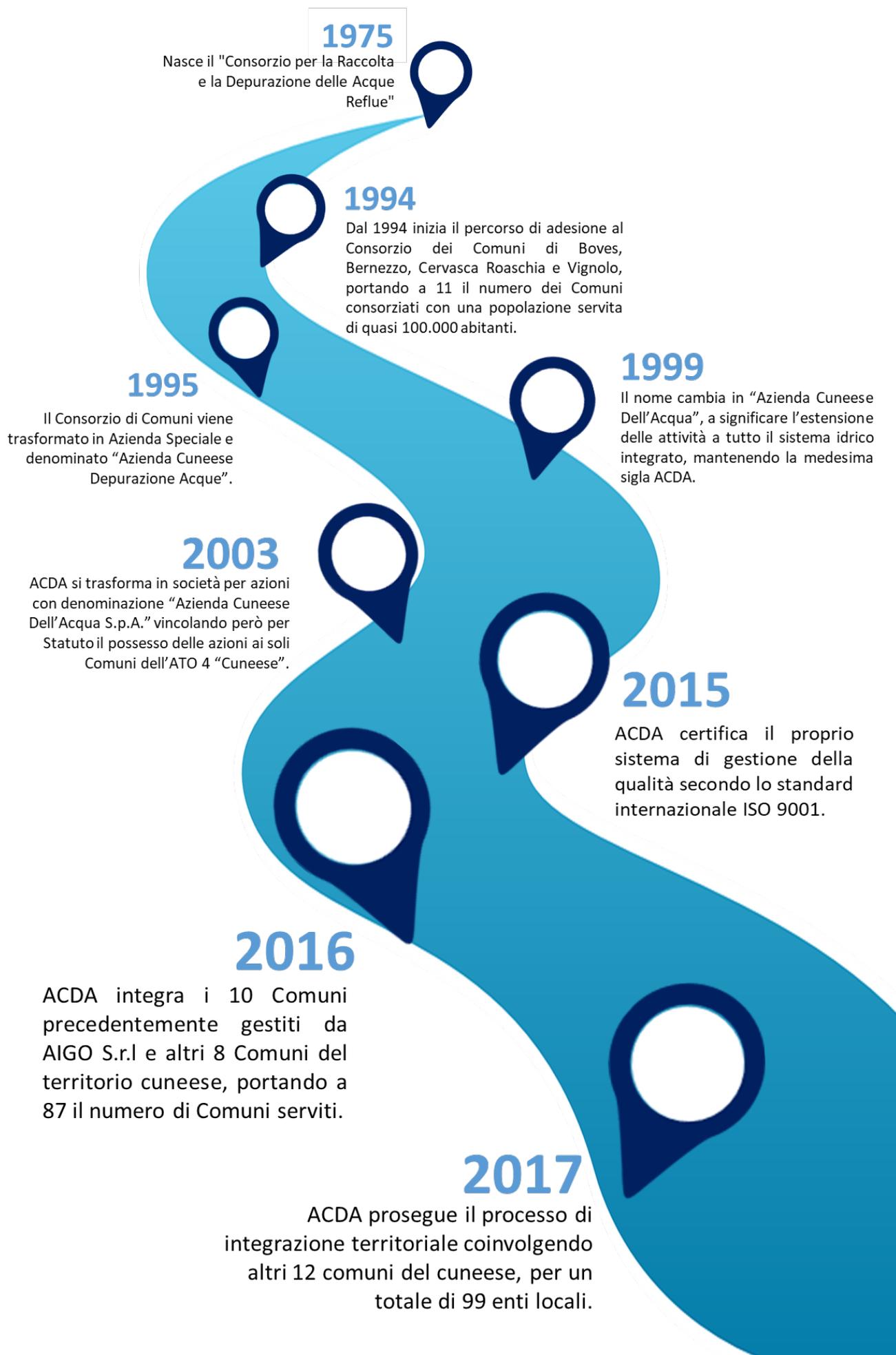
Nel corso degli anni il numero dei Comuni Soci direttamente gestiti da ACDA è aumentato gradualmente. Attraverso un percorso di integrazione con varie realtà caratterizzate dalla continuità territoriale in ambito alpino omogeneo e dalla compatibilità tecnica dei servizi, con l'obiettivo di riunire tutti i Comuni dell'Area Alpina Cuneese.

Al 31 dicembre 2017 l'azienda è partecipata da 99 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.

I 99 COMUNI SOCI DI ACDA

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

1.2. La storia di ACDA



1.3. I servizi offerti

Quale gestore del servizio idrico integrato, ACDA ha 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 3.740 km² e raggiunge circa 220.300 cittadini, che nei periodi turistici possono superare le 300.000 unità.

Il servizio di acquedotto

ACDA garantisce la fornitura idrica alle 95.252 utenze dei 97 Comuni serviti, grazie ad una rete di acquedotto che si estende per oltre 5.190 km e che permette di trasportare l'acqua dalle 1.010 sorgenti e 60 pozzi delle vallate fino alla pianura.

97 Comuni serviti dal servizio acquedotto

	2017	2016
Abitanti serviti	216.224	213.748
Metri di rete pro capite	24,03	23,4

A tutela della qualità e purezza dell'acqua potabile erogata ACDA svolge nel corso dell'anno oltre 700 controlli in numerosi punti di controllo posizionati lungo tutta la rete idrica. In particolare l'azienda analizza e monitora numerosi parametri dell'acqua, tra cui: durezza, torbidità, presenza di batteri,

concentrazione di sostanze chimiche (sodio, solfati, nitrati, cloruri, nitriti, ammoniaca, alluminio, ferro) e conducibilità elettrica.

Compito rilevante per l'azienda, quale soggetto preposto alla gestione del servizio idrico, è di valutare costantemente lo stato delle reti, monitorare le perdite idriche, intervenire per la manutenzione ordinaria delle infrastrutture 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

ACDA gestisce i servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per 99 Comuni grazie ad una rete fognaria che si estende per oltre 1.350 km, con 332 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.

99 Comuni serviti dai servizi fognatura e depurazione

	2017	2016
Abitanti serviti da fognatura	185.125	183.021
Abitanti serviti da depurazione	184.687	182.583
Metri di rete pro capite	7,33	7,30



1.4. L'innovazione in ACDA

“È sempre bene sperimentare, è sempre meglio guardare avanti che indietro compatibilmente con le possibilità di investimento. Bene l'uso di satelliti e droni per individuare le perdite sulla rete, al nostro territorio questo non può che fare bene in quanto abbiamo una rete datata e dislocata in zone montane”.

– Sindaco Sanfront

La digitalizzazione ed il continuo progresso tecnologico stanno trasformando sempre di più i processi economici, i modelli di business aziendali e le abitudini dei consumatori e stanno aprendo nuovi scenari di crescita e sviluppo sostenibile e inclusivo della società.

In questo scenario ACDA ha intrapreso nel corso dell'anno un percorso volto a rafforzare il proprio impegno in ricerca e innovazione, partendo dalla definizione di un ambizioso programma di ricerca nell'ambito dei servizi idrici integrati, in collaborazione col mondo accademico e dell'industria.

L'azienda ha posto le basi per la creazione di un'importante rete di contatti e collaborazioni con prestigiosi Politecnici e Centri Ricerca Nazionali ed Internazionali, nonché con le principali associazioni di categoria e partner industriali riconosciuti a livello europeo per lo sviluppo di progetti innovativi nell'ambito dei processi chimici di trattamento dell'acqua, della robotica e dell'intelligenza artificiale. In particolare, nel corso dell'anno, le collaborazioni instaurate da ACDA nel campo della ricerca hanno portato alla definizione di numerosi progetti, tra cui:

- ▶ Applicazione di Smart Materials per la disinfezione delle acque, in collaborazione con l'Istituto Italiano di Tecnologia di Genova;
- ▶ Sviluppo di microturbine per l'alimentazione degli impianti di monitoraggio collocati lungo le reti;
- ▶ Sviluppo di soluzioni per la riduzione dei fanghi di depurazione ed ottimizzazione energetica del processo di digestione e produzione di biogas;
- ▶ Ricerca di soluzioni innovative per la sicurezza degli operatori, in collaborazione con SmartTrack.

L'apertura alle attività di ricerca ed innovazione si pone come obiettivo la possibilità di cogliere opportunità di finanziamento regionale e nazionale, ma anche la partecipazione a progetti internazionali ed europei, quali ad esempio Horizon 2020 – Programme for Research and Innovation.

Per sostenere e gestire correttamente l'innovazione all'interno dell'organizzazione, ACDA ha istituito nel corso dell'anno la funzione “Innovazione e Tecnologie” definendo un primo piano d'azione relativo alle attività di Ricerca ed Innovazione, che pone le basi di partenza per lo sviluppo futuro dell'area.

La creazione di questa funzione rappresenta, dunque, un'evoluzione strategica per lo sviluppo dell'azienda, in quanto mira ad integrare nell'organizzazione un processo d'innovazione continua in grado di garantire un presidio costante delle aree di maggiore interesse ed un approccio proattivo al tema attraverso l'individuazione e la gestione di progetti d'innovazione che qualificano sempre di più l'erogazione dei servizi che ACDA propone all'utenza, rendendo l'azienda un attore sempre più dinamico sul territorio.

Nel corso dell'anno sono stati avviati i primi progetti, che hanno permesso di accedere al credito d'imposta per la ricerca e lo sviluppo, con un recupero di risorse pari a circa € 37.000. I progetti che hanno concorso al credito d'imposta sono:

- ▶ Progetto pilota di ricerca perdite con tecnologia satellitare (sperimentate in campo due aziende per un totale di circa 1.400 km di rete analizzata e 62 perdite segnalate in soli due mesi di lavoro);
- ▶ Sviluppo di un modello idraulico della rete “Acquedotto Intercomunale”, con lo scopo di migliorare l'azione di gestione delle reti simulando su modelli gli effetti di interventi di manutenzione e manovre gestionali, nonché di

scenari conseguenti a rotture o problemi di funzionamento;

- ▶ Monitoraggio della qualità dell'acqua (il progetto è finalizzato all'individuazione ed al test di tecnologie innovative per il monitoraggio in continuo della qualità dell'acqua come elemento di miglioramento rispetto alle attività ordinarie di sorveglianza effettuate dall'azienda).

La politica di ACDA riguardo l'innovazione punta quindi sulla ricerca delle più efficaci combinazioni di tecnologie, per una modulazione aziendale sempre più integrata ed innovativa, volta ad incrementare il miglioramento della qualità dei servizi idrici territoriali e la vita dei cittadini, promuovendo internamente nuovi metodi e sinergie tra le funzioni aziendali ad alta valenza collaborativa che consentano di selezionare e testare sul campo i progetti innovativi migliori.

1.5. Il contesto normativo di riferimento

Il sistema idrico integrato italiano è caratterizzato da un complesso modello istituzionale e normativo e da una forte eterogeneità e frammentazione degli operatori, spesso caratterizzati da dimensioni organizzative ridotte.



Il settore è regolato e monitorato a livello nazionale da parte dell'Autorità di Regolazione per

Energia Reti e Ambiente (ARERA), un organismo indipendente istituito con la legge n. 481 del 14 novembre 1995 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. In particolar modo ARERA è incaricata di definire l'indirizzo strategico e la regolamentazione del settore idrico integrato nazionale, oltre a:

- ▶ Definire le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture;
- ▶ Promuovere attraverso la regolazione incentivante gli investimenti, con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
- ▶ Controllare la pubblicità e trasparenza delle condizioni di servizio;

- ▶ Promuovere 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;
- ▶ Definire livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
- ▶ Monitorare, vigilare e controllare il rispetto delle normative.

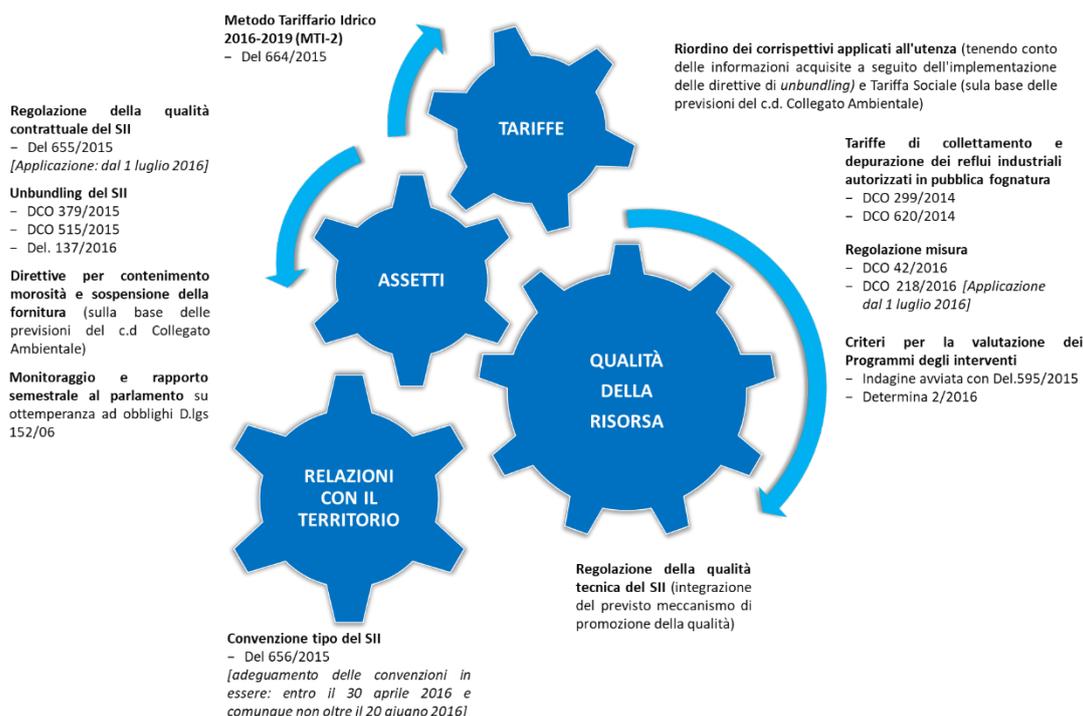


A livello territoriale il sistema idrico integrato è organizzato sulla base di 64 Ambiti Territoriali

Ottimali (ATO), di cui 6 in Piemonte, ovvero porzioni di territorio i cui confini sono definiti dalle singole Regioni con apposita legge regionale.

Internamente ad ogni ATO è identificato un Ente di Governo dell'Ambito (EGA), a cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale ed al quale sono trasferite le competenze dei Comuni stessi in materia di gestione delle risorse idriche. Agli EGA, oltre all'affidamento del servizio idrico ai gestori presenti sul territorio, spetta la definizione delle tariffe da sottoporre all'Autorità, secondo i criteri da questa definiti.

Regolazione del settore e governance



2 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

2.1. 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”

Qualità del servizio, attenzione ai cittadini ed equilibrio tra aspetti innovativi, sociali, economici ed ambientali sono la base su cui si fonda la missione aziendale di ACDA, impegnata da anni a perfezionare un modello di impresa capace di innovare e di esprimere un forte radicamento territoriale.

ACDA si pone dunque 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 quello di divenire il 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 anche attraverso la valorizzazione delle capacità e competenze dei dipendenti e dalla definizione di una precisa e concreta politica di investimenti e lavori, nel rispetto dei piani d’ambito definiti dall’Autorità territoriale.

La missione di ACDA si completa, infine, con l’attenzione al rispetto dell’ambiente e l’aspirazione a divenire un esempio di economia circolare, che coniughi in un processo virtuoso l’erogazione ai cittadini di una risorsa idrica sicura e di elevata qualità, la restituzione di acqua pulita all’ambiente, l’attenzione alla riduzione dei rifiuti, al loro corretto riutilizzo e la costante ricerca dell’efficienza nell’utilizzo delle risorse.

Prossimità



ACDA è strettamente legata al territorio e alle comunità in cui opera. Ritieni 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 proprie infrastrutture e ai propri processi.

Tutela della risorsa idrica



ACDA ritiene un dovere fondamentale per i cittadini 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.

Gestione dell’acqua pubblica



L’acqua è un bene pubblico e ACDA è impegnata a garantire a tutti la possibilità di accedere a 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.

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.

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

Responsabilità

Valorizzazione delle risorse umane

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

Trasparenza

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

I valori di ACDA

Rapporti con la collettività e tutela ambientale

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

Correttezza

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

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

Efficienza

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



2.2. L'approccio alla sostenibilità di ACDA

L'approccio strategico sviluppato da ACDA partendo dall'identificazione dei propri stakeholder e dei temi per loro prioritari è proseguito attraverso il monitoraggio delle performance, trovando 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.



2.3. Gli stakeholder di ACDA

ACDA promuove da sempre il dialogo con i propri interlocutori, sia interni che esterni, al fine di rispondere alle aspettative legittime delle varie categorie di portatori di interesse, gli stakeholder, in sede di assunzione delle varie decisioni aziendali.

L'ascolto e il coinvolgimento costante degli stakeholder consente, infatti, all'azienda di cogliere informazioni importanti sul proprio contesto di riferimento ed avere un riscontro oggettivo rispetto al proprio operato. Inoltre la costante prossimità al territorio ed ai cittadini permette alla società di 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.

Per ACDA è fondamentale creare e mantenere un dialogo duraturo e mutualmente soddisfacente con i

portatori di interesse, al fine di identificare gli stakeholder chiave con cui instaurare un 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.

I principali stakeholder di ACDA

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, 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.
-

Sul fronte del coinvolgimento attivo degli stakeholder ACDA ha sviluppato una prima indagine esterna sui temi della sostenibilità, rivolta a sindaci, vice- sindaci e assessori all'ambiente dei Comuni soci. Il 2017, in particolare, ha visto il coinvolgimento dei paesi di Rittana, Canosio, Cuneo, Lagnasco, Sanfront, Roccavione e Ormea.

I rappresentanti dei sette Comuni sono stati intervistati al fine di valutare il livello di coinvolgimento riguardo i temi della sostenibilità ed in particolare a comprendere le priorità relativamente ai temi del servizio, dell'ambiente e del sociale.

I risultati dell'indagine hanno evidenziato la forte rilevanza delle tematiche di sostenibilità relative alla gestione del servizio erogato. Inoltre, sul fronte delle tematiche ambientali, risultano di elevato interesse le attività di tutela della risorsa idrica e di riduzione delle perdite, nonché l'importanza dell'innovazione dei processi finalizzata al recupero energetico ed al

rafforzamento del monitoraggio della qualità delle acque.

Infine, un tema molto sentito dai sindaci è risultato quello della "vicinanza" aziendale ai cittadini, sia sotto il profilo prettamente operativo, sia con riferimento alle attività informative, in particolare attraverso il rafforzamento sostenibile degli sportelli, detti anche "punti base" locali.

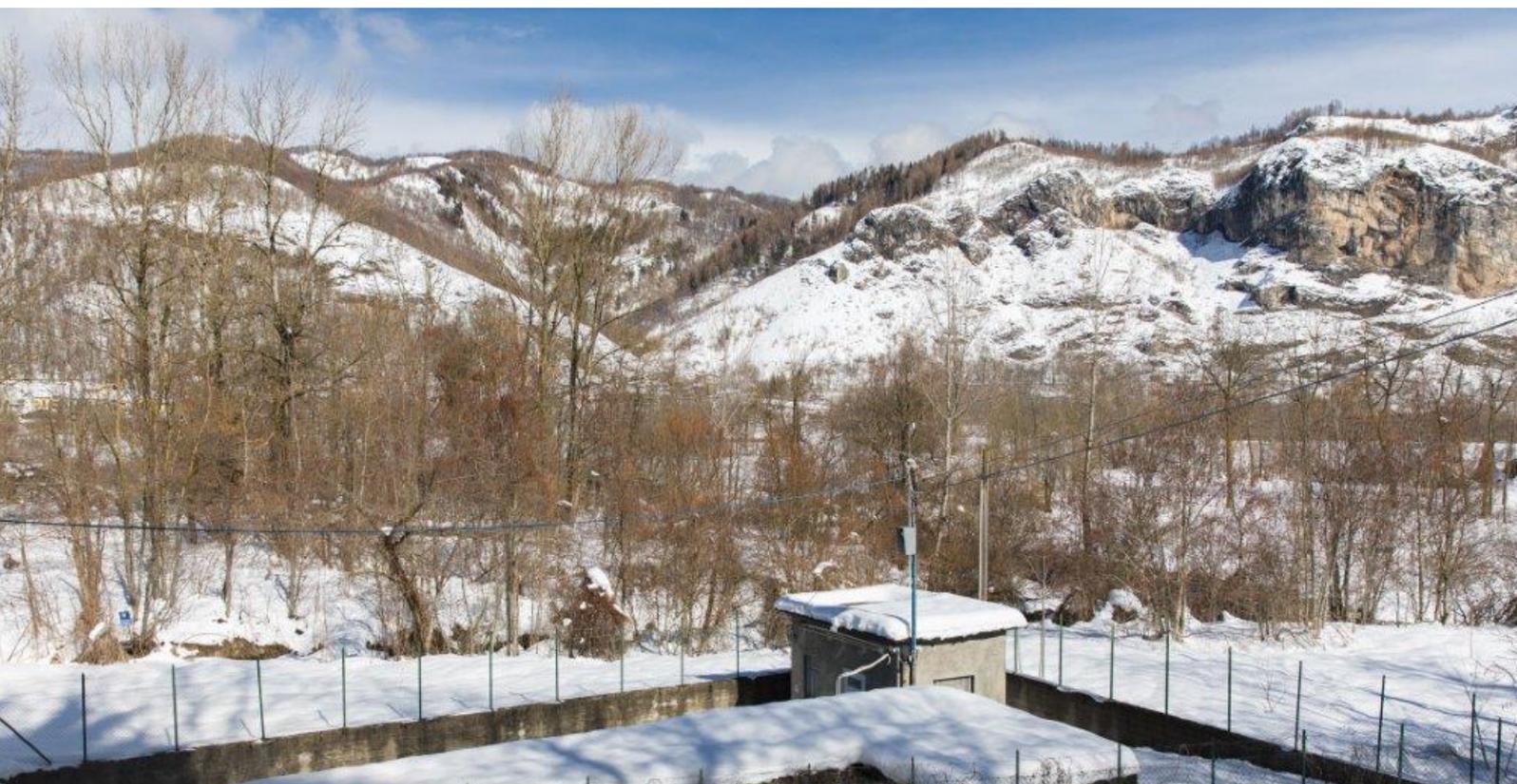
ACDA è inoltre impegnata attivamente per la promozione di un dialogo costruttivo fra le principali società che operano nell'ambito del sistema idrico integrato a livello locale (CO.GE.SI) e in ambito regionale l'azienda collabora con WATER ALLIANCE. Tali collaborazioni sono finalizzate a generare sinergie e a rafforzare lo sviluppo e la ricerca di innovazioni all'interno del sistema idrico integrato.



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.



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 creare importanti sinergie per la riduzione dei costi di gestione ed un aumento del livello competitivo delle aziende associate.



2.4. I temi materiali di ACDA

Quale punto di partenza per la definizione della struttura e dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità, ACDA ha svolto, nel corso del 2016, l'analisi di materialità volta a identificare gli ambiti dell'operatività dell'azienda in grado di produrre un impatto significativo sulle performance economiche, sociali ed ambientali e influenzare in maniera sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Tale analisi, condotta secondo quanto previsto dagli standard di rendicontazione del Global Reporting Initiative (GRI), ha preso in considerazione numerosi aspetti economici, ambientali e sociali strettamente correlati alle attività ed al settore di appartenenza, definiti temi materiali. Con riferimento a tali temi ACDA ha valutato gli impatti più significativi, positivi e negativi, generati sul business e sugli stakeholder, nonché i potenziali rischi che l'azienda deve affrontare e le opportunità offerte da tali temi.

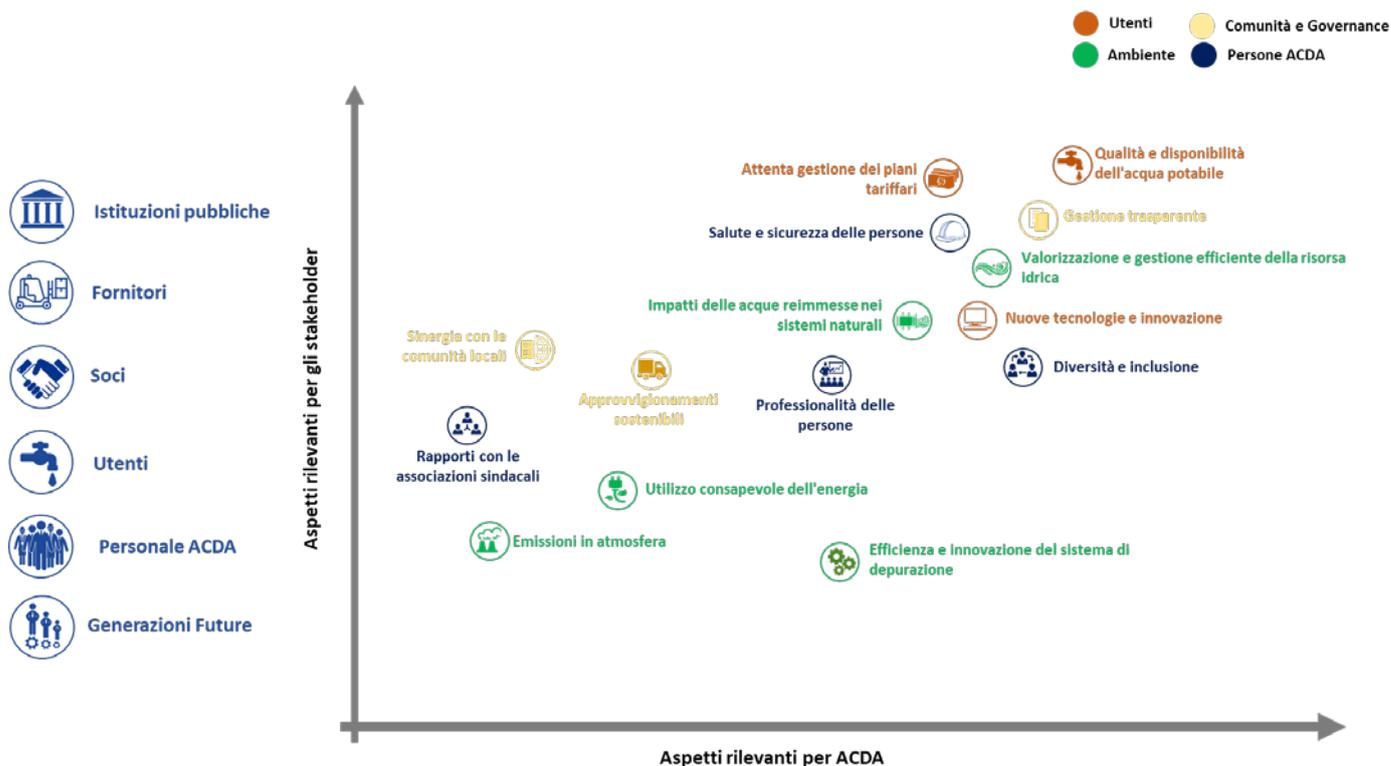
L'analisi di materialità ha coinvolto i principali rappresentanti delle funzioni aziendali, i quali hanno

ordinato gli aspetti su una scala di priorità in funzione dell'impatto economico-finanziario, di reputazione e operativo, nonché in relazione all'importanza per gli stakeholder. La prospettiva esterna è stata affrontata richiedendo un giudizio oggettivo ai rappresentanti delle funzioni in contatto con gli stakeholder chiave di ACDA.

Il risultato di tale analisi trova la propria 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 gli 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 rilevanza per l'azienda e gli stakeholder.

I temi più rilevanti su cui si focalizza il presente documento sono:

● Utenti

● Ambiente

● Comunità e Governance

● Persone ACDA



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 soluzioni 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.



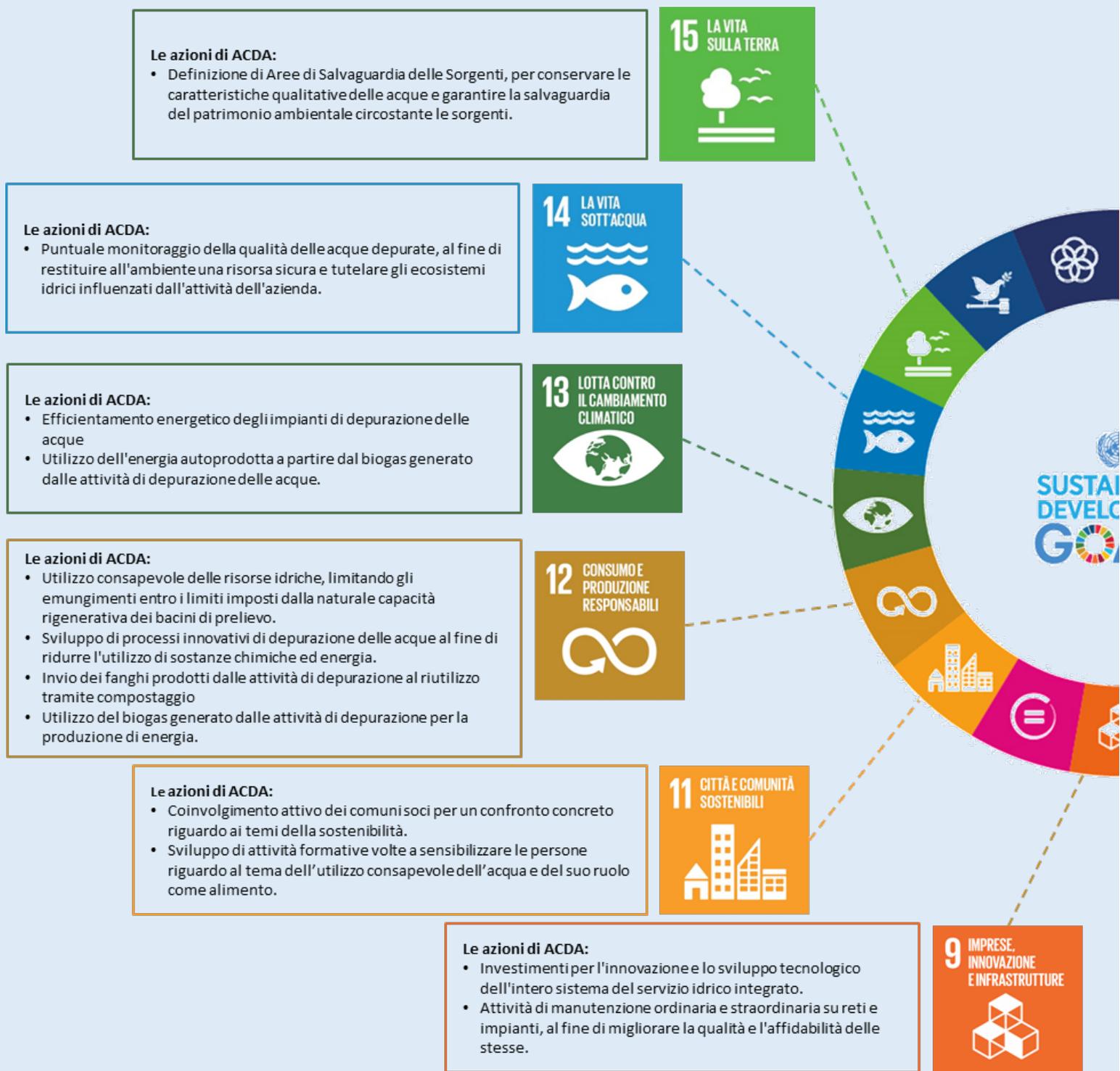
Emissioni in atmosfera

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

2.5. Il contributo di ACDA agli obiettivi di sviluppo sostenibile

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ricomprende **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile**, i cosiddetti

"Sustainable Development Goals, SDGs", che racchiudono a loro volta 169 traguardi, con lo scopo di definire un percorso di sviluppo mondiale sostenibile per il prossimo decennio.





3 SALUTE E BENESSERE



Le azioni di ACDA:

- Promozione del benessere psicofisico dei propri lavoratori anche attraverso la definizione di soluzioni lavorative in grado di conciliare al meglio vita privata e vita lavorativa dei dipendenti.

4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



Le azioni di ACDA:

- Attività di formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti, anche in considerazione del continuo sviluppo tecnologico dell'azienda;
- Coinvolgimento dei giovani del territorio in attività di formazione professionale attraverso i programmi di alternanza scuola – lavoro.

5 PARITÀ DI GENERE



Le azioni di ACDA:

- Definizione di impegni concreti per la promozione delle pari opportunità all'interno del Codice Etico dell'azienda
- Sviluppo di programmi di supporto alle donne nel momento del rientro della maternità, quali l'attivazione dei permessi retribuiti in caso di malattia dei bambini o le baby week.

6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



Le azioni di ACDA:

- Controllo puntuale della qualità dell'acqua potabile erogata ai cittadini, al fine distribuire una risorsa di sicura e di elevata qualità, priva di contaminanti chimici e biologici.
- Investimenti continui per il miglioramento dell'efficienza delle infrastrutture di raccolta e depurazione delle acque reflue.
- Attività di ricerca delle perdite idriche lungo la rete di acquedotto, per una costante riduzione della dispersione della risorsa idrica, e lungo la rete fognaria al fine di mitigare il rischio di possibili sversamenti di sostanze pericolose.

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



Le azioni di ACDA:

- Investimenti continui per il continuo sviluppo dell'infrastruttura del servizio idrico integrato, in accordo a quanto definito all'interno del Piano d'Ambito.
- Promozione della selezione dei fornitori secondo criteri sociali e ambientali;
- Promozione del sostegno dell'economia locale attraverso la selezione di fornitori operanti sul territorio regionale;
- Definizione del Premio di Risultato annuale per i dipendenti in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

3 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO DI ACDA

Il Modello di Governance

Il Modello di Organizzazione e Gestione

Il Codice di Comportamento di ACDA

La gestione dei rischi aziendali

3.1. Il modello di governance

ACDA adotta un sistema di governo dell'azienda solido e trasparente, conforme alla normativa vigente ed in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia. Il modello di governance di dell'azienda, regolato dallo Statuto sociale e dal Codice Civile, si ispira al modello classico di amministrazione e controllo, al fine di assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le componenti attraverso un temperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.



Tale modello 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

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.

Il Consiglio di Amministrazione

Componenti del Consiglio di Amministrazione per fascia d'età e genere

	Uomo	Donna	Totale
età inferiore ai 30 anni	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni	1	1	2
età superiore ai 50 anni	3	-	3
Totale	4	1	5

La società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione la cui composizione è strutturata 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". L'attuale Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci per il triennio 2015/2017 (fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2017) è composto da cinque membri.

Consiglio di Amministrazione

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

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 sono strettamente correlate alla gestione ordinaria dell'azienda e alla strategia da essa adottata per lo sviluppo futuro delle proprie attività. Pertanto tali temi vengono valutati ed 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.

Il collegio sindacale

Il controllo contabile della società e le altre funzioni di controllo previste dal codice civile sono affidati al Collegio Sindacale, nominato dall'assemblea dei soci e composto dal Presidente, da due membri effettivi e da due membri supplenti. Al Collegio Sindacale è delegata anche la funzione di revisore contabile. Tuttavia, da novembre 2017, l'attività di controllo contabile è stata affidata ad una Società di Revisione



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*

Il Comitato di indirizzo

ACDA ha inoltre istituito al suo interno un Comitato di Indirizzo con funzioni di vigilanza, verifica e indirizzo strategico in merito alla gestione del sistema idrico integrato.

Tale organo, che riunisce tutti gli enti soci presenti e futuri dell'azienda, si configura quale 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.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione sottopone al parere preventivo del Comitato gli atti che riguardano

l'andamento economico-patrimoniale aziendale su base semestrale, gli orientamenti generali sulla politica aziendale, la gestione e l'assetto organizzativo, le linee guida in materia di esercizio del potere di direzione e coordinamento della società.

La governance della sostenibilità in ACDA

ACDA ha intrapreso un percorso di integrazione dei temi della sostenibilità all'interno dei sistemi aziendali di pianificazione e controllo con l'istituzione della Funzione per la Sostenibilità, nominata direttamente dal Consiglio di Amministrazione, e collocata in staff al Presidio Risorse e Servizi.

La funzione ha la responsabilità di definire e proporre le linee guida aziendali alla base della responsabilità sociale di impresa, di redigere il Bilancio di Sostenibilità, di relazionarsi periodicamente con il Comitato di Direzione sui temi della sostenibilità, con particolare riferimento agli aspetti di tutela ambientale, di responsabilità sociale, di performance economica e per mantenere aggiornati sia l'analisi della materialità che il Piano della Sostenibilità.

Nel corso del 2018 ACDA ha in programma di redigere un primo report di sintesi delle principali attività svolte, con particolare riferimento alla pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, all'avanzamento del Piano della Sostenibilità, alla valutazione della materialità e alla proposte degli obiettivi futuri. L'azienda sta inoltre valutando l'opportunità di istituire due importanti Comitati per la gestione della sostenibilità in tutti i suoi aspetti:

- ▶ **Il Comitato per la responsabilità sociale**, che dovrà riunirsi periodicamente o in occasione di segnalazioni
- ▶ **Il Comitato per la sicurezza**, che dovrà riunirsi con cadenza annuale, cui partecipa anche la figura del Medico Competente.

Entrambi i comitati vedranno la partecipazione sia dei rappresentanti dei lavoratori sia del management aziendale.

3.2. L'organizzazione aziendale di ACDA

L'organizzazione aziendale di ACDA, frutto di un processo di riorganizzazione intrapreso nel corso del 2016, verte su due aree funzionali principali ed una struttura direzionale di supporto diretto alla Direzione Generale. La prima area, denominata 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. È 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 vi 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 consolidamento del Modello Organizzativo

Nel corso del 2017 l'Azienda Cuneese dell'Acqua ha intrapreso un percorso volto a consolidare il nuovo Modello Organizzativo definito ed adottato durante il 2016.

Tale percorso ha previsto lo svolgimento di analisi e valutazione di tutti i processi operativi dell'azienda al fine di comprendere, in primo luogo, i ruoli e le responsabilità affidate a ciascuna funzione aziendale e la relativa capacità delle stesse di rispondere adeguatamente agli impegni di servizio richiesti dal territorio; in secondo luogo di evidenziare le eventuali disomogeneità organizzative emerse a seguito del processo di aggregazione delle attività, svolto nell'ambito della revisione organizzativa avvenuta nel 2016.

I risultati di tale analisi hanno evidenziato la presenza di alcune incongruenze organizzative all'interno dell'attuale modello. ACDA ha pertanto definito nel corso dell'anno un piano di riarticolazione di alcune strutture aziendali che troverà applicazione nei primi mesi del 2018, contestualmente alla definizione di tutti i mansionari del personale aziendale.

L'azienda, in un'ottica di gestione futura delle professionalità aziendali, ha inoltre condotto un progetto di valutazione delle funzioni aziendali in relazione a cinque dimensioni, che spaziano dalle relazioni interne e esterne, alla responsabilità rappresentata dai risultati, alla capacità decisionale collegata al livello di difficoltà e discrezionalità, sino alla gestione del personale ed alle competenze intese come l'insieme dei requisiti necessari per ricoprire la posizione. Tale processo di valutazione ha l'obiettivo di individuare il corretto Modello di Organizzazione atto a garantire l'espletamento dei migliori servizi sul territorio di competenza oltre ad identificare con precisione le competenze necessarie per rispondere alle sempre più articolate e complesse richieste dell'Autorità nazionale.

3.3. La trasparenza nella gestione

ACDA svolge le proprie attività nel totale rispetto delle normative vigenti e adottando ogni giorno comportamenti trasparenti, etici ed in linea con le aspettative e le aspirazioni dei propri 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 questo sistema è il Codice di Comportamento al quale si affiancano 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. E' un documento rivolto a tutti gli interlocutori della società e si applica agli atti gestionali sia interni che esterni, oltre 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 aziendale¹.

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.

Tale modello, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione nel febbraio del 2011, è stato oggetto di revisione e aggiornamento nel corso del 2017 al fine di:

- ▶ Estendere l'analisi del rischio considerando tutti i reati previsti dalla normativa in vigore, anche in considerazione delle modifiche organizzative occorse nel 2016;
- ▶ Aggiornare le misure di contenimento del rischio di reato;
- ▶ Recepire il nuovo assetto organizzativo di ACDA;
- ▶ Integrare il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo con il piano anticorruzione.

L'aggiornamento del Modello ha previsto in particolare lo svolgimento di un'analisi strutturata dei rischi in considerazione di tutti i reati e delle aree aziendali in cui potrebbero venire commessi. L'analisi si è inoltre basata sulle informazioni acquisite dall'Organismo di Vigilanza nell'ambito della propria attività (interviste, analisi delle procedure, flussi di reporting, etc.) considerando anche la nuova organizzazione aziendale.

Nel corso dell'anno sono state inoltre svolte specifiche attività di verifica sui protocolli organizzativi a contenimento del rischio di concussione e sulle attività previste dal piano triennale anticorruzione.

Il piano triennale anticorruzione

Il Piano Triennale Prevenzione Corruzione adottato da ACDA mira a prevenire e contrastare eventuali fenomeni corruttivi, promuovendo la costante osservanza, da parte dell'intero personale della società, dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e responsabilità stabiliti dall'ordinamento vigente; esso non si configura come un'attività una tantum, bensì come un processo ciclico in cui l'analisi, le strategie e gli strumenti vengono via via affinati, modificati o sostituiti in relazione al feedback ottenuto anche a seguito della loro applicazione e tenendo conto dell'esigenza di uno

¹ Il Codice di Comportamento è disponibile all'indirizzo:
http://www.ACDA.it/ACDA122/wpcontent/hidden/uploads/2017/03/codice_comportamento.pdf

sviluppo graduale e progressivo del sistema di prevenzione.

Come previsto dal D.lgs. 97/16, il presente Piano tiene conto degli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza fissati dal Consiglio di Amministrazione della società, che qui di seguito si riportano:

- ▶ 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 e valutando le eventuali richieste di accesso civico;
- ▶ 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 responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RCPT), dirigenti e dipendenti;
- ▶ Verificare se l'attuale assetto organizzativo sia tale da evitare che determinati processi siano nella gestione di un unico soggetto. Questo anche in considerazione delle difficoltà, stante le piccole dimensioni dell'azienda, di adottare sistemi di rotazione ordinaria del personale.

Nell'ambito del Piano Triennale Prevenzione Corruzione, ACDA ha previsto lo svolgimento di audit a campione sui processi aziendali riguardo al rischio di commissione del reato di corruzione. Tali attività hanno interessato nel corso dell'anno 9 processi aziendali, pari al 53% del totale.

Inoltre nel corso dell'anno tutti i membri del Consiglio di Amministrazione e i dipendenti sono stati coinvolti in attività formative riguardanti il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, il Codice Etico e la normativa sulla trasparenza ex d.lgs. 33/2013. Tali attività di formazione hanno trattato anche aspetti legati al tema dell'anticorruzione.

Grazie agli strumenti di prevenzione e controllo posti in atto, ACDA non ha riscontrato nel corso dell'anno alcun episodio di corruzione.

Le politiche per la prevenzione dei conflitti di interesse

Il codice etico di ACDA individua i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Esso è riferibile sia agli atti gestionali interni che esterni dell'azienda. Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'impresa. Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa. Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere comunicata al Direttore Generale e all'Organismo di Vigilanza.

I componenti degli organi aziendali devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda. Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che l'impresa fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato.

Anche per l'anno 2017, al fine di mitigare ulteriormente il conflitto di interesse, l'azienda ha sottoscritto la dichiarazione di inconfirmità ed incompatibilità degli incarichi ex d.lgs. 39/2013 da parte dei membri del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti.

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 il Presidente dell'Organismo e il 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 trasparenza aziendale e della prevenzione della corruzione.

A supporto dell'Organismo di Vigilanza è stato istituito il 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.

3.4. La gestione dei rischi aziendali

A presidio e gestione dei rischi aziendali ACDA si è dotata di un sistema strutturato di Risk Management regolato da un'apposita politica all'interno della quale sono definite le linee guida di attività, i principi organizzativi e gestionali, i macro processi e le tecniche fondamentali per la gestione attiva dei rischi.

A livello funzionale, il processo di identificazione dei rischi è stato affidato alla funzione di Risk Management, istituita internamente al Presidio Risorse e Servizi, che 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.

Il processo di gestione dei rischi aziendali definito da ACDA prevede in primo luogo 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 comporta la 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.

Da tale processo di analisi, in aggiunta a rischi di natura finanziaria, sono emersi ulteriori criticità di natura non finanziaria correlate principalmente agli ambiti della salute e sicurezza sul lavoro, agli impatti ambientali generati dalle attività dell'azienda, alla continuità e sicurezza del servizio e alla qualità e sicurezza della risorsa idrica.

ACDA è inoltre impegnata nella definizione di specifici piani di gestione e mitigazione dei principali fattori di rischio identificati 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.

Infine, ACDA sta da tempo modulando le proprie attività al fine di garantire una gestione corretta e sostenibile del sistema idrico integrato su tutto il territorio servito, con particolare attenzione alle criticità legate a:

- ▶ continuità di erogazione del servizio;
- ▶ tutela dell'ambiente;
- ▶ perdite idriche;
- ▶ salvaguardia della salute e della sicurezza dei dipendenti e delle comunità locali;
- ▶ efficacia ed efficienza delle operazioni svolte nei diversi servizi e impianti.

 <p>Rischi normativi e regolatori</p> <p>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 al fine di valutarne le implicazioni, garantendone la corretta applicazione in Azienda.</p>	 <p>Rischio impianti</p> <p>Considerando la consistenza degli asset aziendali i rischi relativi agli impianti risultano fortemente rilevanti per ACDA. Per gli impianti più rilevanti il Risk Management svolgerà periodiche survey per identificare con maggior precisione gli eventi a cui tali impianti potrebbero essere esposti, nonché le conseguenti azioni di prevenzione. Il rischio impianti è presidiato anche attraverso coperture assicurative ad hoc per ogni impianto.</p>	 <p>Rischi informativi</p> <p>I principali rischi operativi di tipo informatico sono correlati alla disponibilità dei sistemi core che attengono ai processi di gestione operativa contabile e di fatturazione, nonché le piattaforme di raccolta dati. A mitigazione di tali rischi sono state implementate specifiche misure quali ridondanze di sistema e debite procedure di emergenza, che saranno sottoposte periodicamente a simulazioni, al fine di garantirne l'efficacia.</p>
--	---	---



4 LE PERFORMANCE ECONOMICHE DI ACDA

20 milioni euro

Valore generato e distribuito agli stakeholder

Oltre 11,7 milioni euro

Valore delle forniture provenienti da fornitori locali

7.705.191 euro

Investimenti previsti dal Piano per il 2017

260 euro

Tariffa media pagata dagli utenti di ACDA

Al fine di comprendere, nella propria totalità, le performance raggiunte da ACDA nel corso dell'anno, sono di seguito riportati i principali risultati economici ottenuti dall'azienda, prendendo l'esercizio precedente

quale elemento di confronto. I dati riportati sono mutuati dal Bilancio di Esercizio di ACDA, disponibile sulla sito internet dell'azienda², al quale si rimanda il lettore per maggiori dettagli.

Principali risultati economici nel triennio 2015 - 2017

	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
Valore della produzione	€ 28.323.730	€ 27.335.575	€ 25.975.008
<i>Ricavi delle vendite</i>	€ 26.087.247	€ 25.312.846	€ 24.090.887
Costi operativi	€ 23.111.189	€ 22.378.337	€ 20.248.650
Reddito operativo	€ 5.212.541	€ 4.957.238	€ 5.726.358
Utile	€ 3.216.464	€ 3.048.120	€ 3.296.379

La performance economica di ACDA nel corso del 2017 ha beneficiato del proseguimento del processo di integrazione territoriale che ha coinvolto altri 12 Comuni del cuneese. Il risultato positivo dell'esercizio è derivato anche dalle politiche di efficientamento e innovazione messe in atto dall'azienda che hanno contribuito ad un miglioramento della produttività. L'esercizio 2017 è stato inoltre influenzato da un elevato livello di investimenti, ben oltre a quanto previsto dal Piano d'Ambito emanato dall'Autorità, che ha portato tuttavia ad una crescita degli ammortamenti aziendali.

I risultati economici di ACDA, oltre che a valorizzare le performance operative dell'azienda, consentono inoltre di comprendere 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 dagli standard di rendicontazione del GRI. Tale modello mette in evidenza come del valore economico generato della società non usufruisca unicamente l'azienda, ma, in diversa misura, anche tutti i portatori di interesse legati ad essa.

Valore economico generato e distribuito

	31/12/2017	31/12/2016
Valore economico generato	€ 28.326.928	€ 27.358.019
<i>Ricavi delle vendite</i>	€ 26.087.247	€ 25.312.846
<i>Altri proventi operativi</i>	€ 2.236.483	€ 2.022.729
<i>Proventi finanziari</i>	€ 3.198	€ 22.444
Valore economico distribuito	€ 20.025.705	€ 19.536.258
<i>Fornitori di beni e servizi</i>	€ 10.122.615	€ 9.869.451
<i>Persone ACDA*</i>	€ 6.165.471	€ 6.040.881
<i>Portatori di capitale di interesse</i>	€ 521.730	€ 571.979
<i>Pubblica amministrazione</i>	€ 3.215.889	€ 3.053.947
Valore economico trattenuto	€ 8.301.223	€ 7.821.761
<i>Ammortamento beni immateriali</i>	€ 1.786.712	€ 1.648.905
<i>Ammortamento beni materiali</i>	€ 3.298.584	€ 3.039.986
<i>Altri ammortamenti e svalutazioni</i>	-	-
<i>Variazione del patrimonio netto</i>	€ (570)	€ 84.750
<i>Accantonamenti</i>	-	-
<i>Riserve</i>	€ 3.216.464	€ 3.048.120

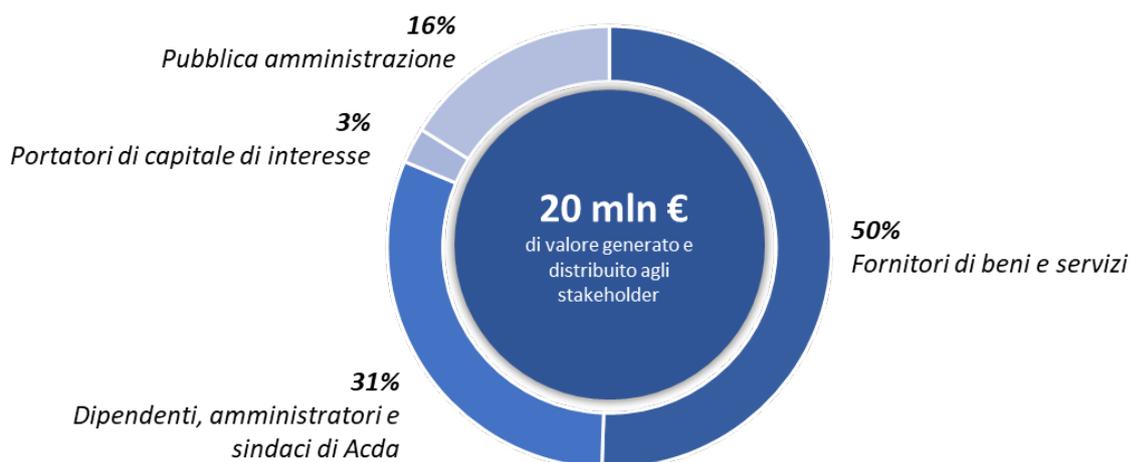
*la voce comprende le remunerazioni distribuite ai dipendenti, agli Amministratori e ai membri del Collegio Sindacale

² Il bilancio è disponibile all'indirizzo: <http://www.ACDA.it/bilanci-di-esercizio>

Il valore economico generato è rappresentato per la quasi totalità dai ricavi derivanti dalla gestione operativa, pari a oltre 28 milioni di euro, e raffigura l'effettiva ricchezza creata da ACDA nel corso dell'anno. Rispetto al 2016 il valore generato dall'azienda è cresciuto del 4%, a seguito dei cambiamenti dell'assetto strutturale in atto.

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

Valore economico distribuito agli stakeholder



Oltre 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 circa il 65% 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.

Nel corso dell'esercizio il valore della remunerazione dei dipendenti, degli amministratori e dei sindaci di ACDA, pari a circa un terzo del valore distribuito, è rimasto in linea con il 2016. In particolar modo 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 generato tramite il pagamento

delle imposte dirette e indirette, al netto degli accantonamenti delle imposte differite, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Nel corso del 2017 sono stati erogati a beneficio della Pubblica Amministrazione oltre 3,2 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 € 1.738.344 per l'esercizio 2017.

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.

4.1. La definizione del piano tariffario

Il 2017 ha rappresentato il secondo anno di applicazione del metodo tariffario dall'Autorità per il periodo 2016 – 2019, entrato in vigore nel dicembre del 2015 con la Delibera 664/2015/R/idr.

L'attuale 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 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 sistema 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, ARERA 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 2017 pari a 1,141. Sulla base delle tariffe definite per il 2017, e considerando il consumo medio annuo nazionale di un nucleo familiare di tre persone pari a 150 m³ di acqua all'anno, gli utenti di ACDA pagano in media 260 euro all'anno.

4.2. Il piano degli investimenti nel contesto 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 2017 l'Autorità d'Ambito 4 Cuneese ha deliberato il Piano d'Ambito per il quadriennio 2018 –

2021, definendo investimenti complessivi pari a circa 109 milioni di euro, così suddivisi:

- ▶ 53,5 milioni di euro per interventi sulle reti di acquedotto;
- ▶ 54 milioni di euro per interventi sul sistema fognario e depurativo;
- ▶ 2 milioni di euro per interventi di carattere generale.

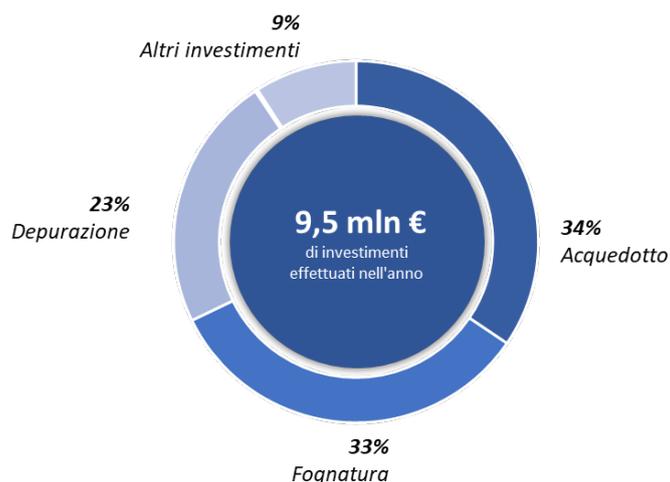
A fine 2015, coerentemente a quanto definito dal precedente Piano d'Ambito, in vigore per il

quinquennio 2011-2016 ed in base alle necessità di ammodernamento delle infrastrutture, ACDA ha stabilito un nuovo piano di investimenti per il quadriennio 2016 – 2019. Tale piano ha previsto per il 2017 investimenti per lavori pari a € 7.705.191.

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 necessità di focalizzare gli investimenti su

interventi di ammodernamento delle strutture del servizio di depurazione e reti di acquedotto.

La forte spinta innovativa che ha caratterizzato l'operato di ACDA nel corso dell'anno, ha portato l'azienda ad effettuare investimenti per circa 9,5 milioni di euro, in crescita del 30% rispetto al precedente esercizio e superiore rispetto a quanto preventivato nel piano degli investimenti. Rispetto al 2016 è cresciuto di conseguenza anche l'investimento pro-capite, che si è assestato a circa € 43 per abitante servito.



4.3. Il rapporto con i fornitori

I fornitori sono parte integrante del processo produttivo dell'azienda e pertanto devono essere selezionati in modo da offrire le massime garanzie possibili, al fine garantire il raggiungimento di standard qualitativi di servizio sempre più elevati.

ACDA affida i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture nel rispetto della legislazione vigente e dei principi di economicità, correttezza, concorrenza e pubblicità, utilizzando procedure di approvvigionamento che assicurano alle imprese partecipanti massima trasparenza, obiettività e parità di trattamento. Inoltre, criteri specifici di sostenibilità sono previsti nell'ambito delle procedure di qualificazione, delle attività di approvvigionamento, delle clausole contrattuali e delle modalità di verifica dell'operato dei fornitori.

Nel corso dell'anno ACDA ha coinvolto nello svolgimento delle proprie attività 2.798 fornitori, attraverso la stipula di oltre 580 contratti e 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 dalle forniture di materiali e dall'acquisto di servizi. In particolare l'azienda ha stipulato contratti per oltre 2,5 milioni di euro per lo svolgimento di lavori e l'acquisto di prodotti o servizi che presentano caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale.

I processi di selezione e qualifica dei fornitori

ACDA si avvale di operatori economici definiti "storici" cioè che da tempo sono destinatari di affidamenti eseguiti correttamente sia sotto il profilo della "regola d'arte" che delle tempistiche, e anche di nuovi operatori coinvolti nei processi di selezione tramite indagini di mercato oppure su richiesta della stessa ditta.

Il sistema di qualificazione dei fornitori consente un'attenta valutazione degli operatori economici che intendono partecipare alle procedure di approvvigionamento e rappresenta una sistema di

garanzia per ACDA, in quanto costituisce un elenco aggiornato di soggetti con accertata affidabilità cui rivolgersi e, per i fornitori, la possibilità di essere invitati alle gare di approvvigionamento indette dall'azienda nel rispetto delle norme vigenti in materia.

Tale sistema richiede ai fornitori la presentazione di una serie di documenti, tra cui le autocertificazioni attraverso cui dichiarano di non avere subito condanne, di non trovarsi in stato di fallimento, di 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 di essere o meno in possesso delle varie certificazioni di qualità e l'adesione ai principi espressi da Codice Etico e Modello 231.

Per specifici servizi, forniture e lavori ad elevato impatto ambientale, quali il trasporto fanghi, lo spurgo delle fognature, la fornitura di prodotti chimici e le lavorazioni su tubazioni in cemento-amianto, ACDA valuta attentamente la performance ambientale del fornitore e, dove necessario, richiede l'adozione di un sistema di gestione ambientale conforme allo standard ISO 14001 oltre al possesso di particolari requisiti quali la qualificazione per lavorazioni in spazi confinati, la presenza in organico di personale con patentino per saldature, l'iscrizione Albo Trasportatori e le certificazioni ambientali per rimozione amianto.

Con riferimento all'affidamento di lavori, servizi e forniture di piccolo importo o ripetute nel tempo, l'azienda predilige il ricorso, fermo restando per quanto possibile il principio di rotazione, ad aziende operanti nella regione Piemonte, a maggior garanzia dell'effettiva erogazione della fornitura. Tale scelta consente inoltre all'azienda di contribuire attivamente allo sviluppo economico ed alla stabilità occupazionale all'interno del territorio in cui opera.

Le politiche di gestione responsabile dei fornitori

ACDA estende le politiche di promozione e controllo della responsabilità sociale e ambientale a tutta la catena di fornitura. Infatti attraverso l'accettazione del contratto il fornitore sottoscrive una propria dichiarazione nella quale conferma di aver preso visione del Codice Etico di ACDA e di impegnarsi ad applicarlo. Inoltre il Codice stesso prevede esplicitamente il divieto per la società di stabilire rapporti di qualsiasi natura con soggetti che non aderiscano a specifici obblighi sociali e non si impegnino

Nel corso del 2017 circa il 66% dei fornitori che hanno instaurato un rapporto economico con l'azienda hanno sede nella Regione Piemonte, per un valore delle forniture pari a oltre 11,7 milioni di euro.

ACDA pone inoltre particolare attenzione al coinvolgimento nel processo di selezione dei fornitori di cooperative sociali. Nelle gare di appalto in cui è prevista la valutazione di requisiti qualitativi, se consentito dalla normativa di legge, viene attribuito un punteggio maggiore qualora vengano impiegate "persone svantaggiate" così come definite dalla Legge 8/11/1991, n. 381.

Tutti i fornitori valutati tramite il sistema di qualifica e a cui sono stati conferiti incarichi di fornitura, sono definiti "Fornitori qualificati" ed inseriti all'interno dell'Elenco aperto di Operatori Economici idonei all'affidamento di lavori e di servizi tecnici professionali. Ai fini del mantenimento della qualifica, ACDA valuta periodicamente le prestazioni dei fornitori secondo i seguenti parametri:

- ▶ Rispetto tempistiche;
- ▶ Prestazioni qualitative conformi alle specifiche tecniche concordate;
- ▶ Presenza di documentazione richiesta
- ▶ Altri requisiti contrattuali;

Qualora vengano riscontrate anomalie nel processo di approvvigionamento viene adottato un provvedimento di non conformità che, a seconda della gravità, comporta il declassamento del fornitore che non potrà ricevere affidamenti e/o essere invitato a procedure di gara per un periodo definito; nei casi di mancanze particolarmente gravi lo stesso fornitore potrà essere rimosso dall'elenco dei fornitori.

ad evitare la commissione di reati contro la pubblica amministrazione e in materia ambientale.

La violazione di quanto previsto nel Codice Etico compromette il rapporto fiduciario tra ACDA ed i propri fornitori, portando, a seconda dei casi, fino alla risoluzione del contratto per inadempimento.

In accordo con l'impegno di tutta l'azienda volto a garantire il massimo livello di sicurezza per le sue attività, le funzioni di approvvigionamento sono state

ampiamente coinvolte per assicurare il rispetto del D.lgs. 81/2008, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Al tal riguardo ACDA evidenzia negli ordinativi e nei contratti i costi specifici volti ad annullare o ridurre i rischi interferenziali, richiama la documentazione di riferimento (Piano di Sicurezza e Coordinamento o Documento Unico Valutazioni Rischi Interferenziali o informative ex art. 26) e sollecita i fornitori alla formulazione dei Piani Operativi della Sicurezza (POS) e dei Piani Sostitutivi della Sicurezza quando necessario. Inoltre l'azienda richiede, ove necessario, l'invio delle schede di sicurezza dei prodotti chimici.

Inoltre, l'azienda pone attenzione alla sicurezza nell'esecuzione dei lavori in cantiere, che viene monitorata tramite la verifica da parte del Coordinatore per la Sicurezza in fase di Esecuzione dell'idoneità dei POS relativi alle attività svolte dalle imprese esecutrici e della coerenza con il Piano di Sicurezza e di Coordinamento anche tramite visite ispettive di controllo da parte del Coordinatore della Sicurezza in fase di Esecuzione per la verifica del rispetto delle normative sulla sicurezza.

A worker wearing a blue safety helmet and an orange high-visibility jacket is working on an open electrical panel. The panel contains various electrical components and wiring. The worker is focused on the task, with their hands inside the panel. The background shows a wall with some pipes and a smaller electrical box below the main panel.

5 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

95.252

Utenze raggiunte dal servizio di acquedotto

66.578

Utenze raggiunte dal servizio di fognatura e depurazione

Oltre 10.800

Utenti serviti durante l'anno tramite lo sportello di Cuneo

Mantenere elevati standard di qualità del servizio, garantire una presenza sempre maggiore e capillare sul territorio, sviluppare soluzioni sempre più innovative sono gli obiettivi alla base della strategia aziendale di ACDA attraverso cui rispondere alle necessità espresse dalla collettività.

Gli utenti sono dunque il punto focale dell'attività dell'azienda, tanto che ogni processo e iniziativa posto

in atto si sviluppa partendo dal loro coinvolgimento e dall'ascolto delle esigenze espresse.

Nel corso del 2017 ACDA ha servito circa 95.000 utenze per i servizi di acquedotto e oltre 66.000 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.

Utenze per tipologia



Numero totale di utenze per servizio erogato

	2017	2016
Utenze per servizi di acquedotto	95.252	91.147
Utenze per servizi di fognatura e depurazione	66.578	62.056

Utenze attive nell'anno per tipologia e area territoriale

	Cuneo	Valle del Tanaro	Valle del Po
Utenze per servizi di acquedotto	63.017	11.955	20.280
<i>Utenze domestiche</i>	<i>55.740</i>	<i>11.157</i>	<i>18.986</i>
<i>Utenze commerciali e industriali</i>	<i>3.610</i>	<i>457</i>	<i>786</i>
<i>Utenze agricole</i>	<i>1.196</i>	<i>96</i>	<i>368</i>
<i>Utenze pubbliche</i>	<i>538</i>	<i>48</i>	<i>29</i>
<i>Altre utenze</i>	<i>1.933</i>	<i>197</i>	<i>111</i>
Utenze per servizi di fognatura e depurazione	42.575	10.059	13.944
<i>Utenze domestiche</i>	<i>39.257</i>	<i>9.587</i>	<i>13.307</i>
<i>Utenze commerciali e industriali</i>	<i>2.609</i>	<i>351</i>	<i>566</i>
<i>Utenze agricole</i>	<i>18</i>	<i>21</i>	<i>14</i>
<i>Utenze pubbliche</i>	<i>410</i>	<i>48</i>	<i>20</i>
<i>Altre utenze</i>	<i>281</i>	<i>52</i>	<i>37</i>

5.1. La Carta del Servizio Idrico Integrato

Ad utenti sempre più attenti ed esigenti ACDA offre un servizio altamente efficiente e di elevata qualità, anche attraverso il puntuale rispetto degli standard definiti all'interno della Carta del Servizio Idrico, disponibile sul sito internet dell'azienda.

Tale documento si pone quale strumento di tutela dei diritti dei cittadini fruitori di un servizio pubblico. All'interno della Carta del Servizio Idrico Integrato vengono infatti delineate le norme atte a regolare in maniera chiara e trasparente il rapporto tra il gestore del sistema idrico integrato ed i propri utenti.

In particolar modo, vengono riportati i livelli minimi di qualità ed efficienza del servizio e delle prestazioni, definiti dall'Autorità d'Ambito, che i gestori del sistema idrico integrato sono tenuti a rispettare. I requisiti minimi riportati sono suddivisi in standard di servizio generali, relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio e in standard di servizio specifici per le prestazioni rese al singolo utente e direttamente verificabili.

Gli standard di qualità ed efficienza indicati all'interno della Carta del Servizio Idrico Integrato di ACDA rispecchiano fedelmente i livelli minimi definiti da ARERA.

Principali indicatori della Carta dei Servizi e rispetto degli standard ARERA

	Standard definito dall'autorità*	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto di ACDA
Standard Generali			
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	98%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	78.3%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	99.4%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	100%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	90.1%
Standard specifici			
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	30 euro	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	30 euro	100%

Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	30 euro	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	30 euro	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	30 euro	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	30 euro	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	30 euro	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	30 euro	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	30 euro	0%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	30 euro	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	30 euro	99.7%
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi $\leq 100\text{mc}$	30 euro	99.9%
	3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$		
	4/anno se $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$		
	6/anno se consumi $> 3000\text{mc}$		
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	30 euro	83.4%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	30 euro	79.6%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	30 euro	100%

*si fa riferimento a giorni lavorativi, salvo diversamente specificato

5.2. La qualità del servizio

Oltre che definire gli standard minimi di servizio da rispettare, la Carta del Servizio Idrico Integrato delinea, in coerenza con i valori definiti dall'azienda, i principi

fondamentali volti a garantire l'erogazione di un servizio in grado di rispondere alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

I principi fondamentali del servizio di ACDA



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 Clienti, in qualsiasi parte del proprio territorio siano ubicati. L'Azienda si impegna inoltre ad attivare opportune iniziative per consentire un'adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello sia nei servizi indiretti, da parte di clienti disabili o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali. Infine ACDA si impegna ad agire in maniera giusta, obiettiva e imparziale fornendo tutte le informazioni e l'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 a causa di interventi di manutenzione o altre cause di forza maggiore, il disservizio viene limitato al tempo necessario per l'esecuzione dell'intervento, preannunciando l'interruzione in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Inoltre l'azienda pone a disposizione degli utenti servizi sostitutivi di emergenza a seguito dell'interruzione del servizio.



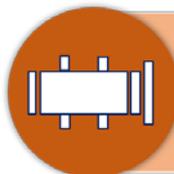
PARTECIPAZIONE

ACDA garantisce a tutti i suoi utenti la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto contrattuale e le condizioni generali di erogazione del servizio. Tutti i clienti 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, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Tutto il personale di ACDA si comporta sempre con rispetto e cortesia nei confronti degli utenti. Inoltre il personale a diretto contatto con il pubblico è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile a tutti, priva di termini burocratici o specialistici e si impegna a rendere comprensibili a tutti le procedure contrattuali, evitando agli utenti attese e disagi. Inoltre l'azienda si impegna affinché tutti i documenti scritti destinati agli utenti utilizzino un linguaggio comprensibile e 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 in un'ottica di continua trasparenza del rapporto con i propri utenti, ACDA fornisce chiare e precise informazioni riguardo a tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

A garanzia di una sempre migliore qualità del servizio erogato ACDA ha inoltre sviluppato un sistema della gestione della qualità conforme allo standard

internazionale ISO 9001/2008 per la sede di Cuneo corso Nizza, gli impianti di depurazione e la sede operativa di via Basse di San Sebastiano 24.

5.3. I contatti con gli utenti

ACDA mette a disposizione dei propri utenti numerosi canali di contatto, al fine di garantire risposte certe e professionali a problematiche tecniche, contrattuali e

di fatturazione, nonché a fornire informazioni chiare e puntuali riguardo al servizio erogato.



I 4 sportelli per i Clienti, situati nel centro della città di Cuneo e nel Comune di Manta, rappresentano il primo e più importante punto di contatto tra l'azienda e i propri utenti. Al fine garantire a tutti la possibilità di entrare in diretto contatto con l'azienda, gli sportelli di Cuneo sono aperti con orario continuato dalle 8.00 alle 16.00 durante la settimana e dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato.

Nel corso del 2017 ACDA ha gestito oltre 10.800 contatti presso gli sportelli di Cuneo e oltre 1.500 presso lo sportello di Manta. Principalmente i motivi di contatto presso gli sportelli sono riconducibili alla richiesta di informazioni riguardo a consumi, tariffe, bollette e pagamenti, oltre che all'espletamento delle pratiche contrattuali.

Motivi di contatto per tipologia



In un'ottica di miglioramento della qualità del servizio allo sportello e di riduzione dei tempi di attesa, gli sportelli sono dotati di un apposito sistema volto a gestire efficacemente il flusso di utenti e ridurre di conseguenza le code.

Parallelamente all'implementazione del sistema "elimina code", ACDA incentiva i propri utenti all'utilizzo del Portale Clienti, disponibile sul sito internet dell'azienda, per la compilazione online della modulistica al fine di ridurre i tempi necessari per l'evasione delle pratiche presso gli sportelli.

Tali strumenti hanno permesso ad ACDA di ridurre ulteriormente i tempi medi di attesa e gestione delle pratiche a sportello. Nel corso dell'anno, infatti, presso gli sportelli di Cuneo si è registrato un tempo medio di attesa di circa 7 minuti, contro i 10 del 2016, e un tempo medio di evasione delle pratiche di circa 15 minuti. Ottimi risultati sono stati raggiunti anche presso lo sportello di Manta, con un'attesa media di 10 minuti e un tempo medio di evasione delle pratiche di 7 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 78% si è espresso come molto soddisfatto nei confronti dei tempi di attesa a sportello e il rimanente 22% si è dichiarato soddisfatto.

Oltre allo svolgimento dei normali servizi di sportello, il personale di ACDA fornisce agli utenti importanti suggerimenti riguardanti il corretto utilizzo della risorsa idrica e la riduzione dei consumi. A tal fine l'azienda mette a disposizione presso gli sportelli specifici moduli informativi.

Per la gestione delle domande di assistenza e informazioni e le richieste di pronto intervento, ACDA ha attivato due numeri di call center dedicati, tramite i quali si ha la possibilità di ricevere supporto ed informazioni riguardo a contratti, volture e variazioni di recapito, perdite prima e dopo il misuratore, richieste di allacciamento, informazioni tecniche, problemi sulla lettura dei misuratori, spiegazioni e rettifica delle bollette. Inoltre attraverso un ulteriore numero verde dedicato è possibile effettuare in autonomia la lettura del misuratore, generando un conseguente risparmio in termini economici e di tempo. A supporto di questa funzionalità, ACDA ha pubblicato e rende disponibili brochure informative sia presso gli sportelli che sul sito internet aziendale.

Nel corso dell'anno ACDA ha gestito un totale di 29.424 contatti tramite call center, riguardanti principalmente la richiesta di Informazioni su consumi, tariffe, bollette e pagamenti e l'espletamento di pratiche contrattuali.

Numero verde



Pronto intervento



Autolettura misuratori



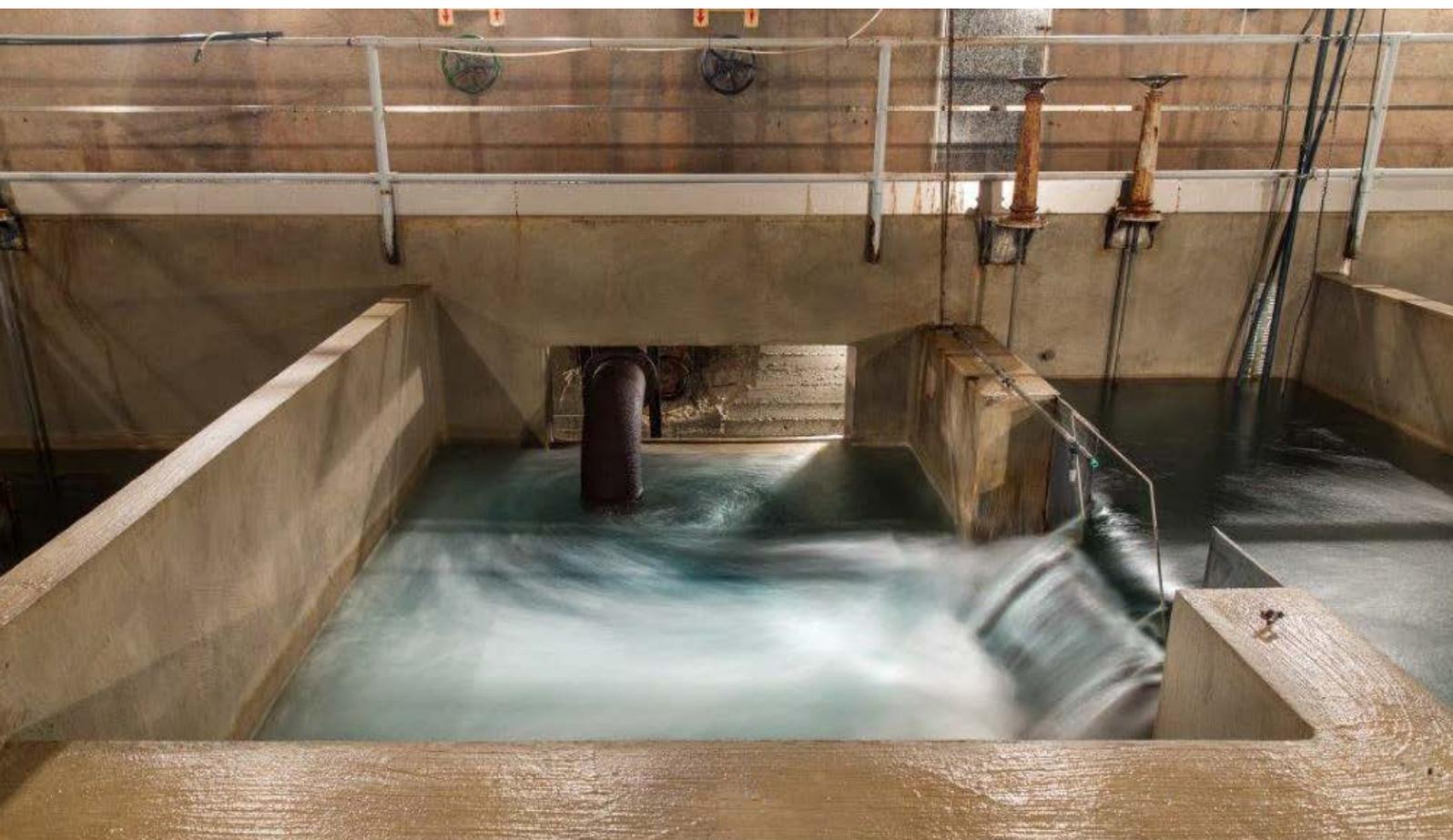


Sul fronte dei canali di comunicazione digitali, ACDA mette a disposizione dei propri utenti il servizio Bollett@online, che consente di ricevere la bolletta direttamente via e-mail, riducendo i tempi di ricezione ed eliminando i costi di stampa e spedizione. Inoltre con il servizio Cbill gli utenti hanno la possibilità di effettuare il pagamento delle bollette tramite home banking, con minori costi di commissione.

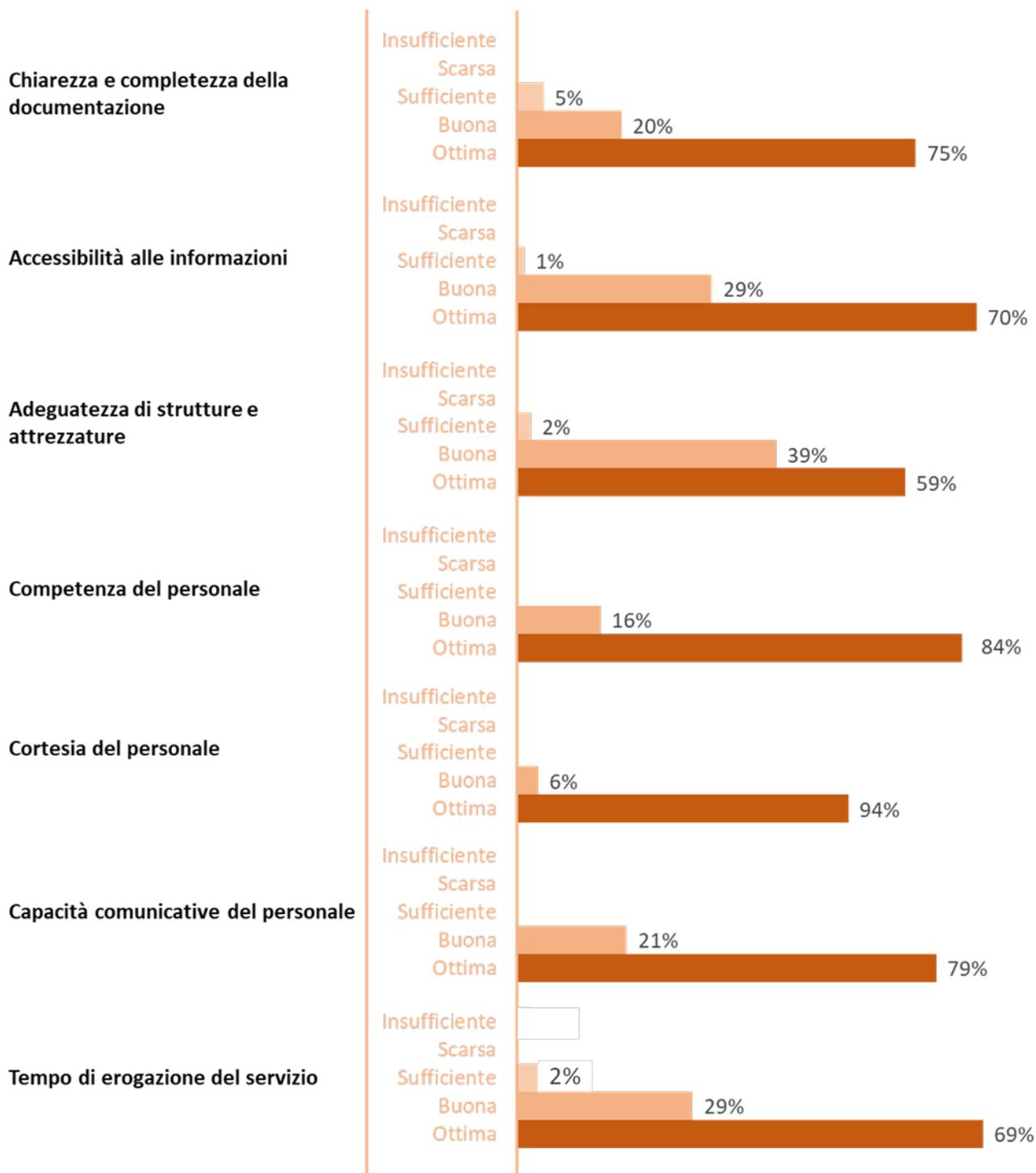
Al fine di comprendere in maniera efficace le necessità e le opinioni degli utenti, ACDA mette a disposizione presso gli sportelli l'apposito questionario volto a valutare la qualità del servizio percepita. Tale questionario si basa su specifici indicatori ispirati ai principi alla base del rapporto con l'utenza specificati

all'interno della Carta del Servizio. In particolare 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 2017 ACDA ha ricevuto una valutazione positiva del proprio servizio con il 76% dei rispondenti molto soddisfatto del servizio ed i rimanenti abbastanza soddisfatti o soddisfatti. Non ci sono stati giudizi negativi sul servizio erogato.



Valutazione del servizio offerto da ACDA nel 2017



5.4. La gestione dei reclami

Al fine di gestire in maniera sempre più efficiente i reclami provenienti dagli utenti, nel corso dell'anno ACDA ha identificato la struttura "Comunicazione Interna ed Esterna" quale centro unico per la gestione delle comunicazioni con gli utenti e la ricezione delle richieste scritte sia per quanto riguarda eventuali disservizi, reali o percepiti, che per le richieste di informazioni, dalle analisi dell'acqua sino all'accesso al portale clienti.

Tale modello di gestione consente all'azienda di ridurre i ritardi nella risposta agli utenti e gestire le richieste ordinarie in ottemperanza alle tempistiche indicate dal documento di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Gli utenti hanno la possibilità di presentare reclamo sia presso lo sportello che attraverso canali di comunicazione digitali: indirizzo e-mail certificato dedicato (reclami.acda@legalmail.it), e-mail aziendale (acda@acda.it) e 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 scritta, formulata in modo chiaro e comprensibile, entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nel corso dell'anno ACDA ha ricevuto e gestito 127 reclami, riguardanti principalmente le attività afferenti al servizio di acquedotto (49%) e alla gestione delle utenze (47%).

5.5. 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 16.000 avvisi di messa in mora.

Nessuna azione legale è stata intrapresa a seguito di situazioni di utenti in stato di mora.

Morosità

	2017	2016
Avvisi di messa in mora emessi	16.114	15.781
Pratiche legali avviate	0	0

6 L'USO DELLA RISORSA IDRICA E IL RISPETTO DEL TERRITORIO

52.777.044 m³

di acqua prelevata

Oltre 8.800

Determinazioni analitiche eseguite sulla qualità dell'acqua potabile

31.512.608 m³

di acqua depurata e reimessa in ambiente

13

Aree di salvaguardia totale istituite da ACDA

6.1. Le fonti di approvvigionamento e la potabilizzazione delle acque

La provincia di Cuneo è caratterizzata da un territorio prevalentemente montano ricco di sorgenti idriche naturali che rappresentano la fonte di approvvigionamento primaria per ACDA. L'utilizzo di acqua sorgiva, proveniente da fonti sotterranee e non superficiali, garantisce all'azienda l'accesso ad una risorsa idrica di elevata qualità all'origine, che necessita di interventi di potabilizzazione limitati, con rilevanti benefici per quanto concerne l'integrità della risorsa e i costi di produzione.

Nel corso dell'anno ACDA ha prelevato 52.777.044 m³ di acqua, di cui l'87% da sorgenti ed il restante 13% da pozzi e prese superficiali distribuite sul territorio gestito. Inoltre, al fine di gestire e contenere eventuali rischi di alterazione del bilancio idrico delle fonti a seguito delle attività di prelievo l'azienda limita i propri emungimenti entro i limiti imposti dalla naturale capacità rigenerativa dei bacini di prelievo.

Fonti gestite per tipologia

	2017			2016		
	Cuneo	Valle Tanaro	Valle Po	Cuneo	Valle Tanaro	Valle Po
Pozzi	40	1	19	43	1	15
Sorgenti	575	235	200	476	234	208
Prese superficiali	1	0	0	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 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.

Nel corso del 2017 ACDA ha istituito, con determina regionale, altre 2 aree di salvaguardia per un totale complessivo di 13 aree ad oggi in essere.



In considerazione dell'elevata qualità chimica e fisica dell'acqua proveniente dalle fonti gestite, che 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, ACDA svolge limitate attività di potabilizzazione dell'acqua a seguito dei processi di captazione.

In particolare ACDA limita il proprio intervento sulle risorse idriche prelevate al trattamento di disinfezione attraverso l'utilizzo di cloro per eliminare potenziali agenti patogeni, quali ad esempio *escherichia coli*, potenzialmente presenti nelle acque naturali, al fine di garantire la totale sicurezza della risorsa. Nel corso dell'anno, per lo svolgimento di tale attività di disinfezione delle acque, ACDA ha utilizzato circa 72.000 litri di cloro.

Qualità dell'acqua potabile alla fonte – Comune di Cuneo

Parametro	Unità di misura	Valore registrato	Limite di legge
Concentrazione ioni idrogeno	Unità Ph	7,77	>-6,5 <-9,5
Conducibilità elettrica	$\mu\text{S}/\text{cm}$ a 20°	236	2.500
Durezza Totale	°F	10,6	15 - 20
Sodio	mg/l	4,1	200
Cloruri	mg/l	1,3	250
Solfati	mg/l	29,8	250
Nitrati	mg/l	2,8	50
Nitriti	mg/l	<0,05	0,50
Ammonio	mg/l	0,07	0,50
Alluminio	$\mu\text{g}/\text{l}$	N.D	200
Ferro	$\mu\text{g}/\text{l}$	70	200
Torbidità	FTU	<0,4	.
Triometani Totali	$\mu\text{g}/\text{l}$	<5	30
Coliformi Totali	UFC/100ml	0	0
Escherichia Coli	UFC/100ml	0	0

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 minimizzare 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.



6.2. La rete di acquedotto

ACDA gestisce la distribuzione dell'acqua potabile attraverso una rete di acquedotto che si estende per 5.196 km sul territorio cuneese, servendo un'area di oltre 3.600 km². In particolare, l'azienda opera su un'area geografica caratterizzata da una vasta estensione territoriale e una bassa densità demografica, con circa 24 metri di acquedotto per ogni abitante servito, contro una media per le regioni settentrionali di circa 6,8 metri di rete principale per abitante.

Al fine di risolvere le maggiori criticità riscontrate sulla rete, derivanti principalmente dalle caratteristiche del

territorio servito e dal costante logoramento dell'infrastruttura, ACDA ha proseguito nel corso dell'anno, in conformità a quanto programmato nel Piano degli investimenti, le opere di manutenzione ordinaria e straordinaria sulla rete. Ai 23 km di tubazioni della rete di acquedotto sostituiti nel 2016, si aggiungono dunque oltre 12 km di rete ammodernati nel corso del 2017. In considerazione dell'innovazione tecnologica agita, si evidenzia una diminuzione dei casi di disservizio e di interruzione temporanea dell'erogazione idrica ai cittadini.

La sostituzione delle tubazioni in fibro-cemento

Le tubazioni in fibro-cemento, una miscela 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. Dal 2014 ad oggi ACDA ha sostituito e ammodernato oltre 7 km di rete.



6.3. La gestione delle perdite idriche lungo la rete di acquedotto

Intervenire sulla limitazione delle perdite è prioritario e strategico, credo che molte energie e risorse debbano essere indirizzate in questo senso.

– Sindaco di Cuneo –

Contrariamente a quanto si pensa, le perdite dalle reti idriche non comportano un danno per l'ambiente. L'acqua fuoriuscita dal sistema non viene per nulla persa: assorbita dal terreno contribuisce al mantenimento delle falde acquifere sotterranee presenti sul territorio. Principalmente le perdite non sono dovute a usura delle tubazioni, bensì ai prelievi influenzati dalla fluttuazione della domanda idrica tipica di un territorio a vocazione turistica, che nelle stagionalità (invernali ed estive) supera i 300.000 abitanti serviti. Non bisogna inoltre 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 sfioramento della capacità delle vasche di raccolta. Solamente in secondo luogo le perdite possono essere associate all'usura delle tubazioni.

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

L'indicatore utilizzato per la misura delle perdite d'acqua è calcolato sulla base del volume immesso nel sistema acquedotto e del volume in uscita dal sistema acquedotto. Nel corso del 2017 ACDA ha riscontrato una quota di perdite in linea col comparto, che si attesta al 41%. In generale ACDA ha stimato una perdita idrica pari a circa 11,5 m³ al giorno per chilometro di rete.

Al fine di ridurre tale fenomeno ACDA svolge un'intensa attività di ricerca, sia "programmata" che "puntuale", delle perdite idriche lungo l'intera rete di acquedotto.

Ricerca programmata

Le attività di ricerca programmata vengono svolte sull'intera rete comunale e hanno come obiettivo da una parte la riduzione delle perdite idriche e dall'altra l'individuazione delle relative cause, al fine di definire piani di modifica e miglioria della rete. La ricerca "programmata" consente di individuare eventuali criticità lungo la rete idropotabile attraverso l'analisi di dati provenienti dai misuratori di portata installati sulle condotte in uscita dalle vasche di carico e accumulo, che consentono di monitorare le portate minime notturne, e dai dispositivi *Noise Logger*, specifici registratori di rumore che forniscono specifici segnali acustici legati ad una potenziale dispersione occulta.



Ricerca puntuale

Le attività di ricerca puntuale delle perdite sono attivate da ACDA successivamente all'identificazione di una criticità lungo una tratta di condotta idropotabile, sia di adduzione e distribuzione sia di allacciamento d'utenza. L'attività di ricerca della perdita è dunque svolta tramite rilievo con l'utilizzo di geofono nelle immediate vicinanze della presunta perdita.

A seguito della puntuale individuazione di una perdita idrica lungo la rete, il Settore Manutenzione Reti ed

Impianti di ACDA provvede, sulla base delle informazioni acquisite durante le attività di localizzazione, ad apportare le dovute riparazioni. Fatti salvi i casi in cui la perdita può causare un pericolo imminente per la popolazione, il cui intervento di riparazione è svolto nello spazio di poche ore, la riparazione delle perdite è eseguita tra le 24 e le 48 ore. Nel caso delle riparazioni di perdite identificate a seguito delle attività di ricerca "programmata", successivamente alla riparazione, l'azienda effettua un'ulteriore verifica delle portate minime notturne, con l'obiettivo di monitorare il miglioramento ottenuto. Nel caso in cui tale analisi non fornisca evidenze di miglioramento ACDA pone in essere una serie di attività correttive, che spaziano dall'approfondimento della ricerca, fino alla previsione di sostituzione di parti più o meno estese della condotta idropotabile.



Il 2017 ha visto ACDA impegnata nella ricerca delle perdite lungo 1.135 km di rete di acquedotto, pari a circa il 20% dell'intera rete gestita, di cui circa 463 km hanno riguardato l'attività svolta dalla squadra ricerca perdite. In particolar modo l'anno trascorso è stato caratterizzato da un'estensiva attività di ricerca puntuale, in quanto la carenza d'acqua che ha colpito le fonti di approvvigionamento a seguito dell'eccezionale siccità estiva ed autunnale ha richiesto una maggiore attività di tipo preventivo. Pertanto si è reso necessario concentrare le attività di ricerca delle perdite in tutte le zone in cui la carenza idrica ha inciso maggiormente, al fine di ridurre la dispersione di risorse idriche già limitate.

Inoltre, nel corso dell'anno l'azienda ha definito e attuato un piano di potenziamento dell'attività di ricerca "programmata", incrementando le ore ad essa dedicate e l'estensione della rete sottoposta a controllo. Attenzione è stata anche posta all'ammodernamento dei dispositivi utilizzati nelle attività di ricerca, attraverso l'acquisizione di strumenti tecnologicamente più innovativi ed avanzati.

L'azienda ha inoltre posto in atto un'attività di distrettualizzazione delle reti, al fine di concentrare le operazioni di ricerca delle perdite idriche lungo le tratte ove tale attività risulta essere maggiormente necessaria e utile. Lo studio delle esigenze e della fattibilità, nonché i tempi di attuazione di tale progetto, sono stati effettuati secondo quanto definito dalle recenti disposizioni in materia di Qualità Tecnica emanate da ARERA.

La ricerca satellitare delle perdite idriche

ACDA ha implementato un sistema innovativo di ricerca delle perdite idriche tramite satellite che consente di eseguire analisi in modo più rapido e su una porzione molto estesa di territorio, rispetto alle attuali ricerche con tecnologia acustica.

La ricerca delle perdite con tecnologia satellitare, già sperimentata negli Stati Uniti, in Israele e in sud America, consente di incrociare i dati della cartografia della rete di acquedotto in possesso dell'azienda con immagini satellitari fornite da ESA e NASA, che indagano il sottosuolo con sonde radar ad apertura simmetrica. È possibile dunque valutare il modo in cui le onde radio rimbalzano a seconda del materiale incontrato e identificare di conseguenza zone di terreno più umide rispetto a quelle circostanti, che rappresentano un primo segnale di una potenziale perdita idrica.

La ricerca satellitare delle perdite nella rete avviata negli ultimi mesi dell'anno ha già fornito importanti risultati con oltre 200 «punti critici» individuati nella zona di Cuneo e nei Comuni dell'hinterland, a seguito di un'analisi che ha interessato oltre 600 km di tubazioni, pari a circa il 10% di tutta la rete dell'azienda.

6.4. La gestione delle emergenze idriche

In seguito alla crescente frequenza di emergenze idriche, dovute ad eventi naturali, alla continua estensione del territorio servito e all'invecchiamento progressivo delle infrastrutture, ACDA ha definito un modello gestione interno volto a gestire e mitigare eventuali criticità legate a tale tema.

In particolare, al fine di limitare l'impatto derivante da un'eventuale situazione di emergenza, ACDA affida ai servizi Acquedotto e Manutenzione reti ed impianti le attività di verifica della portata delle sorgenti e delle opere di captazione, di individuazione delle perdite sulla rete di distribuzione e della riparazione di eventuali perdite, con l'obiettivo di ridurre i tempi di interruzione del servizio entro i limiti previsti dall'Autorità.

Sul fronte delle emergenze idriche il 2017 è stato un anno complesso, caratterizzato da elevati livelli di

siccità e dalla conseguente riduzione della portata delle sorgenti che hanno portato a situazioni di crisi idrica in diversi Comuni e borgate di media ed alta valle. Per far fronte a tali situazioni di emergenza, ACDA ha a disposizione mezzi, quali la distribuzione di acqua attraverso autocisterne e pompe e la distribuzione di acqua in bottiglia. In particolare nel corso dell'anno ACDA ha supportato 23 Comuni in situazioni di crisi idrica con il trasporto di 3.711.000 litri di acqua potabile tramite autocisterna e la distribuzione di 7.758 litri di acqua in bottiglia.

Al fine di rispondere in maniera sempre più rapida ed efficiente ai casi di emergenza, ACDA prevede per il 2018 la realizzazione di un gruppo di pompaggio mobile, dotato di un sistema di generazione autonomo di corrente e la stipula di nuovi contratti con auto-trasportatori per aumentare la disponibilità di mezzi per la distribuzione dell'acqua.



6.5. La qualità dell'acqua potabile

La qualità dell'acqua potabile è strettamente regolata in termini di legge dal Decreto Legislativo 31/2001, dettagliante 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.

ACDA svolge controlli giornalieri sulla qualità dell'acqua potabile erogata attraverso il rilievo dei quantitativi di cloro libero residuo presso i punti di controllo presenti lungo la rete di distribuzione. Tali analisi sono fondamentali al fine di garantire ai cittadini una risorsa sicura e di elevata qualità.

Nel corso del 2017 sono stati prelevati 816 campioni di acqua e analizzati, per ciascuno di esse, 47 parametri di carattere chimico e 6 di carattere fisico, per un totale di oltre 8.800 determinazioni.

816 campioni prelevati

**47 parametri chimici e 6
parametri biologici valutati**

**8.852 determinazioni effettuate
sui campioni prelevati**

In aggiunta ai controlli giornalieri, ACDA svolge analisi di laboratorio periodiche su campioni d'acqua prelevati lungo la rete di distribuzione e nei punti di captazione, nel rispetto della normativa vigente. Tali attività di verifica consentono all'azienda di mitigare il rischio di eventuali contaminazioni che possono creare danni diretti ed immediati alle persone a seguito dell'utilizzo di acqua che presenta parametri chimico-fisici non conformi.

Nel caso di criticità, il laboratorio di ACDA è tenuto a ripetere l'analisi al fine di confermare l'esito. Una volta accertata l'anomalia, i tecnici provvedono ad identificare le cause alla base del problema e ad effettuare gli opportuni interventi di manutenzione. Nel corso del 2017, il 74% dei campioni di ACDA è risultato conforme agli standard dettati dalla normativa vigente.

ACDA svolge attività di prevenzione per garantire la qualità dell'acqua destinata al consumo umano, quali la pulizia e manutenzione periodica delle opere di presa e delle vasche di carico/accumulo delle reti. L'obiettivo di queste attività è la riduzione dei casi di non conformità normativa. Inoltre, ACDA si impegna a monitorare il rispetto dei parametri micro-biologici, soggetti a variazioni principalmente stagionali e dunque non facilmente prevedibili. Vengono in aggiunta monitorati casi di torbidità che potrebbero causare modifiche fisiche dell'acqua e conseguente non conformità ai parametri di legge.

I principali dati relativi alla qualità dell'acqua vengono resi disponibili agli utenti sul sito internet aziendale³. 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, i nitriti, l'ammoniaca, i fluoruri e i cloruri.

³ i risultati delle analisi sono disponibili all'indirizzo <http://www.ACDA.it/analisi-delle-acque/>

6.6. La raccolta e depurazione delle acque reflue

In seguito alla fase di captazione e potabilizzazione delle acque, ACDA, in qualità di gestore del sistema idrico integrato, fornisce agli utenti i servizi di raccolta e depurazione delle acque reflue.

Nel corso del 2017 ACDA ha gestito il servizio di depurazione e fognatura in 99 Comuni con un bacino di utenza di oltre 294.000 abitanti equivalenti. Sono state gestite 50 stazioni di sollevamento e 332 impianti di trattamento, tra i quali è da annoverare l'impianto di Cuneo per la più alta potenzialità di trattamento, pari a circa 185.000 abitanti equivalenti.



Per garantire la costante sicurezza ed efficienza nella gestione delle acque reflue, la maggior parte degli impianti di sollevamento e di depurazione di ACDA è dotata di sistema di telecontrollo a distanza. Ciò consente sia di monitorare da remoto lo stato delle principali apparecchiature presenti sugli impianti e di inoltrare tempestivamente segnalazioni di allarme dovute al fuori servizio ai responsabili del settore depurazione, sia di acquisire dati fondamentali per la corretta gestione e manutenzione dell'infrastruttura.

Al fine di garantire un utilizzo efficiente delle risorse e promuovere la tutela dell'ambiente, ACDA accentra le attività di depurazione delle acque reflue presso gli impianti più grandi. 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.

Nel corso del 2017 ACDA ha promosso diversi investimenti per l'ammodernamento degli impianti di depurazione di Caraglio e Paesana al fine di ottenere una maggior efficacia nella rimozione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue. In particolar modo presso l'impianto di Caraglio, l'azienda ha realizzato un sistema di post trattamento delle acque reflue con fitodepurazione, un sistema naturale di trattamento dell'acqua che utilizza la vegetazione per il filtrare le acque. Tale innovazione consente l'affinamento della qualità dell'acque trattate prima della reimmissione in ambiente.

Con riferimento all'impianto di Paesana, l'azienda ha provveduto a realizzare un nuovo sistema di pre-trattamento dei reflui in ingresso, con l'installazione di filtri di by-pass per la rimozione di detriti e sostanze biologiche grossolane presenti nelle acque reflue in ingresso all'impianto di depurazione. Sono state inoltre svolte opere di ampliamento dell'impianto quali la costruzione di nuove vasche di sedimentazione e la realizzazione di una nuova linea di trattamento dei fanghi.

ACDA ha inoltre definito per il prossimo futuro l'avvio dei lavori di ammodernamento e adeguamento dell'impianto di depurazione presente nel Comune di Revello.

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque

	2017	2016
Comuni serviti dal servizio di fognatura e depurazione	99	87
Impianti di sollevamento	50	51
Estensione della rete fognaria (km)	1.357	1.337
Impianti di depurazione	332	256

6.7. Le attività di ricerca e riparazione delle perdite

L'attività di identificazione delle perdite dalla rete fognaria o delle infiltrazioni di acque parassite nella rete fognaria è effettuata da ACDA attraverso la ricognizione in loco, sulla base dell'analisi svolte in relazione ai dati provenienti dai sistemi di telecontrollo o di riscontri emersi durante l'attività di gestione periodica delle reti fognarie.

Anche con riferimento alla ricerca delle perdite lungo la rete fognaria ACDA si affida ad attività di ricerca sia programmata che puntuale. Indipendentemente dalla tipologia di attività, la ricerca delle perdite e delle immissioni di acque parassite ha l'obiettivo di identificare e risolvere eventuali criticità che potrebbero comportare l'emissione di sostanze inquinanti, nonché l'immissione di acque pulite in grado di generare un incremento nel carico idraulico delle condotte e la conseguente diluizione dei reflui fognari.

Le attività di ricerca "programmata" sono svolte da ACDA principalmente sui tratti di rete fognaria comunali affetti da ingenti infiltrazioni di acque parassite, oppure che, a seguito di attività di ispezione periodica o di video ispezione, risultano fortemente degradate o soggette a frequenti intasamenti.

La ricerca puntuale delle perdite avviene conseguentemente a segnalazioni di criticità evidenti su un tratto della rete fognaria. Con riferimento alle

infiltrazioni di acque parassite nella rete fognaria, la ricerca puntuale avviene laddove risulti evidente la presenza di acqua pulita, che non dovrebbe essere collettata all'interno di rete fognaria.



Per quanto concerne l'identificazione della criticità, l'azienda si avvale dei servizi di una società specializzata, incaricata di video ispezionare le condotte, sia con il supporto di specifiche telecamere mobili sia attraverso l'accesso diretto, in condizioni di sicurezza, nei pozzetti. Dati e informazioni provenienti da tali video ispezioni vengono utilizzati da ACDA per la corretta pianificazione degli interventi di riparazione, suddivisi 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 fognarie

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, nota come CIPP (Cured In Place Pipe), 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, con funzioni anche 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 ripristinando gli allacciamenti delle singole utenze.



Nel corso dell'anno ACDA ha posto in atto un piano di potenziamento delle attività di ricerca programmata, incrementando le risorse a disposizione e ammodernando gli strumenti di analisi utilizzati al fine di individuare con maggior precisione le criticità presenti lungo la rete e svolgere tempestivamente gli interventi di manutenzione e risanamento dell'infrastruttura.

Di particolare importanza risulta il potenziamento delle attività di ricerca delle infiltrazioni di acque parassite, in

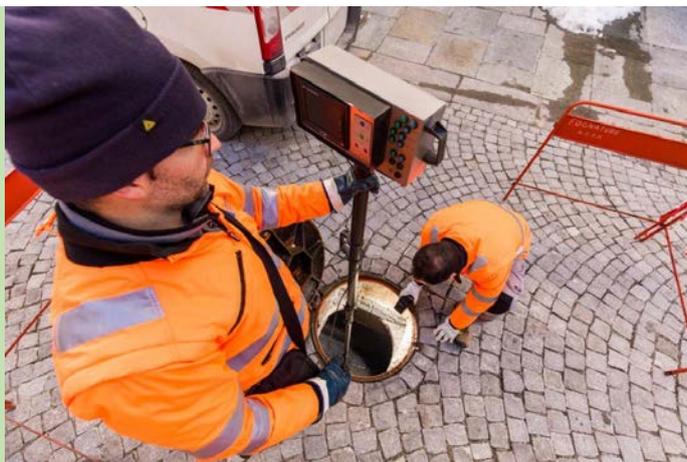
quanto consentono all'azienda di migliorare l'efficienza e la produttività degli impianti di depurazione, con importanti benefici sui consumi energetici dell'azienda.

Anche per quanto riguarda la rete fognaria ACDA ha intrapreso un percorso di distrettualizzazione della rete e promosso l'installazione di nuovi strumenti di misurazione, al fine di monitorare efficacemente i livelli di portata ed individuare di conseguenza eventuali anomalie, sia in termini di perdite di reflui sia di infiltrazioni di acque parassite.

L'ammodernamento della rete fognaria nel centro storico di Cuneo

Nel corso degli ultimi anni ACDA ha promosso un importante progetto di ammodernamento delle condotte fognarie posate nel centro storico di Cuneo. L'intero intervento di risanamento, che ha comportato una spesa superiore a tre milioni di €, vedrà la conclusione nei primi mesi del 2018.

I lavori sulla rete fognaria, sia quelli conclusi che quelli ancora in corso, sono stati realizzati con tecnologie "no-dig", vale a dire senza effettuare scavi, con una notevole riduzione dei tempi di lavoro e riduzione al minimo del disagio per i cittadini.



Tutti gli interventi effettuati hanno comportato la pulizia della condotta a mezzo canal-jet, che consiste nell'asportazione di manufatti inutilizzati come paratoie di manovra ed ogni altro tipo di materiale estraneo che limita o impedisce il regolare deflusso dei reflui. Inoltre, una video-ispezione della condotta fognaria con telecamera mobile motorizzata ha permesso di verificare lo stato delle condotte oggetto di intervento e di mappare gli allacciamenti esistenti.

A lavori conclusi sarà possibile registrare un notevole miglioramento del deflusso del refluo nelle condotte e una notevole diminuzione della fuoriuscita di esalazioni dai pozzetti anche a seguito della posa di bocchette di scarico antidore a funzionamento automatico che si aggiungono al miglioramento della stabilità statica delle tubazioni.

Ad oggi, nei tratti oggetto di intervento, non sono più state segnalate infiltrazioni verso i fabbricati e sono quindi stati annullati gli interventi di manutenzione ordinaria.

“E' un risultato importante che abbiamo raggiunto dopo una moltitudine di interventi – ha dichiarato il direttore di ACDA, Beltritti ing. Roberto – a conclusione di questi lavori l'intera rete del centro storico sarà completamente risanata con un investimento complessivo di poco superiore ai tre milioni di €. Al momento non abbiamo dati equiparabili, ma supponiamo che non siano molti i centri storici di medie e grandi città che hanno raggiunto un obiettivo simile.”

6.8. Il trattamento e la qualità delle acque reflue

Le attività di depurazione delle acque reflue sono svolte da ACDA principalmente presso gli impianti di Cuneo, Dronero e Garessio, in grado di gestire complessivamente il 60% circa delle acque reflue coltate dall'azienda. Nel corso del 2017 ACDA ha depurato 31.512.608 m³ di acqua, garantendo il servizio di depurazione ad un bacino di oltre 290.000 abitanti equivalenti.



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 di depurazione più grandi, ACDA ricorre all'utilizzo della centrifugazione meccanica dei fanghi in alternativa a tecniche che richiedono l'impiego di elevati volumi di reagenti chimici.

Al fine di mantenere elevati standard di qualità delle acque depurate e restituire all'ambiente una risorsa sicura e pulita, ACDA svolge analisi puntuali sulle acque reflue, sui fanghi attivi e sui fanghi prodotti nei processi di depurazione, per verificare il rispetto dei valori limite di emissione delle acque e i rendimenti depurativi degli impianti nelle singole fasi del trattamento, per prevenire, diagnosticare e risolvere eventuali criticità.

Nel corso del 2017 sono stati prelevati oltre 590 campioni da 163 punti di prelievo. Su questi campioni sono state eseguite oltre 2.600 determinazioni sulla base di 11 parametri chimici e 1 parametro biologico. Anche nel 2017 ACDA ha mantenuto i livelli di sostanze inquinanti residue al di sotto dei limiti imposti dalla legge, senza registrare casi di non conformità significativi.

L'efficienza dei processi di depurazione e la qualità delle acque reflue sono inoltre soggette a un monitoraggio continuo da parte dell'azienda grazie all'utilizzo presso gli impianti principali di sonde in grado di misurare diversi parametri, tra cui la quantità di ossigeno e di solidi sospesi, per valutare il potenziale di riduzione e ossidazione (Redox).

La qualità dell'acqua depurata – valori medi nel corso dell'anno

Comune	Acqua trattata (m ³)	Limite di legge SST residuo (mg/l)	% SST residuo inferiore al limite di legge	Limite di legge BOD residuo (mg/l)	% BOD residuo inferiore al limite di legge	Limite di legge COD residuo (mg/l)	% COD residuo inferiore al limite di legge	Limite di legge fosforo residuo (mg/l)	% fosforo residuo inferiore al limite di legge	Limite di legge azoto residuo (mg/l)	% azoto residuo inferiore al limite di legge
Cuneo	12.517.866	35	97,9	25	97,9	125	100	1	81.2	10	93,7
Garessio	1.577.892	35	100	25	100	125	100	10	100	-	-
Dronero	583.895	35	88,9	25	100	125	88,9	10	100	-	-
Busca	586.265	35	100	25	100	125	100	2	100	15	100

6.9. L'utilizzo delle risorse energetiche

Le attività svolte da ACDA e la conformazione montana del territorio servito comportano un limitato fabbisogno energetico. Per tale motivo nel corso del 2017 ACDA ha registrato consumi energetici pari a 62.748 GJ per lo svolgimento delle proprie attività. Il processo più energivoro risulta essere quello legato alla depurazione delle acque e ai sollevamenti, seguito dalla distribuzione dell'acqua potabile, dall'utilizzo della flotta aziendale, dai servizi generali quali riscaldamento e illuminazione degli uffici.

Parte del fabbisogno energetico dei processi di depurazione delle acque reflue è garantito da ACDA attraverso 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 422 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.

Inoltre nel corso dell'anno ACDA ha proseguito la realizzazione di una centralina idroelettrica lungo la rete di acquedotto in grado di generare circa 18kWh al fine di sfruttare i vantaggi offerti dalla conformazione montana del territorio servito per ottenere benefici in termini di risparmio economico e di impatto ambientale. La nuova centralina entrerà in funzione nel corso del 2018 ed affiancherà gli impianti di autoproduzione già presenti per il soddisfacimento del fabbisogno energetico dei processi di depurazione e potabilizzazione.



6.10. Le emissioni di gas ad effetto serra

Nel corso dell'anno le attività di ACDA hanno portato alla generazione ed emissione di oltre 5.000 tonnellate di gas ad effetto serra. La maggior parte delle emissioni deriva dall'utilizzo di energia elettrica e gas naturale nei processi di sollevamento e depurazione delle acque reflue.

Il contributo più significativo è dovuto alle emissioni di tipo Scope 2, derivanti dal consumo di energia elettrica nei processi di potabilizzazione e depurazione delle acque e all'illuminazione di uffici e locali. Minore il contributo delle emissioni relative principalmente alle attività di riscaldamento dei digestori presso gli impianti di depurazione, al riscaldamento degli uffici e alla movimentazione della flotta aziendale (Scope 1).



> Scope 1

Emissioni generate direttamente da ACDA, 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 derivanti dalla generazione di elettricità acquistata da ACDA.



6.11. La gestione dei rifiuti

Le attività di depurazione delle acque reflue rappresentano per ACDA la fonte primaria di produzione di rifiuti, in particolare fanghi, sia liquidi che palabili, sabbie e biogas. Inoltre i lavori di estensione e rifacimento delle reti comportano la produzione di materiali di scarto, quali terre e rocce da scavo e miscele bituminose.

Con riferimento ai fanghi considerati rifiuti speciali, gli stessi sono gestiti da ACDA secondo quanto prescritto dal D.lgs. 152/2006, ed inviati presso siti autorizzati per il recupero tramite compostaggio. Presso l'impianto di Cuneo ACDA pone in essere anche attività di recupero del biogas tramite un impianto di cogenerazione per la produzione di energia elettrica.

Nel corso del 2017, 5.104 tonnellate di fanghi palabili prodotti dal processo di depurazione delle acque sono

state affidate ad imprese specializzate per il trattamento ai fini del riutilizzo tramite compostaggio. Nel corso dell'anno l'azienda ha avviato un processo di monitoraggio dei fanghi prodotti nei differenti siti di depurazione con l'obiettivo di ridurre la produzione di rifiuti e lo smaltimento, presso i propri siti, di fanghi caratterizzati da un minor quantitativo di acqua. Inoltre, al fine di migliorare il rendimento della digestione anaerobica sia in termini di produzione di biogas utilizzabile nell'impianto di cogenerazione che in termini di riduzione della massa di fanghi da destinare a recupero, nel corso del 2018 sarà avviato un progetto di ricerca in collaborazione con la ditta Environment Park Torino, incentrato sul miglioramento tecnologico della linea fanghi dell'impianto di Cuneo.

Tonnellate di rifiuti per destinazione

	2017	2016
Rifiuti non pericolosi	20.826,6	22.068,4
<i>Smaltimento</i>	15.077,6	15.159,0
<i>Riciclo e recupero</i>	5.749,0	6.909,4
Rifiuti pericolosi	2,0	6,1
<i>Smaltimento</i>	0,2	0,2
<i>Riciclo e recupero</i>	1,8	5,9

6.12. La salvaguardia degli ambienti protetti

Gli impianti di captazione delle acque e di depurazione sono collocati in aree ambientali protette o ad alto valore di biodiversità. A tutela di tali ecosistemi, ACDA svolge puntuali attività di monitoraggio, gestione e manutenzione degli impianti di depurazione e dell'intera rete fognaria, al fine di garantire la conformità delle infrastrutture alle norme vigenti in materia di scarichi ed emissioni e mitigare il rischio di sversamenti di sostanze inquinanti potenzialmente dannose per la biodiversità.

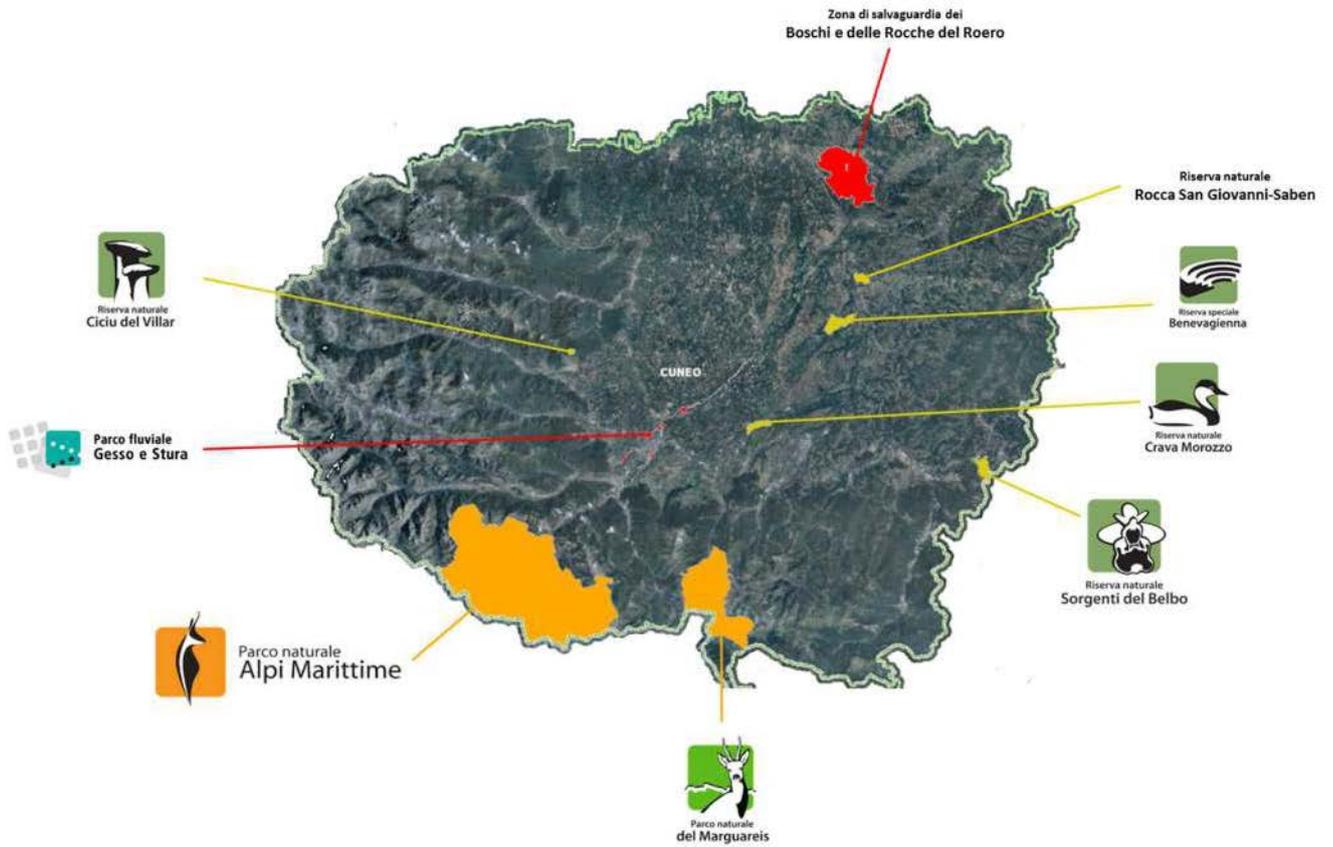
Vengono inoltre eseguiti puntuali controlli di qualità sull'acqua depurata in uscita, al fine di restituire all'ambiente acqua della miglior qualità e sicurezza possibile. Nel corso dell'anno ACDA non ha registrato alcuno sversamento di sostanze inquinanti che possono

causare danni ambientali a flora e fauna presenti nelle aree protette in cui l'azienda opera.

Particolare attenzione viene posta dall'azienda al depuratore di Cuneo, collocato all'interno dell'area del Parco fluviale. L'impianto scarica le acque depurate in una zona di riserva naturale alla confluenza del torrente Gesso e del fiume Stura.

Di rilevante importanza anche il posizionamento del depuratore del Comune di Paesana, all'interno della riserva naturale di Paesana. 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

7 LE PERSONE DI ACDA

107

xDipendenti di ACDA al 31.12.2017

5.995.834 €

Costo del personale di ACDA

2.967

Ore di formazione erogate a tutto il personale di ACDA

77.427 €

Investimento di ACDA nella formazione delle persone

7.1. La composizione del personale

I dipendenti sono una risorsa indispensabile per ACDA, in quanto rappresentano il vero patrimonio strategico dell'azienda. Infatti, grazie al loro coinvolgimento attivo e alle loro capacità e competenze individuali, l'azienda è in grado di perseguire la propria strategia e realizzare i propri obiettivi.

ACDA fa affidamento su persone qualificate, con oltre il 60% della popolazione aziendale con un livello di formazione medio-alto, di cui circa il 20% in possesso di un diploma di laurea, e promuove lo sviluppo professionale dei giovani, con una quota in crescita di dipendenti con un'età inferiore ai 40 anni, anche in posizioni di responsabilità.

Dipendenti per qualifica scolastica



Nella gestione dei propri dipendenti ACDA garantisce a tutti le medesime opportunità senza discriminazione alcuna per quanto concerne le attività di selezione, assunzione, formazione, retribuzione e sviluppo professionale.

La politica di assunzione e selezione del personale

Le attività di assunzione del personale avvengono secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 175 del 19 agosto 2016. In aggiunta ACDA ha definito il Regolamento Interno per il Reclutamento del Personale Secondo Trasparenza, Pubblicità e Imparzialità, al fine di garantire pari opportunità nei processi di selezione e assunzione delle persone, 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.

Inoltre, per una gestione trasparente dei processi di assunzione, il Regolamento di ACDA fornisce ai candidati adeguata evidenza dei criteri e delle modalità adottate nella selezione delle risorse umane da acquisire.

Il regolamento è disponibile sul sito internet dell'azienda all'indirizzo:
www.ACDA.it/ACDA122/wp-content/hidden/uploads/2017/03/reclutamento-personale.pdf

Dipendenti per fascia d'età



Nel corso del 2017 l'azienda ha integrato nel proprio organico 20 persone con contratto di somministrazione, 3 con contratto Co.Co.Per e 5 in stage. Con riferimento a tali categorie professionali, salvo gli stagisti che hanno una disciplina normativa specifica, ACDA applica le medesime condizioni contrattuali, in termini di salario, benefit e formazione, previste per i lavoratori dipendenti.

La composizione del personale non ha subito significativi cambiamenti rispetto all'anno passato, eccezion fatta per una cessazione del rapporto di lavoro per pensionamento.

7.2. Il benessere delle persone

Nel corso dell'anno ACDA ha posto particolare attenzione alla promozione e alla tutela del benessere dei propri dipendenti individuando, attraverso un modello consolidato di relazioni sindacali, programmi ed iniziative capaci di favorire la partecipazione delle persone alla vita aziendale, il miglioramento dell'equilibrio tra tempi di vita personale e tempi di lavoro dei dipendenti e la valorizzazione e la crescita di ciascuno.



In particolar modo nel corso dell'anno l'azienda ha intrapreso un percorso di valutazione dell'opportunità di ampliare, ove possibile, la flessibilità aziendale

attraverso l'implementazione di strumenti di lavoro agile. Tale modalità di lavoro, definita anche smart working, consente infatti alle persone di svolgere la propria attività lavorativa sia nei locali aziendali sia al di fuori di questi senza limitazioni di luogo e orario lavorativo.

Il percorso di valutazione avviato, che si andrà a completare nel biennio 2018/2019, ha come obiettivo di mettere a disposizione dei dipendenti la possibilità di usufruire degli strumenti di smart working, con importanti benefici per i dipendenti coinvolti, tra cui una migliore conciliazione tra vita familiare e lavoro, un risparmio di tempo dovuto all'assenza dello spostamento quotidiano da casa a lavoro e viceversa e la possibilità di lavorare nel luogo che è più confacente al proprio benessere personale.

L'implementazione dello smart working potrebbe dunque affiancarsi alle diverse iniziative per la promozione del benessere aziendale promosse nel corso degli anni con risultati molto positivi, come anche dimostrato dalle risultanze dell'analisi effettuata sul benessere sul lavoro condotta alla fine dell'anno 2016 dall'Università degli Studi di Torino – Facoltà di Psicologia del Lavoro.

L'indagine sullo stress da lavoro correlato

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. 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. 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 criticità sono invece il carico di lavoro, la carenza di 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 tra dipendenti e somministrati.

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 quindi dal rapporto tra sforzo e ricompensa. Valori intorno a 1 indicano un pieno equilibrio tra sforzo e ricompensa, che si lega ad assenza di stress. Il punteggio può crescere sino a 4, 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.

7.3. Remunerazione e valutazione delle competenze

Per ACDA la valorizzazione dei propri dipendenti si concretizza, in primo luogo, nella definizione di un sistema retributivo fondato su principi di correttezza, trasparenza ed equità e in grado di attrarre e motivare le persone dotate delle qualità professionali fondamentali per il continuo sviluppo dell'azienda.

Il sistema retributivo di ACDA è composto da una componente fissa di base e una componente variabile. La remunerazione di base di tutto il personale aziendale è definita dai contratti collettivi nazionali.

Per quanto riguarda la remunerazione variabile, ACDA definisce annualmente modelli di incentivazione salariale, che comportano l'erogazione di un premio di risultato definito sulla base del 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, di eventuali provvedimenti disciplinari e della valutazione di prestazioni e competenze.

A complemento del sistema retributivo, l'azienda fornisce ai propri dipendenti diversi benefit integrativi, tra cui la possibilità di aderire a fondi di previdenza e assistenza sanitaria integrativa. In aggiunta a questi, garantisce l'utilizzo di ore di permesso, l'accesso ai buoni pasto e la possibilità di usufruire di una maggior flessibilità dell'orario lavorativo.

7.4. Le pari opportunità

ACDA ha assunto un impegno concreto nella promozione delle pari opportunità e nella tutela delle persone, definendo all'interno del proprio Codice Etico

specifici intenti per la promozione dell'uguaglianza sul luogo di lavoro per tutti i dipendenti.

Dipendenti per categoria professionale e per genere

	2017					2016				
	Uomini		Donne		Totale	Uomini		Donne		Totale
	n.	%	n.	%		n.	%	n.	%	
Dirigenti	3	100%	0	0%	3	3	100%	0	0	3
Quadri	2	100%	0	0%	2	0	-	0	-	0
8° livello	4	80%	1	20%	5	5	83%	1	17%	6
7° livello	3	75%	1	25%	4	2	67%	1	33%	3
6° livello	6	60%	4	40%	10	7	64%	4	36%	11
5° livello	9	53%	8	47%	17	9	64%	5	36%	14
4° livello	20	80%	5	20%	25	17	71%	7	29%	24
3° livello	23	82%	5	18%	28	21	78%	6	22%	27
2° livello	10	83%	2	17%	12	17	89%	2	11%	19
1° livello	0	0%	1	100%	1	0	0%	1	100%	1
Totale	80	75%	27	25%	107	81	75%	27	25%	108

Tale impegno non può prescindere anche dalla valorizzazione delle donne presenti in azienda, che devono poter avere una vita professionale soddisfacente e motivante, compatibile con il ruolo di madri. In particolar modo a supporto del rientro dalla maternità, oltre i congedi parentali previsti per legge, l'azienda sta definendo specifici permessi retribuiti per casi di malattia dei bambini, pari a 5 giorni lavorativi per

figli fino a 3 anni e 3 giorni lavorativi per figli fino agli 8 anni.

In aggiunta a tale strumento, l'azienda sta definendo l'inserimento di un giorno di permesso retribuito, definito "baby week", per consentire ai genitori di supportare i propri figli nel momento dell'inserimento presso l'asilo nido e successivamente nella scuola materna.

7.5. La formazione delle persone

La crescita dell'azienda non può prescindere dalla crescita professionale delle persone che ne fanno parte e dallo sviluppo delle loro competenze individuali. Un principio ancora più valido in considerazione degli importanti investimenti nell'innovazione promossi da ACDA nel corso dell'anno, che richiedono profili professionali sempre più qualificati e spingono l'azienda a rimodulare fortemente i contenuti formativi e addestrativi.

L'acquisizione di nuove tecnologie innovative per esprimere appieno il proprio potenziale necessita infatti della presenza in azienda di professionalità che, a seguito di un adeguata formazione, siano in grado di utilizzarle e sfruttarle al meglio.

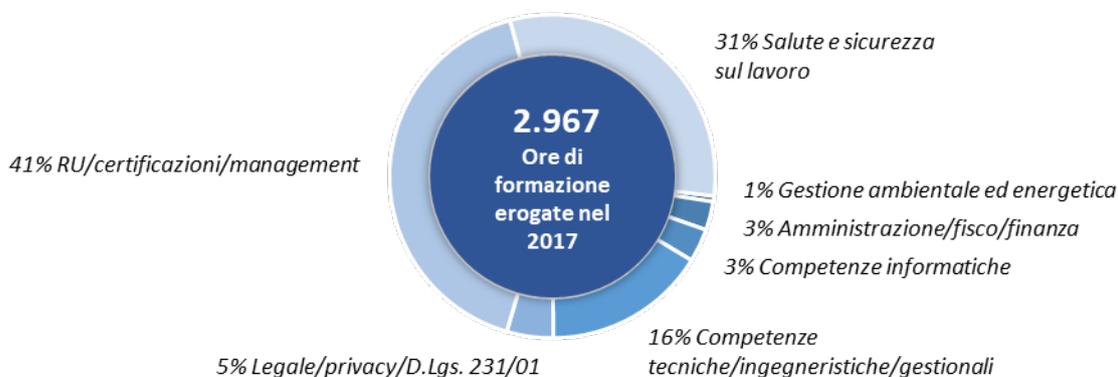
La spinta innovativa che caratterizza il presente e il futuro operato di ACDA si pone come fondamento per la revisione dei programmi formativi dei prossimi anni e della funzione aziendale deputata a gestire la formazione e l'addestramento dei dipendenti. In particolare ACDA porrà particolare attenzione allo sviluppo delle competenze linguistiche delle proprie persone, a partire dall'inglese, in considerazione di future collaborazioni con differenti Centri di Ricerca Internazionali.

Per lo sviluppo dei propri dipendenti, nel corso del 2017 la società ha erogato 173 corsi, per un totale di 2.976 ore di formazione. Le attività formative hanno comportato per ACDA un investimento nel corso dell'anno pari a oltre 77.000 €, di cui il 44% interamente finanziato tramite partecipazione ad avvisi e fondi pubblici.

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

In particolare gli interventi di formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro, erogati a tutti i dipendenti e ai lavoratori con contratto di lavoro somministrato, hanno pesato per il circa il 30% delle ore erogate.



7.6. La salute e la sicurezza sul luogo di 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, al fine di garantire la tutela continua della salute, della sicurezza e l'integrità psico-fisica delle proprie persone.

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, l'RSPP è supportato dal Medico Competente identificato dall'azienda.

Nel corso dell'anno l'azienda ha registrato 3 infortuni, in linea con quanto accaduto nel 2016. Nessun incidente è risultato fatale e non ci sono stati nel corso dell'anno casi di malattia professionale.

Andamento dell'indice di gravità

	2017	2016
Indice di gravità	0,15	0,31

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 sintomo di un'attenta gestione della salute delle persone e mostra la minor severità degli incidenti occorsi nel 2017.

Il 2017 ha visto inoltre la prosecuzione del progetto di censimento dei siti aziendali di acquedotto, fognatura e depurazione che possiedono le caratteristiche per essere definiti spazi confinati o sospetti d'inquinamento. Le attività svolte nel corso dell'anno hanno riguardato principalmente i nuovi impianti gestiti dall'azienda a seguito dell'adesione di ulteriori Comuni del territorio alla gestione di ACDA.

A conclusione di tale progetto di censimento, 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, difficoltà di accesso e di recupero delle persone
- ▶ Sviluppo di una progettazione specifica per ogni gruppo
- ▶ Messa in opera di un prototipo di soluzione, definito per ogni gruppo, al fine di creare uno standard replicabile su tutti i siti operativi.

È proseguito anche il censimento delle attività svolte in solitaria e di predisposizione di procedure specifiche 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. In particolare ACDA sta valutando la possibilità di fornire al personale operativo che effettua lavori in solitaria appositi dispositivi atti a garantire un costante contatto con l'azienda.



Nel corso dell'anno sono stati inoltre attivati ulteriori progetti riguardanti la sicurezza dei lavoratori nei cantieri stradali. In particolare ACDA sta dotando le proprie squadre operative di nuovi dispositivi di protezione individuale (DPI) ad alta visibilità e sta equipaggiando i mezzi di intervento con adeguata cartellonistica per l'allestimento dei cantieri temporanei. In aggiunta, a seguito della valutazione relativa alla movimentazione manuale dei carichi, ACDA doterà tutti i mezzi delle squadre operative di nuovi dispositivi carrellati per apertura e chiusura dei chiusini con riduzione dello sforzo necessario per il sollevamento e il traino da parte degli operatori.

Con riferimento alla formazione delle persone sui temi di salute e sicurezza ACDA ha provveduto in primo

luogo a formare il nuovo RSPP e ad attivare i corsi di aggiornamento per i dirigenti e per gli addetti antincendio e di primo soccorso. Inoltre, sono proseguite le attività di aggiornamento e formazione dei preposti, la formazione generale e specifica per i lavoratori e la formazione per l'utilizzo di attrezzature di lavoro quali, ad esempio, decespugliatori e ponti su ruote.

Infine sono stati attivati corsi di aggiornamento per la posa dei sistemi di ancoraggio, per lo svolgimento di

lavori in spazi confinati, per l'utilizzo di paranchi e sistemi di sollevamento e per la manipolazione di prodotti chimici relativamente alla disinfezione delle acque.

Grazie a tali attività l'azienda ha potuto coinvolgere le proprie persone in oltre 900 ore di formazione riguardanti i temi della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

7.7. Le relazioni industriali

ACDA promuove lo sviluppo di un rapporto con le organizzazioni sindacali presenti in azienda basato sul rispetto reciproco fra le parti, al fine mantenere un clima interno positivo e instaurare rapporti trasparenti con il personale. La maggioranza dei dipendenti, oltre il 68% risulta iscritta ad una delle principali sigle sindacali presenti in azienda: CGIL e CISL.

Nel corso del 2017 l'azienda non ha registrato ore di sciopero per motivi aziendali, eccezion fatta per un'agitazione sindacale in occasione del rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale.

Le attività di confronto con le OO.SS hanno riguardato principalmente la definizione di un nuovo accordo

triennale riguardante il premio di risultato, che prevede una componente variabile della retribuzione dei dipendenti correlata a incrementi di produttività, qualità e redditività aziendale. Inoltre è stata istituita una apposita Commissione tra azienda e sindacati volta a valutare l'eventuale fattibilità del ricorso al welfare aziendale in occasione del prossimo rinnovo sindacale dell'accordo sul premio di risultato.

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 al sindacato

	2017		2016	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Numero di dipendenti iscritti al sindacato	52	19	52	14
Percentuale di iscrizione	4%	18%	48%	13%

8 IL RAPPORTO CON LA COMUNITÀ

L'impegno con le comunità locali

La collaborazione con le scuole del territorio

8.1. L'impegno con le comunità locali

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

Grande attenzione è stata posta nel corso degli anni allo sviluppo sostenibile del territorio e al coinvolgimento attivo della cittadinanza nelle attività dell'azienda. Secondo tale logica, nel corso del 2017 ACDA ha intrapreso un percorso che porterà l'azienda ad essere, nei prossimi anni, un importante partner educativo per le scuole del territorio grazie a specifici programmi di alternanza scuola-lavoro, definiti in coerenza con quanto previsto dalla legge 107/2015 sulla "Buona Scuola" e con il principio della scuola aperta.

ACDA ha dunque posto le basi per uno scambio di esperienze e crescita reciproca con diversi studenti geometri, ragionieri e tecnici d'industria delle scuole superiori di Cuneo, partendo da un primo coinvolgimento all'interno dell'azienda di diversi giovani con un tirocinio formativo della durata complessiva di 490 ore di formazione.

A supporto dell'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, ACDA ha promosso l'inserimento di due tirocinanti provenienti dall'Università Cattolica di Milano nel settore personale, a seguito di un Master post-laurea focalizzato sulla gestione delle risorse umane. Tale iniziativa ha ottenuto importanti risultati in quanto le due persone coinvolte, a seguito del tirocinio durato 6 mesi e a fronte dell'esperienza

concreta maturata in ACDA, sono oggi inserite in ruoli di prestigio in importanti aziende nazionali.

Infine sono proseguite le iniziative di collaborazione con le scuole del territorio volte a diffondere tra i giovani la cultura del rispetto delle risorse idriche ed insegnare ai più piccoli il ciclo dell'acqua ed il suo valore. Nel 2017, infatti, ACDA ha organizzato diverse visite guidate all'impianto di depurazione di Cuneo, aperte sia agli studenti delle scuole medie che a tutti i cittadini del territorio. Circa 100 persone hanno visitato l'impianto di depurazione di Cuneo.

La diffusione e l'impegno di ACDA verso tutti i suoi stakeholder, tra cui la comunità, avviene anche tramite l'utilizzo dei diversi canali di comunicazione utilizzati dalla società. L'obiettivo è quello di informare comunità e istituzioni sulla fornitura del servizio e sulla qualità dell'acqua erogata. Per testimoniare l'impegno quotidiano nella gestione pubblica ed efficiente dell'acqua e al fine di promuovere l'educazione all'uso responsabile della risorsa idrica, nell'ultimo periodo ACDA ha investito diverse risorse per promuovere una comunicazione efficace. Questa si è concretizzata con un rafforzamento del rapporto con la stampa e con gli "influencer", attraverso la promozione di iniziative sul territorio rivolte ai cittadini e agli studenti delle scuole primarie e secondarie, al fine di accrescere l'informazione e l'educazione civica sull'intero territorio servito.



Da alcuni anni ACDA promuove iniziative di sensibilizzazione inerenti al tema dell'utilizzo consapevole dell'acqua e del suo ruolo come alimento.

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 le 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.

L'obiettivo dell'azienda è, dunque, far sì che le persone non vedano e utilizzino l'acqua solo come una risorsa scontata che fluisce dai rubinetti presenti nelle case, ma che ogni individuo si avvicini ad un utilizzo rispettoso della risorsa che si attenga il più possibile alle regole stabilite dalla natura, che in milioni di anni di sperimentazione ha trovato le soluzioni in assoluto migliori.



9 UN'AGENDA PER IL FUTURO

Al fine di indirizzare il proprio impegno sul fronte della responsabilità economica, sociale ed ambientale, ACDA ha definito, a completamento della propria strategia di sostenibilità, gli impegni per il futuro quali strumento per un progressivo processo di miglioramento delle performance e di risposta ai bisogni e alle richieste dei propri interlocutori interni ed esterni.

A tal fine l'azienda ha intrapreso 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.

Governance	Istituire il "Comitato per la responsabilità sociale" e il "Comitato per la sicurezza", per integrare la sostenibilità in azienda in tutti i suoi aspetti.
	Rafforzare gli strumenti formativi al fine di sviluppare all'interno dell'azienda le professionalità richieste per la gestione delle nuove tecnologie che ACDA intende implementare.
Persone	Sviluppare nuove soluzioni di supporto alla maternità quali le ore di permesso retribuite in caso di malattia dei bambini e il giorno di permesso retribuito annuo per "l'inserimento dolce" (il "baby week") dei figli dei dipendenti presso l'asilo nido e la scuola materna.
	Ampliare, dove possibile, la flessibilità aziendale attraverso il ricorso a forme di lavoro agile (smart working).
	Migliorare gli standard qualitativi con allineamento degli attuali sistemi di gestione alla nuova norma ISO 9001:2015.
Utenti	Ottimizzare il sistema "elimina code" al fine di gestire al meglio e ridurre i tempi di attesa agli sportelli.
	Implementare una rinnovata piattaforma di gestione del servizio di call center.
	Sviluppare un sistema di gestione ambientale ai sensi dello standard ISO 14001:2015, al fine di valorizzare sempre più le risorse ambientali del territorio servito.
	Predisporre il progetto di adeguamento e ammodernamento dell'impianto di depurazione presente nel Comune di Revello.
Generazioni future	Identificare nuove modalità di gestione dei fanghi di depurazione con riduzione delle quantità prodotte e aumento della percentuale avviata al recupero sostenibile.
	Incrementare il recupero del biogas per la produzione di energia elettrica, anche attraverso l'installazione di un nuovo impianto di cogenerazione.
	Proseguire le opere di eliminazione delle tubature in fibrocemento.

Rafforzare le sinergie operative con i Comuni ed il continuo coinvolgimento dei Sindaci in momenti di dialogo e confronto sui temi della sostenibilità.

Potenziare i mezzi a disposizione dell'azienda per la gestione delle emergenze idriche attraverso l'implementazione di un gruppo di pompaggio mobile, equipaggiato con un sistema di generazione di corrente.

Territorio

Definire nuove collaborazioni con Università e Istituti di Ricerca nazionali e internazionali, al fine di promuovere l'innovazione e l'avanzamento tecnologico dei servizi idrici integrati.

Definire nuove campagne di comunicazione e sensibilizzazione sull'utilizzo dell'acqua, per un uso più responsabile della risorsa idrica.

Rafforzare il ruolo di ACDA quale partner educativo per le scuole del territorio, attraverso l'offerta di nuove opportunità di tirocinio all'interno dell'azienda.

Fornitori

Rafforzare il sistema premiante nei confronti di partner e fornitori che mostrano maggiore attenzione all'ambiente e alla socialità.

Incrementare la percentuale di acquisti "verdi", con crescente attenzione per temi di carattere sociale e ambientale nelle forniture.

10 KPI

Indicatore	2017	2016
Indicatori generali		
Comuni serviti	99	87
Comuni serviti acquedotto	97	84
Comuni serviti fognatura	99	87
Comuni serviti depurazione	99	87
Abitanti serviti	220.306	217.896
Abitanti serviti acquedotto	216.224	213.748
Abitanti equivalenti fognatura	310.435	290.691
Abitanti equivalenti depurazione	294.403	287.900
Utenze totali servite	96.420	92.246
Utenze acquedotto	95.252	91.147
<i>di cui utenze domestiche</i>	85.883	82.531
<i>di cui utenze commerciali e industriali</i>	4.853	5.528
<i>di cui utenze agricole (zootecniche)</i>	1.660	1.480
<i>di cui utenze pubbliche (sanitario servizi scuole)</i>	615	592
<i>di cui altre utenze (idranti)</i>	2.241	1.016
Utenze fognatura e depurazione	66.578	62.056
<i>di cui utenze domestiche</i>	62.151	57.023
<i>di cui utenze commerciali e industriali</i>	3.526	4.547
<i>di cui utenze agricole (zootecniche)</i>	53	33
<i>di cui utenze pubbliche (sanitario servizi scuole)</i>	478	453
Territorio servito (km ²)	3.740	3.337
Territorio servito acquedotto (Km ²)	3.685	3.282
Territorio servito fognatura (Km ²)	3.740	3.337
Territorio servito depurazione (Km ²)	3.740	3.337
Estensione rete acquedotto (Km)	5.196	5.013
Estensione rete acquedotto in cemento-amianto (Km)	189	192
Estensione rete fognatura (Km)	1.357	1.337
Rete di acquedotto per abitante servito (m/abitante)	24,03	23,45
Rete di fognatura per abitante servito (m/abitante)	7,33	7,30
Impianti di potabilizzazione	4	1
Impianti di sollevamento	50	51
Impianti di depurazione	332	256

Indicatore	2017	2016
Indicatori economici		
Ricavi delle vendite (€)	€ 26.087.247	€ 25.312.846
Risultato operativo (€)	€ 5.212.541	€ 4.957.238
ROS (%)	19,98%	19,58 %
ROE (%)	7,96%	8,2 %
ROI (%)	3,62%	3,62 %
Valore economico generato dalla società (€)	€ 28.326.928	€ 27.358.019
Valore economico distribuito dalla società (€)	€ 20.025.705	€ 19.536.258
Valore economico trattenuto dalla società (€)	€ 8.301.223	€ 7.821.761
Investimenti effettuati in lavori (€)	€ 9.472.507,76	€ 5.574.833
Investimenti per abitante servito (€)	€ 43	€ 26
Tariffa media annua per utente (€)	€ 260	€ 276,51
Indicatore	2017	2016
Fornitori		
Numero totale di fornitori	2.798	2.536
<i>di cui operanti sul territorio regionale</i>	1.842	1.752
Numero di fornitori inseriti all'interno dell'albo	356	326
<i>di cui fornitori operanti sul territorio regionale</i>	268	249
Numero di fornitori selezionati per l'acquisto di prodotti o servizi con caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale.	25	16
Numero di contratti di fornitura stipulati nell'anno	582	566
<i>di cui con fornitori operanti sul territorio regionale</i>	399	396
Numero totale di contratti di fornitura stipulati per l'acquisto di prodotti, servizi o lavori con caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale.	8	5
Valore totale delle forniture (€)	18.408.098,77	18.504.931,00
<i>di cui per lavori (€)</i>	10.656.791,15	10.940.064,00
<i>di cui per servizi (€)</i>	3.137.402,84	6.328.623,00
<i>di cui per forniture di prodotti (€)</i>	4.613.904,78	1.236.244,00
Valore delle forniture affidate a fornitori operanti sul territorio regionale (€)	11.749.995,49	12.402.288,00
Valore dei contratti di fornitura stipulati per l'acquisto di prodotti, servizi o lavori con caratteristiche di responsabilità sociale o ambientale (€)	2.580.842	603.900

Indicatore	2017	2016
Contatti con i clienti e reclami		
Contatti diretti a sportello	12.397	11.845
Tempo medi di attesa – Cuneo (min.)	07.45	10.52
Tempo medio di evasione richieste - Cuneo (min.)	14.53	14.58
Tempo medi di attesa – Manta (min.)	10.46	-
Tempo medio di evasione richieste - Manta (min.)	07.45	-
Contatti tramite call – center	29.424	-
Tempo medio di risposta – N. verde clienti (sec.)	154	-
Tempo medio di risposta – N. verde P.I. (sec.)	55	-
Reclami ricevuti e gestiti	127	-
Indicatori Ambientali		
Sostanze chimiche utilizzate		
Per la potabilizzazione delle acque		
<i>Cloro (lt)</i>	72.000	71.200
<i>Cloro gas (Kg)</i>	3.120	3.120
Per la depurazione delle acque		
<i>Cloruro Ferrico (Kg)</i>	350.440	244.940
<i>Polielettroliti (Kg)</i>	103.959	98.350
<i>Ipoclorito di sodio (lt)</i>	30.001	53.000
<i>Solfato di Alluminio (Kg)</i>	117.040	196.320
<i>Acido Acetico (Kg)</i>	490	-
<i>Acido formico (Kg)</i>	-	250
Prelievo e distribuzione dell'acqua		
Fonti gestite	1.071	978
<i>di cui sorgenti</i>	1.010	918
<i>di cui pozzi</i>	60	59
<i>di cui prese superficiali</i>	1	1
Acqua prelevata (m ³)	52.777.044	49.224.595
<i>di cui da sorgenti (m³)</i>	45.716.086	43.016.000
<i>di cui da pozzi (m³)</i>	6.802.363	5.950.000
<i>di cui da prese superficiali (m³)</i>	258.595	258.595
Utilizzo d'acqua giornaliero pro-capite (l/ab giorno)	208	208
Perdite idriche		
Perdite idriche (m ³ /km/gg)	11,50	11,85

Attività di ricerca delle perdite svolte	197	225
Rete acquedotto interessata da attività di ricerca (km)	1.135	870
Interventi di riparazione perdite effettuati	969	854
Rete di acquedotto riparata/sostituita (km)	12,32	23,18
Emergenze idriche		
Giorni di sospensione dell'erogazione del servizio idrico a seguito di eventi naturali eccezionali	330	140
Acqua distribuita al territorio in situazioni di emergenza (l)	3.718.758	35.900
<i>di cui tramite autobotte (l)</i>	3.711.000	30.000
<i>di cui tramite bottiglie (l)</i>	7.758	5.900
Qualità dell'acqua potabile		
Campioni prelevati per le analisi	816	687
Punti di campionamento interessati	444	545
Parametri biologici valutati	6	6
Parametri chimici valutati	47	83
Determinazioni effettuate	8.852	9.375

Caratteristiche chimico fisiche dell'acqua potabile alla fonte	2017			
	Cuneo	V. Tanaro	V. del Po	Limite di legge*
Concentrazione ioni idrogeno (u.pH):	7,77	7,57	7,63	>-6,5 <-9,5
Conducibilità elettrica spec.a 20°C (µS/cm):	236	428	430	2.500
Durezza Totale (°F):	10,6	13,4	20,1	15 - 20
Sodio (mg/l Na):	4,1	8,5	9,0	200
Cloruri (mg/l Cl):	1,3	14,4	4,4	250
Solfati (mg/l SO4):	29,8	21,3	39,4	250
Nitrati (mg/l NO3):	2,8	5,2	11,9	50
Nitriti (mg/l NO2):	<0,05	<0,07	0,09	0,50
Ammoniaca (mg/l NH4):	0,07	0,09	0,13	0,50
Alluminio (µg/l Al):	-	-	-	200
Ferro (µg/l Fe):	70	85	<10	200
Torbidità (FTU):	<0,4	<0,4	0,7	.
Triometani Totali (µg/l):	<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	2016			Limite di legge*
	Cuneo	V. Tanaro	V. del Po	
Concentrazione ioni idrogeno (u.pH):	6,64	7,08	6,96	>-6,5 <-9,5
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	0,50
Ammoniaca (mg/l NH4):	<0.02	<0.02	<0.02	0,50
Alluminio (µg/l Al):	<10	<10	79	200
Ferro (µg/l Fe):	<10	144	147	200
Torbidità (FTU):	<0,4	<0,4	<0,4	.
Triometani 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

Indicatore	2017	2016
Raccolta e depurazione delle acque reflue		
Acqua depurata (m ³)	31.512.608	25.826.821
di cui reimmessa in superficie	31.512.608	25.826.821
Qualità delle acque reflue		
Campioni prelevati per le analisi	597	553
Punti di campionamento interessati	163	109
Parametri biologici valutati	1	1
Parametri chimici valutati	11	11
Determinazioni totali analizzate	2633	3787

Qualità dell'acqua depurata											
Comune	2017										
	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	12.517.866	35	97,9	25	97,9	125	100	1	81.2	10	93,7
Garessio	1.577.892	35	100	25	100	125	100	10	100	N.A.	-
Dronero	583.895	35	88,9	25	100	125	88,9	10	100	N.A.	-
Busca	586.265	35	100	25	100	125	100	2	100	15	100
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	18	10	1	N/D	3
Dronero	562.971	35	5	25	6	125	14	10	1	N/D	-

Indicatore	2017	2016
Utilizzo di energia per fonte		
Energia utilizzata (GJ)	62.748	61.767
<i>di cui da fonte non rinnovabile (GJ)</i>	61.875	58.740
<i>Di cui da Gas Naturale(GJ)</i>	6.399	4.460
<i>Di cui da Gasolio (GJ)</i>	-	3.500
<i>Di cui da Benzina (GJ)</i>	-	852
<i>Di cui da GPL (GJ)</i>	-	84
<i>Di cui da Energia Elettrica (GJ)</i>	55476	49.844
<i>di cui da fonte rinnovabile (GJ)</i>	873	3.027
<i>Di cui da Cogenerazione (GJ)</i>	422*	1.733
<i>Di cui da Fotovoltaico (GJ)</i>	451	421
Emissioni di CO ₂ per scope		
Emissioni di CO ₂ totali (t.Co ₂ eq)	5.350	5.039
<i>Di cui Scope 1 (t.Co₂eq)</i>	338	536
<i>Di cui Scope 2 (t.Co₂eq)</i>	5.012	4.503
Produzione di rifiuti per tipologia		
Rifiuti non pericolosi (t.)	20.827	22.068
<i>Di cui fanghi (t.)</i>	19.240	20.732
<i>Di cui imballaggi in plastica e legno (t.)</i>	2	2
<i>Di cui altri rifiuti (t.)</i>	1.585	1.334
Rifiuti pericolosi (oli minerali, e filtri per olii) (t.)	2	6

*Nel corso del 2017 l'impianto di cogenerazione è stato sottoposto a manutenzione straordinaria

Indicatore	2017	2016
Produzione di rifiuti per destinazione		
Rifiuti inviati allo smaltimento (t.)	15.077,79	15.159,18
<i>di cui non pericolosi (t.)</i>	15.077,56	15.159,00
<i>di cui pericolosi (t.)</i>	0,22	0,18
Rifiuti inviati al recupero/riutilizzo (t.)	5.750,82	6.915,32
<i>di cui non pericolosi (t.)</i>	5.749	6.909
<i>di cui pericolosi (t.)</i>	1,82	5,92
Fanghi avviati al riutilizzo (compostaggio) (t.)	5103,79	6.184
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg/ab eq.)	58,79	61,03
La salvaguardia degli ambienti protetti		
Siti operativi posizionati in aree naturali protette o ad elevata biodiversità	178	100
Aree di salvaguardia delle sorgenti e dei pozzi con determina	13	11
Studi per la definizione di aree di salvaguardia delle sorgenti in corso durante l'anno	7	7
Indicatori sul personale		
Indicatori sul personale al 31.12		
Numero totale di dipendenti	107	108
<i>Di cui uomini</i>	80	81
<i>Di cui donne</i>	27	27
Dipendenti con contratto a tempo indeterminato	106	107
<i>Di cui uomini</i>	79	80
<i>Di cui donne</i>	27	27
Dipendenti con contratto a tempo determinato	1	1
<i>Di cui uomini</i>	1	1
<i>Di cui donne</i>	0	0
Dipendenti con contratto full-time	100	101
<i>Di cui uomini</i>	79	80
<i>Di cui donne</i>	21	21
Dipendenti con contratto part-time	7	7
<i>Di cui uomini</i>	1	1
<i>Di cui donne</i>	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)	44,43	

Forza lavoro (unità) suddivisa per lavoratori subordinati e sotto supervisione	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	80	27	107	81	27	108
Lavoratori sotto supervisione	14	12	26	10	14	24
- Stage	3	2	5	0	5	5
- Interinali	10	10	20	9	9	18
- Distaccati	1	0	1	1	0	1
Co.Co.Per	3	0	3	3	0	3
Totale	97	39	136	94	41	135

Personale appartenente a categorie svantaggiate	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale appartenente a categorie svantaggiate	4	4	8	4	4	8

Dipendenti per categoria professionale e per genere	31/12/2017				
	Uomini		Donne		Totale
	n.	%	n.	%	n.
Dirigenti	3	100%	0	0%	3
Quadri	2	100%	0	0%	2
8° livello	4	80%	1	20%	5
7° livello	3	75%	1	25%	4
6° livello	6	60%	4	40%	10
5° livello	9	53%	8	47%	17
4° livello	20	80%	5	20%	25
3° livello	23	82%	5	18%	28
2° livello	10	83%	2	17%	12
1° livello	0	0%	1	100%	1
Totale	80	75%	27	25%	107

Dipendenti per categoria professionale e per genere	31/12/2016				
	Uomini		Donne		Totale
	n.	%	n.	%	n.
Dirigenti	3	100%	0	0%	3
Quadri	0	-	0	-	0
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 gruppi d'età	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	2	0	2	3	1	4
31-40	27	11	38	26	10	36
41-50	27	10	37	27	11	38
>50	24	6	30	25	5	30
Totale	80	27	107	81	27	108

Dipendenti per gruppi d'età e categoria professionale	2017				
	<30	31-40	41-50	>50	Totale
Dirigenti	0	0	1	2	3
Quadri	0	2	0	0	2

Impiegati	0	23	22	16	61
Operai	2	13	14	12	41
Totale	2	38	37	30	107

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	25	21	15	63
Operai	3	12	14	13	42
Totale	5	37	36	30	108

Dipendenti per anzianità aziendale	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Fino a 5 anni	8	4	12	8	4	12
6-10 anni	38	14	52	44	14	58
11-20 anni	33	7	40	27	7	34
21-30 anni	0	1	1	1	1	2
Più di 30 anni	1	1	2	1	1	2
Totale	80	27	107	81	27	108

Dipendenti per livello di istruzione	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laurea universitaria	12	7	19	12	7	19
Scuola superiore	33	16	49	33	16	49
Scuola dell'obbligo	35	4	39	36	4	40
Totale	80	27	107	81	27	108

Indicatore	2017	2016
Assunzioni e cessazioni		
Nuove assunzioni	-	1
<i>di cui uomini</i>	-	1
<i>di cui donne</i>	-	-
Cessazioni	1	4
<i>di cui uomini</i>	1	4
<i>di cui donne</i>	-	-
Dipendenti (unità) coperti da accordi collettivi di contrattazione	107	108
Dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali	71	66
Quota di dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali	66%	61%
Formazione del personale		
Ore di formazione erogate	2.967	4.569
<i>di cui su temi di salute e sicurezza</i>	922	2.248
<i>di cui su temi di Ru/certificazioni /management</i>	1.223	1.279
<i>di cui su temi di Competenza informatica</i>	98,5	528
<i>di cui su temi di Legale/Privacy/D.Lgs.231/01</i>	137	293
<i>di cui su temi di competenze Tecniche/ingegneristiche/gestionali</i>	480	89
<i>di cui su temi di amministrazione/fisco e finanza</i>	84,5	127
<i>di cui su temi di ambiente ed energia</i>	17	5
Ore medie di formazione per dipendente	24,5	38
Costo della formazione (€)	77.427	58.197
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
Infortuni	3	3
<i>di cui sul luogo di lavoro</i>	3	2
<i>di cui in itinere</i>	0	1
Giorni di assenza per infortunio	22	46
Indice di gravità	0,15	0,34
Indice di frequenza	0,22	

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 dell'impatto ambientale e sociale generati dalle proprie attività.

La seconda edizione del documento fa riferimento alle performance realizzate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017. E' stato redatto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards", emanati dal Global Reporting Initiative (GRI), con livello di applicazione "Core Option".

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.

Tutti i dati e le informazioni riportate all'interno di questo documento fanno riferimento all'anno fiscale 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017. Il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 Dicembre 2017. 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 e 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 l'esistenza, la completezza e accuratezza.

Tabella di correlazione tra temi materiali, aspetti dei GRI standard e stakeholder coinvolti

TEMI MATERIALI IDENTIFICATI DA ACDA	SEZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	ASPETTI GRI DI RIFERIMENTO	STAKEHOLDER COINVOLTI
Qualità e disponibilità dell'acqua potabile	<ul style="list-style-type: none"> - Il rapporto con gli utenti - Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Salute e sicurezza dei consumatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Gli utenti - Le Generazioni Future
Gestione trasparente	<ul style="list-style-type: none"> - L'Assetto Organizzativo di ACDA - Le performance economiche di ACDA 	<ul style="list-style-type: none"> - Anti-corruzione - Privacy dei consumatori - Compliance socio - economica 	<ul style="list-style-type: none"> - I soci - Gli utenti - I fornitori - Le istituzioni pubbliche - Il personale di ACDA
Attenta gestione dei piani tariffari	<ul style="list-style-type: none"> - Le performance economiche di ACDA 	<ul style="list-style-type: none"> - Performance economica 	<ul style="list-style-type: none"> - I soci - Gli utenti - Le istituzioni pubbliche
Salute e sicurezza delle persone	<ul style="list-style-type: none"> - Le persone di ACDA 	<ul style="list-style-type: none"> - Salute e sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Il personale di ACDA
Valorizzazione e gestione efficiente della risorsa idrica	<ul style="list-style-type: none"> - Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Acqua - Biodiversità 	<ul style="list-style-type: none"> - Le Generazioni future - Gli utenti - Le istituzioni pubbliche
Nuove tecnologie e innovazione	<ul style="list-style-type: none"> - Il rapporto con gli utenti - Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Acqua 	<ul style="list-style-type: none"> - Le Generazioni future - Gli utenti
Impatti delle acque restituite ai sistemi naturali	<ul style="list-style-type: none"> - Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Biodiversità - Scarichi e rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> - Le Generazioni future

Diversità e inclusione	- Le persone di ACDA	- Diversità e pari opportunità	- Il personale di ACDA
Professionalità delle persone	- Le persone di ACDA	- Formazione e istruzione	- Il personale di ACDA
Approvvigionamenti sostenibili	- Le performance economiche di ACDA	- Pratiche di acquisto	- I fornitori
	- Il Mondo ACDA		
Sinergie con le comunità locali	- Le performance economiche di ACDA	- Presenza sul mercato	- I soci
	- Il rapporto con la comunità	- Comunità locali	- Gli utenti
Efficienza del sistema di depurazione	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	- Scarichi e rifiuti	- Le Generazioni Future
Uso consapevole dell'energia	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	- Energia	- Le Generazioni Future
Rapporti con le associazioni sindacali	- Le persone di ACDA	- Relazioni industriali	- Il personale di ACDA
Emissioni in atmosfera	- Uso della risorsa idrica e rispetto del territorio	- Emissioni	- Le Generazioni Future

GLOSSARIO

Standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative): standard di rendicontazione e supplementi tecnici/settoriali emanati dal “Global Reporting Initiative” (GRI), struttura creata nel 1997 nell’ambito di alcune istituzioni europee, supportata da imprese, enti e organizzazioni non governative, finalizzata a creare un sistema di Sustainability reporting, attraverso la definizione di principi di riferimento, con caratteristiche di comparabilità, affidabilità e verificabilità.

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.

INDICE GRI

GRI Content Index			
<i>Indicatore GRI</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Numero di pagina e note</i>	<i>Omissioni</i>
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	5	
GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	7	
GRI 102-3	Ubicazione della sede centrale	Quarta di copertina	
GRI 102-4	Ubicazione delle operazioni	5	
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	5	
GRI 102-6	Mercati serviti	7	
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	4	
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	67, 85, 86	
GRI 102-9	Catena di fornitura	36 - 38, 80	
GRI 102-10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di approvvigionamento	5,6	
GRI 102-11	Principio o approccio precauzionale	31	
GRI 102-12	Adesione a codici, principi o altre iniziative esterne	21-22	
GRI 102-13	Partecipazione ad associazioni	17	
STRATEGIA			
GRI 102-14	Dichiarazione del Presidente	1	
GRI 102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	31	
ETICA E INTEGRITÀ			
GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	13, 14	
GOVERNANCE			
GRI 102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organi di governo. Presenza	25, 26	

	di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali		
GRI 102-19	Descrizione del processo di delega dal più alto organo di governo ai senior executive e agli altri dipendenti sulle attività/iniziativa/decisioni relative agli aspetti economici, ambientali e sociali	26	
GRI 102-20	Presenza di figure o organi con responsabilità in relazione ad aspetti economici, sociali ed ambientali, e descrizione delle modalità con cui tali aspetti vengono riportati direttamente all'organo più alto di governo	25	
GRI 102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	25	
GRI 102-24	Descrizione dei processi di nomina e di selezione dei componenti del più alto organo di governo	25	
GRI 102-25	Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse tra gli organi di governo più alti; e dei momenti di condivisione con gli altri stakeholder di possibili casi di conflitti di interesse	29	
GRI 102-26	Coinvolgimento del più alto organo di governo e dei senior executive nello sviluppo, approvazione e aggiornamento di valori, mission, strategie e obiettivi in relazione agli impatti economici, sociali ed ambientali	25, 26	
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSE			
GRI 102-40	Lista dei portatori di interesse	16	
GRI 102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	89	
GRI 102-42	Processo di identificazione e selezione dei portatori di interesse da coinvolgere	15	
GRI 102-43	Approccio al coinvolgimento dei portatori di interesse	17	
GRI 102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento dei portatori di interesse e relative azioni (stakeholder engagement)	16	
PROFILO DEL DOCUMENTO			
GRI 102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	90	
GRI 102-46	Processo per la definizione dei contenuti	18, 90, 91	

GRI 102-47	Lista dei temi materiali	19, 20	
GRI 102-48	Rettifiche di informazioni	90	
GRI 102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	90	
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	90	
GRI 102-51	Data del report più recente	90	
GRI 102-52	Ciclo di rendicontazione	90	
GRI 102-53	Contatti per domande/informazioni sul report	Quarta di copertina	
GRI 102-54	Dichiarazione di rendicontazione in conformità con gli Standard GRI	90	
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	94	
GRI 102-56	Assurance esterna	<i>Il Bilancio di Sostenibilità non è sottoposto ad assurance esterna</i>	

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURE			
<i>Indicatore GRI</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Numero di pagina</i>	<i>Omissioni</i>
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	33, 34	
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	33, 34	
GRI 202: PRESENZA SUL MERCATO			
GRI 202-2	Percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	85	
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	8, 35, 36	
GRI 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	8, 35, 36	
GRI 204: PRATICHE DEGLI ACQUISTI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	36 - 38	

GRI 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	36 – 38	
GRI 205: ANTI-CORRUZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	28, 29	
GRI 205-1	Percentuale e numero totale della aree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	29	
GRI 205-2	Comunicazione e formazione sulle procedure e politiche anti-corruzione	70	
GRI 205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	<i>Nel corso dell'anno non si sono registrati casi di corruzione</i>	
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
GRI 301: MATERIALI			
GRI 301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	81	
GRI 302: ENERGIA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	62	
GRI 302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	62, 84	
GRI 303: ACQUA			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	51	
GRI 303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	51, 81	
GRI 303-2	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	51, 81	
GRI 304: BIODIVERSITÀ			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	51, 64, 65	
GRI 304-1	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore	51, 85	

	per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette		
GRI 304-2	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	51	
GRI 304-3	Habitat protetti o ricostituiti	51, 85	
GRI 305: EMISSIONI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	63	
GRI 305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	63, 84	
GRI 305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	63, 84	
GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	61, 64	
GRI 306-1	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	61, 83	
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	64, 84, 85	
GRI 306-5	Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendicontra	64	
GRI 307: COMPLIANCE			
GRI 307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	<i>ACDA non ha ricevuto sanzioni o multe per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali nel corso dell'anno</i>	
308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	39, 37	
GRI 308-1	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali	80	

GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
GRI 401: OCCUPAZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	66, 68	
GRI 401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	67, 89	
GRI 401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	68	
GRI 401-3	Ritorno al lavoro e tassi di rientro dopo congedo parentale per genere	<i>Tasso di rientro dal congedo parentale pari al 100%</i>	
GRI 402: RELAZIONI INDUSTRIALI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	72	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	71	
GRI 403-2	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	71, 89	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	70	
GRI 404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	70, 89	
GRI 404: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	25, 67, 69	
GRI 405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	25, 69, 86 - 88	

GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	67, 69	
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	<i>Nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami riguardanti casi di discriminazione</i>	
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	75, 76	
GRI 413-1	Aree di operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	75, 76	
GRI 414: VALUTAZIONE DEI FORNITORI PER L'IMPATTO SULLA SOCIETÀ			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	36, 37	
414-1	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti gli impatti sulla società	80	
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	Management Approach	57, 61	
416-1	Percentuale di categorie di prodotti e servizi per i quali sono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti	57, 61, 82, 84	
416-2	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	57, 61	
GRI 418: PRIVACY DEI CONSUMATORI			
GRI 418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	<i>Nel corso dell'anno non si sono registrati casi di violazione della privacy</i>	
GRI 419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o	<i>Nel corso dell'anno non sono pervenute sanzioni relative al mancato</i>	

	regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	<i>rispetto di leggi o regolamenti</i>	
--	---	--	--