



REPORTING NON FINANZIARIO: L'ESPERIENZA DI ACQUE SPA



GIUSEPPE SARDU

PRESIDENTE

CARTA D'IDENTITÀ

- Gestore idrico del Basso Valdarno (Toscana)
- 55 comuni (tra cui Pisa, Empoli, Capannori, Montecatini, Poggibonsi etc.)
- 800mila cittadini serviti
- 724 addetti (gruppo)
- 10mila chilometri di reti
- 44 milioni di metri cubi di acqua erogata
- 153 milioni di euro valore della produzione



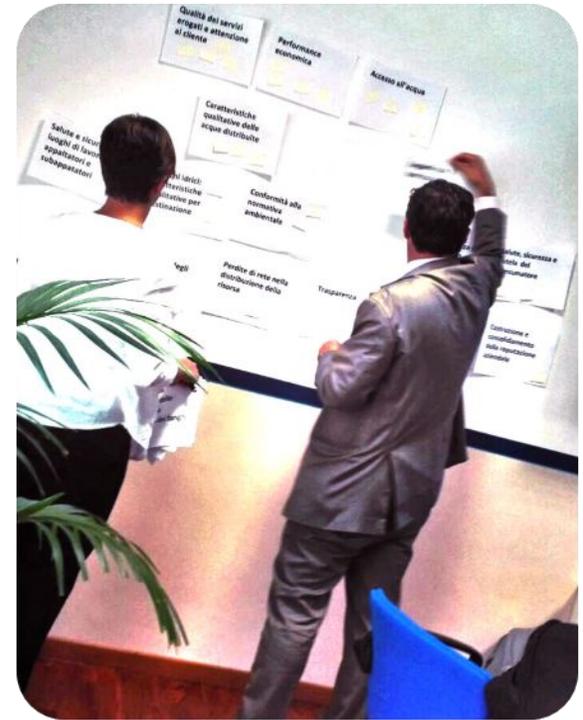
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ: LE TAPPE

- **2008: primo bilancio** del Gruppo Acque (tra i primi gestori idrici in Italia); da allora verificato secondo norme **GRI 3** (livello di rendicontazione A+)
- **2009: primo abstract** del Bilancio (versione divulgativa per tutti gli stakeholder)
- **2010: prima approvazione congiunta dei Bilanci** di Esercizio e di Sostenibilità
- **2011: il BS «diventa» sito** (sociale.acque.net)
- **2015: l'abstract si trasforma in Report Sostenibilità**
- **2015: rendicontazione secondo linee guida GRI G4**
- **2015: adesione al UN Global Compact** e Global Compact Network Italia



ANALISI DI MATERIALITÀ: IDENTIFICAZIONE TEMI PRIORITARI

- Linee guida GRI-G4
- Collaborazione con l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
- Prima fase: modalità “desk”, analisi documentale
- Individuate **60 tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti**:
17 economiche, 12 di governance, 18 sociali,
13 ambientali



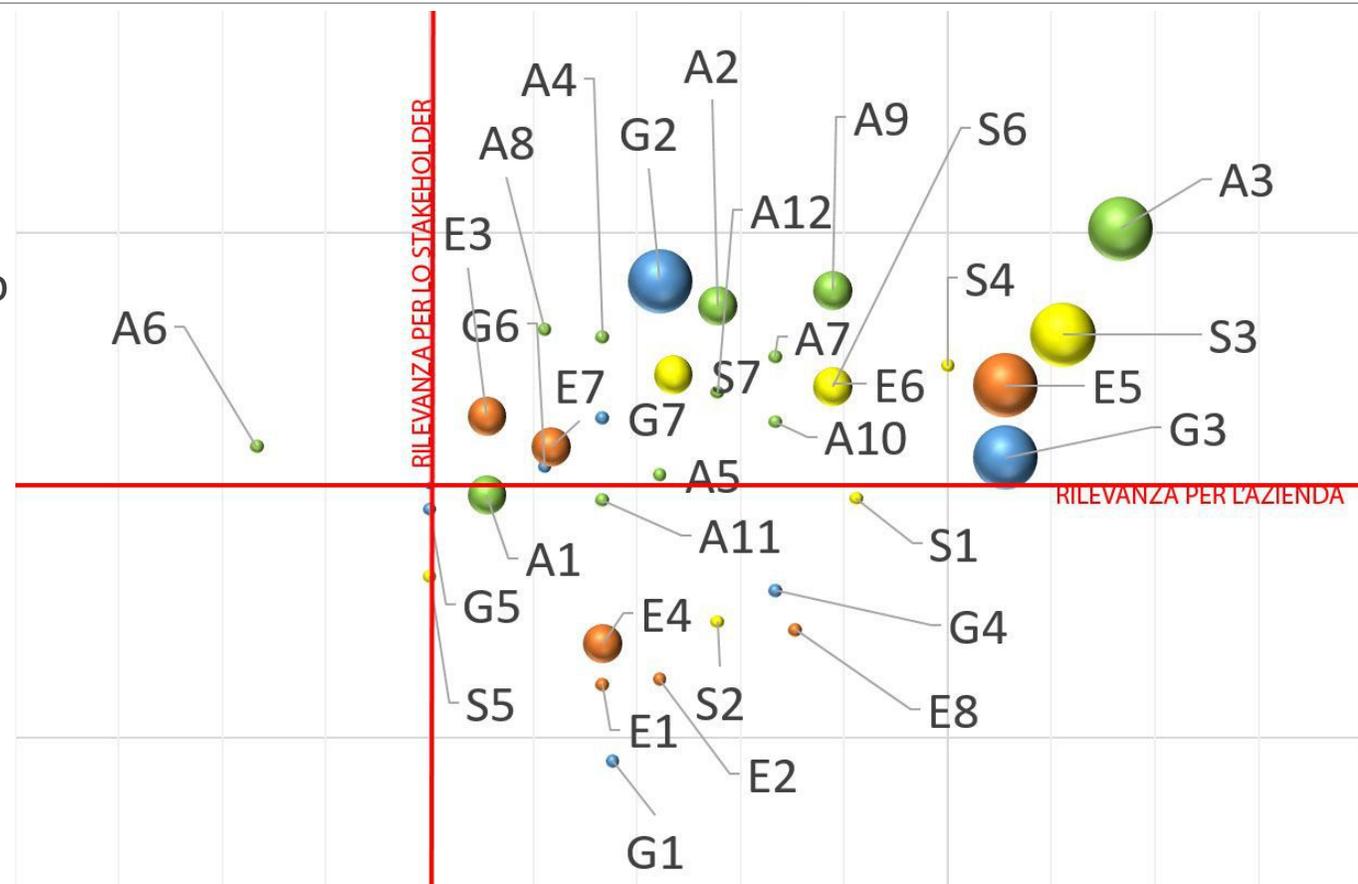
ANALISI DI MATERIALITÀ: MAPPATURA STAKEHOLDER

- Identificazione di **10 categorie di stakeholder** (43 sottocategorie): azionisti e partner, società del gruppo, istituzioni, business, partner, utenti, lavoratori, fornitori, ong e realtà associative, media e opinion leader, comunità scientifica.
- Organizzazione di **focus group guidati** e **survey online** alla presenza di stakeholder e vertici aziendali
- **Valutazione rilevanza singole tematiche** e selezione delle cinque principali



ANALISI DI MATERIALITÀ: MAPPATURA TEMATICHE

- Qualità dell'acqua distribuita
A3
- Salute e sicurezza luoghi di lavoro
S3
- Qualità servizi ai clienti
E5
- Trasparenza
G2
- Integrità
G3



UN ESEMPIO: LA TEMATICA «QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA»

- **235mila analisi** parametri di potabilità annue
- **99,8% rispetto** parametri normativa
- **59 analisi per km di rete** (32 media nazionale)
- **Accreditamento laboratori** analisi ACCREDIA (unico gestore toscano)
- **Progetto Acqua ad Alta Qualità: 40,8 mln litri** per 8,6 mln euro
- **Progetto Acqua Buona: 21mila studenti bevono acqua di rubinetto** nelle mense



IL FUTURO: DOPO L'ANALISI DI MATERIALITÀ

- **Analisi di materialità: punto di partenza, non di arrivo**
 - Emersi aspetti positivi ma anche criticità soprattutto in termini di partecipazione
- Da sempre lavoriamo per **innovare il nostro servizio**: sportello online, app, bolletta elettronica, avvisi sms/email etc.
- Ora c'è bisogno del **coinvolgimento/partecipazione** del nostro stakeholder principale: **i clienti/utenti, in particolare quelli smart** (digitalizzati, social user ecc.)

IL FUTURO: PROGETTO YOU@ACQUE

- **You@acque:** campagna di customer engagement :
 - Definizione di panel e sottopanel
 - Indagini interattive online
 - Test in anteprima di servizi digitali
 - Focus group territoriali dal vivo
 - Offerte/sconti su servizi online
- Piattaforma su **www.acque.net/you**





GRAZIE PER L'ATTENZIONE