

Publiacqua

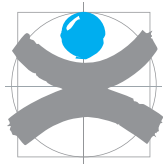
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2023

[GRI 2-3]

Publiacqua S.p.A.
Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze
Tel (+39) 055 688903
Fax (+39) 055 6862495
protocollo@cert.publiacqua.it
www.publiacqua.it

Progetto grafico Frankenstein S.r.l. Firenze



Publiacqua

Società certificata
Sistemi di Gestione ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025,
ISO 45001, ISO 37001, ISO 14064

Per informazioni sulla sostenibilità di Publiacqua:
sostenibilita@publiacqua.it

SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
EVENTO ALLUVIONE DEL NOVEMBRE 2023	
NOTA METODOLOGICA	12
1 STAKEHOLDER E MATERIALITÀ	14
1.1 GLI STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA	
1.2 ANALISI DI MATERIALITÀ	
2 PUBLIACQUA	22
2.1 IL RUOLO DI PUBLIACQUA, MISSION E VISION	
2.2 ASSETTO PROPRIETARIO E GOVERNANCE	
Focus: Gestione e prevenzione dei conflitti di interesse	
2.3 ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ	
2.4 DIMENSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E TERRITORIO SERVITO	
Focus: Servizio Idrico Integrato, un settore regolato	
3 COMPLIANCE, ETICA, GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO	32
Focus: Privacy e GDPR	
3.1 GESTIONE DEL CONTENZIOSO	
4 LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ	38
Focus: Agenda 2030	
4.1 IL PIANO DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY	
4.2 L'IMPRONTA CARBONICA DI PUBLIACQUA	
Focus: Riconoscimenti	
5 IMPATTI ECONOMICO FINANZIARI	50
5.1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	
5.2 ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO	
5.3 INVESTIMENTI	
5.4 LA CATENA DI FORNITURA	
5.4.1 Procedure acquisti ed appalti	
5.4.2 Il sistema di qualifica dei fornitori	
5.4.3 Responsabilità sociale ed ambientale dei fornitori	
5.4.4 L'attività 2023	
6 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: TUTELA DELLA RISORSA E DELL'AMBIENTE	62
6.1 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO	
6.2 TUTELA DELLA RISORSA DISTRIBUTIVA	
6.2.1 Bilancio idrico	
6.2.2 Efficientamento dei sistemi idrici	
6.2.3 Investimenti per efficientamento e manutenzione (RQTI M1)	
Focus: Il progetto PNRR di distrettualizzazione	
6.2.4 Autoconsumo idrico	
6.3 QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA EROGATA	
6.3.1 Qualità e controlli delle acque destinate al consumo umano	
6.3.2 Piano di sicurezza dell'acqua (PSA)	
6.3.3 Investimenti per la qualità tecnica (RQTI M3)	
6.4 IL SISTEMA FOGNARIO-DEPURATIVO	
6.4.1 Il sistema di raccolta delle acque reflue	
6.4.2 Il sistema depurativo	
Focus: San Colombano-Case Passerini	
6.4.3 Controlli analitici su acque reflue ed efficienza depurativa	
6.4.4 Investimenti per la qualità tecnica (RQTI M4 e M6)	
7 IMPATTO AMBIENTALE	86
7.1 PRODOTTI CHIMICI E REAGENTI	
7.1.1 Utilizzo di prodotti chimici per la produzione di acqua potabile	
7.1.2 Utilizzo di prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue	
7.2 GESTIONE DI RIFIUTI E FANGHI	
7.2.1 Quantità di rifiuti prodotti	
7.2.2 Rifiuti smaltiti e recuperati	
7.2.3 Rifiuti e consumi nelle sedi	

- 7.2.4 ITL San Donnino
- 7.3 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI
 - 7.3.1 Consumi di energia elettrica
 - 7.3.2 Consumi energetici per riscaldamento
 - 7.3.3 Consumi energetici per uso industriale
 - 7.3.4 Il parco mezzi aziendale ed i consumi carburante
 - 7.3.5 La centrale idroelettrica di Bilancino
 - 7.3.6 Emissioni in atmosfera

Focus: La Carbon Footprint di Publiacqua

8 LAVORO, BENESSERE E SICUREZZA

- 8.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE
 - 8.1.1 Classificazioni per sesso, tipologia contrattuale, inquadramento e fasce di età
 - 8.1.2 Processi di selezione e turnover
 - 8.1.3 Assenteismo e malattia
 - 8.2 LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
 - 8.2.1 Relazioni industriali e contrattazione collettiva
 - 8.2.2 Valutazione del personale e performance management
 - 8.2.3 Retribuzioni e sistemi incentivanti
 - 8.2.4 Benessere organizzativo e tempi di vita e lavoro
 - 8.3 LA FORMAZIONE
 - 8.4 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ
 - 8.5 COMUNICAZIONE INTERNA
 - 8.6 SALUTE E SICUREZZA
 - 8.6.1 Valutazione dei Rischi
 - 8.6.2 Prevenzione, promozione e formazione
- Focus:** App uomo a terra. Un braccialetto per la sicurezza sul lavoro
- 8.6.3 Gestione degli infortuni
 - 8.6.4 La sicurezza nella catena di fornitura

9 SERVIZIO E ATTENZIONE ALL'UTENZA

- 9.1 GLI UTENTI
- 9.2 TUTELA DELL'UTENZA
 - 9.2.1 Regolamento e Carta del Servizio
 - 9.2.2 Standard di qualità contrattuale e indennizzi automatici
 - 9.2.3 Reclami e Richieste Scritte
 - 9.2.4 Conciliazione
- 9.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO
 - 9.3.1 Qualità Erogata
 - 9.3.2 Investimenti per la qualità tecnica (RQTI M2)
 - 9.3.3 Qualità Percepita
 - 9.3.4 Mystery Call e Mystery Visit
 - 9.3.5 Customer Satisfaction
- 9.4 TARIFFE E FATTURAZIONE
 - 9.4.1 Tariffa
 - 9.4.2 Fatturazione e modalità incasso
 - 9.4.3 Gestione del credito
 - 9.4.4 Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie
- 9.5 SERVIZI ALL'UTENZA E CANALI DI CONTATTO
 - 9.5.1 Call center commerciale
 - 9.5.2 Verde guasti
 - 9.5.3 Sportelli al pubblico
 - 9.5.4 Servizi Online e altri canali digitali

10 VICINI AL TERRITORIO

- 10.1 COMUNICAZIONE CON COMUNI SOCI E CAMPAGNE ISTITUZIONALI
 - 10.1.1 Comunicazione con i Comuni
 - 10.1.2 Comunicazione ai cittadini
 - 10.1.3 Campagne Istituzionali
- 10.2 EDUCAZIONE AMBIENTALE
- 10.3 CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI
- 10.4 FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ

APPENDICI

102

124

142

156





LETTERA

AGLI STAKEHOLDER

[GRI 2-12; 2-22]

Il Bilancio 2023 che presentiamo all'attenzione dei nostri Stakeholder vuole descrivere e rendicontare le attività svolte e i risultati raggiunti da Publiacqua in un anno caratterizzato da due emergenze globali. A livello geopolitico il riacutizzarsi della questione israeliano-palestinese ed il perdurare della guerra in Ucraina, con i suoi effetti sul mercato dell'energia e delle materie prime ed il loro inevitabile impatto sulla gestione di costi ed investimenti. A livello ambientale, il tema del cambiamento climatico, caratterizzato da ondate di caldo, siccità e fenomeni pluviometrici estremi e fuori controllo (come la drammatica emergenza alluvione verificatasi nel mese di novembre in una porzione importante del nostro territorio, che tra le molteplici conseguenze ha causato anche un peggioramento di alcune nostre performance di qualità del servizio in ragione del fermo sistemi e del danneggiamento ad alcune infrastrutture). Il contesto internazionale, unitamente alle incertezze economiche e sociali a livello nazionale e locale, sta con tutta evidenza modificando profondamente lo scenario in cui ci troviamo ad operare quotidianamente. Per una società di pubblico servizio come Publiacqua, pertanto, oltre che la capacità di adattamento ai cambiamenti in corso per garantire alte soglie di efficienza dei propri servizi diventa obbligatorio cercare di mitigare il più possibile gli impatti della crisi sugli utenti e sul territorio in cui opera. Per questo motivo, adesso più che mai, sostenere lo sviluppo sostenibile di un territorio significa intraprendere azioni capaci di rispondere ai bisogni del presente, conciliando tutela ambientale, equità sociale e vitalità economica.

Nel 2023, con 106,8 milioni di euro di investimenti (oltre 86 euro per abitante servito) Publiacqua si è confermata tra le Società italiane che maggiormente investono nel servizio idrico integrato. Un impegno caratterizzante il nostro, testimoniato dai quasi 1,6 miliardi di investimenti realizzati dall'inizio della concessione, nel 2022, per l'ammmodernamento delle infrastrutture e per l'efficientamento del servizio in tutte le sue componenti.

La crescente domanda e le conseguenze dei cambiamenti climatici rendono l'acqua un bene ancora più prezioso. Per questo abbiamo investito 43,7 milioni di euro (oltre 120 nell'ultimo triennio) in una azione strategica e strutturata per la riduzione delle perdite e della dispersione della risorsa con un progetto in parte cofinanziato dal PNRR: distrettualizzazione delle reti, ricerca perdite fisiche di rete, sviluppo dei monitoraggi da telecontrollo e avvio di una campagna di installazione massiva di smart meter (contatori intelligenti in grado di rilevare il consumo in tempo reale). Al termine del progetto saranno distrettualizzati oltre 2.652 km di rete per un totale di 180 nuovi distretti idrici. Uno sforzo complessivo significativo, considerando che Publiacqua gestisce un sistema di quasi 7 mila km di rete idrica, che ha permesso di raggiungere su tutto il territorio gestito percentuali complessive di perdite del 39,34%, a fronte di una media nazionale nel 2022 pari al 41,8% (dato ARERA).

L'attenzione sulla risorsa è pari anche sul monitoraggio della qualità dell'acqua, sia quella distribuita ai cittadini attraverso la rete sia quella restituita all'ambiente a valle dei processi depurativi, anche grazie al controllo quotidiano del laboratorio di analisi interna accreditato. Nel 2023 l'acqua distribuita agli oltre 1,2 milioni di abitanti complessivamente serviti nei 46 comuni delle province di Firenze, Prato, Pistoia ed Arezzo è risultata sicura e controllata. Lo sforzo di Publiacqua sul tema sicurezza e qualità è testimoniato dal numero di parametri chimico-fisici verificati: oltre 333 mila nella filiera idrica (+4,5% rispetto al 2022) ed oltre 27 mila nella filiera acque reflue/depurazione (+8,9% rispetto al 2022), con soglie di conformità prossime al 99,9%.

Il 2023 è stato caratterizzato anche dalla conferma degli eccellenti livelli raggiunti negli standard di qualità di erogazione dei servizi all'utenza, rispetto ai quali ARERA ha classificato Publiacqua al 2° posto tra i gestori nazionali "top" e "grandi" e al primo posto tra gli otto gestori idrici toscani relativamente al biennio 2020-2021 per la qualità erogata. Nel 2023 i già eccellenti indici di customer satisfaction sono stati confermati, col 90,9% degli intervistati che ha espresso un sentimento positivo nel giudizio *overall*, quello in cui viene valutata la soddisfazione globale e sintetica circa l'attività nel suo complesso.

Con ancora maggiore attenzione abbiamo cercato di fornire risposte concrete ai bisogni del territorio in cui operiamo, assolvendo ad un ruolo di sostegno non soltanto per cittadini ed utenti, ma anche per la stabilità nei rapporti con le imprese che si interfacciano con noi attraverso la gestione delle nostre attività. Nel 2023 circa il 35% dei nostri ordinativi è stato diretto a realtà imprenditoriali con sede nella Regione Toscana, mentre il 58% dei circa 150 milioni di euro di pagamenti complessivamente effettuati nel corso dell'anno sono stati a beneficio di aziende regionali (di questi 75 milioni sono stati erogati direttamente nelle quattro province in cui Publiacqua gestisce il servizio). L'attenzione verso il territorio si è concretizzata anche attraverso il sostegno alle famiglie in difficoltà economica, cui sono stati riconosciuti oltre 6,3 milioni di euro di contributi per il pagamento delle bollette. A fronte di ciò, dal 2021 il costo in bolletta del servizio per una famiglia media è aumentato dell'1,15%, una percentuale decisamente al di sotto del tasso di inflazione registrato per il medesimo periodo.

Più in generale, usciti dalla fase post pandemica, si è dato nuovo slancio ai progetti educativi ed al sostegno alle iniziative ambientali, culturali e sociali del territorio. Abbiamo superato le 7.000 partecipazioni ai nostri progetti didattici gratuiti rivolti alle scuole dei 46 comuni e alle visite didattiche ai nostri impianti più significativi, mentre abbiamo sostenuto 112 progetti con un impegno complessivo di 750 mila euro.

Anche nel 2023 Publiacqua ha ottenuto importanti riconoscimenti per il suo impegno verso la sostenibilità, con l'inclusione tra le aziende "leader

della sostenibilità” in Italia nella classifica annualmente predisposta Il Sole 24 Ore e la riconferma del premio MF ESG Special Award per le migliori politiche di sostenibilità aziendale. In particolare, nel gennaio 2023, abbiamo per la prima volta ottenuto la certificazione della carbon footprint di organizzazione relativamente all’esercizio 2022 ai sensi della norma UNI ISO14064.

Soprattutto si è definito un nuovo Piano di Sostenibilità per il biennio 2023-2024, con l’obiettivo di individuare e sviluppare processi finalizzati alla creazione di valore condiviso nelle tre dimensioni ESG (ambiente, sociale, governance), allineandosi così con quanto richiesto dallo scenario normativo internazionale in termini di sostenibilità. Tutto ciò con uno sguardo proiettato al futuro ed ai prossimi passi da compiere, che - anche alla luce delle nuove direttive UE Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e Corporate Sustainability Due Diligence (CSDD) - non possono che preludere ad un rafforzamento della capacità delle imprese come attore centrale per conseguire impatti positivi su un complesso di matrici ambientali e sociali.

Questo e molto altro abbiamo cercato di rappresentare all’interno di questo Bilancio 2023, che non vuole limitarsi ad essere una puntuale ed analitica rendicontazione, bensì una fotografia dinamica di cosa rappresenti la gestione del Servizio Idrico Integrato e la sua capacità di creare valore in un territorio rilevante quale è quello dei 46 comuni di cui Publiacqua ha la gestione.

Sia i risultati positivi ottenuti che gli obiettivi definiti per il futuro non sarebbero possibili senza lo straordinario contributo delle donne e degli uomini di Publiacqua, a cui desideriamo porgere un sentito ringraziamento a nome nostro, dell’intero Consiglio di Amministrazione e di tutti i Soci.

Il Presidente
Nicola Perini

L’Amministratore Delegato
Paolo Tolmino Saccani

Evento alluvionale del novembre 2023

Tra il 2 ed il 5 novembre 2023 alcuni territori della Toscana sono stati colpiti da eventi meteorologici e calamitosi di eccezionale intensità, con un bilancio complessivo di 9 vittime e numerosi feriti. Nel territorio gestito da Publiacqua i danni maggiori si sono verificati nell'area della piana ricompresa tra le province di Firenze, Pistoia e Prato. I comuni maggiormente colpiti dall'esonazione di fiumi e torrenti sono stati quelli di Quarrata, Prato, Carmignano, Montemurlo e Campi Bisenzio.

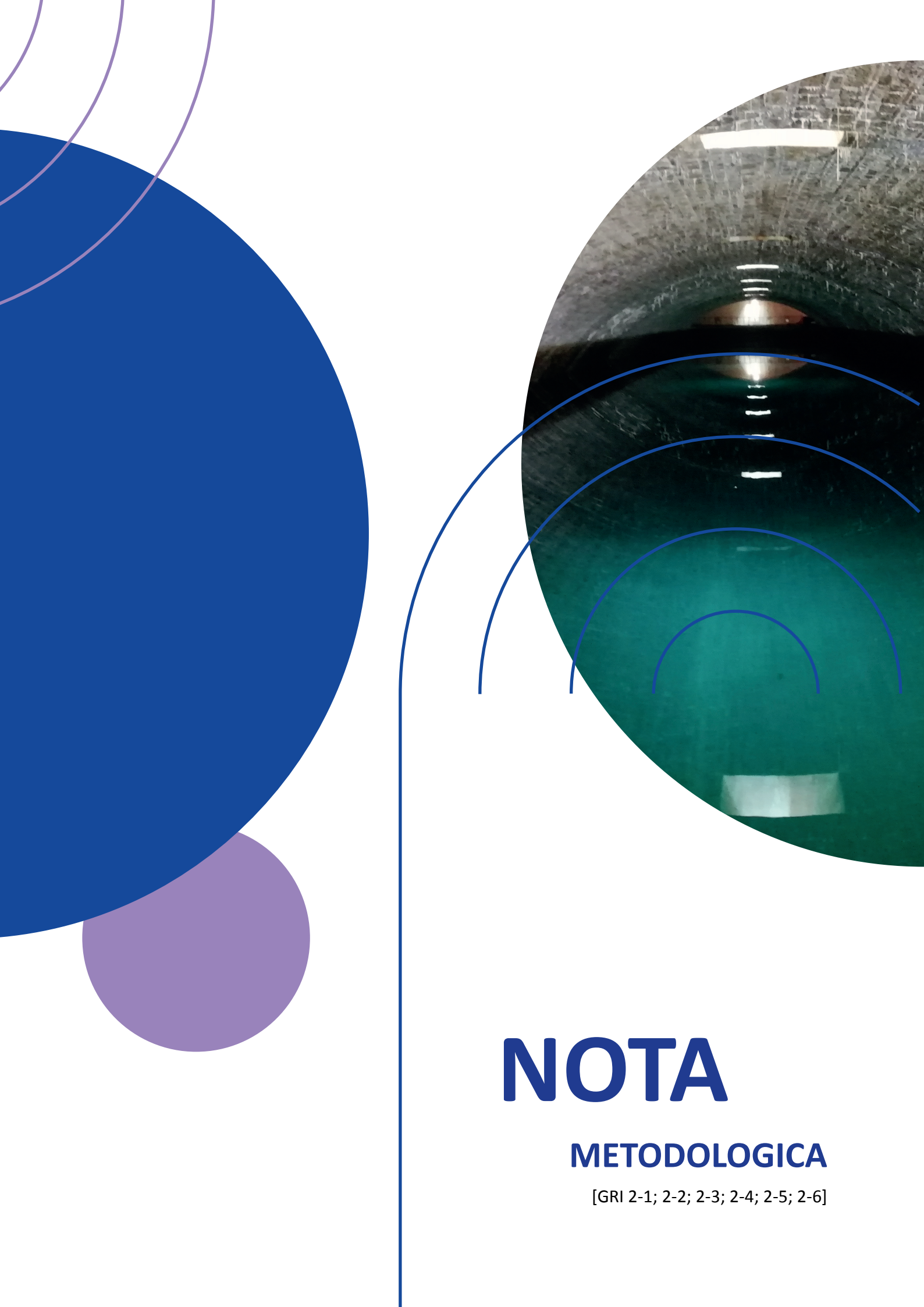
A seguito di questi eventi il Consiglio dei Ministri il 3 novembre 2023 ha dichiarato lo stato di emergenza, cui ha fatto seguito l'Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile che ha nominato il Presidente della Regione Toscana Commissario delegato alla gestione dell'emergenza. Con successive ordinanze il Commissario ha individuato Publiacqua, unitamente ad altri Enti e soggetti gestori di servizi di pubblica utilità, come soggetto attuatore della Ordinanza del Capo Dipartimento della Protezione Civile finalizzata alla rimozione dagli edifici pubblici e privati (escluse le aree produttive) dei sedimenti dovuti agli effetti degli eventi alluvionali, individuando e coordinando le ditte di autospurgo. Attività, non rientrante nel servizio idrico integrato, che Publiacqua ha prontamente attivato fornendo così un sostegno attivo alla popolazione.

L'evento alluvionale ha interessato anche le infrastrutture del servizio idrico integrato determinando danni anche importanti sia a impianti di captazione (alcune sorgenti sono scomparse a causa delle frane verificatesi nel territorio), distribuzione (con alcuni impianti allagati con conseguente messa fuori produzione) e a reti, idriche e fognarie, la cui continuità è stata compromessa a causa di smottamenti e frane. Sin dai primi momenti dell'emergenza Publiacqua ha attivato numeri telefonici dedicati a cui i cittadini hanno potuto rivolgersi per le richieste di intervento, così come pure ha provveduto nelle fasi iniziali dell'emergenza a garantire un imponente servizio sostitutivo tramite autobotti in tutte quelle numerose zone in cui a causa dei guasti conseguenti all'alluvione si era nell'impossibilità di assicurare la normale fornitura idropotabile attraverso la rete di distribuzione. Sempre, attraverso messaggistica telefonica, Publiacqua ha garantito una puntuale ed aggiornata informazione agli utenti ricadenti nelle zone alluvionate sullo stato di ripristino del servizio idrico. L'alluvione ha determinato importanti impatti anche su obiettivi ambientali della gestione, oltre che spese di carattere straordinario per l'attivazione del servizio sostitutivo tramite autobotti e per gli interventi di pulizia nelle aree pubbliche e private

ordinate dal Commissario. In particolare, gli impatti negativi più significativi si sono registrati nel centro di centrifugazione fanghi di Case Passerini, col fermo di alcuni impianti ed il ricorso in via emergenziale a tre impianti centrifuga “volanti” (il disagio ha causato una riduzione della quantità complessiva dei fanghi in uscita al 31.12.2023, con la previsione di un conseguente incremento significativo nell’esercizio successivo). Di notevole entità anche l’impatto sull’IDL di San Colombano, che ricevendo il refluo fognario “pregiudicato” dal fenomeno alluvionale e, pertanto, inficiato nelle caratteristiche chimico-organiche, è stato obbligato ad un incremento della quota di smaltimento fanghi “a scarica” a discapito di quella “a recupero” in quanto non recuperabili. Le criticità a livello gestionale-impiantistico hanno avuto una diretta ripercussione anche nella gestione di due obiettivi di qualità tecnica (RQTI) ARERA, pregiudicandone il raggiungimento, peggiorando significativamente l’indicatore M3 (relativo alla qualità dell’acqua) ed M4 (relativo all’adeguatezza del sistema fognario. Il primo indicatore, infatti, è stato penalizzato dal fatto che Publiacqua ha ritenuto opportuno richiedere, in via del tutto precauzionale l’emissione di ordinanze sindacali di non potabilità in attesa di avere i risultati dei controlli analitici prontamente effettuati (controlli che hanno confermato la piena conformità della risorsa erogata ai parametri normativi). Per quanto attiene il secondo indicatore, gli eventi di tracimazione delle acque oltreché determinare gli inevitabili fenomeni di allagamento e sversamento fognario hanno anche causato la rottura e messa fuori servizio di tre sollevamenti fognari (originando, conseguentemente, la formazione di tre “nuovi” scarichi diretti in ambiente), impattando negativamente sul raggiungimento dell’obiettivo di qualità tecnica M4 relativamente alla adeguatezza del sistema fognario.

In conformità a quanto deliberato dalle Autorità di regolazione, Publiacqua, per sostenere il sistema di famiglie e imprese dei territori alluvionati ha sospeso i termini di pagamento delle fatture emesse o da emettere con scadenza a partire dal 02.11.2023 e la non applicazione della disciplina regolatoria delle sospensioni per morosità. Inoltre, coerentemente al Decreto del Direttore Generale dell’AIT n. 177 del 22.12.2023, è stata istituita una agevolazione temporanea per gli utenti finalizzata specificatamente a rispondere al maggior consumo di acqua potabile dovuto agli interventi di pulizia dei locali alluvionati nelle località colpite, azzerando la relativa spesa attraverso l’annullamento della parte variabile della tariffa del SII sui consumi eccedenti il consumo storico registrati nel 2023.





NOTA

METODOLOGICA

[GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-6]

Dal 2016 Publiacqua pubblica ogni anno il proprio Bilancio di Sostenibilità, uno strumento essenziale per dimostrare il proprio impegno nella sostenibilità, misurare i risultati raggiunti e comunicare in modo trasparente le proprie iniziative, sia a livello nazionale che internazionale.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato redatto seguendo le Linee Guida del “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” (GRI). Questo approccio, riconosciuto a livello internazionale, permette di fornire informazioni non economiche in modo chiaro, completo e strutturato.

I dati del Bilancio di Sostenibilità 2023 sono stati raccolti seguendo l’opzione “with reference” ai GRI Standards aggiornati nel 2021. All’interno del documento, i codici degli indicatori GRI sono riportati in ogni capitolo per facilitare la lettura e la comprensione. Il Content Index alla fine del documento mostra la corrispondenza tra i contenuti del bilancio e gli indicatori GRI.

Come richiesto dai GRI Standards, il Bilancio è stato redatto a seguito dell’elaborazione dell’analisi di materialità. Tale analisi ha permesso di identificare le tematiche più rilevanti dal punto di vista dei nostri Stakeholder, che rappresentano il risultato della conseguenza dell’impatto economico, ambientale e sociale dell’organizzazione, come spiegato nel capitolo “Definizione dei contenuti e materialità”.

I dati e le informazioni del Bilancio sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle varie funzioni aziendali, sotto il coordinamento della funzione Social Responsibility. Per la raccolta dei dati e la stesura del documento sono stati utilizzati i sistemi informativi interni dell’azienda. Le informazioni sono state verificate e, dove possibile, misurate direttamente; le stime sono indicate chiaramente e basate sulle migliori informazioni disponibili.

In particolare, le informazioni su numero di utenze, prestazioni di qualità contrattuale e dati del Servizio Idrico Integrato sono state raccolte secondo le normative vigenti e sono coerenti con i dati del Bilancio d’Esercizio della Società, approvato il 07.05.2024.

Il Bilancio di Sostenibilità si riferisce all’anno 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023) e include, ove possibile, dati anche per gli anni 2021 e 2022 per mostrare l’andamento delle performance. Qualora siano state apportate modifiche alla metodologia di calcolo, i dati precedenti sono stati rettificati e tali modifiche sono segnalate nel testo o nelle note alle tabelle.

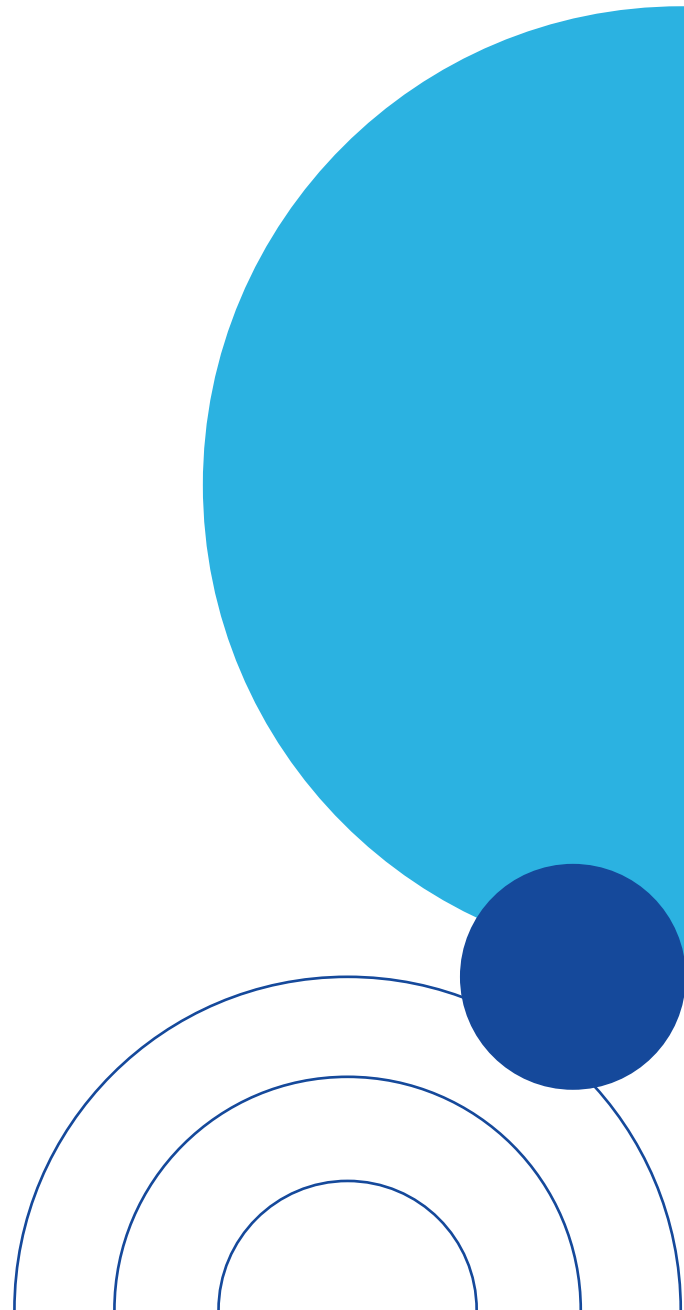
Il perimetro di rendicontazione coincide con Publiacqua S.p.A.. Nel 2023 non ci sono state modifiche significative nella struttura organizzativa o nella catena di fornitura.

Il Bilancio è stato redatto volontariamente, poiché Publiacqua non è soggetta all’obbligo del D.lgs. 254/2016 per la redazione di una dichiarazione non finanziaria (DNF). Il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 20.06.2024 e sottoposto a Limited Assurance secondo ISAE 3000 (Revised) da PwC S.p.A., che è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio di Esercizio.

STAKEHOLDER

E MATERIALITÀ

[GRI 3-3; 3-1; 3-2]



L'analisi di materialità consiste nella determinazione dei temi materiali che l'organizzazione decide di rendicontare all'interno del proprio Bilancio di Sostenibilità - creando un dialogo con i propri stakeholder – attraverso un'analisi quali-quantitativa degli impatti maggiormente significativi a livello ambientale, economico, sociale e di governance derivanti dalle attività aziendali.

Le interazioni con gli stakeholder interni ed esterni sono quindi continue e costanti. Gli stakeholder sono soggetti o gruppi portatori di un interesse nei confronti della Società, soggetti su cui le decisioni e le attività di Publiacqua hanno di conseguenza un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa. Nell'esercizio delle proprie attività Publiacqua interagisce con il contesto in cui opera: organizzativo, economico, ambientale, socioeconomico. Il coinvolgimento degli stakeholder è di fondamentale rilevanza nelle decisioni strategiche aziendali per la specificità del servizio svolto, per il contesto territoriale ampio in cui questo viene esercitato e, in particolare, perché la loro identificazione rappresenta un passaggio indispensabile per l'elaborazione della strategia di sostenibilità di Publiacqua.

1.1 GLI STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA

La mappa degli stakeholder di Publiacqua è stata definita a partire dall'analisi dei principali documenti dell'organizzazione e consolidata attraverso delle interviste con tutti i manager responsabili di funzione dell'azienda, individuando per ciascuna categoria le principali attività di dialogo correlate.

Categoria di STAKEHOLDER	Soggetti	Tipologia	Principali attività di dialogo
Personale	L'insieme del personale (ivi comprese le organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori) che, a qualunque titolo contrattuale, presta la propria attività per la Società	Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione interna attraverso l'invio di newsletter mensili ed attività intranet • Definizione annuale di obiettivi aziendali ed incentivi • Attività di formazione e didattica • Attività di performance management • Meccanismi di tutela della conciliazione vita/lavoro • Strumenti di welfare aziendale e promozione di eventi a beneficio del personale • Attivazione ed implementazione degli strumenti a tutela della salute della sicurezza • Diffusione del Codice Etico aziendale • Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento negoziale
Azionisti	L'insieme dei soggetti che detengono quote del capitale sociale e pertanto rappresentano la proprietà della Società	Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblea dei Soci • Consigli di Amministrazione • Codice Etico e formazione in tema di prevenzione alla corruzione • Approvazione del Piano degli Investimenti e rendicontazione periodica dello stato di attuazione • Approvazione Bilancio di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità
Utenti	I soggetti che hanno un contratto con Publiacqua o che hanno richiesto a Publiacqua delle prestazioni previste nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli e al call center • Gestione diretta dei reclami e delle richieste di informazione scritte • Rilevazione della customer satisfaction sulla qualità del servizio • Gestione e monitoraggio dei livelli di compliance degli standard di qualità commerciale e tecnica • Sviluppo dei canali di contatto e informazione sul servizio erogato • Comunicazione annuale dei livelli di qualità erogata
Fornitori	L'insieme dei soggetti che si relazionano con la Società in forza di un contratto per la fornitura di beni, servizi e di rapporti finanziari funzionali allo svolgimento delle attività	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> • Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard di Publiacqua in merito a politica su qualità, sicurezza e ambiente. Condivisione del Codice Etico aziendale • Gestione del sistema di qualifica dei fornitori • Politiche di disclosure; informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria • Comunicazione dell'andamento dei risultati economico-finanziari da Bilancio di Esercizio • Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori
Istituzioni	L'insieme dei soggetti pubblici con i quali la Società entra in contatto a seguito dello svolgimento delle proprie attività	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati • Autorizzazioni • Informativa periodica • Tavoli di confronto in materia di S.I.I. • Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca • Convegni, seminari e workshop
Enti di controllo e associazioni di settore	Enti Pubblici ed Autorità di programmazione, organizzazione e controllo aventi la funzione di garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzione di affidamento • Monitoraggio e verifica della compliance regolatoria • Approvazione Piano degli Investimenti • Approvazione Piano Economico Finanziario • Determinazione ed approvazione dell'articolazione tariffaria • Rendicontazione periodica e standardizzata • Studi ed analisi di settore

Categoria di STAKEHOLDER	Soggetti	Tipologia	Principali attività di dialogo
Comunità Locali	L'insieme delle comunità sociali sulle quali impattano le attività della Società e che sono pertanto influenzate dalla sua presenza	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti ed attività didattiche per tutte le scuole di ordine e grado • Visite didattiche presso impianti per scuole ed adulti • Attività di comunicazione esterna e di campagne di sensibilizzazione • Sponsorizzazione di eventi in linea con le policy aziendali • Organizzazione e partecipazione ad eventi
Università e Centri di Ricerca	L'insieme dei soggetti con cui la Società in contatto per lo sviluppo di attività di ricerca finalizzate all'innovazione incrementale del servizio o di ricerca storica e scientifica	Esterno	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti di promozione ed educazione al corretto uso della risorsa idrica e di sostenibilità ambientale • Progettazione di azioni di adeguamento e mitigazione • Progetti di risparmio ed efficienza energetica • Progetti di efficientamento nella gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione



1.2 ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi e la definizione dei temi materiali "che incidono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel tempo" è stata sviluppata attraverso una metodologia di analisi in grado di identificare gli aspetti del business e dei processi aziendali legati alla sostenibilità più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholder.

Nel 2023, Publiacqua ha sviluppato un processo di verifica di coerenza dei temi (già emersi nell'attività condotta nel corso del 2021) e di aggiornamento dell'analisi di materialità, avvalendosi di un'attività di benchmark delle best practice del settore di riferimento e di un'analisi documentale delle principali fonti informative nazionali e internazionali, sia esterne che interne.

Tra le fonti esterne, sono stati valutati: gli obiettivi dell'Agenda 2030, gli standard GRI, gli scenari nazionali ed internazionali di sostenibilità, i principali documenti pubblicati dalla UE in tema di sviluppo sostenibile e transizione, la normativa nazionale di settore con particolare riferimento a quanto normato dalle Autorità del settore idrico, i principali report di sostenibilità delle principali utilities nazionali del settore, il Rapporto Asvis 2022 e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Tra le fonti interne sono stati presi in considerazione gli indirizzi forniti dal Piano di CSR 2020-2022¹; la mission, i valori, le politiche e principi aziendali; la mappa di identificazione e gestione dei rischi; il piano degli interventi; le indagini di Customer Satisfaction.

Infine, attraverso una specifica attività di Stakeholder Engagement sono stati coinvolti i principali stakeholder esterni ed interni, unitamente al Board e al management aziendale. Al fine di adeguare l'analisi di materialità ai nuovi requisiti indicati dallo Standard GRI², è stata svolta una valutazione degli impatti (significatività, probabilità e magnitudo), completata attraverso l'analisi delle criticità e opportunità in relazione ai temi ESG³ contenuti nel modello aziendale P85 "Gestione del Rischio, Contesto e Parti Interessate", nel quale è stata approfondita la considerazione e valutazione degli impatti potenziali ed effettivi.

Nel modello, per ciascun impatto individuato sono state valutate e classificate:

- probabilità di accadimento, utilizzando una scala da 1 (minima probabilità) a 4 (massima probabilità);
- potenziale impatto dell'accadimento, utilizzando una scala da 1 (minima magnitudo) a 4 (massima magnitudo).

È stata condotta, quindi, un'attività di valutazione dei temi prioritari in relazione alle strategie di sviluppo e all'operatività della società che impatta sulla popolazione servita in virtù del proprio business. Al termine dell'attività di valutazione, ciascun argomento emerso è stato quantificato utilizzando un'operazione di moltiplicazione tra i due fattori, magnitudo e probabilità.

Tutti i temi materiali che hanno ottenuto un punteggio ≥ 6 sono elencati nella tabella che segue.

¹ Corporate Social Responsibility o Piano di Sostenibilità Aziendale (in dettaglio nel cap. 4.2).

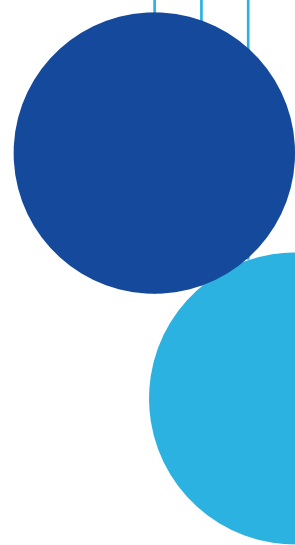
² Global Reporting Initiative.

³ Environmental, Social e Governance: le tre dimensioni fondamentali per verificare, misurare, controllare e sostenere l'impegno in termini di sostenibilità di una impresa o di una organizzazione.

Temi materiali	Descrizione	Dove si verificano gli impatti	Impatto	SDGs
EC2 Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Le attività mirate allo sviluppo della qualità commerciale e tecnica, finalizzata a una adeguata risposta agli utenti e alla continuità del servizio	Publiacqua Utenti	Rischio di mancato rispetto dell'obiettivo regolatorio Qualità Tecnica e commerciale Rischi derivanti dall'evoluzione del quadro normativo che interessa la qualità delle acque destinate al consumo umano Miglioramento dei prodotti/ servizi offerti e riduzione del numero di reclami	6
EC9 Sviluppo dell'innovazione	Tutto ciò che attiene alla capacità dell'organizzazione di essere proattiva e promuovere innovazione (ad esempio, attraverso l'implementazione di sistemi di telecontrollo delle reti, di intervento da remoto e di sviluppo di soluzioni per una maggiore protezione ambientale)	Publiacqua Partner di innovazione (e.g. università e centri di ricerca)	Opportunità, tramite l'adozione di sistemi tecnologicamente avanzati, di migliorare il controllo dei processi e la gestione del cliente	9; 11
GOV2 Ascolto e coinvolgimento degli interlocutori dell'organizzazione	Questo tema riguarda la capacità dell'organizzazione di coinvolgere e comprendere le esigenze dei propri interlocutori, siano essi interni all'azienda che esterni ad essa	Publiacqua Partner della catena del valore (fornitori) e comunità locali limitrofe	Opportunità conseguente al dialogo e confronto con gli stakeholder per promuovere le relazioni della Società con enti e territorio	12
GOV7 Sistemi di gestione e controllo	Rientrano in questo tema tutte quelle azioni che l'organizzazione intraprende per gestire e controllare i propri processi, con particolare riferimento ai processi di business di gestione e controllo della fornitura e depurazione della risorsa idrica	Publiacqua	Inadeguata pianificazione ed errori nei controlli analitici	8; 16
GOV8 Corruzione e trasparenza	Rientrano in questo tema tutte quelle azioni che l'organizzazione intraprende per essere più trasparente nei confronti dei suoi interlocutori, sia esterni che interni, evitando pratiche potenzialmente corruttive e promuovendo una cultura della legalità nei territori in cui opera	Publiacqua	Adozione e aggiornamento di processi di valutazione e gestione dei rischi legati alla corruzione	8; 16
AMB1 Corretta gestione e salvaguardia della risorsa idrica	Questo tema riguarda l'impatto delle attività dell'organizzazione in termini di prelievi, consumi e preservazione della risorsa idrica	Publiacqua Partner e comunità locali limitrofe	Rischio di dispersione idrica dovuta a mal gestione, vetustà e manutenzione della rete	6; 12; 15

AMB2 Caratteristiche qualitative degli scarichi idrici	Rientrano in questo tema tutte le attività dell'organizzazione che mirano a garantire la qualità dello scarico non compromettendo i corpi idrici recettori	Publiacqua Partner e comunità locali limitrofe	Miglioramento della qualità della risorsa reimpressa in ambiente e riduzione degli scarichi diretti	6; 12
AMB3 Caratteristiche qualitative della risorsa idrica erogata	Rientrano in questo tema tutte le attività dell'organizzazione che mirano a garantire la qualità dell'acqua e lo studio della risorsa stessa, attraverso ad esempio studi di conoscenza idraulica/idrogeologica del territorio	Publiacqua Utenti Partner e comunità locali limitrofe	Rischi derivanti dall'evoluzione del quadro normativo che interessa la qualità delle acque destinate al consumo umano	6; 12
AMB4 Depurazione delle acque	Rientrano in questo tema le attività inerenti l'efficiente ed efficace trattamento dell'acqua finalizzato alla sua depurazione	Publiacqua Comunità locali limitrofe	Miglioramento della qualità e sicurezza della risorsa idrica	6; 12
SOC1 Salute e sicurezza del personale	Questo tema riguarda la capacità dell'organizzazione di promuovere la salute e sicurezza nei propri luoghi di lavoro	Publiacqua	Inadeguata identificazione, segnalazione e gestione dei Near Miss Gestione non efficace delle situazioni di emergenza e sorveglianza sanitaria	3
SOC3 Qualità del rapporto lavorativo	Questo tema riguarda la capacità dell'organizzazione di garantire e promuovere la conciliazione vita-lavoro dei suoi dipendenti, mettendo a disposizione alcuni benefit e garantendo un adeguato welfare aziendale	Publiacqua	Aumento della soddisfazione dipendenti grazie all'introduzione di attività di welfare aziendale	8
SOC4 Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Questo tema riguarda la promozione della valorizzazione delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione in ogni momento della vita dell'organizzazione	Publiacqua	Promozione di iniziative atte ad eliminare del tutto possibili comportamenti discriminatori	3; 5; 10
SOC5 Formazione e aggiornamento continuo del personale	Questo tema riguarda la capacità dell'organizzazione di formare i propri dipendenti attraverso corsi per il miglioramento delle competenze e capacità operative e relazionali	Publiacqua Partner per la formazione aziendale	Opportunità, tramite l'adozione di sistemi innovativi di formazione e l'analisi dei dati, di accrescere la sicurezza (Centro di formazione interno) Implementazione di corsi di formazione e aumento delle competenze dei lavoratori grazie ad investimenti in formazione	8

<p>SOC6 Sensibilizzazione e rapporti con le comunità</p>	<p>Questa tematica riguarda la capacità dell'organizzazione di contribuire alla sensibilizzazione delle comunità con cui interagisce, con particolare riferimento a tematiche relative all'uso della risorsa idrica e più in generale a tematiche di sostenibilità</p>	<p>Publiacqua Partner e comunità locali limitrofe</p>	<p>Maggiore coinvolgimento delle comunità locali al fine di comprenderne aspettative ed esigenze attraverso l'ascolto attivo delle stesse</p>	<p>12</p>
<p>SOC7 Rapporti con le istituzioni</p>	<p>Questo tema riguarda l'insieme delle relazioni che l'organizzazione intrattiene con le istituzioni pubbliche del territorio (ad esempio, la Regione Toscana o l'Autorità Idrica Toscana)</p>	<p>Publiacqua Partner e comunità locali limitrofe</p>	<p>Opportunità conseguente al dialogo e confronto con gli stakeholder per promuovere le relazioni della Società con enti e territorio</p>	<p>12</p>





PUBLIACQUA



2.1 IL RUOLO DI PUBLIACQUA, MISSION E VISION

[GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-6]

Publiacqua S.p.A., nata giuridicamente nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la Società esercita la propria attività, è dal 1° gennaio 2002 la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ex Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, in applicazione del Decreto Legislativo 152/2006 che, in materia di gestione del SII, ha ripreso gran parte del disposto originariamente disciplinato dalla Legge 36/94 (cd. Legge Galli). La concessione di affidamento del servizio è stata prolungata fino al 2024 dall'Autorità Idrica Toscana (A.I.T.) con deliberazione n. 24 del 07.12.2018. Il territorio gestito interessa 46 comuni⁴ - distribuiti tra le province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo – dove risiede quasi un terzo della popolazione regionale (circa 1,3 milioni di abitanti) e dove sono localizzate le principali attività economiche della Toscana. Gli abitanti garantiti dal servizio acquedotto superano il 95%, mentre il servizio fognatura ed il servizio depurazione coprono rispettivamente l'87,9% e l'84,7% della popolazione totale. Le utenze complessive ammontano a quasi 410 mila.

Publiacqua è impegnata per essere: **Vicina** ai bisogni dell'utente e del territorio con trasparenza e correttezza; **Sicura** nell'attenzione posta alla salute e sicurezza dei lavoratori e nella verifica costante della qualità dell'acqua; **Efficiente** nel garantire la continuità del servizio e il miglioramento della qualità di processo e di prodotto attraverso professionalità e approcci sempre più innovativi; **Sostenibile** nella tutela della risorsa idrica, nella promozione della "cultura" dell'acqua e nel rispetto dell'ambiente; **Attenta** alla valorizzazione delle risorse umane e alle politiche di welfare aziendale.

Lavoriamo con passione per essere eccellenza nella tutela della risorsa idrica e nella valorizzazione del territorio, sempre più vicini alla comunità nella gestione sostenibile del servizio.

2.2 ASSETTO PROPRIETARIO E GOVERNANCE

[GRI 2-1; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14; 2-15; 2-16; 2-17; 2-18; 2-19; 2-20; 405-1/a]

Publiacqua è una società per azioni con capitale sociale pari a 150.280.056,72 euro ed una composizione societaria rappresentata da 15 soci azionisti. Ai soci pubblici, espressione dei comuni del territorio servito, fa riferimento il 60% del capitale sociale, mentre il restante 40% è detenuto da Acque Blu Fiorentine S.p.A., la società formata dal raggruppamento a suo tempo aggiudicatario della gara per la selezione del partner industriale privato. Nello specifico, per quanto riguarda le quote di partecipazione pubblica, circa il 57,5% della società è riferito ad Alia Servizi Ambientali S.p.A.⁵, mentre la restante parte è rappresentata da alcuni singoli comuni del territorio servito.

⁴ Il dettaglio dei comuni serviti con i rispettivi dati statistici rilevanti è consultabile nell'Appendice n. 1.

⁵ In data 03.02.2023 è stata formalizzata la fusione per incorporazione avvenuta di Acqua Toscana S.p.A. e Publiservizi S.p.A. (che detenevano rispettivamente il 53,1683% e lo 0,4326% del capitale di Publiacqua) con Alia Servizi Ambientali S.p.A.. Sempre in data 03.02.2023 Alia Servizi Ambientali S.p.A. ha formalizzato a Publiacqua la richiesta di procedere all'aggiornamento del libro soci relativamente all'avvenuto conferimento in Alia stessa (in data 30.12.2022) dell'intera partecipazione detenuta in Publiacqua dal Comune di Pistoia (pari al 3,9497%).

Soci	Azioni (n°)	Capitale sociale (€)	Quota (%)
Alia Servizi Ambientali S.p.A.	16.761.073	86.487.136,68	57,55%
Acque Blu Fiorentine S.p.A.	11.649.617	60.112.023,72	40,00%
Comune di San Giovanni Valdarno	251.928	1.299.948,48	0,87%
Comune di Serravalle Pistoiese	131.368	677.858,88	0,45%
Comune di Cavriglia	110.588	570.634,08	0,38%
Comune di Loro Ciuffenna	73.627	379.915,32	0,25%
Comune di Agliana	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Calenzano	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Cantagallo	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Carmignano	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Montevarchi	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Sesto Fiorentino	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Vaglia	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Vaiano	17.649	91.068,84	0,06%
Comune di Montemurlo	4.649	23.988,84	0,02%
		150.280.056,72	

L'attività e la struttura di Publiacqua sono regolate dalle norme contenute nello Statuto approvato originariamente dall'Assemblea dei Soci il 20.04.2000 e successive modificazioni, l'ultima delle quali è avvenuta con l'Assemblea dei Soci del 5.10.2015.

La governance di Publiacqua è organizzata secondo il modello civilistico ordinario. I suoi organi principali sono: l'Assemblea dei Soci; il Consiglio di Amministrazione, composto da 8 membri; il Collegio Sindacale, in qualità di organo di controllo a sua volta composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti. La totalità dei consiglieri ha oltre 50 anni e la sua composizione è equamente ripartita tra donne e uomini.

Nel corso del 2023 l'**Assemblea dei Soci** è stata convocata 4 volte, per l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2022 (28/04), per la nomina del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale (10/07), per la delibera inerente l'approvazione della partecipazione della Società a procedure di gara per la concessione del Servizio Idrico Integrato negli Ambiti Territoriali di Siracusa e Messina (17/08) e per la delibera inerente gli "indirizzi generali da seguire in relazione ai tipi ed alla localizzazione delle gare pubbliche e private a cui la Società possa partecipare" ai sensi dell'art. 17 dello Statuto sociale (31/08).

Il **Consiglio di Amministrazione** è stato convocato in 25 occasioni. L'attuale Consiglio è in carica dal 10 luglio 2023 e ad esso spetta in via esclusiva la gestione della Società. Può delegare proprie attribuzioni a uno o più suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Gli Amministratori hanno inoltre la rappresentanza generale della Società.

Il **Collegio Sindacale** ha svolto la propria attività di controllo attraverso 4 convocazioni e assistendo a tutte le sedute dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione.

Nome	Genere	Data Nascita	Carica	Data nomina	Compenso annuo (lordo)
Nicola Perini	M	05/05/65	Presidente	10/07/23	87.300 €
Paolo Tolmino Sacconi	M	17/09/63	Amministratore Delegato	19/12/23	72.000 €
Simonetta Iarlori	F	25/01/62	Vice Presidente	10/07/23	30.000 €
Demetrio Mauro	M	04/03/60	Consigliere	10/07/23	20.000 €
Sara Volino Coppola	F	13/04/63	Consigliere	10/07/23	20.000 €
Silvia Frachey	F	26/10/70	Consigliere	10/07/23	20.000 €
Fabio Trolese	M	24/06/68	Consigliere	10/07/23	20.000 €
Francesca Menabuoni	F	29/12/69	Consigliere	10/07/23	20.000 €
Enrico Terzani	M	15/10/67	Pres. Collegio Sindacale	10/07/23	25.000 €
Gianna Risaliti	F	01/01/61	Sindaco Effettivo	10/07/23	21.000 €
Luciano Baielli	M	20/11/61	Sindaco Effettivo	10/07/23	21.000 €
Silvia Bocci	F	28/04/67	Sindaco supplente	-	-
Cristian Bianchi	M	06/01/68	Sindaco supplente	-	-

Gli emolumenti del Presidente, dei membri del Consiglio di Amministrazione e dei componenti del Collegio Sindacale sono deliberati dall'Assemblea dei Soci all'atto di nomina degli stessi, fissati nel rispetto della normativa vigente al momento e in particolare, nel caso del Consiglio di Amministrazione in carica nominato nell'Assemblea dei Soci del 10.07.2023, della Legge 296/2006 come modificata dalla Legge 133/2008.

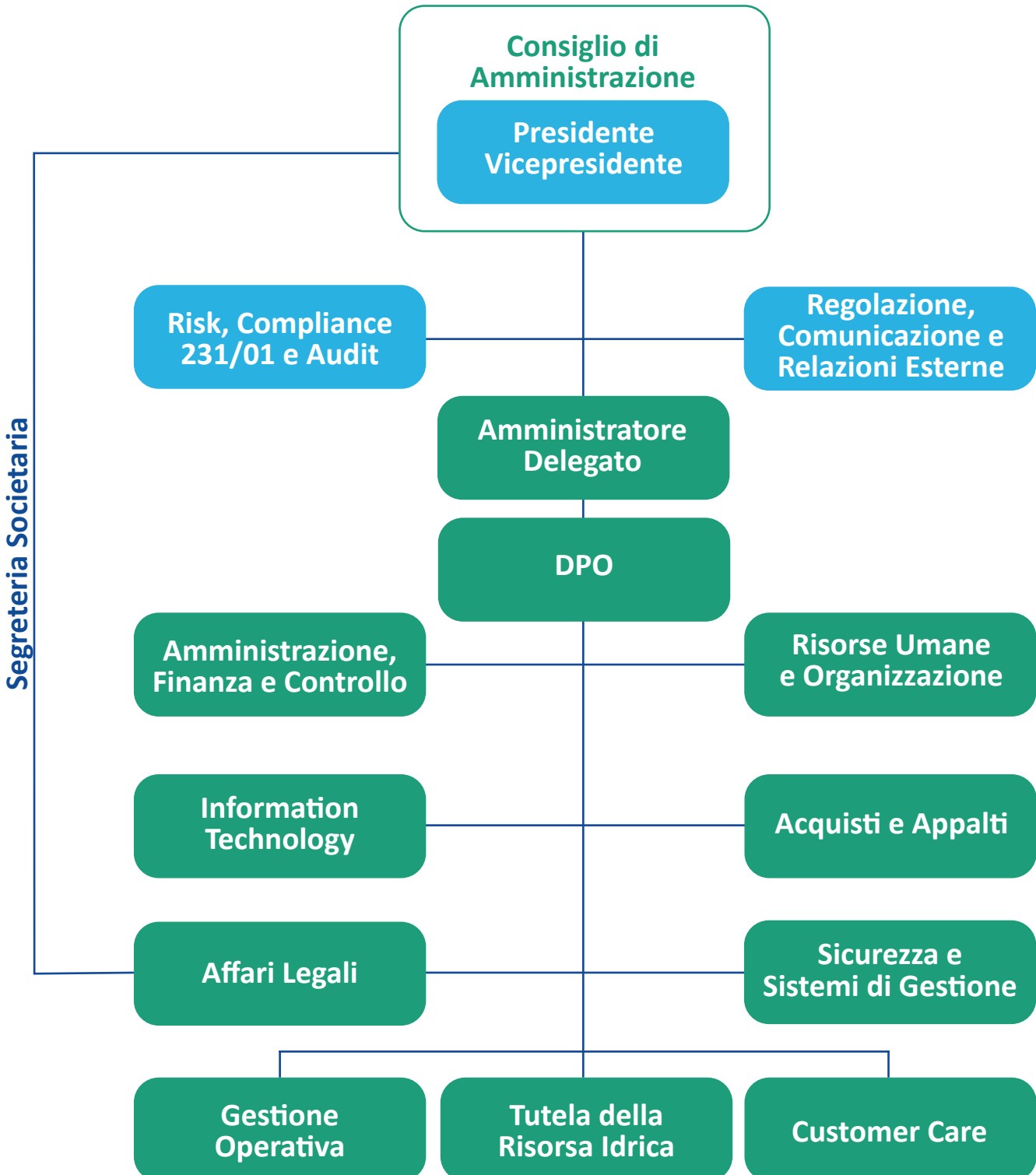
FOCUS: GESTIONE E PREVENZIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

In relazione ai potenziali conflitti d'interesse che potrebbero insorgere in capo agli amministratori di Publiacqua, con riferimento all'art. 2383 CC ed al D.lgs 39/2013, è previsto che, al momento dell'insediamento, gli stessi debbano rilasciare dichiarazioni finalizzate ad attestare l'assenza di cause di incompatibilità e di ineleggibilità in relazione all'assunzione della carica ovvero qualsivoglia ulteriore impedimento sia ai sensi dello Statuto Sociale che di qualsiasi disposizione di legge applicabile. Essendo Publiacqua una società a partecipazione maggioritaria pubblica, gli amministratori al momento dell'accettazione della carica devono dichiarare di non svolgere o aver svolto nei due anni precedenti incarichi di amministrazione in enti locali partecipanti alla Società o, comunque, di non aver esercitato dei poteri sulla stessa, dichiarando altresì di non svolgere in proprio, o aver svolto nell'ultimo anno, attività professionali finanziate o comunque retribuite dalla Società. Qualora consiglieri o dirigenti della Società siedano in consigli di amministrazione di società controllate o correlate, per la risoluzione del conflitto di interesse anche solo potenziale, ai sensi del Codice Civile si procede mediante preliminare dichiarazione informativa sul punto, da rendere e verbalizzare a cura del Consigliere medesimo prima della discussione.

2.3 ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ

[GRI 2-1; 2-2; 2-28]

La sede legale e amministrativa è situata in Via Villamagna 90/c nel comune di Firenze; la società dispone di una rete di uffici al pubblico estesa su tutto il territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato.



Le attribuzioni dei compiti e delle deleghe sono regolate attraverso le Disposizioni Organizzative pubblicate sulla intranet aziendale e da cui derivano le procure e i poteri comunicati agli stakeholder mediante loro iscrizione in CCIAA.

Sotto il profilo giuridico Publiacqua detiene partecipazioni significative in società che svolgono attività complementari e/o funzionali al core business della società. Le partecipazioni di Publiacqua al 31.12.2023 non hanno subito variazioni rispetto all'esercizio precedente e risultano le seguenti:

Società	%	Attività
Ingegnerie Toscane srl	48,2%	Servizi di progettazione di ingegneria integrata
Le Soluzioni scarl	25,2%	Progettazione ed erogazione di servizi di fatturazione e customer service finalizzati alla emissione di note, bollette o altri documenti necessari per l'addebito di tariffe relative a servizi di pubblica utilità
Ti Forma srl	22,8%	Servizi di formazione alle società operanti nel settore utilities
Acquaser srl	1,0%	Attività di intermediazione di rifiuti (ai sensi dell'art. 183 del d.lgs 152/2006)

Publiacqua al 31/12/2023 è membro delle seguenti associazioni:

Società	Attività svolta	Link
Utilitalia	Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Con oltre 500 soggetti associati, rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia.	https://www.utilitalia.it/
Confservizi Cispel Toscana	Associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico. Confservizi Cispel Toscana fa parte della Confederazione nazionale Confservizi ed è ed aderisce al Comitato Regionale Consumatori Utenti.	https://www.confservizitoscana.it/
Associazione Idrotecnica Italiana	Associazione di settore che promuove lo sviluppo e la diffusione della cultura dell'acqua nei vari aspetti relativi alla gestione delle risorse idriche, alla salvaguardia dei corpi idrici ed alla difesa dell'ambiente.	https://www.idrotecnicaitaliana.it

Publiacqua è anche socio della Fondazione Maggio Musicale Fiorentino ed è membro del Comitato dei Partner della Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze.

Tutti i rapporti con le società che partecipano Publiacqua e con le imprese collegate e correlate sono documentati all'interno del Bilancio d'Esercizio.



2.4 DIMENSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E TERRITORIO SERVITO

[GRI 2-1; 2-2; 2-22; 2-29; 416-1; 418-1]


Publiacqua si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso quasi 7.000 km di rete. L'attività interessa sia acque di falda sia acque superficiali. L'azienda gestisce un sistema impiantistico complesso ed articolato (a cominciare dalle grandi strutture del capoluogo toscano rappresentate dagli impianti di potabilizzazione dell'Anconella e di Mantignano) di 94 impianti. L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati durante tutto il suo percorso, dal processo di potabilizzazione alla distribuzione, mediante punti di controllo posti sulle infrastrutture idriche. Per la gestione delle dispersioni della risorsa e garantire la continuità d'esercizio si è proceduto nel tempo ad evolvere il costante monitoraggio delle infrastrutture attraverso un sistema di telecontrollo e ad incrementare il livello di distrettualizzazione della rete. Unitamente alla distribuzione di acqua potabile, la società cura il collettamento fognario attraverso oltre 3.800 km di rete e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente articolata in 125 impianti trattamento reflui.

NUMERI CHIAVE DELL'ESERCIZIO AL 31/12/2023

643

 dipendenti

408.104

 utenze Servizio Idrico Integrato


5

 uffici aperti al pubblico

1.717.870

 fatture emesse

2.246.230

 prestazioni di qualità commerciale complessivamente eseguite

44.462

 operazioni ufficio al pubblico

302.256

 chiamate call center commerciale

114.600

 chiamate verde guasti

395.947



Parametri di laboratorio
analizzati su acque potabili e
reflue

46



Comuni
serviti

3.422



Kmq di territorio
servito

1.233.738



Popolazione
servita da
acquedotto

1.141.227



Popolazione
servita da
fognatura

1.100.112



Popolazione
servita da
depurazione

1.495



Fonti di approvi-
gionamento

6.913



Km di rete
idrica gestita

2.250



Km di
allacciamenti
idrici

3.875



Km di rete
fognaria gestita

2.613



Km di
allacciamenti
fognari

94



Impianti di
potabilizzazione

125



Impianti di
depurazione

78,4



Volume acqua
(mln mc) distribuita

46,1



FAQ acqua erogata (mln di litri)

120



FAQ (fontanelli di alta qualità) installati

€ 316,3 mln



Patrimonio netto

€ 309,4 mln



Valore della produzione

€ 106,8 mln



Investimenti complessivi

€ 82,1 mln



Investimento medio per abitante

€ 178,1 mln



Margine operativo lordo

€ 25,5 mln



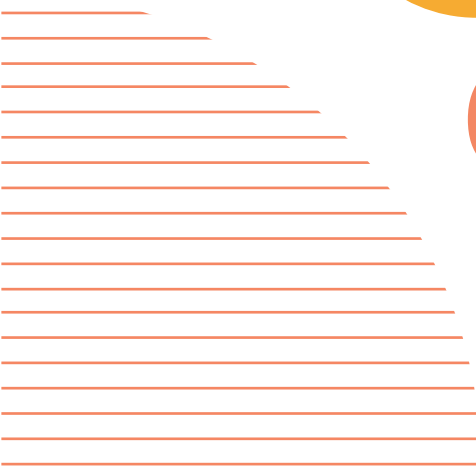
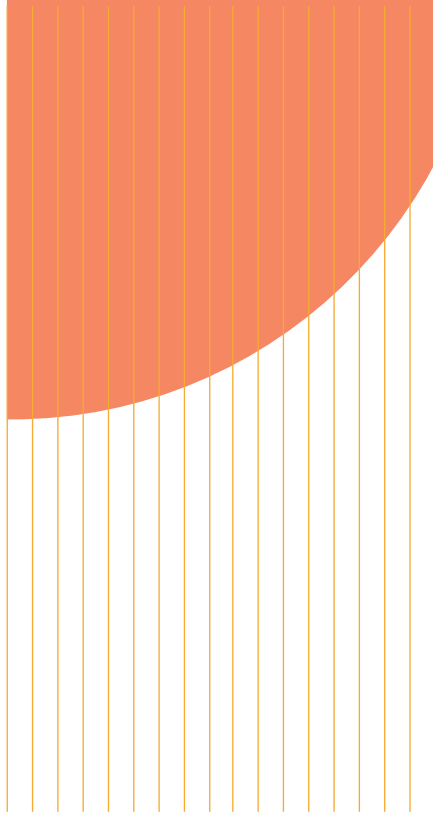
Risultato netto

FOCUS: *SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, UN SETTORE REGOLATO*

Il Servizio Idrico Integrato (SII), un servizio pubblico di rilevanza economica, è connotato a livello nazionale da un'organizzazione territoriale basata su Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e da un mercato regolato attraverso due distinte Authority:

- **ARERA:** è l'Authority nazionale che, sulla base della legislazione nazionale, definisce il quadro regolatorio, norma e indirizza i livelli minimi di servizio, il modello e le componenti della tariffa, le convenzioni tipo, i criteri per la trasparenza del bilancio, approva le tariffe e vigila sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere. L'Autorità definisce le proprie linee d'intervento attraverso lo strumento del Quadro Strategico triennale, i cui obiettivi sono declinati sia con temi trasversali a tutti i settori sia con ambiti di intervento per i singoli settori regolati.
- **AUTORITÀ IDRICA TOSCANA:** è l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) a cui partecipano tutti i Comuni dell'ATO e che, sulla base delle direttive stabilite dall'ARERA, rappresenta il contraente del gestore, predispone la tariffa, approva il piano degli interventi e vigila nel rispetto delle previsioni contrattuali e degli obblighi convenzionali.





COMPLIANCE,

ETICA, GESTIONE DEL RISCHIO E
STRUMENTI DI CONTROLLO

Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D.lgs. 231/2001)

La gestione delle attività riguardanti la gestione e il presidio delle attività afferenti al D. Lgs. 231/01 sono assegnate alla U.O. Risk, Compliance 231/01 e Audit. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG 231) ai sensi del D. Lgs. 231/01 (di seguito "231", che disciplina la responsabilità amministrativa dell'ente conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente) è stato adottato nel 2008 e progressivamente aggiornato. Il Modello, disponibile sul sito della Società e sempre consultabile per il personale interno sulla intranet aziendale, è stato aggiornato nel corso del 2023 per la parte di mappatura dei rischi e per i reati presupposto. La discussione in Consiglio di Amministrazione delle modifiche al Modello è avvenuta il 28 dicembre 2023.

Nel corso 2023 non ci sono state segnalazioni rilevanti.

Sistemi di Gestione

Publiacqua ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza dei Lavoratori, certificato secondo gli standard UNI ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente) e UNI ISO 45001 (Sicurezza), al fine di assicurare il costante miglioramento della qualità e affidabilità del servizio offerto, perseguire la soddisfazione delle esigenze degli utenti e di tutti gli stakeholders e rispettare l'ambiente, attraverso l'uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento, ridurre il rischio di incidenti e prevenire il rischio infortuni e malattie professionali, al fine di assicurare più elevati standard di sicurezza.

I sistemi sono gestiti attraverso piattaforme che consentano la verifica delle azioni correttive. Non si segnalano criticità.

Codice etico

Il Codice Etico - costituente parte integrante del MOG 231 - rappresenta l'insieme di norme e principi di riferimento finalizzati ad indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholder. È stato aggiornato nel 2023.

Nel corso del 2023 non sono state segnalate violazioni del Codice.

Codice Condotta Imprese concorrenti e Fornitori

Il Codice definisce le modalità comportamentali da adottarsi nel corso degli affidamenti e delle gare di appalto indette da Publiacqua, sia da parte delle imprese fornitrici e appaltatrici, che dal personale e dai collaboratori della Società in qualità di Stazione Appaltante.

Nel corso del 2023 non sono state segnalate violazioni del Codice.

Regolamento Trasparenza

Publiacqua si prefigura quale società partecipata non in controllo; secondo quanto definito dalle Linee Guida ANAC del novembre 2017, mantiene in essere lo specifico regolamento finalizzato a dare forma e sostanza al principio di trasparenza ai sensi della L. 190/2012. In particolare, all'interno del regolamento sono indicate le modalità e le tempistiche relative all'attività di pubblicazione e monitoraggio dei dati in attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza.

Nel corso del 2023 non sono state segnalate violazioni del Regolamento.

Procedura Whistleblowing

Nel corso del 2023, Publiacqua ha modificato la propria procedura di segnalazione whistleblowing, strumento legale che permette a tutti i soggetti interessati (personale, utenti, fornitori, ecc.) di segnalare tempestivamente e con la garanzia dell'anonimato al Responsabile anticorruzione interno alla società e/o alle autorità competenti eventuali attività illecite o fraudolente e violazioni del Modello per adeguarlo alle modifiche normative intervenute in materia.

Nel corso del 2023 non ci sono state segnalazioni.

Sportello Whistleblowing

Nel corso del 2023 Publiacqua ha attivato un'attività di consulenza esterna per i propri dipendenti che volessero effettuare una segnalazione di eventuali segnalazioni su fatti di cui siano a conoscenza.

Nel corso del 2023 non ci sono state richieste di attivazione dello sportello.

Certificazione Anticorruzione

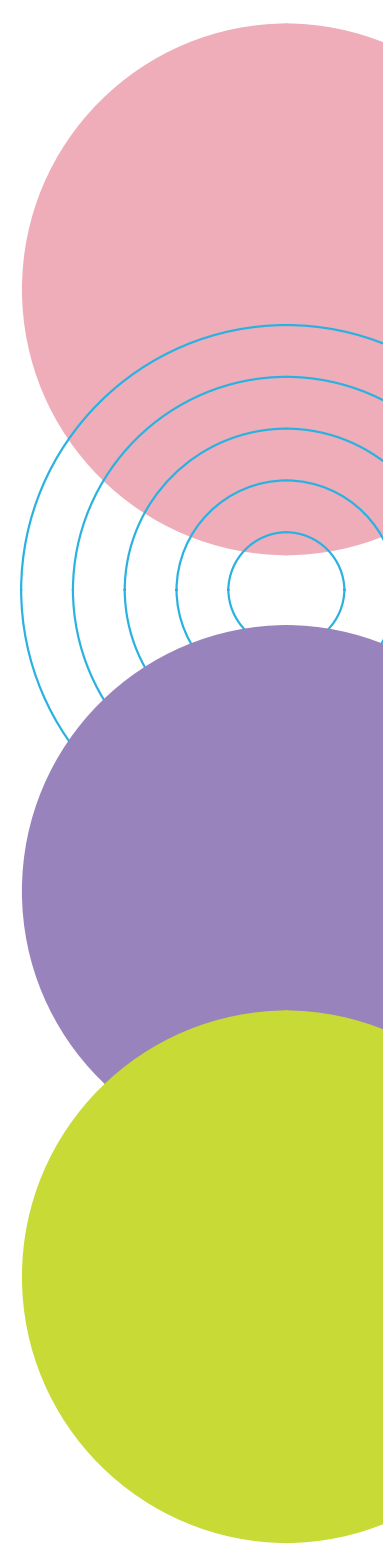
Publiacqua nel gennaio del 2021 ha intrapreso un percorso finalizzato a rafforzare il sistema di prevenzione della corruzione, integrando le regole di controllo previste ai sensi del D.lgs. 231/2001 con gli standard di cui alla norma UNI ISO 37001, di cui ha ottenuto la certificazione nel 2021.

Il sistema è gestito attraverso piattaforme che consentono la verifica delle azioni correttive. Nel corso del 2023 non sono state segnalate criticità.

Privacy e GDPR

Publiacqua è dotato di un sistema per la gestione del rischio connesso alla Cyber security (vedasi Focus su Privacy e GDPR).

Nel febbraio 2023 è stato notificato un incidente di sicurezza occorso ad Acea S.p.A. (in qualità di Responsabile Esterno art.28 GDPR di Publiacqua), causato dalla diffusione di un ransomware da parte del gruppo hacker Black Basta, a cui si è aggiunta l'evidenza di una esfiltrazione di dati pubblicati sul Dark Web che hanno compromesso la confidenzialità delle informazioni riguardanti i dati personali dei dipendenti. L'evento è stato gestito nel rispetto della normativa e, in relazione alle evidenze accertate, ai sensi dell'art.33 GDPR, Publiacqua ha valutato come rilevante la violazione dei dati personali dei 644 dipendenti interessati. Come disciplinato dall'art.34 GDPR, in data 01.06.2023, il Titolare ha immediatamente provveduto ad inoltrare a mezzo mail una specifica comunicazione da parte dell'Amministratore Delegato ai soggetti coinvolti. All'esito delle analisi e delle comunicazioni, il Titolare ha effettuato la notifica conclusiva nei confronti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in data 01.06.2023.



FOCUS: *PRIVACY E GDPR*

[GRI 2-23; 2-24; 418-1]

Anche nel corso del 2023 non si è arrestato il peggioramento dello scenario riferito alle minacce in ambito Cyber Security e Data Protection, che vedono le società strategiche nazionali e le infrastrutture critiche come uno dei bersagli preferiti dalle organizzazioni criminali. I conflitti internazionali in corso hanno inoltre rappresentato una ulteriore aggravante rispetto al livello di rischio derivante da attacchi cyber alle infrastrutture critiche nazionali.

Come conseguenza, il percorso intrapreso da Publiacqua è stato caratterizzato da un rafforzamento e miglioramento delle misure tecniche ed organizzative adottate per la tutela dei dati personali degli interessati, grazie ad un mix di interventi specifici e altri di ampio respiro che ha consentito di consolidare la strategia avviata negli anni precedenti:

- evoluzione del framework di gestione integrato (Framework Multi Compliance), in linea con i principali standard di settore (ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 e ISO/IEC 22301), attraverso l'integrazione e il rafforzamento dei processi di gestione del Legittimo Interesse del Titolare, comprensivi dell'assessment di tutti i trattamenti correlati (Legitimate Interest Assessment), quali ad esempio quelli riferiti alla protezione dei beni aziendali e alla tutela del diritto alla difesa in giudizio;
- esecuzione di un assessment completo dei trattamenti effettuati in qualità di Responsabile Esterno art.28 GDPR, che ha portato all'aggiornamento dello specifico Registro del Responsabile, rafforzando la consapevolezza dei trattamenti effettuati in nome e per conto di altre Società;
- prosecuzione delle iniziative relative a formazione e consapevolezza in ambito Cyber e Data Protection, attraverso il corretto mix di strumenti digitali (p.e. Wombat Proofpoint) indirizzato a costruire percorsi specifici per addetti amministrativi e operativi;
- rafforzamento delle misure tecniche e organizzative di sicurezza degli ambienti digitali e industriali, attraverso l'introduzione e miglioramento dei processi proattivi effettuati dal Security Operation Center Yarix (SOC) di sorveglianza e scoperta delle vulnerabilità (Early Warning e Tenable Nessus);
- in termini di verifiche di conformità tecniche e organizzative, sono state condotte inoltre specifiche iniziative che hanno riguardato: a) l'esecuzione di un Privacy Assessment finalizzato alla verifica di conformità e alla valutazione delle aree di maggior rischio sanzionatorio; b) la verifica di conformità riferita ai trattamenti effettuati sui dipendenti ai sensi del Decreto Trasparenza (D.lgs. n. 104/2022), in cui è stato escluso l'utilizzo di strumenti e processi decisionali automatizzati ex art.22 GDPR; c) la verifica tecnica (Vulnerability Assessment) dell'infrastruttura WiFi aziendale, del servizio in Cloud Anthea e della piattaforma Microservizi Kubernetes.

3.1 GESTIONE DEL CONTENZIOSO

[GRI 2-17; 2-25; 2-27; 419-1]

La gestione del contenzioso civile, che vede Publiacqua parte attiva o passiva di un procedimento giudiziale, è affidata all'Ufficio Legale, fatta eccezione per le cause concernenti il rapporto di lavoro tra Publiacqua e i suoi dipendenti, promosse da quest'ultimi, gestite direttamente dall'Ufficio Risorse Umane - di concerto con l'Amministratore Delegato - per le cause aventi ad oggetto materie del tutto specialistiche o che risultino pendenti innanzi alla Corte di Cassazione.

Anche nel 2023 si è registrata una contrazione significativa di contenziosi e sanzioni ambientali. Durante l'anno Publiacqua non è stata coinvolta in alcun procedimento penale per responsabilità diretta ex D.lgs. 231/01.

Contenziosi

	2021	2022	2023
Cause civili e amministrative aperte e in corso al 31.12 (totali)	343	297	207
Accertamenti tecnici preventivi (dal 01.01 al 31.12)	9	6	4
Altro (dal 01.01 al 31.12)	19	14	17
Ambientali (dal 01.01 al 31.12)	10	13	4
Azioni di risarcimento danni (dal 01.01 al 31.12)	27	27	10
Cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti (dal 01.01 al 31.12)	33	30	20
Totali (dal 01.01 al 31.12)	98	90	55
Variazione %	-1,0%	-8,2%	-38,9%

Sanzioni Ambientali

	2021	2022	2023
Verbali di contestazione per violazioni amm.ve in materia ambientale ricevuti nell'anno	10	13	6
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	20	15	6
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	€ 77.521	€ 58.500	€ 30.000
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	9	10	10
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	€ 22.077	€ 22.991	€ 41.790

LA POLITICA

DELLA SOSTENIBILITÀ

[GRI 2-24]



La strategia di sostenibilità di Publiacqua mira a ordinare ed integrare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, contribuendo a creare un futuro sostenibile.

In quest'ottica, tra la fine del 2023 e l'inizio del 2024, il CdA di Publiacqua ha approvato il Piano di Sostenibilità per il biennio 2023-2024, con l'obiettivo di dotarsi di uno strumento capace di orientare le scelte strategiche dell'azienda verso pratiche più responsabili dal punto di vista sociale e ambientale. Questo piano è stato aggiornato rispetto al precedente, coinvolgendo tutte le unità aziendali e tenendo conto delle linee guida stabilite dall'Agenda 2030 dell'ONU e dall'Unione Europea.

Il 2023 è stato tuttavia un anno particolarmente difficile, caratterizzato da crisi internazionali di natura economico, finanziaria e sociale, quali ad esempio la prosecuzione del conflitto in Ucraina e la costante problematica legata al cambiamento climatico. Queste situazioni hanno posto delle sfide significative e stanno mettendo in forte rischio il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

FOCUS: AGENDA 2030

L'Agenda 2030 è il piano d'azione globale adottato nel settembre 2015 dalle Nazioni Unite e firmato dai governi dei 193 Paesi membri. Questo programma si concentra sulle sfide attuali legate allo sviluppo umano, sociale e ambientale, proponendo una visione condivisa dei cambiamenti necessari per affrontare tali sfide, identificando le problematiche che la popolazione mondiale dovrà mitigare affinché uomo e natura possano coesistere nel lungo periodo.

I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) e i relativi 169 target rappresentano i pilastri di questo piano e delineano gli obiettivi da raggiungere entro il 2030. L'Agenda 2030 coinvolge tutti gli attori della società, inclusi cittadini, imprese e istituzioni, chiedendo il loro contributo per il progresso globale.



Goal 1
Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo



Goal 2
Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile



Goal 3
Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



Goal 4
Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti



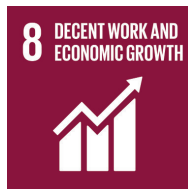
Goal 5
Raggiungere l'uguaglianza di genere per l'emancipazione di tutte le donne e le ragazze



Goal 6
Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie



Goal 7
Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



Goal 8
Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti



Goal 9
Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile



Goal 10
Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni



Goal 11
Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili



Goal 12
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



Goal 13
Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze



Goal 14
Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile



Goal 15
Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre



Goal 16
Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile



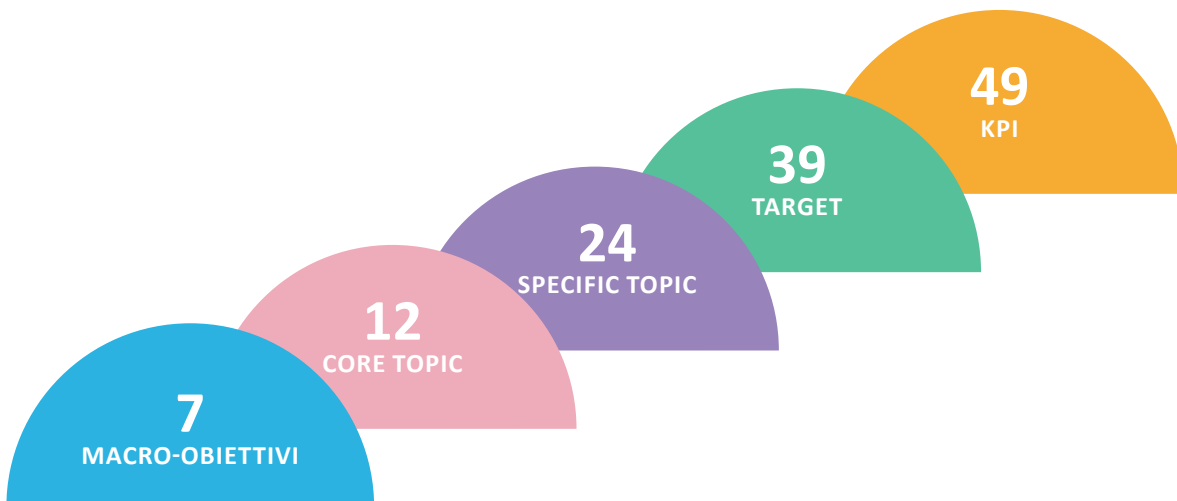
Goal 17
Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

4.1 IL PIANO DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Il Piano di Corporate Social Responsibility⁶ individua e definisce l'insieme delle politiche, dei comportamenti e delle attività responsabili che Publiacqua adotta per garantire il raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità. Dotandosi volontariamente di un Piano di CSR, la società ha deciso di sviluppare ed implementare processi - volti, sia all'interno che all'esterno, in favore della creazione di valore condiviso nelle tre dimensioni ESG (ambiente, sociale, governance), allineandosi con quanto richiesto dallo scenario normativo internazionale in termini di sostenibilità.

Pertanto, in continuità con i Piani CSR triennali sviluppati nel triennio 2017-2019 e nel triennio 2020-2022, Publiacqua ha definito un nuovo Piano per il biennio 2023-2024⁷.

Il nuovo piano riflette l'impegno di Publiacqua verso la sostenibilità e il benessere sia dei dipendenti che delle comunità in cui opera, attraverso un approccio olistico e orientato al futuro, ampliando la visione strategica dell'azienda e perseguendo l'evoluzione della dimensione sostenibile di Publiacqua. Per la CSR 2023-2024 si è effettuata una categorizzazione più dettagliata e mirata rispetto al precedente piano, volta a favorire una maggiore specificità e misurabilità degli obiettivi e delle azioni da intraprendere. All'interno del Piano sono stati infatti integrati due nuovi Macro-Obiettivi, tenendo conto delle aspettative degli stakeholder e dello scenario futuro di operatività aziendale. La Dashboard finale di lavoro prevede la suddivisione in 7 Macro-Obiettivi principali che si sviluppano a loro volta in 12 "core topic" (ambiti di azione), 24 "specific topic" (obiettivi operativi), 39 target e 49 KPI totali.



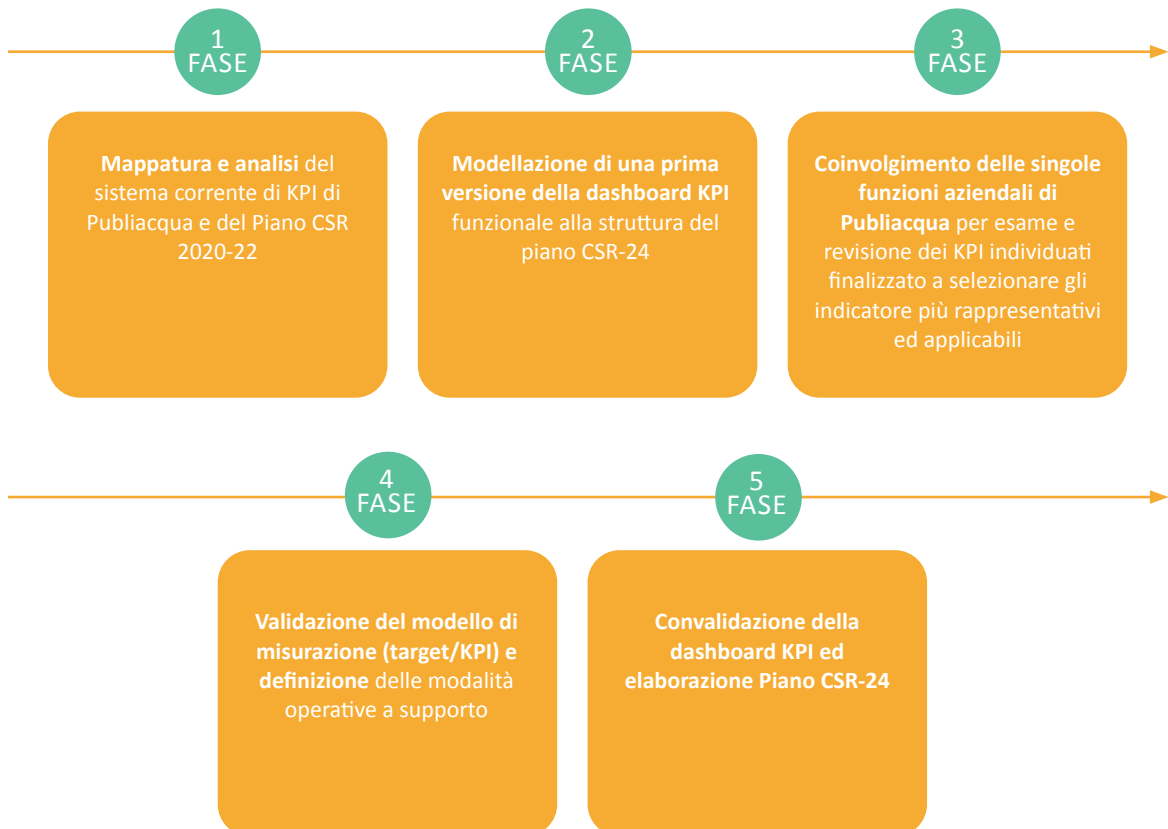
⁶ Il dettaglio del Piano CSR 2023-2024 è consultabile in Appendice n. 2.

⁷ La durata biennale del piano è motivata dalla scadenza della concessione fissata al 31/12/2024.

Il Piano è stato sviluppato attraverso un processo strutturato avviato da un'attività di induction interna e di benchmarking delle società italiane top performer, funzionale all'aggiornamento della matrice di materialità di Publiacqua, a cui è seguita l'analisi dei processi individuati e sviluppati nell'ultimo triennio con il Piano CSR 2020-22.



Sono state così definite le nuove strategie per sviluppare le performance di sostenibilità di Publiacqua che hanno portato, nel mese di marzo 2024, all'approvazione del nuovo **Piano CSR 2023-24** da parte del Consiglio d'Amministrazione, quale strumento strategico per consolidare i temi materiali e rilevanti di sostenibilità integrandoli all'interno della gestione aziendale.



Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i Temi Materiali del Piano, con le relative azioni operative ed i valori obiettivo.

Tema Materiale	“Piano azioni operative da completare entro il 31.12.24”	“KPI Indicatore (formula)”	Unità di Misura	“KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)”	“KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)”
Benessere aziendale					
Clima interno e dialogo	Coinvolgere la popolazione aziendale in iniziative finalizzate a comunicare le scelte strategiche e la vision della società	[N° Dipendenti coinvolti nelle iniziative/N° Dipendenti totali]	%	Vision: 100% Strategia: 12% (target responsabili)	Vision: 100% Strategia: 30% (target responsabili e loro collaboratori a cascata)
Formazione e aggiornamento continuo del personale	Aumentare il numero di ore di formazione non obbligatoria (dedicate ai temi manageriali)	[N° ore di formazione non obbligatoria (sui temi manageriali)/ ore di formazione non obbligatoria totali]	%	9%	30%
Qualità del rapporto lavorativo	Rilevare il benessere organizzativo, individuando azioni di miglioramento anche attraverso survey mirate	Grado di miglioramento del benessere organizzativo per anno	%	0	70% (tasso di risposta)
Qualità del rapporto lavorativo	Avviare una mappatura delle iniziative di welfare annuali messe a disposizione dei dipendenti	% Adesione dei Dipendenti aventi diritto	%	Visite mediche: 70% Edenred: 10% Asilo Nido: 100%	Visite mediche: 80% Edenred: - (in scadenza 2023) Asilo nido 100% Centri estivi: 50%
Comunità locale e territorio					
Sensibilizzazione e rapporti con la collettività	Attivazione di tre bandi annuali su tematiche sociali e cultura: 1 bando cultura e 2 bandi finalizzati a inclusione e riduzione elementi emarginazione/sostegno socio-sanitaria (sport, ecc) (sostegno famiglie territorio)	N° progetti sostenuti	N°	61	65
Sensibilizzazione e rapporti con la collettività	Attivazione di formazione didattica e non didattica (sviluppo della conoscenza)	[N° Istituti raggiunti per tipologia scuola]; [N° Studenti raggiunti per tipologia scuola]	N°	45 scuole; 3.534 studenti	50 scuole; 4.000 studenti
Diversity and Inclusion					
Diversità, pari opportunità e non discriminazione	A Parità di categoria, garantire un retribuzione egualitaria tra genere	Percentuale di differenza retributiva per medesimo livello di inquadramento per genere e parità di inquadramento (dirigente; quadro; impiegato; operaio)	%	Operai [Indice F/M]: 1,05 Impiegati [Indice F/M]: 0,95 Quadri [Indice F/M]: 1,05 Dirigenti [Indice F/M]: 1,00	Non scostarsi oltre +/- 0,05
Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Coinvolgere il 100% dei dipendenti in iniziative annuali volte ad accrescere la consapevolezza in tema di Diversity Management e Gender Equality	[N° dipendenti che hanno partecipato al percorso formativo sulla Diversity & Inclusion/ N° Dipendenti totali]	%	ND	100% del personale coinvolto su tematiche D&I (2023: target 70%)

Gestione e monitoraggio					
Analisi e gestione dei rischi	Implementazione di un modello di equilibrio del bilancio idrico fra la disponibilità delle risorse e i fabbisogni attuali e futuri. Da definire su quale risorsa avviare tale azione in ottica di allargare il bacino di riferimenti negli anni) Implementazione di un modello previsionale della disponibilità della risorsa (da definire su quali risorse applicare)	[Popolazione Servita in perimetro analisi/Popolazione Servita totale]	%	ND	10%
Analisi e gestione dei rischi	Redazione Piani di prevenzione e/o mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan	[Popolazione servita acquedotto in perimetro WSP/ Popolazione servita acquedotto totale]	%	29%	39%
Gestione e monitoraggio					
Compliance normativa sul servizio	Individuazione di target (%) e indicatori più sfidanti che superano gli obblighi imposti dalla normativa	RQSII - Macroindicatore MC1: Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	99,53%	Mantenimento %
Compliance normativa sul servizio	Individuazione di target (%) e indicatori più sfidanti che superano gli obblighi imposti dalla normativa	RQSII - Macroindicatore MC2: Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	%	99,24%	Mantenimento %
Gestione e monitoraggio					
Sistemi di gestione e controllo	Introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO	[Obiettivi finalizzati alla promozione degli impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO/Obiettivi totali in ambito MBO]	%	58% del personale coinvolto	68% del personale coinvolto
Sistemi di gestione e controllo	Aumento dei sistemi di rilevazione dei "punti critici" della rete fognaria	N° sfioratori telecontrollati	N°	72	97
Gestione sostenibile risorsa idrica					
Caratteristiche qualitative degli scarichi idrici	Implementare e ove possibile incrementare le azioni previste dal piano di investimento in ottica di riduzione della quantità di scarichi diretti in ambiente	DELTA [AE riferiti agli scarichi diretti 2024 su 2022]	AE	37.467	28.467
Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Attività sulle infrastrutture idriche (impianti e reti) e interventi gestionali volti al miglioramento della qualità dell'acqua prodotta e distribuita	Indicatore RQTI - M3c	%	0,05%	0,04%
Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Attività sulle infrastrutture idriche (impianti e reti) e interventi gestionali volti al miglioramento della qualità dell'acqua prodotta e distribuita	Indicatore RQTI - M3b	%	0,68%	0,50%
Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Attivazione campagne di promozione sulla qualità dell'acqua per incentivare l'utente ad utilizzare l'acqua di rubinetto	["Sì, qualche volta" + "Sì, regolarmente"]	%	67,3%	69,0%

Gestione sostenibile risorsa idrica					
Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Implementazione del controllo analitico di routine per sostanze emergenti "sentinella" riscontrate in studi untarget-unknown nell'ambito dei Piani di Sicurezza dell'Acqua. Il controllo di tali composti rappresenta un monitoraggio operativo dell'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione per sostanze non oggetto di ordinario controllo	N° nuovi parametri "sentinella" oggetto di controllo di routine	N°	0	10
Depurazione delle acque	Attività di ricerca per miglioramento indicatore	Indicatore RQTI: M6	%	2,2%	2,1%
Utilizzo della risorsa idrica	Ampliare i km di rete idrica distrettualizzata telemisurata	Km rete telemisurata	Km	5.397	5.547
Utilizzo della risorsa idrica	Incrementare il volume di acqua recuperato	Win	Mm3	144,3	-8,1 Mm3
Utilizzo della risorsa idrica	Azioni previste dal progetto PNRR M2C4 I4.2.: digitalizzazione della rete, smart metering, distrettualizzazione, ricerca perdite, sostituzione condotte, efficientamento impianti	Indicatore RQTI - M1	mc/km/ gg %	M1a: 19,47 M1b: 40,10%	M1a=16,3 M1b=35,5%
Utilizzo della risorsa idrica	Estendere e, ove possibile, migliorare il sistema di distribuzione idrica distrettualizzata per garantire continuità del servizio, massima efficienza e riduzione delle perdite	[Km rete di distribuzione idrica distrettualizzata (inclusa sottodistrettualizzazione rif. PNRR)]	Km	4.540	4.700
Innovazione					
Sviluppo dell'innovazione	Sviluppo di metodiche di screening untarget su strumentazione aziendale in collaborazione con figure specializzate in ricerca di inquinanti all'interno della risorsa idrica (Università); Investire in figure interne all'azienda per migliorare ed efficientare ulteriormente la ricerca di inquinanti "emergenti" nella risorsa idrica	[inquinanti emergenti oggetto di screening untarget interno tra 2024 e 2022]	N°	0	20
Innovazione					
Sviluppo dell'innovazione	Incrementare il numero di impianti telecontrollati	[(N° impianti telecontrollati 2024 - N° impianti telecontrollati 2022)/ N° impianti telecontrollati 2022]	%	ND	2,38%
Sviluppo dell'innovazione	Incremento dei rilanci fognari telecontrollati	[(Rilanci fognari telecontrollati 2024 - Rilanci fognari telecontrollati 2022)/ Rilanci fognari telecontrollati 2022]	%	ND	4,0%

Sviluppo dell'innovazione	Implementazione di sistemi innovativi per il monitoraggio delle infrastrutture idriche (software da implementare in ambito di PNRR entro il 31.12.25)	% di avanzamento	%	ND	50%
Sviluppo dell'innovazione	Installazione di contatori smart meter in ottica di miglioramento del monitoraggio dei consumi idrici	N° contatori smart meter installati	%	0	130.000
Organo di governo					
Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Sviluppo della odierna modalità di coinvolgimento stakeholder (rif. Doppia Materialità)	[Categorie di Stakeholder "ingaggiati"/Totale Categorie Stakeholder PBA]	%	ND	80%
Protezione ambiente e biodiversità					
Gestione rifiuti	Incrementare la quantità di rifiuti mandati a recupero	[(q.tà rifiuti inviati a recupero 2024 - q.tà di rifiuti inviati a recupero 2022)/ q.tà di rifiuti inviati a recupero 2022]	%	80,79%	83,50%
Tutela della biodiversità	Investire in progetti volti alla prevenzione e tutela della biodiversità attraverso collaborazioni con organizzazioni specializzate in protezione ambientale	Iniziativa avviate/implementate	N°	0	1
Qualità del servizio					
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Strutturazione del processo di mappatura della customer experience e individuazione di azioni di miglioramento	Indicatore ON/OFF	SI/NO	NO	SI
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Incrementare la ricerca delle perdite idriche a obiettivo di recupero volumi persi	Volume Recuperato/ Volume obiettivo da ricerca perdite	%	73%	77%
Qualità del servizio					
Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Attivazione campagne di promozione sul servizio overall per far conoscere l'attività di PBA	[mediamente soddisfatti (% voto 6-7) + molto soddisfatti (% voto 8-10)]	%	93,1%	incremento 1%
Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Attivazione campagne di promozione sul servizio per far conoscere l'attività di PBA	[mediamente soddisfatti (% voto 6-7) + molto soddisfatti (% voto 8-10)]	%	90,3%	incremento 1%
Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Introduzione di strumenti finalizzati all'utilizzo della AI nei servizi alla clientela	Indicatore ON/OFF	SI/NO	NO	SI
Riduzione impronta carbonica					
Emissioni	Riduzione emissione CO2 in relazione alla riduzione dei volumi persi	DELTA [riduzione emissione CO2e tra 2024 e 2022]	Ton CO2e	53.500	-35%

Energia	Apertura tavolo discussione risultati ottenuti da bando Europeo (risultati previsti per maggio 2023) per la valutazione di un nuovo impianto per la produzione di biopolimeri e la fattibilità in termini economici, con la realizzazione di un piano di investimenti [azione che dipende dall'esito dei risultati dello studio]	Indicatore ON/OFF	SI/NO	NO	SI
Energia	Impegno a redigere una gara con una percentuale di energia verde maggiore rispetto agli anni precedenti (SCOPE2)	[E.E. rinnovabile certificata consumata/E.E. consumata totale]	%	ND	50%
Mobilità sostenibile	Rinnovo dei criteri di selezione e acquisto del parco veicoli aziendale al fine di favorire soluzioni di trasporto con mezzi elettrici (SCOPE2)	[(N° automezzi elettrici e/o ibridi + Euro 6)/N° automezzi totali]	%	41,88%	> 60%
Sicurezza					
Salute e sicurezza dei fornitori	Procedura di monitoraggio / miglioramento comunicazione con fornitori (riduzione infortuni fornitori)	[N° Totale Infortuni*1.000.000/N° ore lavorate]	N°	3	3
Salute e sicurezza dei fornitori	Pianificazione di azioni di controllo a sorpresa durante l'anno (frequenza controlli) (obiettivo: efficacia controlli)	[N° deviazioni riscontrate/N° complessivo ispezioni sui cantieri]	%	3,3%	2,9%
Salute e sicurezza del personale	Incremento delle ore di addestramento previste rispetto agli anni precedenti (> 3 ore)	[N° ore totali addestramento erogate/ N° dipendenti beneficiari totali]	h/N°	2,88	3,00
Salute e sicurezza del personale	Attivazione di un processo di analisi degli infortuni/incidenti dei dipendenti con divisione tra incidenti in itinere (casa-luogo lavoro) e sul luogo di lavoro	[N° Totale Infortuni*1.000.000/N°ore lavorate]	N°	7,74	6,80
Salute e sicurezza del personale	Aumentare il numero di ore di formazione dedicate ai temi HSE	[(Ore totali formazione HSE dipendenti per categoria e genere 2024 - Ore totali formazione HSE dipendenti per categoria e genere 2022)/ Ore totali formazione HSE dipendenti per categoria e genere 2022]	%	ND	Completamento 100% attività formative obbligatorie per l'anno più un corso su cultura della sicurezza agli operativi
Salute e sicurezza del personale	Implementazione e condivisione con i soggetti interessati di un'app per tracciare la vigilanza assegnata ad un determinato cantiere/progetto per mettere nelle condizioni il preposto di fare un veloce check delle condizioni di sicurezza di un luogo	N° checklist di monitoraggio effettuate annualmente	N°	ND	1500/anno

Salute e sicurezza del personale	Individuazione di strumenti innovativi per una maggiore efficacia delle ore di addestramento	[Ore Addestramento con strumenti innovativi/ Ore Addestramento totali)	%	ND	35%
Trasparenza e anticorruzione					
Corruzione e trasparenza	Erogazione di corsi di formazione finalizzato al costante aggiornamento in materia di anticorruzione	N° dipendenti interni formati/N° dipendenti interni totali]	%	90,58%	50% del personale nel 2023 e 35% del personale nel 2024

4.2 L'IMPRONTA CARBONICA DI PUBLIACQUA

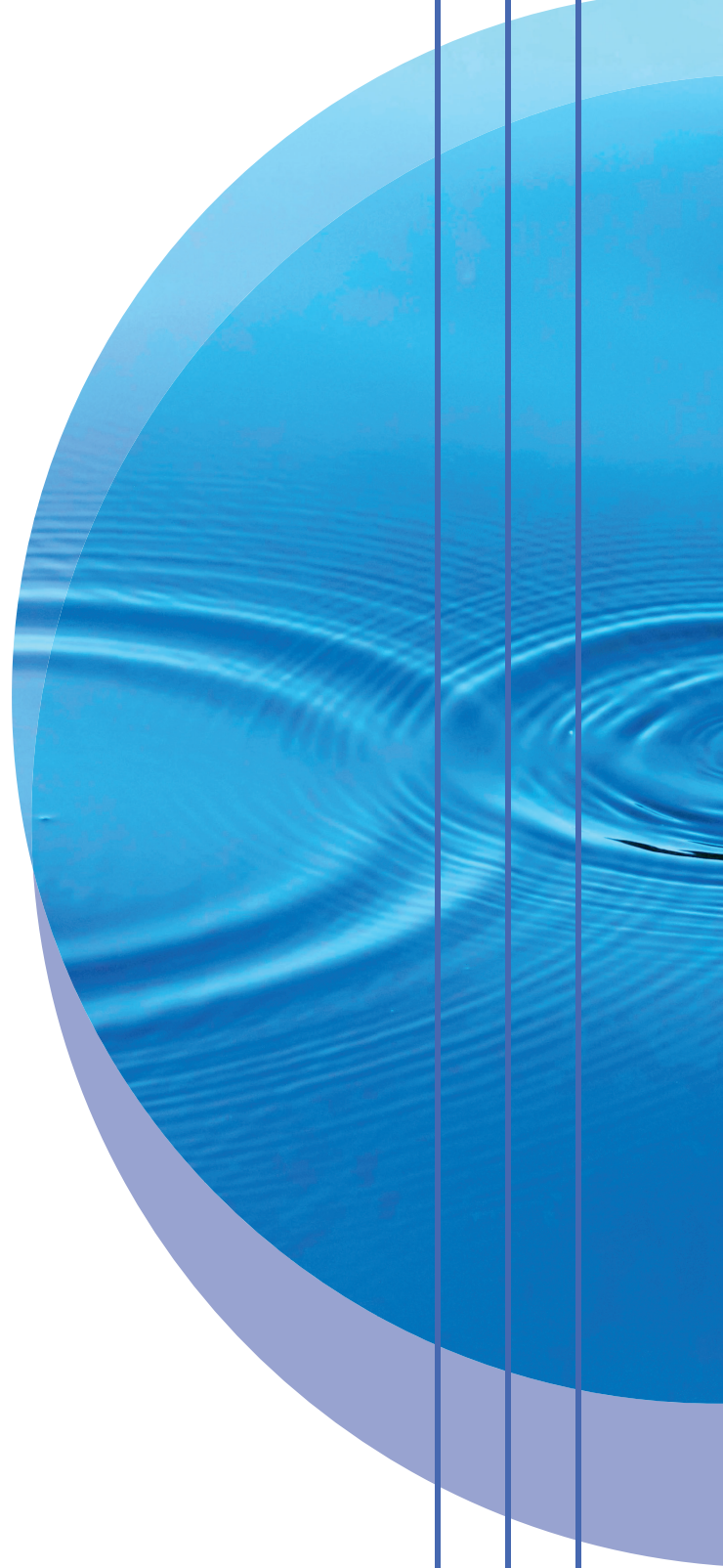
I cambiamenti climatici derivanti dalle attività antropiche rappresentano una sfida globale che richiede risposte concrete in termini di adattamento e mitigazione. Le imprese e, a maggior ragione le aziende di pubblica utilità come Publiacqua, devono affrontare i cambiamenti climatici come una priorità strategica. In tal senso Publiacqua sin dall'esercizio 2019 ha avviato la misurazione annuale della propria "Carbon Footprint" di organizzazione, quantificando le emissioni di gas serra prodotte dalla propria attività. Per la misurazione sono utilizzati i due principali standard internazionali quali UNI ISO 14064 e GHG Protocol, con l'obiettivo di identificare le azioni per ridurre, compensare o mitigare il proprio carico emissivo e gestire in modo proattivo l'impatto ambientale dell'intera attività di business⁸.

FOCUS: RICONOSCIMENTI

Anche nel 2023 Publiacqua ha ottenuto importanti riconoscimenti per il suo impegno verso la sostenibilità. È stata inclusa tra le aziende "leader della sostenibilità" in Italia nella classifica annualmente predisposta Il Sole 24 Ore. Ha inoltre ricevuto il premio MF ESG Special Award per le migliori politiche di sostenibilità aziendale, assegnato da Class Editori sulla base dei rating elaborati da Standard Ethics.

⁸ Il dettaglio delle attività di misurazione della carbon footprint di organizzazione è consultabile nel capitolo 7.





IMPATTI

ECONOMICO FINANZIARI

*SVILUPPO DELL'INNOVAZIONE [ECO09-MATERIALE]
STRATEGIE DI CRESCITA DELL'AZIENDA PER INCREMENTARE
IL VALORE DELL'AZIENDA [ECO06-RILEVANTE]*

[GRI 3-3; 2-6; 201-1; 203-1]

La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione di valore e alla sua distribuzione alle diverse categorie di stakeholder. In tale contesto - si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori. In riferimento a questi ultimi, Publiacqua adotta una politica di selezione volta a privilegiare - laddove possibile - e nel rispetto della normativa, dei regolamenti interni e del Codice Etico - i fornitori locali. L' Area Finanza e Controllo è responsabile delle attività volte all'analisi, all'elaborazione e alla rendicontazione di dati ed informazioni economico-finanziarie. I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposti annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

5.1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

[GRI 201-1]

Il valore condiviso corrisponde ai benefici di natura economica, ma anche sociale ed ambientale, che l'azienda riesce a generare ed è tra gli indicatori che meglio permette di evidenziare l'utilizzo efficace dei fattori produttivi, consentendo di misurare la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga creato e distribuito valore a favore dei principali stakeholder.

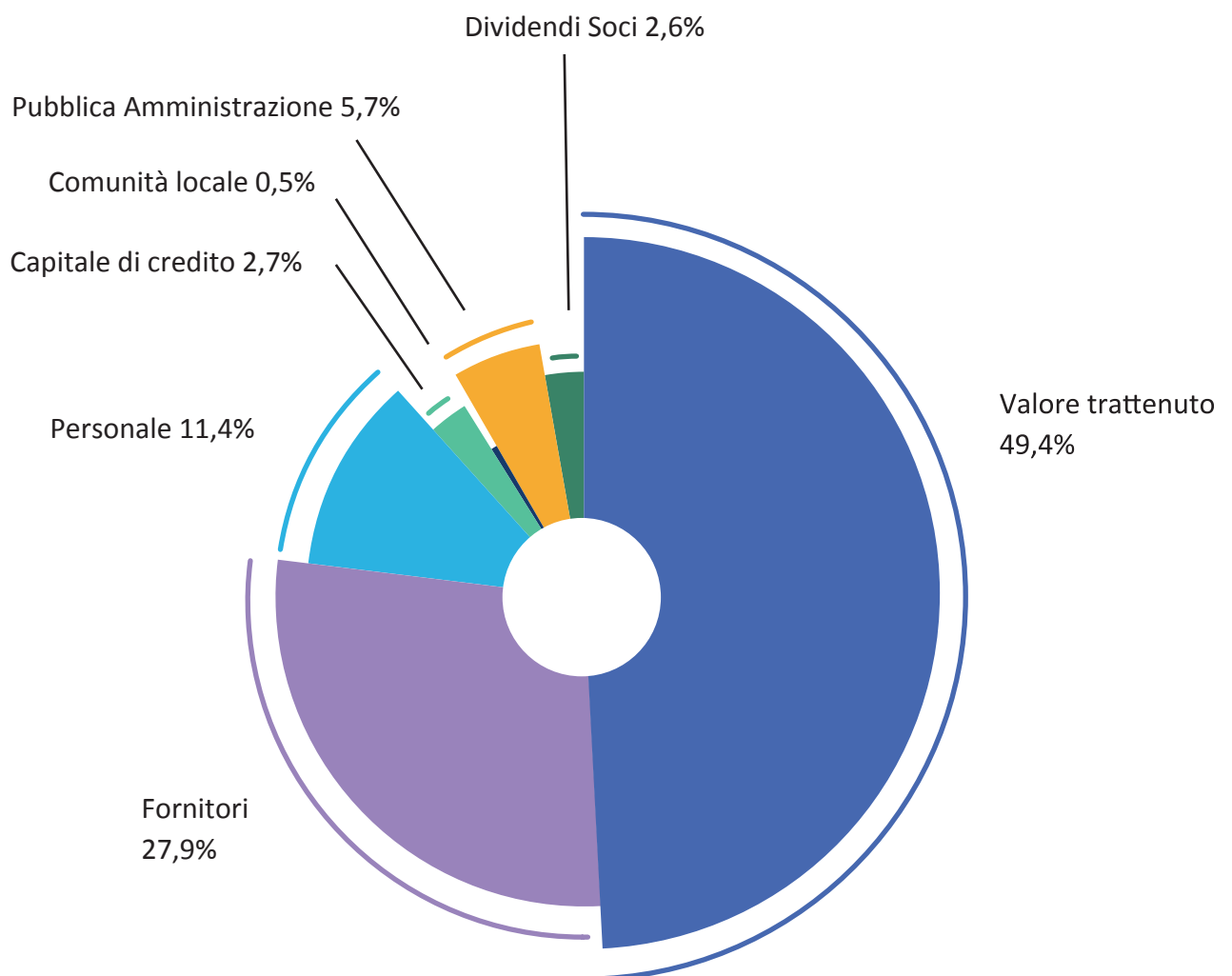
Tale valore viene così redistribuito:

- Remunerazione dei Fornitori: quota costituita dai costi relativi all'acquisto di beni, lavori e servizi.
- Remunerazione del Personale: quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale.
- Remunerazione del Capitale di Credito: quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori.
- Remunerazione della Pubblica Amministrazione: quota complessivamente distribuita alla P.A. secondo tre classificazioni: 1) imposte dirette ed indirette dovute nel rispetto delle disposizioni normative vigenti; 2) canoni di concessione del Servizio Idrico Integrato dovuti ai comuni; 3) canoni di attingimento e attraversamento, contributi consorziali e a comunità montane, contributi alle autorità regionali e nazionali.

- Remunerazione della Comunità Locale: quota che la società ha stanziato per le sponsorizzazioni alle comunità locali, le erogazioni liberali art bonus, le attività di didattica e di comunicazione realizzate sul territorio.
- Remunerazione dei Soci: quota del saldo di esercizio distribuita ai soci.
- Valore trattenuto in azienda: utile non distribuito ai Soci e ammortamenti.

Nel 2023 il Valore Generato da Publiacqua, un indicatore derivabile dal Conto Economico del Bilancio di Esercizio opportunamente riclassificato, ammonta complessivamente a oltre 311 milioni di euro.

Distribuzione del valore economico generato nel 2023



	2021	2022	2023
Valore della produzione	273.041.830 €	281.793.864 €	309.437.100 €
Ricavi da attività finanziarie	2.956.929 €	2.137.196 €	1.109.763 €
Altri ricavi	946.568 €	706.396 €	1.248.207 €
Valore Caratteristico Lordo	276.945.327 €	284.637.457 €	311.795.070 €
Valore economico distribuito ai Fornitori	69.175.107 €	71.037.957 €	86.835.790 €
Valore economico distribuito al Personale	33.568.538 €	34.709.655 €	35.430.278 €
Valore economico distribuito al Capitale di Credito	1.293.562 €	1.990.638 €	8.267.068 €
Valore economico distribuito alla Comunità Locale	2.276.395 €	1.268.561 €	1.682.800 €
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	44.976.410 €	19.390.638 €	17.638.325 €
<i>di cui imposte dirette</i>	<i>5.325.434 €</i>	<i>10.635.428 €</i>	<i>10.462.997 €</i>
<i>di cui imposte indirette</i>	<i>977.643 €</i>	<i>1.977.424 €</i>	<i>899.806 €</i>
<i>di cui concessione S.I.I.</i>	<i>32.792.947 €</i>	<i>67.400 €</i>	<i>57.364 €</i>
<i>di cui canoni e contributi</i>	<i>5.880.386 €</i>	<i>6.710.386 €</i>	<i>6.218.158 €</i>
Valore economico distribuito ai Soci	8.000.000 €	8.000.000 €	8.000.000 €
Valore economico trattenuto in Azienda	117.655.315 €	148.240.009 €	153.940.809 €
<i>di cui utile non distribuito ai Soci</i>	<i>7.389.496 €</i>	<i>16.861.603 €</i>	<i>17.536.412 €</i>
<i>di cui ammortamenti/valutazioni/accantonamenti</i>	<i>110.265.819 €</i>	<i>131.378.407 €</i>	<i>136.404.396 €</i>

5.2 ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

[GRI 2-6]

Nel complesso, il prodotto di esercizio rileva un incremento di circa il 9,7% rispetto all'esercizio precedente, con un incremento dell'utile netto di esercizio del 2,7%. Il margine operativo lordo, indicativo della redditività della gestione caratteristica, evidenzia un incremento rispetto all'esercizio precedente del 7,2%. In continuità con l'esercizio 2022 la Società, stante la prossimità della scadenza della concessione di affidamento, ha sviluppato il percorso volto a conseguire una tendenziale coincidenza tra il valore netto contabile regolatorio (determinato dall'Autorità Idrica Toscana sulla base della metodologia stabilita da ARERA) e il valore contabile dei cespiti.

Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2021	2022	2023
Ricavi da SII	236,8	240,1	255,3
Ricavi Totali (Valore della produzione)	273,0	281,8	309,4
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	128,3	166,0	178,1
Risultato Operativo Netto (EBIT)	18,1	34,6	41,8
Risultato Netto (Utile)	15,4	24,9	25,5

Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

	2021	2022	2023
Patrimonio Netto	281,9	298,7	316,3
Capitale Investito Netto	580,3	471,5	403,6
Posizione Finanziaria Netta	190,8	145,1	105,3

Gli indici di redditività confermano la solidità economico-finanziaria dell'azienda.

Indici di Redditività (%)

	2021	2022	2023
ROE Lordo (Utile lordo/Capitale Proprio)	7,35	11,88	11,38
ROE Netto (Utile netto/Capitale Proprio)	5,46	8,32	8,07
ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto)	0,30	2,64	4,81
ROS (Reddito operativo/Valore della produzione operativa)	0,61	5,07	7,85

5.3 INVESTIMENTI

Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l'Autorità Idrica Toscana definisce, su proposta del gestore, il Piano degli Interventi (ovvero un Piano di Investimenti nel lungo periodo), al quale il gestore deve attenersi. Il piano, oltre a fissare 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 all'utenza. Nel triennio 2021-2023 Publiacqua ha investito oltre 312 milioni di euro, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse. Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2023, Publiacqua ha realizzato circa 1.600 milioni di euro di investimento.



Investimenti Totali per Servizio (€ mln) 2021-2023

	2021		2022		2023	
	€ mln	%	€ mln	%	€ mln	%
Acquedotto	48,2	45,5%	43,9	44,0%	56,9	53,3%
Fognatura	39,8	37,6%	26,9	27,0%	27,7	25,9%
Depurazione	9,1	8,6%	10,4	10,4%	11,4	10,7%
Generale SII	8,8	8,3%	18,5	18,6%	10,8	10,1%
Totale	105,9		99,7		106,8	

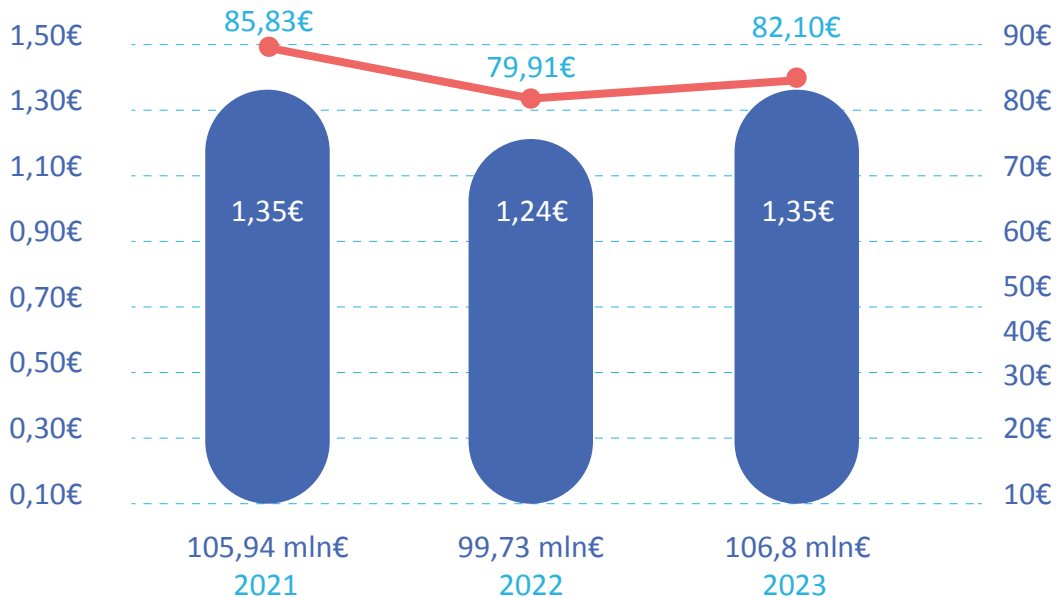
Gli investimenti realizzati nel 2023⁹, al lordo dei contributi, ammontano a oltre 106 milioni di euro. L'indicatore di investimento per m3 di acqua venduta risulta pari ad 1,35 €/m3, mentre quello per popolazione residente servita a oltre 86 €/abitante (superiore al valore medio nazionale 2023 di circa 70 €/abitante all'anno)¹⁰.

Indici investimento

	2021	2022	2023
Investimenti	105,94 mln €	99,73 mln €	106,8 mln €
€ per m3 di acqua erogata*	1,35 €	1,24 €	1,35 €
€ per popolazione residente servita	85,83 €	79,91 €	82,10 €

* rif. RQTI-ARERA_QT-ACQ [WUtot]

Indici investimento 2021-2023



■ € per m3 di acqua erogata * ■ € per popolazione residente servita

⁹ Gli interventi più significativi del 2023 sono consultabili in Appendice n. 3.

¹⁰ Fonte: Blue Book 2024 – Utilitalia.

Negli ultimi esercizi molta attenzione è stata posta nell'investire risorse significative per il perseguimento dei sei obiettivi di Qualità Tecnica RQTI Autorità Nazionale. Nel 2023 il volume di investimento complessivo per la sola RQTI ha superato i 75 milioni di euro.

Investimenti RQTI (€ mln)

	2021	2022	2023
M1 - Perdite idriche	41,6	35,6	43,7
M2 - Interruzioni del servizio	2,7	5,5	9,1
M3 - Qualità dell'acqua erogata	2,0	1,0	1,4
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	8,5	10,1	15,5
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	0,1	0,1	1,3
M6 - Qualità dell'acqua depurata	4,2	5,2	4,6
Totale Investimenti RQTI	59,1	57,5	75,6

5.4 LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 2-25; 2-6; 204-1; 403-2; 414-1]

Il contributo e la collaborazione dei fornitori è fondamentale per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. Uno degli obiettivi della Società è la promozione della cultura dell'etica e della responsabilità anche nei confronti dei propri fornitori. L'iter di approvvigionamento è fondato sui principi di risultato, fiducia, pubblicità, imparzialità, trasparenza, economicità, qualità delle prestazioni e proporzionalità. Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori, il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli Appalti perseguono i principi che stanno alla base delle attività negoziale, di qualifica e monitoraggio dei fornitori ed in genere di tutti gli operatori che intendono avere rapporti commerciali con Publiacqua. Ai fornitori è inoltre richiesta l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico aziendale e dal MOG 231/2001. L'azienda inoltre condivide con i propri fornitori la propria politica sia in materia ambientale (così come definita all'interno della certificazione UNI ISO 14001) che in materia di tutela della legalità ed anticorruzione (così come definita all'interno della certificazione UNI ISO 37001).

5.4.1 Procedure acquisti ed appalti

Il “Regolamento per la disciplina delle Gare e degli appalti” individua una disciplina omogenea per tutti i procedimenti di acquisizione di lavori, servizi e forniture. Publiacqua in qualità di gestore del “Servizio Idrico Integrato” nell’Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno opera nei cosiddetti “Settori Speciali”; pertanto la normativa del Codice dei Contratti Pubblici (D. Lgs. 36/2023) è applicata solo per gli affidamenti/approvigionamenti che sono strumentali all’attività tipica del Servizio Idrico Integrato, mentre ricorre alle procedure aziendali per quanto non ricompreso nel succitato ambito applicativo.

Publiacqua è dotata di un sistema di qualificazione dei Fornitori in applicazione dell’art. 134 del D. Lgs. 50/2016 (rectius art. 168 del D. Lgs. 36/2023). Quando viene indetta una gara con un avviso sull’esistenza di un sistema di qualificazione, i contratti specifici per i lavori, forniture e servizi sono aggiudicati secondo procedure ristrette o procedure negoziate, nelle quali tutti gli offerenti ed i partecipanti sono scelti tra i candidati già qualificati con tale sistema. Fermo quanto sopra è fatta salva la possibilità di ricorrere ad altre procedure normativamente consentite.

Le procedure di approvvigionamento si svolgono attraverso la piattaforma di e-procurement di Publiacqua S.p.A., conforme all’articolo 25 del D. Lgs. 36/2023 e nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 82/2005, mediante le quali vengono gestite le fasi di invito, di presentazione delle offerte, analisi delle offerte stesse e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni. L’utilizzo di tale sistema permette automazione delle procedure e dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto, consentendo la gestione delle attività contrattuali completamente on-line, con conseguente riduzione degli impatti ambientali delle stesse.

5.4.2 Il sistema di qualifica dei fornitori

Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori disciplina: (i) le modalità di iscrizione allo stesso; (ii) le categorie merceologiche a cui gli operatori economici possono richiedere di essere iscritti; (iii) i requisiti di ordine generale, professionale, tecnico, economico-finanziari da possedere. Sono rese pubbliche le finalità del sistema di qualificazione e le modalità per conoscere le norme relative al suo funzionamento¹¹.

Il Sistema di Qualifica fornitori, gestito attraverso piattaforma informatica, permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d’impresa. Per tutte le tipologie di appalti di lavori, servizi e forniture in cui non risulta esserci un albo di fornitori qualificati, Publiacqua procede con la pubblicazione di adeguati bandi di gara pubblica.

¹¹ Bando GUUE 2016/S 209-378922/378977/379029.

Per l'ammissione dei soggetti agli Albi, sono richiesti, tra gli altri: requisiti generali per l'iscrizione, tra cui quella nel Registro delle Imprese e all'Albo professionale o Albi speciali laddove richiesto; requisiti specifici relativi alla capacità economico-finanziaria; requisiti organizzativi, ed in particolare il possesso di certificazione ISO 9001 e 14001, SOA, accettazione del Codice Etico della Società, conformità alle norme UNI EN 545 e 598; requisiti di sicurezza.

Nel corso del 2023 sono stati completati positivamente 160 processi di qualifica (al 31/12/2023 risultano complessivamente qualificati 1.622 fornitori).

Fornitori qualificati con certificazione

	2021	2022	2023
Richieste di qualifica	228	150	175
Fornitori qualificati nell'anno	214	136	160
Processi di qualifica con esito positivo	93,9%	90,7%	91,4%
Processi di qualifica con esito negativo	6,1%	9,3%	8,6%
% certificazioni ISO 9001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	79,4%	80,9%	81,3%
% certificazioni ISO 14001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	43,0%	47,1%	51,3%
% certificazioni ISO 45001 (18001) sul totale fornitori qualificati nell'anno	39,7%	40,4%	42,5%
% certificazioni ISO 26000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	0,0%	0,0%	0,0%
% certificazioni SA 8000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	12,1%	10,3%	16,3%
Fornitori con certificazione ISO/SA complessivamente qualificati	1.382	1.492	1.622
Beni: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	90,8%	90,1%	87,5%
Lavori: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	99,5%	92,1%	90,0%
Servizi: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	90,7%	57,4%	22,3%

5.4.3 Responsabilità sociale ed ambientale dei fornitori

Con la stipula del contratto il fornitore conferma la presa visione del Codice Etico e l'impegno alla sua applicazione. Il Codice prevede esplicitamente il divieto di stabilire rapporti di qualsiasi natura con soggetti che si avvalgano del lavoro di minori e/o di altro personale assunto in maniera irregolare o che comunque operino in violazione delle leggi e delle normative in materia di sicurezza e tutela dei diritti dei lavoratori. Particolare attenzione è dedicata al caso di rapporti indiretti con soggetti operanti in Paesi in cui non esiste una legislazione che tuteli sufficientemente i lavoratori sotto il profilo del lavoro minorile, femminile e degli immigrati. Il Codice prevede esplicitamente che la violazione di quanto in esso previsto comprometta il rapporto fiduciario tra Publiacqua ed i propri fornitori, portando, a seconda dei casi, fino alla "risoluzione del contratto per inadempimento" o alla "diffida ad adempiere".

5.4.4 L'attività 2023

Nel 2023 sono state bandite 178 gare, di cui 45 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un valore complessivo di 288,4 milioni di euro. Il valore complessivo degli ordinativi (ordini di acquisto)¹² effettuati nell'esercizio è stato prossimo ai 183 milioni di euro, con un incremento del 12% rispetto all'esercizio precedente e del 21% rispetto al 2021.

Suddivisione ordinativi per tipologia ed importo

	2021		2022		2023	
	ordinativi (n°)	valore (mln€)	ordinativi (n°)	valore (mln€)	ordinativi (n°)	valore (mln€)
Forniture Beni	5.537	13,1	5.496	17,2	6.076	23,2
Lavori	27.593	76,6	29.388	78,0	28.601	62,9
Servizi	4.141	61,2	4.562	68,0	4.982	96,8
Totale	37.271	150,9	39.446	163,2	39.659	182,9

Ripartizione percentuale degli ordinativi in base alla fascia di importo

	2021	2022	2023
Ordinativi con importo commessa <40k €	98,9%	98,9%	98,9%
Ordinativi con importo commessa 40-400k €	1,0%	1,0%	1,0%
Ordinativi con importo commessa >400k €	0,1%	0,1%	0,1%

I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano circa il 61% del totale, pari al 33,9% del valore complessivo degli ordinativi.

Classificazione dei Fornitori Regionali

	2021		2022		2023	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fornitori presenti in anagrafica <i>di cui Fornitori Regionali</i>	15.000 8.602	57,3%	17.000 9.756	57,4%	19.000 10.500	55,3%
Fornitori con ordinativi nell'anno <i>di cui Fornitori Regionali</i>	851 472	55,5%	966 590	61,1%	1.001 607	60,7%

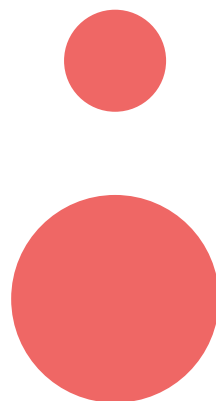
¹² Nelle tabelle del paragrafo 5.4.4 sono classificati e rappresentati tutti gli "ordini di acquisto" approvati e registrati a sistema nell'anno 2023 con i relativi valori economici corrispondenti.

Suddivisione ordinativi per tipologia ed importo

	2021		2022		2023	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Toscana % Toscana sul totale	15.250 40,9%	57,5 38,1%	16.580 42,0%	65,7 40,3%	16.994 42,9%	62,1 34,0%
Forniture Beni Toscana % Toscana sul totale	3.479 62,8%	5,5 42,0%	3.884 70,7%	7,2 41,9%	3.872 63,7%	8,7 37,5%
Lavori Toscana % Toscana sul totale	8.787 31,8%	23,3 30,4%	9.437 32,1%	26,7 34,2%	9.649 33,7%	24,2 38,5%
Servizi Toscana % Toscana sul totale	2.984 72,1%	28,7 46,9%	3.259 71,4%	31,8 46,8%	3.473 69,7%	29,2 30,2%

I pagamenti complessivamente effettuati nel corso del 2023 (relativi quindi ad ordini di acquisto potenzialmente effettuati anche in esercizi precedenti) a favore dei fornitori sono ammontati a quasi 149,5 milioni di euro, il 58% dei quali a beneficio di aziende regionali. Il volume dei pagamenti erogati nelle quattro province (Firenze, Pistoia, Prato e Arezzo) in cui Publiacqua gestisce il servizio nel 2023 ha sfiorato i 75 milioni di euro.





SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TUTELA DELLA RISORSA
E DELL'AMBIENTE

TUTELA DELLA RISORSA IDRICA [AMB01-MATERIALE]

[GRI 3-3; 2-6]

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato a Publiacqua è affidata la gestione di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue di 46 Comuni suddivisi tra le province di Arezzo, Firenze, Pistoia e Prato.

Il Servizio Idrico Integrato (SII) gestisce congiuntamente tre sistemi essenziali: sistema acquedottistico, fognario e depurativo.

Una gestione efficiente è fondamentale per la tutela e la conservazione delle risorse idriche, nonché per migliorare la qualità e il funzionamento complessivo del sistema industriale in concessione. Questo impegno è fondamentale per proteggere l'ambiente e soddisfare le esigenze degli utenti, considerando le sfide del cambiamento climatico e le pressioni antropiche sull'acqua, come consumi e inquinamento. Publiacqua si impegna a garantire elevati standard di depurazione e potabilizzazione, pianificando interventi migliorativi per gli impianti e le reti idriche. L'attività legata alla gestione è finalizzata a garantire la qualità della risorsa idrica distribuita e restituita all'ambiente, ridurre le perdite, limitare i consumi energetici, implementare sistemi di trattamento e controllare l'uso dei prodotti chimici.

Le principali fasi che costituiscono il ciclo idrico integrato sono:



6.1 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

[GRI 303-1]

Captazione

La fase di captazione consiste nel prelievo delle acque dall'ambiente naturale per l'utilizzo potabile. La risorsa idrica destinata a soddisfare i fabbisogni del territorio servito proviene per oltre il 60% da acque superficiali (fiumi e laghi) e in misura minore da acque sotterranee (sorgenti e pozzi). La corretta gestione delle risorse idriche captate è una priorità fondamentale per Publiacqua, che ne tutela la disponibilità dei bacini limitando i prelievi entro i limiti di sostenibilità e rispetta il "deflusso minimo vitale" delle acque superficiali. In particolare, Publiacqua opera in accordo con le autorità di settore per regolamentare gli sversamenti dall'invaso di Bilancino, al fine di garantire il minimo vitale nel fiume Arno e al contempo la continuità del servizio idrico integrato. Pur restando il fiume Arno la fonte primaria di approvvigionamento, negli ultimi esercizi sono stati fatti investimenti significativi per incrementare il prelievo dalla falda pratese, anche per compensarne l'aumento di livello registrato negli ultimi anni.

Fonti approvvigionamento (n°)

	2021	2022	2023
Fonti di approvvigionamento	665	664	668
<i>opere di presa da sorgenti</i>	<i>841</i>	<i>851</i>	<i>827</i>
<i>opere di presa da pozzi</i>	<i>581</i>	<i>579</i>	<i>583</i>
<i>opere di presa da fiumi</i>	<i>61</i>	<i>61</i>	<i>61</i>
<i>opere di presa da laghi</i>	<i>23</i>	<i>24</i>	<i>24</i>

Potabilizzazione

Attraverso una serie di trattamenti di potabilizzazione e disinfezione sono corrette le caratteristiche delle acque prelevate in ambiente per renderle potabili e idonee al consumo umano¹³. Le filiere di trattamento possono variare da semplici processi fisici di filtrazione su materiali inerti o su materiali attivi, a processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti nei casi di captazione da fonti superficiali, con qualità inferiori rispetto a sorgenti o falde. Un'altra variabile sui processi di trattamento è riconducibile alla stagionalità, in quanto durante i periodi piovosi l'acqua può contenere più solidi e inquinanti, mentre durante quelli secchi possono essere connotati da fenomeni di eutrofizzazione. Con la disinfezione viene infine neutralizzata la carica batterica presente in acqua e garantita la protezione dell'acqua durante la fase di distribuzione. La sua efficacia è garantita da una minima quantità di disinfettante che permane nell'acqua, il cosiddetto "cloro-residuo" rilevabile al rubinetto. Al 31.12.2023 Publiacqua gestisce 94 impianti, con una portata media trattata di circa 50 litri/secondo, nonché 931 opere di accumulo.

¹³ I parametri organolettici, fisici, chimici, microbiologici che determinano la potabilità dell'acqua sono indicati nel D.lgs 31/2001 "Qualità delle acque destinate al consumo umano".

Impianti Acquedotto

	2021	2022	2023
<i>Impianti potabilizzazione/disinfezione/trattamento</i>	93	94	92
<i>Accumuli/Serbatoi</i>	915	926	931
<i>Sollevamenti (centrali di spinta, booster, pompaggi)</i>	415	427	434
<i>Nodi clorazione</i>	32	30	29

Adduzione e distribuzione

Durante questa fase, le acque potabilizzate vengono trasportate e distribuite alle utenze finali attraverso un articolato e ramificato sistema di reti di adduzione e distribuzione. Le condotte di adduzione caratterizzano il trasferimento della risorsa idrica dai punti di prelievo ai serbatoi prima dell'immissione nella rete di distribuzione, che sono l'insieme di condotte e infrastrutture funzionali alla consegna dell'acqua alle utenze. Tubazioni di adduzione e distribuzione idrica sono collegate tra loro in modo da ripartire le portate e le pressioni dell'acqua in funzione della richiesta idrica e della disponibilità della risorsa. L'importanza del trasporto idrico è cresciuta nell'ambito di una strategia infrastrutturale più ampia, considerando la sostenibilità delle risorse e la riduzione delle dispersioni. Nel 2023, sono stati sostituiti circa 34 chilometri di rete di acquedotto e realizzati 2,5 chilometri di estensione rete. Nonostante le temperature elevate e la siccità prolungata, gli investimenti e l'ottimizzazione delle reti hanno assicurato la continuità del servizio senza situazioni critiche.

La rete acquedottistica (Km)

	2021	2022	2023
Acquedotto: Rete Totale	6.828	6.910	6.913
<i>di cui rete di adduzione totale</i>	1.389	1.296	1.129
<i>di cui rete di distribuzione totale</i>	5.438	5.614	5.784
Acquedotto: rete area MU-VA	2.170	2.254	2.254
Acquedotto: rete area PO-PT	2.709	2.703	2.703
Acquedotto: rete area FI-CH	1.949	1.953	1.956
Acquedotto: Allacciamenti	2.289	2.289	2.250
Acquedotto: rete georeferenziata	6.828	6.910	6.913
Acquedotto: rete di distribuzione distrettualizzata	4.539	4.520	4.799
Acquedotto: rete di nuova installazione (ampliamento)	1,7	8,3	2,5
Acquedotto: rete sostituita e/o bonificata	38,0	35,9	34,1

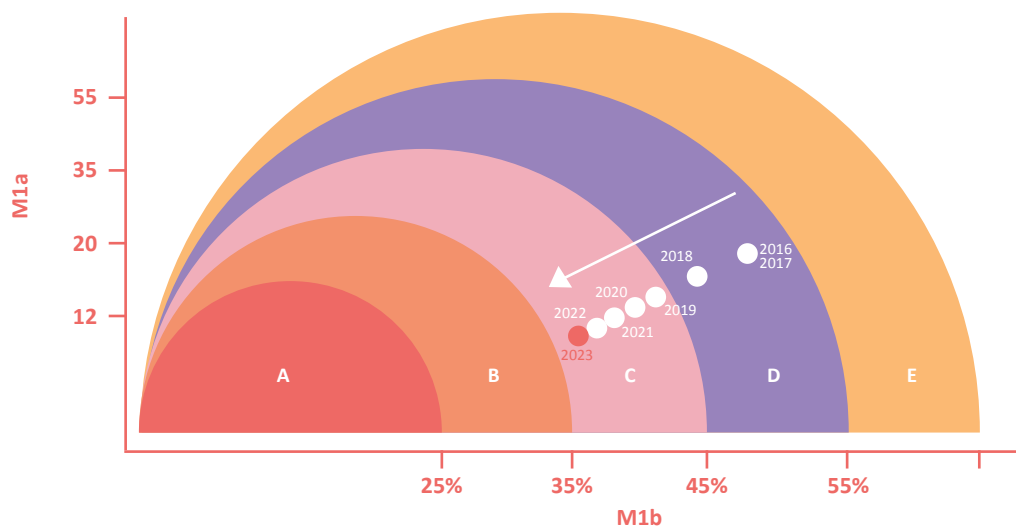
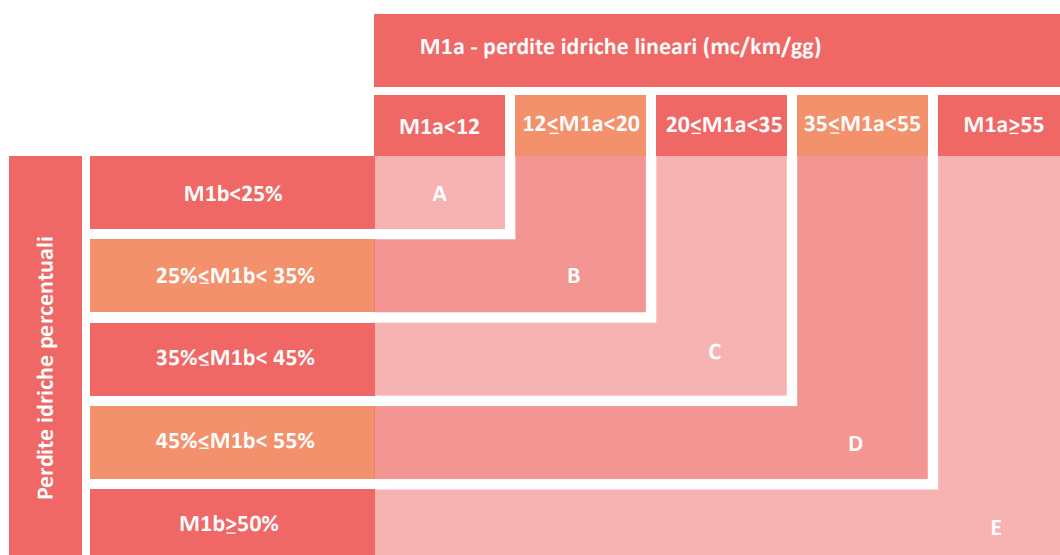
6.2 TUTELA DELLA RISORSA DISTRIBUITA

6.2.1 Bilancio idrico

[GRI 2-4; 2-6; 303-1]

Il bilancio idrico per l'anno 2023 è stato redatto in adempimento agli obblighi normativi previsti da ARERA e articolati nei cd. standard di Qualità Tecnica (RQTI). ARERA utilizza l'indicatore M1 per misurare le perdite idriche, suddiviso in M1a (riferito alle perdite idriche giornaliere per chilometro di rete) e M1b (riferito invece alle perdite idriche in percentuale rispetto al volume totale in ingresso).

Sulla base di valori assunti dagli indicatori, la delibera ARERA raggruppa i gestori in classi di efficienza: come evidenziato nella tabella sottostante Publiacqua è classificata in classe C in funzione del valore meno efficiente, ovvero M1b, pari a 39,3%.



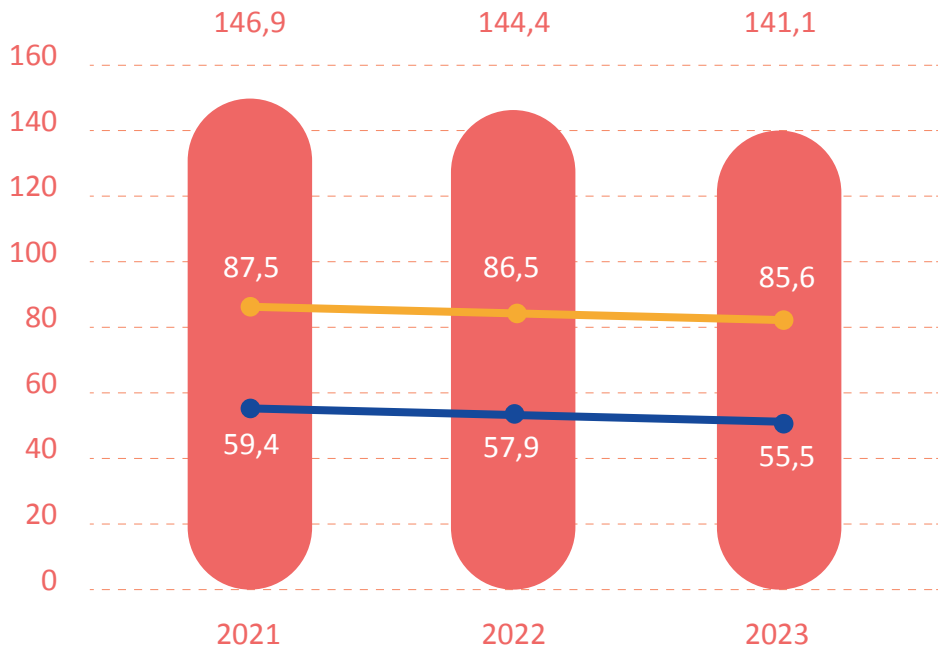
Nel 2023 Publiacqua ha erogato 78.944.710 metri cubi di acqua all'utenza SII. Di seguito sono riportati i valori del bilancio idrico per il triennio 2021-2023:

Bilancio Idrico

	2021		2022		2023	
	mc	%	mc	%	mc	%
Volume totale prelevato in ambiente	146.260.148		143.689.000		140.374.761	
da Acque superficiali montane	516.302	0,4%	507.000	0,4%	509.569	0,4%
da Acque superficiali di pianura	92.991.312	63,6%	91.356.000	63,6%	87.762.128	61,1%
da Sorgenti/Fonti	9.274.666	6,3%	9.111.000	6,3%	10.769.833	7,5%
da Pozzi	43.477.868	29,7%	42.715.000	29,7%	41.333.232	28,8%
Volume in ingresso da altri sistemi acquedottistici	658.068		693.652		683.604	
Volume totale in ingresso nel sistema di acquedotto [S Win - RQTI]	146.918.216		144.382.652		141.058.365	
Volume in uscita nel sistema di acque- dotto [Wout - RQTI]	87.491.836		86.488.078		85.568.928	
di cui erogato SII	78.718.182		80.137.152		78.944.620	
di cui esportato ad altri sistemi acquedottistici	955.377		4.826		7.548	
di cui perdite di processo o trattamento	7.818.276		6.346.100		6.616.761	
Volume perso complessivamente [WLtot - RQTI]	59.426.380		57.894.574		55.489.437	
Indice perdite idriche lineari [M1a]	20,29		19,47		18,57	
Indice perdite idriche percentuali [M1b]	40,45%		40,10%		39,34%	

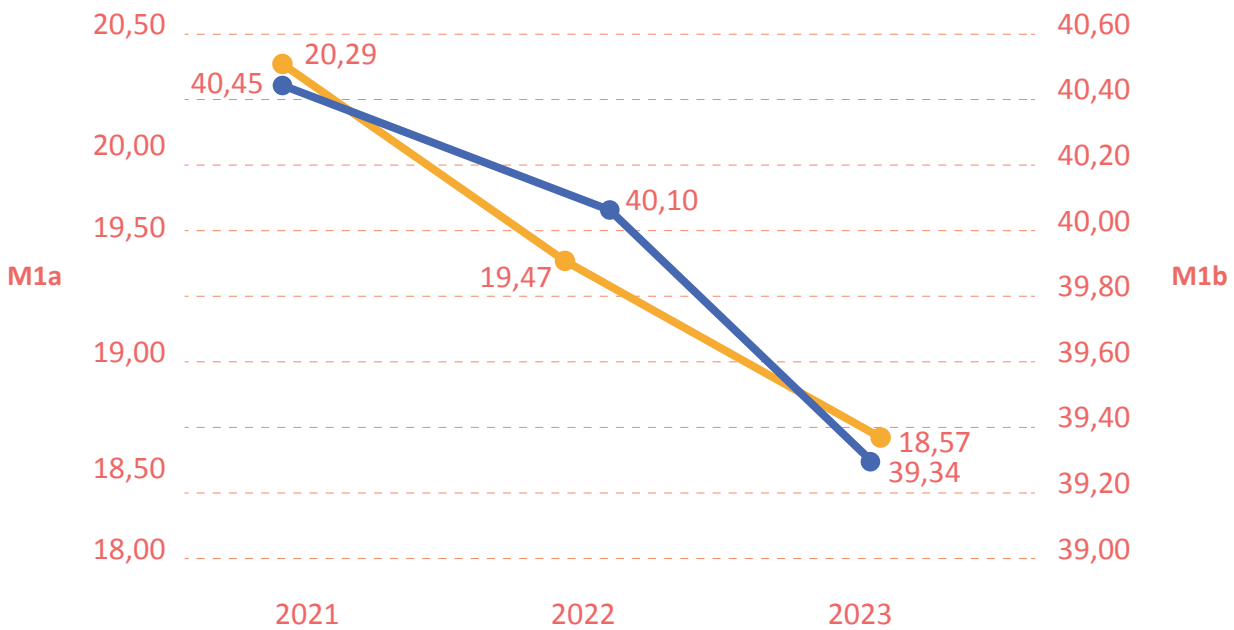
L'andamento dei due indicatori M1 (esplicitato anche nei due grafici successivi) nell'ultimo triennio evidenzia una riduzione significativa delle perdite, frutto dell'impegno di Publiacqua nell'attenzione all'utilizzo ed alla salvaguardia della risorsa. Nel corso degli anni Publiacqua ha progressivamente migliorato la qualità e copertura delle misure finalizzate al bilancio idrico, mediante l'installazione di nuovi misuratori e l'aggiornamento dei sistemi di telecontrollo per garantire continuità nel monitoraggio dei dati e nella rilevazione di eventuali anomalie. Tutti gli impianti di Publiacqua sono dotati di misuratore di portata. Negli ultimi tre esercizi il volume di investimento complessivo per la riduzione delle perdite è risultato di oltre 120 milioni di euro.

Bilancio Idrico 2021 - 2023 (mln m3)



- Volumi acqua in ingresso nel sistema di acquedotto [S Win - RQTI]
- Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto [Wout - RQTI]
- Volumi acqua persi complessivamente [WLtot - RQTI]

RQTI - Perdite Idriche 2021 - 2023



- Indice perdite idriche percentuali [M1b - RQTI]
- Indice perdite idriche lineari [M1b - RQTI]

6.2.2 Efficientamento dei sistemi idrici

[GRI 201-2; 203-1]

Il progressivo incedere dei fenomeni siccitosi e di periodi di carenza idrica richiede un utilizzo più sostenibile della risorsa, imponendo ai gestori significativi investimenti per l'efficientamento dei processi e per la riduzione delle perdite. Publiacqua ha sempre investito nella digitalizzazione di tutti i processi aziendali sviluppando conseguentemente azioni di monitoraggio e ricerca perdite occulte. Tale attività è stata potenziata grazie ad un finanziamento di 50 milioni di euro a valere sulla misura PNRR M2C4-I4.2 per interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua.

Il progetto prevede lo sviluppo di un innovativo sistema integrato e digitale capace di gestire tutti gli aspetti e le modalità di contenimento delle perdite idriche, attraverso il monitoraggio delle performance in tempo reale (incluso il Bilancio Idrico in tutti i distretti idrici) al fine di incrementare il livello di conoscenza delle infrastrutture (creazione di un sistema Digital Twin) e migliorare i criteri per la definizione delle priorità di intervento per la minimizzazione della dispersione della risorsa. Il processo si basa sulla digitalizzazione e l'applicazione delle "best practices" internazionali e conforme agli indirizzi adottati dall'Unione Europea, in coerenza con i principi e gli obiettivi della strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile e il Piano nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici. Con il progetto PNRR, Publiacqua sta implementando un approccio proattivo per la riduzione delle perdite attraverso un programma permanente di monitoraggio e controllo articolato su cinque linee principali di intervento: distrettualizzazione, modellazione, monitoraggio, piano ricerca perdite e smart metering. Il progetto, che sarà completato entro il 31/12/2025, consentirà nei dodici comuni oggetto di implementazione la riduzione delle perdite idriche del 35%, facendo scendere, al termine dei lavori, la percentuale di perdite sotto al 28%, con un risparmio di 25 milioni di metri cubi d'acqua, pari ad oltre un terzo della capienza del lago di Bilancino.

Distrettualizzazione della rete di distribuzione

La distrettualizzazione è stata adottata principalmente per monitorare, gestire e quantificare le perdite di rete. Il programma degli interventi di distrettualizzazione prevede l'estensione sulla quasi totalità dei km di rete di distribuzione. Alla fine del 2023 la copertura è di 4.799 km di rete (pari al 83% della rete di distribuzione totale gestita).

Distretti idraulici

	2021	2022	2023
Rete di distribuzione totale (km)	5.438	5.614	5.784
Rete di distribuzione distrettualizzata (km)	4.539	4.520	4.799
Rete di distribuzione distrettualizzata e telecontrollata (km)	3.942	3.990	4.341
Distretti Idraulici (n°)	319	334	459

Modellazione

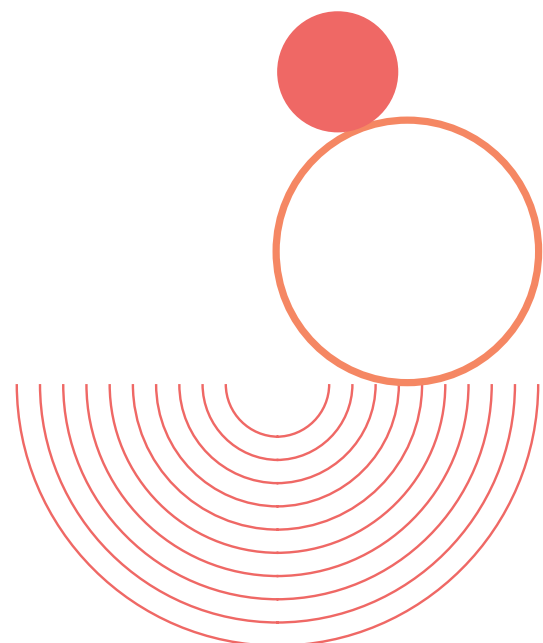
Tutta la rete idrica gestita da Publiacqua è stata modellata. I modelli idraulici sono aggiornati e utilizzati in maniera costante per le seguenti attività: progettazione nuovi distretti, ottimizzazioni gestionali, supporto alla progettazione, ottimizzazione delle pressioni di esercizio. Questo progressivo ampliamento dell'ottimizzazione del servizio acquedotto nel tempo ha portato diversi benefici nella gestione delle pressioni ed un mantenimento nel tempo dei livelli di efficienza raggiunti dopo le attività di individuazione e riparazione delle perdite occulte, per gran parte del territorio gestito dalla società.

Monitoraggio e telecontrollo

Il telecontrollo permette un monitoraggio continuo in tempo reale, consentendo interventi rapidi in caso di guasti. L'attività di manutenzione e monitoraggio della **rete idrica** richiede l'accesso a banche dati georeferenziate per attribuire correttamente dati alfanumerici alle infrastrutture sul territorio. Un'analisi dei dati storici nel Sistema Informativo Territoriale (SIT) è essenziale per comprendere le caratteristiche e la compatibilità con le crescenti esigenze, incluse quelle legate alla ricerca delle perdite idriche. I sopralluoghi per il controllo dei dispositivi di scarico e di sfioro dei **serbatoi** consentono di valutare eventuali perdite dalle vasche di accumulo. La totalità della rete idrica gestita è georeferenzata.

Ricerca perdite fisiche di rete

Publiacqua ha redatto un proprio "Piano di Ricerca Perdite" in conformità alla normativa, definendo azioni per gestire le perdite reali, inclusa la sostituzione della rete. L'attività di ricerca perdite è divisa in due fasi: la prelocalizzazione identifica le aree critiche, mentre la localizzazione individua esattamente il punto di perdita attraverso l'utilizzo di geofoni e correlatori acustici. Nel corso del 2023 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 2.680 km di rete di distribuzione. A partire dal 2021 è stata messa in atto una ricerca perdite principalmente a obiettivo di recupero, andando a ridurre considerevolmente la ricerca perdite sistematica, eseguita nelle aree in cui ad oggi non è disponibile un distretto monitorato con il suo minimo notturno. A partire dall'analisi con metodologia IWA del minimo notturno del distretto, sono stimati il consumo legittimo e le perdite non eliminabili ricavando per differenza le perdite recuperabili, che costituiscono la base per il calcolo dell'obiettivo di recupero, stabilito nel 70% di questo valore.



Questa metodologia viene applicata sia per l'attività svolta da personale interno, sia con gli appalti alle imprese esterne. Il volume recuperabile a km di rete sottesa al distretto è utilizzato anche come indicatore iniziale per paragonare tra loro i vari distretti ed individuare quelli a maggior perdita a cui dare priorità di intervento. Anche negli interventi di riparazione viene stabilita una priorità: ogni perdita individuata viene classificata per la sua urgenza e viene stimata in volume; in base al volume di acqua recuperabile dalla riparazione, vengono prioritizzati gli interventi di manutenzione.

Smart metering

Nel 2021 è stato sviluppato un progetto pilota, con utilizzo extra sistema della tecnologia smart 169 Mhz su circa 8.000 utenze fiorentine nei distretti Stadio e Coverciano, con l'obiettivo di testare la gestione della piattaforma Smart Meter. Con le attività collegate allo sviluppo di questo sistema si prevede l'implementazione di una tecnologia di telecomunicazione wireless a lungo raggio su circa 240.000 utenze, con la creazione dell'infrastruttura "Smart Lora" per lo scambio dei dati delle letture, integrata con una parte di contatori "Smart Nblot". Nel 2023 è stata avviata la parte esecutiva del progetto, con il completamento delle attività propedeutiche (gare, contratti, sviluppi informatici, formazione operativa e analisi degli impatti sui processi), prevedendo nel corso del 2024 l'avvio della sostituzione massiva dei contatori, dei lavori di rifacimento allacci e lo sviluppo della piattaforma "Smart Lora".

6.2.3 Investimenti per efficientamento e manutenzione (RQTI M1)

Da diversi anni Publiacqua ha investito risorse significative nello sviluppo e nell'efficientamento complessivo del proprio sistema acquedottistico finalizzato alla riduzione delle perdite, raggiungendo gli obiettivi di riduzione fissati da ARERA.

			2021	2023	Obiettivo ARERA 2023	Obiettivo ARERA 2023 - Raggiunto
M1 Perdite idriche	M1a (mc/km/gg)	Perdite idriche lineari	20,29	18,57	19,48	SI
	M1b (%)	Perdite idriche percentuali	40,45	39,34	38,83	
	Classe di appartenenza		C	C	C	
	Investimenti realizzati		41.600.000 €	43.682.881 €		

FOCUS: IL PROGETTO PNRR DI DISTRETTUALIZZAZIONE

I Comuni ricadenti nell'ambito di intervento sono stati parzialmente interessati da interventi di distrettualizzazione e monitoraggio nel recente passato; in alcuni casi le dimensioni dei distretti possono essere ulteriormente ottimizzate (interventi di sotto distrettualizzazione), con l'obiettivo di raggiungere distretti con un'estensione funzionale al controllo della pressione e all'attività di ricerca perdite. Al termine del progetto saranno distrettualizzati oltre 2.652 km di rete per un totale di 180 nuovi distretti idrici. In alcuni distretti di progetto, oltre al monitoraggio, è prevista anche la regolazione della pressione. La regolazione della pressione è una delle azioni principali per il contenimento dei volumi persi e soprattutto per il mantenimento dei risultati ottenuti con gli interventi di recupero della risorsa (riparazione delle perdite e risanamenti tratti di rete); la gestione della pressione in rete tarata sul garantire il livello di servizio agli utenti ha l'ulteriore effetto di minor stress dell'infrastruttura e quindi allunga la vita utile delle condotte stesse, riducendone l'ammaloramento e la frequenza di rotture.

Nei primi 3 anni di progetto PNRR (2021, 2022 e 2023) sono stati realizzati 1.389 km di nuovi distretti, con un obiettivo intermedio da raggiungere a fine 2024 di 1.800 km.

Comune	Distretti di progetto (KM)	Distretti realizzati (N°)	Distretti realizzati (KM)
Agliana	72,98	3	72,98
Bagno a Ripoli	69,38	16	66,6
Barberino di Mugello	104,96	15	115,2
Calenzano	140,79	4	110,3
Campi Bisenzio	118,92	3	21,7
Incisa e Figline Valdarno	33,72	6	33,72
Firenze	706,78	17	183
Montemurlo	94,17	8	94,17
Pistoia	587,11	34	395,15
Prato	480,92	17	156,84
Sesto Fiorentino	211,45	8	107,18
Vaiano	30,35	5	32,26
Totale	2.652	136	1.389

Sui 12 comuni oggetto di finanziamento PNRR i volumi di acqua persi nel 2020 (anno base progetto) sono stati circa 50,5 milioni di mc, mentre nel 2023 sono stati circa 43,3, con una riduzione di circa il 14% dei volumi persi.

Bilancio idrico dei 12 Comuni all'interno del progetto PNRR (M2C4-I4.2)

	M1b	M1a	(Mln mc)
2020	45,01%	36,34	50.540.095
2021	42,14%	33,41	46.656.098
2022	42,08%	32,36	45.262.875
2023	41,19%	30,71	43.324.863

6.2.4 Autoconsumo idrico

[GRI 2-4; 303-3; 303-4; 303-5]

Publiacqua ha un doppio ruolo: è sia gestore del sistema idrico integrato sia utilizzatore finale d'acqua per uso civile (autoconsumo) negli edifici in cui opera il proprio personale. Tutta l'acqua utilizzata da Publiacqua per usi civili è potabile e viene scaricata direttamente nella rete fognaria, mentre i consumi idrici per uso industriale sono esclusivamente di processo. L'acqua consumata per usi civili¹⁴, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata negli uffici e nelle sedi, è pari a zero.

Acqua - Prelievo (mc) 2023	
Utilizzo per usi industriali	0
<i>di cui da corpi idrici superficiali</i>	0
<i>di cui da acquedotto</i>	0
<i>di cui da pozzi</i>	0
<i>di cui da altre fonti</i>	0
Utilizzo per usi civili	164.728
<i>di cui da corpi idrici superficiali</i>	0
<i>di cui da acquedotto</i>	164.728
<i>di cui da pozzi</i>	0
<i>di cui da altre fonti</i>	0
TOTALE ACQUA PRELEVATA	164.728

Acqua - Scarico (mc) 2023	
Acqua totale scaricata	164.728
<i>di cui in corpo idrico superficiale</i>	0
<i>di cui in fosso</i>	0
<i>di cui in fognatura</i>	164.728
<i>di cui in altre destinazioni</i>	0

¹⁴ Rif. ARERA RQTI_QT-Acquedotto [Wm,NF]



6.3 QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA EROGATA

CARATTERISTICHE QUALITATIVE DELLA RISORSA DISTRIBUITA [AMB03-MATERIALE]

[GRI 3-3]

Nel contesto del ciclo integrato delle acque, la verifica della qualità delle acque potabili e delle acque reflue è cruciale per garantire il rispetto degli obiettivi di tutela ambientale e della salute degli utenti, oltre che delle normative vigenti. I controlli di qualità sono affidati al Laboratorio di analisi interno, che analizza campioni prelevati giornalmente da una vasta rete di punti di prelievo e monitora costantemente la qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico, dalla captazione alla restituzione all'ambiente. Dal 2016, il Laboratorio di Publiacqua è accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, confermando l'impegno della Società nel garantire elevati standard di qualità dell'acqua¹⁵. Il Laboratorio ha continuato a svolgere un ruolo attivo nella formazione, accogliendo studenti in tirocinio pre/post-laurea e collaborando con l'Università di Firenze su progetti di ricerca e sviluppo relativi alla qualità dell'acqua e all'impiego dei materiali per i trattamenti. In particolare, prosegue l'attività a sostegno dei Piani di Sicurezza dell'Acqua con lo studio di sostanze "non target", cioè non oggetto di ordinario controllo, nelle acque potabili, in collaborazione con l'Università di Firenze.

6.3.1 Qualità e controlli delle acque destinate al consumo umano

[GRI 416-1; 416-2; 417-1; 417-2]

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati su tutta la filiera di trattamento internamente dal Laboratorio di Publiacqua ed esternamente dalle Aziende ASL. In particolare, Il D.Lgs.18/23 (che ha recepito la Direttiva Europea 2020/2184) entrato in vigore a marzo 2023 ha introdotto nuovi parametri chimici e microbiologici che entreranno in vigore dal 12 gennaio 2026, ma che già sono analizzati presso il Laboratorio di Publiacqua.

¹⁵ L'accreditamento, raggiunto in anticipo rispetto alla scadenza di legge fissata al 31/12/2019, ha permesso di ampliare l'attività del laboratorio verso l'esterno, in particolare nei confronti di altri gestori del servizio idrico e di enti.

Internamente il controllo è articolato in bacini territoriali, definiti sulla base della geolocalizzazione di reti e impianti, all'interno dei quali sono monitorate le risorse grezze in fase di captazione, la qualità dell'acqua lungo la filiera dei trattamenti di potabilizzazione e lungo la rete di distribuzione. I bacini individuati sono circa quattrocento e per ciascuno di essi sono pubblicati semestralmente i valori medi per tutti i parametri di legge analizzati. I dati analitici sono pubblicati semestralmente sul sito aziendale, dove si possono verificare i valori dei parametri dell'etichetta di qualità dell'acqua fornita alla propria utenza mediante l'indirizzo di fornitura. L'etichetta dell'acqua di rubinetto è pubblicata dal 2012 anche sulle bollette.

Etichetta valori parametri H2O¹⁶

Parametri H2O	Unità di misura	Limiti di legge	Valore 2023
pH	unità pH	6,5-9,5	8,0
Alcalinità	mg/l HCO ₃	-	234
Durezza totale	°F	15-50	25
Ammonio	mg/l	0,5	< 0,05
Arsenico	µg/l	10	<1
Calcio	mg/l	-	53
Cloro residuo	mg/l Cl ₂	-	0,00
Cloruro	mg/l	200	43
Conducibilità	µS/cm	2.500	495
Fluoruro	mg/l	1,5	<0,20
Magnesio	mg/l	-	16
Manganese	µg/l	50	<4
Nitrato	mg/l	50	5
Nitrito	mg/l	0,1	<0,01
Potassio	mg/l	-	1
Residuo fisso	mg/l	1.500	354
Sodio	mg/l	200	25
Solfato	mg/l	250	44

Esternamente i controlli della Asl sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 18/23 e sono effettuati attraverso campionamenti in uscita dagli impianti di potabilizzazione e lungo la rete di distribuzione.

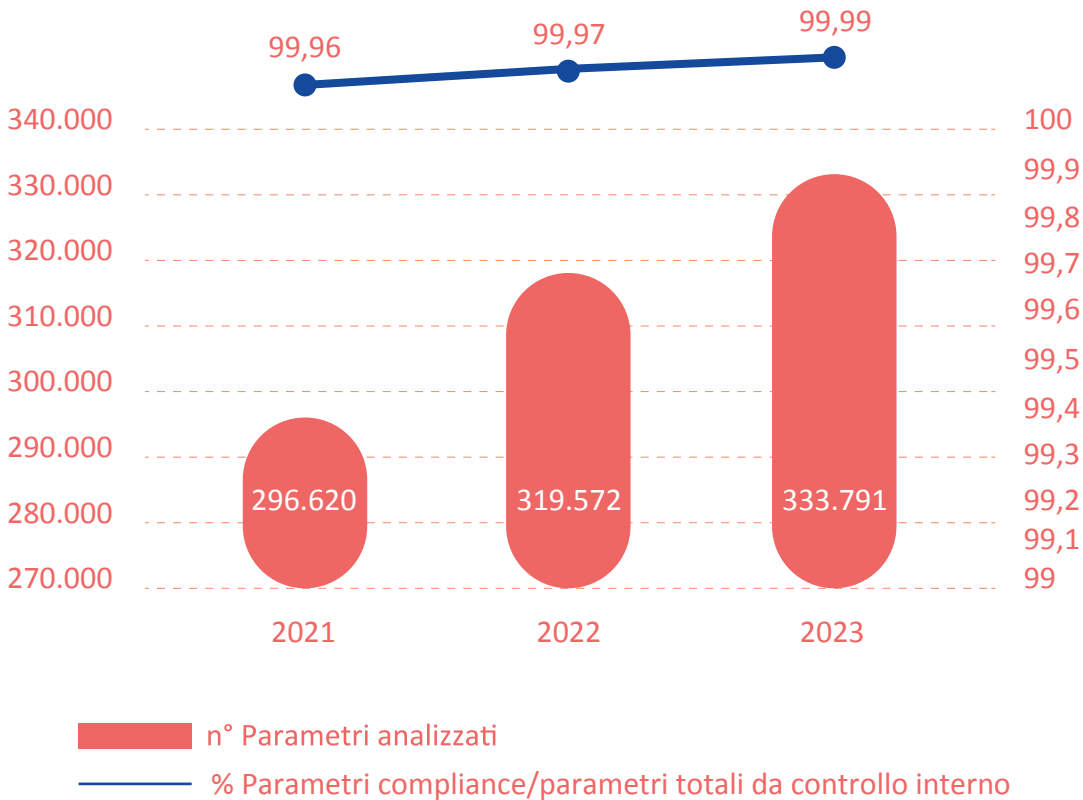
Publiacqua nel corso del 2023 ha svolto analisi di controllo su circa 334 mila parametri di acqua potabile (+4,4% rispetto al 2022) e su oltre 9.200 campioni provenienti da 1.252 punti di campionamento. Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 31.953 parametri (+8,6% rispetto al 2022). Con riferimento alla grandezza CACQ_tot – RQTI ARERA, che ricomprende anche le attività di controllo e verifica sui Fontanelli Alta Qualità, sono stati complessivamente eseguiti 17.103 campioni (+55% rispetto al 2022). L'evidenza delle percentuali di conformità prossime al 100% conferma l'efficacia dei processi attivati a tutela e garanzia della qualità della risorsa erogata.

¹⁶ Dati campionamento in uscita impianto Anconella Firenze nel 2° semestre 2023, in conformità alla delibera ARERA sulla pubblicizzazione dei dati di qualità dell'acqua.

Controlli analitici sull'acqua potabile

	2021	2022	2023
Finali - n° punti campionamento	744	746	740
Finali - n° campioni	4.406	4.887	5.444
Finali - n° parametri	183.380	197.962	202.956
Totali - n° punti campionamento	1.251	1.262	1.252
Totali - n° campioni	8.117	8.619	9.294
Totali - n° parametri	296.620	319.572	333.791
Parametri fuori standard/parametri totali da controllo interno (%)	0,04%	0,03%	0,01%
Parametri fuori standard da controllo ASL (n°)	87	58	73

Controlli analitici sull'acqua potabile 2021-2023



Nel corso del 2023, Publiacqua ha proseguito il monitoraggio dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili, seguendo le direttive dell'Autorità Idrica Toscana. I risultati di questi controlli sono resi disponibili e aggiornati sul sito web dell'azienda e dell'AIT.

6.3.2 Piano di sicurezza dell'acqua (PSA)

[GRI 2-29; 413-1; 416-1]

Il Water Safety Plan (Piano di Sicurezza dell'Acqua, PSA) è un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per valutare e gestire i rischi legati alla fornitura di acqua potabile, dalla captazione fino all'utente finale, al fine di garantire la sicurezza delle risorse idriche e ridurre i pericoli per la salute umana. La Direttiva UE 2020/2184, nota come Drinking Water Directive (DWD), ha introdotto nuovi parametri per il monitoraggio delle acque potabili, richiedendo agli Stati membri di adeguarsi entro il 2022 e di valutare e gestire i rischi entro il 2029. Publiacqua ha completato nel dicembre 2020 la documentazione relativa al Piano di Sicurezza dell'Acqua di Firenze, centrato sui suoi impianti principali di captazione e produzione. Questo piano, il primo a livello nazionale per sistemi idrici su larga scala che utilizzano acqua di superficie, copre circa il 34% delle utenze servite. La pianificazione continua per estendere questo approccio di valutazione e gestione del rischio a tutto il territorio gestito, in linea con la Direttiva UE 2020/2184.

6.3.3 Investimenti per la qualità tecnica (RQTI M3)

Nel 2023 Publiacqua non ha raggiunto gli obiettivi fissati da ARERA a causa dell'evento alluvionale del novembre 2023 che ha colpito alcuni comuni gestiti. A seguito dell'alluvione, che ha interessato anche impianti idrici, Publiacqua, a mero titolo precauzionale, ha infatti richiesto ai comuni coinvolti di emettere ordinanze di non potabilità in attesa dei risultati delle analisi di potabilità dell'acqua erogata. In assenza di questo evento di forza maggiore l'incidenza dell'indicatore M3a sarebbe stata pari a zero con conseguente raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

			2021	2023	Obiettivo ARERA 2023	Obiettivo ARERA 2023 - Raggiunto
M3 Qualità dell'acqua erogata	M3a (%)	Incidenza ordinanze di non potabilità	0,0000	0,12	0,0000	NO
	M3b (%)	Tasso di campioni non conformi da controlli interni	0,97	0,26	0,74	
	M3c (%)	Tasso di parametri non conformi da controlli interni	0,09	0,03	0,09	
	Classe di appartenenza		C	E	C	
	Investimenti realizzati		2.000.000 €	1.345.571 €		

6.4 IL SISTEMA FOGNARIO-DEPURATIVO

*CARATTERISTICHE QUALITATIVE DEGLI SCARICHI IDRICI [AMB02-MATERIALE]
DEPURAZIONE DELLE ACQUE [AMB04-MATERIALE]*

6.4.1 Il sistema di raccolta delle acque reflue

[GRI 2-29; 413-1; 413-2]

Le acque utilizzate dalle utenze vengono convogliate nella rete fognaria di Publiacqua, composta principalmente da tubazioni per fognatura mista a gravità e impianti di sollevamento. La lunghezza totale della rete fognaria gestita da Publiacqua supera i 3.850 chilometri. Nel corso del 2023, sono stati sostituiti e ampliati 3,31 chilometri di rete fognaria.

La rete fognaria

	2021	2022	2023
Servizio Fognario: Rete Totale	3.738	3.833	3.875
Servizio Fognario: Rete Fognaria	3.256	3.415	3.457
Servizio Fognario: Collettori	482	489	488
Servizio Fognario: Rete area FI-CH	1.177	1.204	1.225
Servizio Fognario: Rete area MU-VA	934	985	994
Servizio Fognario: Rete area PO-PT	1.627	1.644	1.656
Servizio Fognario: Allacciamenti	2.599	2.598	2.613
Servizio Fognario: Rete di nuova installazione	35,2	14,3	3,3
Servizio Fognario: Rete sostituita e/o bonificata	8,7	7,8	12,7

Infrastrutture servizio fognario

	2021	2022	2023
Impianti di Sollevamento	243	290	315
Paratoie	57	60	58
Scolmatori(di by-pass impianti dep. e di rete)	1.156	1.268	1.321

6.4.2 Il sistema depurativo

[GRI 2-29; 413-1; 413-2]

L'ultima fase del processo gestito prevede il trattamento per rendere le acque reflue idonee ad essere restituite all'ambiente. La depurazione biologica delle acque reflue si basa sull'utilizzo di colonie batteriche spontanee prevalentemente contenute in reattori a fanghi attivi che crescono, alimentate dalla stessa acqua reflua e rifornite artificialmente di ossigeno, in impianti dedicati. Parte del carico organico biodegradabile in ingresso (misurato come Chemical Oxygen Demand – C.O.D.), viene metabolizzato dai microrganismi e trasformato in CO₂, mentre il rimanente viene utilizzato per creare nuova biomassa, che viene poi allontanata come rifiuto (fanghi di supero). Oltre al contenuto di sostanza organica, nel caso degli impianti più grandi (con capacità di trattamento maggiore di 2.000 Abitanti Equivalenti), viene spinto il trattamento per ottenere anche la rimozione di azoto e fosforo utilizzando prodotti chimici per l'apporto di carbonio facilmente biodegradabile per il processo di denitrificazione e coagulante per l'abbattimento dei fosfati. Al 31/12/2023 gli impianti in funzione sono 125¹⁷ (tra cui tre dotati di digestione anaerobica nella linea trattamento fanghi). L'impianto più importante è quello di San Colombano - asservito a tutta l'Area Metropolitana Fiorentina (comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Calenzano, Campi, Signa, Lastra a Signa, Scandicci, Bagno a Ripoli) - da cui viene trattato, in termini volumetrici, circa il 70% dei reflui complessivamente raccolti da Publiacqua.

Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

	2021		2022		2023	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >50.000 AE	5	4,0%	5	4,0%	5	4,0%
potenzialità 10.000-50.000 AE	6	4,8%	7	5,6%	7	5,6%
potenzialità 5.000-10.000 AE	7	5,6%	8	6,3%	8	6,3%
potenzialità 2.000-5.000 AE	14	11,2%	14	11,1%	14	11,1%
potenzialità <2.000 AE	93	74,4%	92	73,0%	91	72,2%
Totale	125		126		125	
Volume da processo depurazione* mc	98.316.749		93.447.840		101.058.852	

*Det. 5/2016 - ARERA: grandezza 4.2.5.11

¹⁷ Vi sono ricomprese 27 vasche Imhoff.

Le acque depurate sono scaricate al 100% in corsi d'acqua superficiali. Nel corso dell'esercizio 2023 sono stati eliminati 49 scarichi diretti in ambiente. Negli ultimi cinque anni, attraverso il potenziamento dell'attività di collettazione fognaria sono stati rimossi 249 scarichi diretti, con una riduzione stimata di circa il 58% del volume scaricato direttamente in ambiente¹⁸.

Scarichi diretti in ambiente

		2021	2022	2023
Scarichi diretti in ambiente al 31.12	n°	606	544	495
AE relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12	n°	52.318	37.467	29.530
Volume da scarichi diretti in ambiente*	mc	3.819.214	2.735.091	2.155.693

FOCUS: SAN COLOMBANO-CASE PASSERINI

L'impianto di San Colombano nasce come risposta alle esigenze di trattamento dell'acqua di scarico dell'Area Metropolitana Fiorentina, comprendente i comuni di Firenze, Campi Bisenzio, Calenzano, Sesto Fiorentino, Signa, Lastra a Signa e Scandicci. Situato sul lato sinistro dell'Arno, raccoglie il liquame fognario proveniente da entrambe le sponde, per una necessità di trattamento valutata in 600.000 AE. La parte del liquame proveniente dalla sponda destra oltrepassa il fiume, mediante la stazione di sollevamento all'impianto, attraverso una tubazione subacquea di 4 mt di diametro nella quale, tra l'altro, sono alloggiati, tre tubi di adduzione, rispettivamente del diametro di 700, 1200 e 1400 mm. Sulla sponda sinistra, invece, dal 2014 i reflui vengono collettati all'Impianto attraverso ERSA (l'Emissario in Riva Sinistra d'Arno). Il refluo proveniente dalle stazioni di sollevamento e da ERSA viene grigliato (griglie grossolane e fini) e sottoposto a trattamenti di dissabbiatura e disoleatura per passare infine al trattamento nei reattori biologici presenti nei tre "lotti" in cui è suddiviso l'impianto, ognuno dei quali dispone di vasche costituite da 4 linee parallele delle dimensioni di circa 34.000 mc. Al termine del ciclo di trattamento l'acqua depurata e controllata viene restituita all'Arno.

¹⁸ La classificazione degli scarichi è consultabile in Appendice n. 4.

* Volume da scarichi diretti => stimato come n. AE (dal totale degli AE relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12) * 200 l/ab g * 365 / 1.000

6.4.3 Controlli analitici su acque reflue ed efficienza depurativa

[GRI 416-1; 416-2]

Controlli delle acque depurate

Le acque reflue vengono raccolte e coltivate agli impianti di trattamento di reflui civili, dove vengono depurate dal consistente carico organico che le caratterizza e restituite alle matrici ambientali e, quindi, reinserite nel ciclo idrogeologico con caratteristiche tali da non apportare danni all'ambiente. Analogamente alle attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, il Laboratorio di Publiacqua esegue controlli interni sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

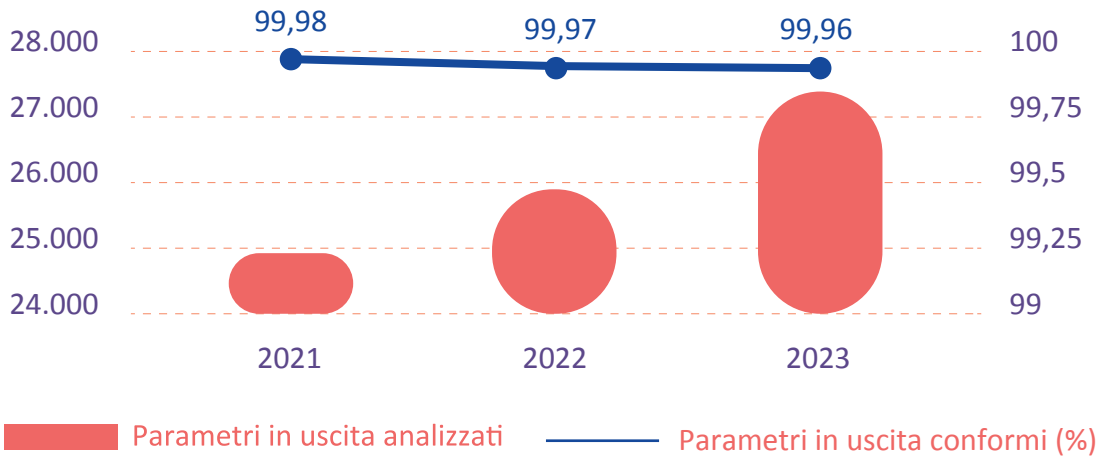
Un secondo livello di controllo è effettuato esternamente dall'Agenzia Regionale per la protezione ambientale (ARPAT) che valuta la conformità degli impianti di depurazione rispetto ai limiti imposti nelle autorizzazioni allo scarico, la loro adeguatezza rispetto al trattamento del carico inquinante in ingresso ed effettua il controllo dei parametri di qualità previsti dalla normativa in vigore sulle acque depurate prima del loro recapito nelle matrici ambientali.

Nel 2023, Publiacqua ha incrementato i controlli sulle acque reflue per il processo depurazione nel suo complesso, analizzando oltre 62.000 parametri (+11% rispetto al 2022) mediante il prelievo di 3.410 campioni da 306 punti di campionamento. Nello specifico, i controlli interni riferite ai soli parametri "in uscita" (restituzione in ambiente dell'acqua depurata) hanno confermato gli alti standard di sicurezza ambientale del sistema depurativo di Publiacqua con il 99,96% di parametri conformi ai limiti di legge.

Controlli analitici acque reflue e depurate

	2021	2022	2023
Totali - punti di campionamento	223	311	306
Totali - campioni	2.827	3.343	3.410
Totali - parametri	38.676	55.794	62.156
Uscita - punti di campionamento	88	92	91
Uscita - campioni	1.552	1.706	1.800
Uscita - parametri	24.906	25.263	27.506
Parametri fuori standard da controllo ARPAT	0	7	3
Parametri fuori standard da controllo interno	6	7	10
<i>di cui impianto di San Colombano</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>di cui impianti >50.000 AE (escluso San Colombano)</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>di cui impianti 10.000-50.000 AE</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>di cui impianti 2.000-10.000 AE</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>

Controlli acque depurate 2021-2023



Controlli dei fanghi

Oltre che sulle acque depurate sono effettuati controlli anche sulle linee trattamento fanghi dei principali impianti di depurazione per verificare l'efficienza e la produzione di fanghi di supero, ovvero il prodotto del processo di depurazione, successivamente oggetto di gestione come rifiuto nel rispetto delle normative vigenti.

Controlli analitici fanghi

	2021	2022	2023
Fanghi - punti di campionamento	24	32	34
Fanghi - campioni	124	141	189
Fanghi - parametri	9.572	13.066	21.173
Fanghi - parametri fuori standard da controllo interno	0,09%	0,05%	0,03%

Controlli degli scarichi industriali

[GRI 303-2]

Sono inoltre stati effettuati 279 controlli degli scarichi in pubblica fognatura da parte delle utenze produttive (753 utenze nel 2023) con l'obiettivo di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

Monitoraggio del sistema depurativo

Come evidenziato nelle tabelle successive, riferite agli impianti con maggiore potenzialità, il costante monitoraggio del sistema depurativo ha permesso di raggiungere ogni anno buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti, andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente.

¹⁸ La classificazione degli scarichi è consultabile in Appendice n. 4.

Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

	2021		2022		2023	
	t cod	%	t cod	%	t cod	%
potenzialità >50.000 AE	11.208,5	75,5%	10.622,5	75,2%	11.445,3	75,4%
potenzialità 10.000-50.000 AE	1.789,8	12,1%	1.806,0	12,8%	2.193,6	14,5%
potenzialità 5.000-10.000 AE	791,2	5,3%	617,2	4,4%	595,0	3,9%
potenzialità 2.000-5.000 AE	491,1	3,3%	560,3	4,0%	503,5	3,3%
potenzialità <2.000 AE	570,7	3,8%	520,8	3,7%	433,4	2,9%
Totale CODin	14.851		14.127		15.171	
Totale CODout	1.691		1.468		1.347	
<i>Riduzione COD su tot ingresso</i>	-88,6%		-89,6%		-91,1%	

Media valori parametri in uscita¹⁹

Parametro	2021	2022	2023
	media dei valori (mg/l)	media dei valori (mg/l)	media dei valori (mg/l)
BOD5	2,1	2,3	2,5
COD	17,1	16,5	13,5
SST	4,7	4,8	6,2
NH4+	1,1	1,1	0,9
Fosforo	0,8	0,9	0,8

Media parametri efficienza depurativa²⁰

	media dei valori (%) 2021	media dei valori (%) 2022	media dei valori (%) 2023
	100x(CODin - CODout)/CODin	88,4	89,3
100x(SSTin-SSTout)/SSTin	93,9	92,7	90,8
100x(NH4+in - NH4+out)/ NH4+in	95,8	96,7	96,7
100x(PO4-3in -PO4-3out)/ PO4-3in	73,0	73,4	74,3

¹⁹ Riferita ai principali 39 depuratori per dimensione operativa, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua.

²⁰ Riferita ai principali 39 depuratori per dimensione, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua ed il 96% del carico organico.

6.4.4 Investimenti per la qualità tecnica (RQTI M4 e M6)

Nel 2023 Publiacqua non ha raggiunto gli obiettivi fissati da ARERA relativi all'indicatore M4 a causa dell'evento alluvionale del novembre 2023 che ha colpito alcuni comuni gestiti. A seguito dell'alluvione, si è infatti determinata la rottura di alcune infrastrutture fognarie con conseguente sversamento in ambiente del refluo collettato.

			2021	2023	Obiettivo ARERA 2023	Obiettivo ARERA 2023 - Raggiunto
M4 Adeguatezza del sistema fognario	M4a (n/100km)	Frequenza di allagamenti e/o sversamenti da fognatura	1,82	2,48	1,68	NO
	M4b (%)	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	0,70	0,53	0,69	
	M4c (%)	Controllo degli scaricatori di piena	2,80	2,35	2,80	
	Classe di appartenenza		E	E	E	
	Investimenti realizzati		8.500.000 €	15.493.323 €		

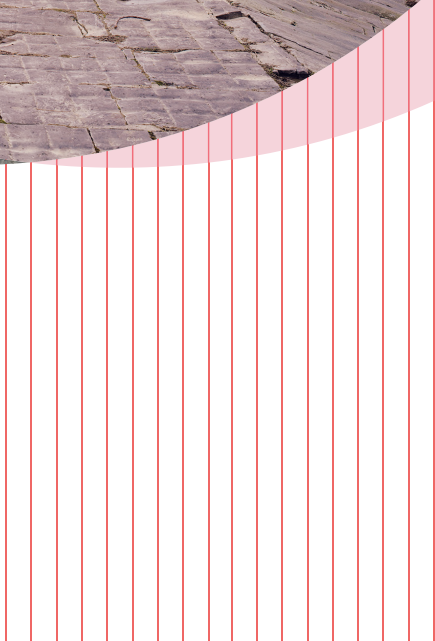
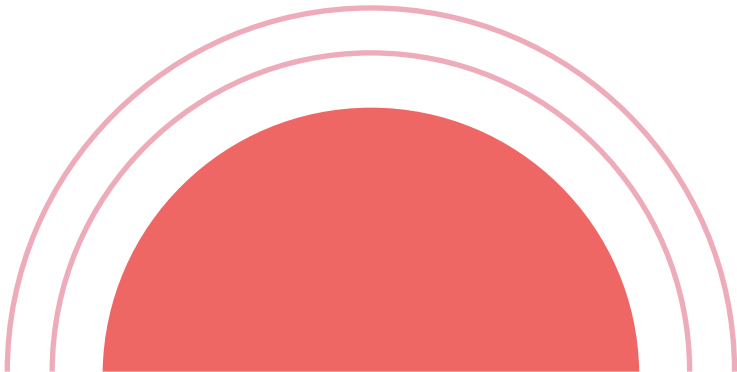
L'efficienza gestionale, la capillarità dei controlli analitici e gli investimenti realizzati negli anni hanno consentito di ridurre in maniera significativa l'incidenza dei campioni, permettendo il raggiungimento degli obiettivi di riduzione fissati da ARERA.

			2021	2023	Obiettivo ARERA 2023	Obiettivo ARERA 2023 - Raggiunto
M6 Qualità dell'acqua depurata	M6 (%)	Indice tra campioni con superamenti di uno o più parametri su totale dei campioni effettuati dal gestore sulle acque reflue in uscita	3,81	2,01	3,43	SI
	Classe di appartenenza		B	B	B	
	Investimenti realizzati		4.200.000 €	4.566.150 €		

IMPATTO

AMBIENTALE

[GRI 2-4; 2-6]



Prodotti chimici per la produzione di acqua potabile

	2021	2022	2023
	ton	ton	ton
Acido fosforico	18	16	20,4
Acido acetico	112	66	85,4
Acido cloridrico	402	429	493,8
Acido solforico	609	528	522,1
Anidride Carbonica	649	740	712,5
Antiscalante	1	1	0,9
Carbone*	166	114	62,0
Cloruro ferroso	37	27	36,3
Flocculante (policloruro di alluminio)	5.028	4.606	4.353,4
Ossigeno	76	19	37,4
Purate	414	345	322,8
Sodio clorito	349	409	480,4
Sodio idrossido	1	0	0,5
Sodio ipoclorito	1.097	1.160	961,4

*Nel corso dell'esercizio 2023 per le attività di processo è stato utilizzato carbone "rigenerato" per complessive 452,7 tonnellate (201 tonnellate nel 2022).

7.1.2 Utilizzo di prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue

Per quanto riguarda i processi di depurazione è continuato il processo di ottimizzazione per l'abbattimento dei nutrienti quali azoto e fosforo, puntando a dosaggi puntuali e legati alla effettiva necessità, con evidente miglioramento del Macro-indicatore M6 di Qualità Tecnica ARERA (paragrafo 6.4.4).

Prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue

	2021	2022	2023
	ton	ton	ton
Antischiuma	12	12,6	5,5
Acido formico	2	1,3	0,3
Calce idrata	693	567,7	55,8
Flocculante (policloruro di alluminio)	4.122	4.203,9	4.478,1
Ipoclorito di Sodio	64	47,9	59,7
Polielettrolita	307	323,9	199,9
Cloruro ferrico	29	25,4	4,0
Cloruro ferroso	5	2,3	6,4
Acido acetico	684	765,1	867,8
Acido citrico	5	21,7	26,9

7.2 GESTIONE RIFIUTI E FANGHI

GESTIONE DEI RIFIUTI [AMB06-RILEVANTE]

[GRI 2-4; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

Publiacqua nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, opera con rigoroso rispetto dell'ambiente perseguendo un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento. Nella gestione dei rifiuti Publiacqua privilegia, laddove possibile, il recupero rispetto allo smaltimento in discarica. Questo approccio ha permesso all'azienda di ottenere un positivo risultato nella disciplina della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico da parte di ARERA. Nel macro-indicatore di qualità tecnica previsto dall'Autorità per valutare la quantità di fanghi da depurazione conferiti a smaltimento rispetto alla quantità totale di fanghi prodotti Publiacqua si colloca in classe A, quella più virtuosa. L'evento alluvionale ha comunque avuto una ripercussione negativa sulla grandezza MFt (riferita al quantitativo totale "tal quale" in uscita dai depuratori).

			2021	2023	Obiettivo ARERA 2023	Obiettivo ARERA 2023 - Raggiunto
M5 Smaltimento fanghi in discarica	M5 (%)	Indice sostanza secca smaltita in discarica su sostanza secca in uscita da ogni impianto	6,91	10,15		SI
	SS%		25,00	23,66		
	MF[t]		1.830	2.666	1.830	
	Classe di appartenenza		A	A	A	
	Investimenti realizzati		100.000 €	1.240.766 €		

7.2.1 Quantità di rifiuti prodotti

La produzione complessiva di rifiuti nell'anno 2023 è stata di 34.084 tonnellate (-9,2% rispetto al 2022), con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi, che hanno rappresentato il 99,85% in peso del totale. La produzione totale di rifiuti è imputabile per oltre il 23% ai processi di potabilizzazione e per circa il 76% a processi di depurazione.

La natura stessa delle attività svolte dall'Azienda, ovvero potabilizzazione di acque provenienti da corsi idrici superficiali e depurazione delle acque reflue urbane, implica infatti la produzione di notevoli quantità di rifiuti detti "di processo", in buona parte fanghi disidratati, tipicamente classificati come non pericolosi.

La produzione complessiva dei rifiuti di processo (fanghi di depurazione e di potabilizzazione, vaglio, sabbie e carbone attivo esausto) nel 2023 ammonta complessivamente a 33.973 tonnellate (di cui 31.306 tonnellate rappresentate da fanghi) pari al 99,7% del quantitativo totale di rifiuti prodotti.

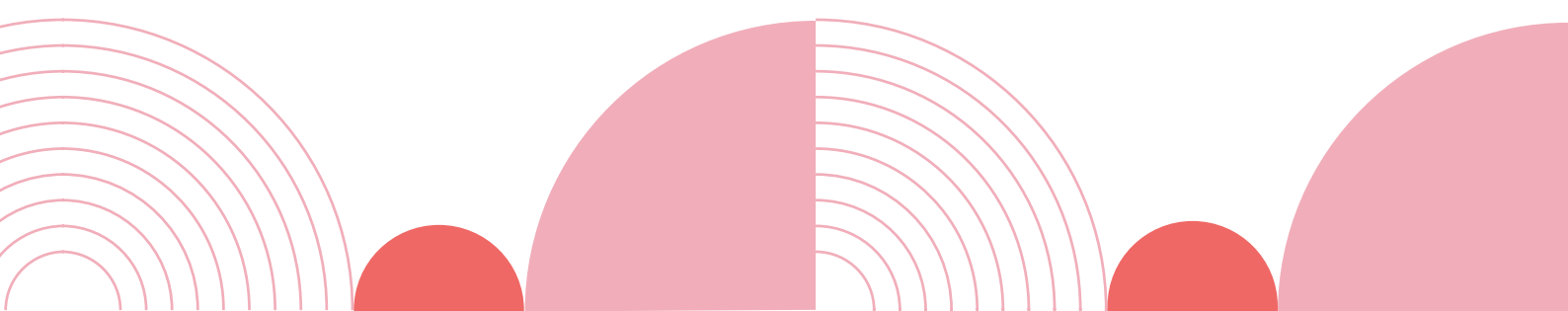
Il valore dei rifiuti pericolosi nel 2023 si attesta a 49,6 tonnellate (pari allo 0,15% della produzione totale), rispetto ai quali non si segnalano prodotti significativi.

Rifiuti prodotti ²²

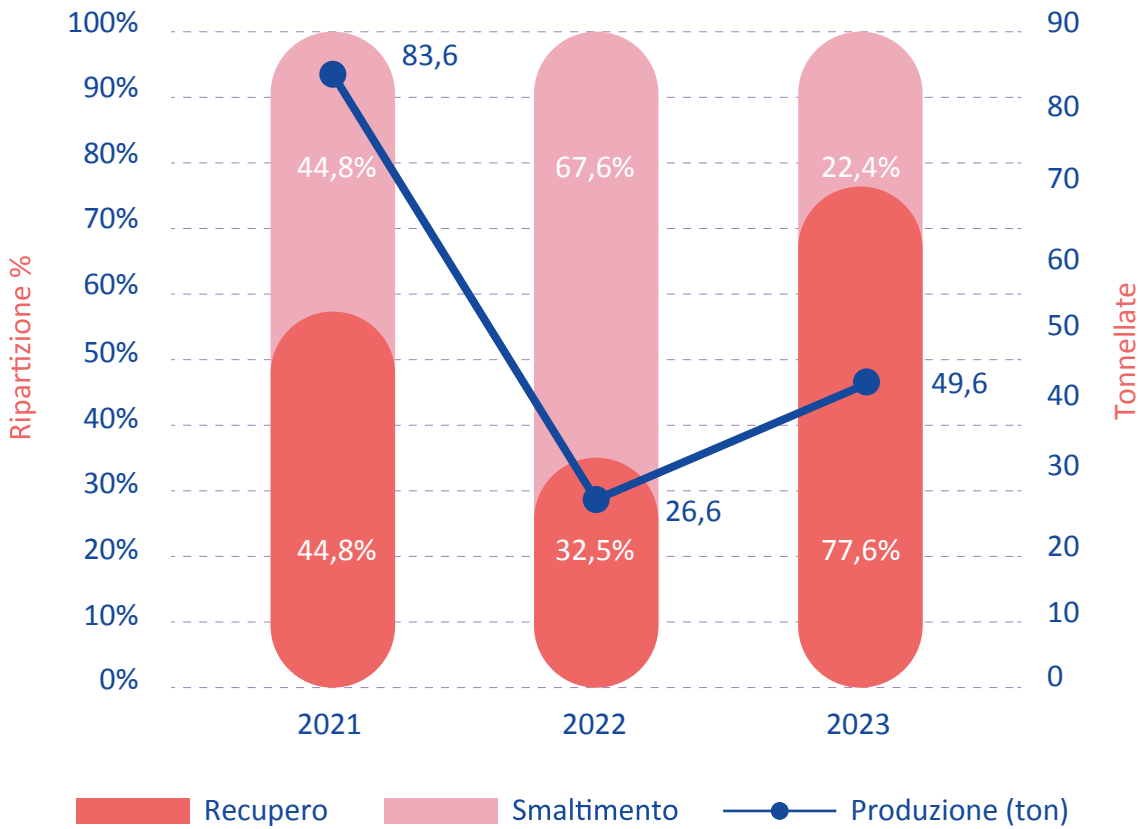
		2021	2022	2023
Rifiuti Pericolosi	ton	83,6	26,6	49,6
<i>% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti</i>	<i>%</i>	<i>0,21%</i>	<i>0,07%</i>	<i>0,15%</i>
Rifiuti Non Pericolosi	ton	39.330	37.540	34.034
<i>% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti</i>	<i>%</i>	<i>99,79%</i>	<i>99,93%</i>	<i>99,85%</i>
Produzione totale rifiuti (pericolosi+non pericolosi)	ton	39.414	37.567	34.084
<i>di cui da processo di depurazione</i>	<i>%</i>	<i>81,8%</i>	<i>82,0%</i>	<i>76,24%</i>
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	<i>%</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,002%</i>
<i>di cui da processo di fognatura</i>	<i>%</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,0%</i>	<i>0,03%</i>
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	<i>%</i>	<i>17,8%</i>	<i>17,8%</i>	<i>23,49%</i>
<i>di cui da altro</i>	<i>%</i>	<i>0,3%</i>	<i>0,2%</i>	<i>0,24%</i>
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	ton	39.223	37.472	33.973
<i>% su produzione totale rifiuti non pericolosi</i>	<i>%</i>	<i>99,7%</i>	<i>99,8%</i>	<i>99,8%</i>
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	ton	6.991	6.687	7.995
<i>% su produzione totale rifiuti non pericolosi</i>	<i>%</i>	<i>17,8%</i>	<i>17,8%</i>	<i>23,5%</i>
Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	ton	32.232	30.785	25.978
<i>% su produzione totale rifiuti non pericolosi</i>	<i>%</i>	<i>82,0%</i>	<i>82,0%</i>	<i>76,3%</i>
Fanghi produzione totale	ton	36.107	35.605	31.306
Fanghi da processi di potabilizzazione	ton	5.234	5.874	6.734
<i>% su produzione totale fanghi</i>	<i>%</i>	<i>14,5%</i>	<i>16,5%</i>	<i>21,5%</i>
Fanghi da processi di depurazione	ton	30.874	29.731	24.572
<i>% su produzione totale fanghi</i>	<i>%</i>	<i>85,5%</i>	<i>83,5%</i>	<i>78,5%</i>
di cui da depuratore di San Colombano	ton	14.787	15.696	13.511
<i>% San Colombano su totale fanghi da processi depurazione</i>	<i>%</i>	<i>47,9%</i>	<i>52,8%</i>	<i>55,0%</i>

*dati provenienti da anthea

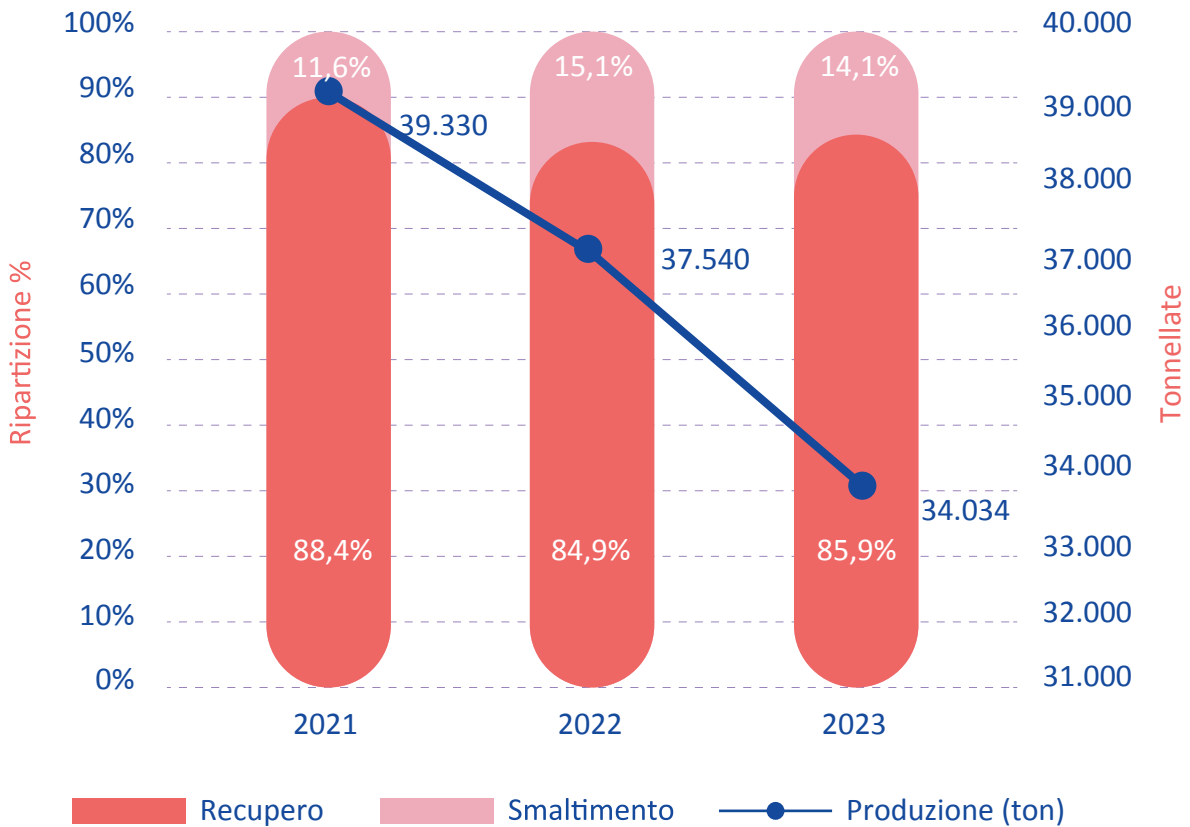
²² Gestione dati effettuata con su gestionale Anthea.



Rifiuti pericolosi



Rifiuti non pericolosi



7.2.2 Rifiuti smaltiti e recuperati

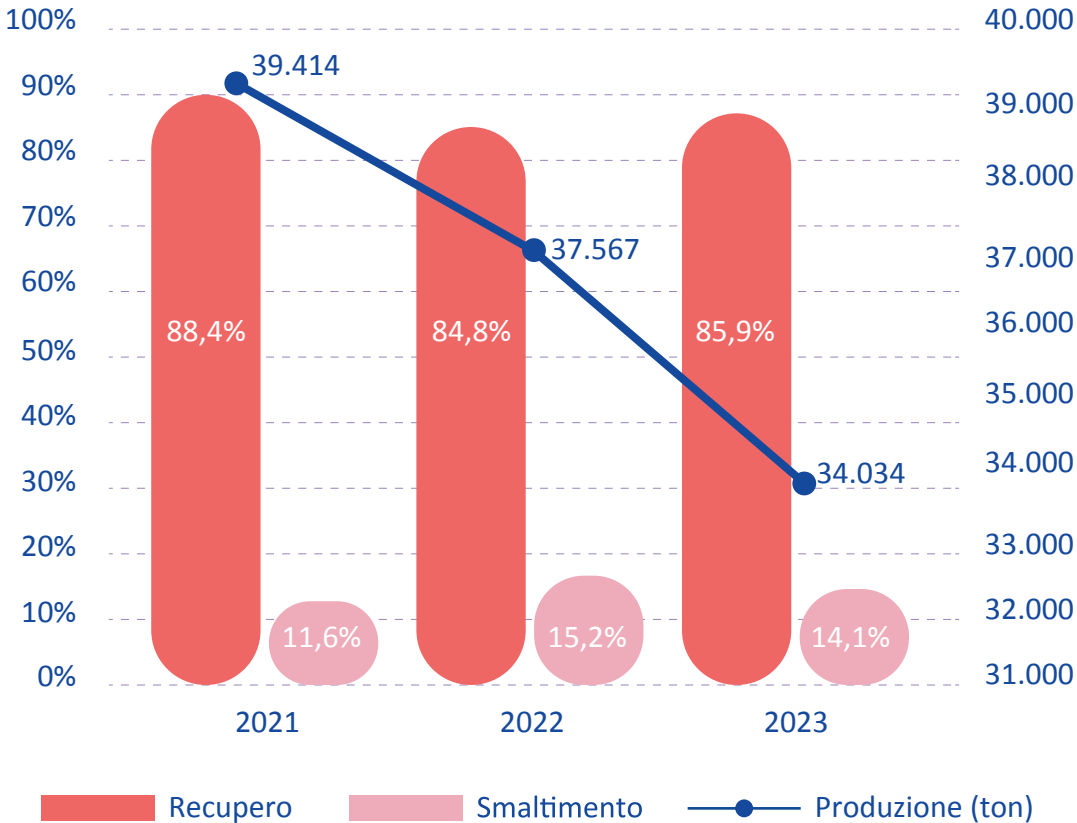
Per la gestione del trasporto e dello smaltimento/recupero dei rifiuti di propria produzione, Publiacqua si affida ad una pluralità di aziende, debitamente autorizzate allo svolgimento dei servizi richiesti. La valutazione circa l'effettivo possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle mansioni inerenti la loro gestione da parte di soggetti terzi è articolato in due momenti:

- ex ante, tramite l'inserimento di specifici requisiti autorizzativi all'interno dei capitolati di gara;
- in corso d'opera, attraverso il controllo dei dati da riportare sui formulari di trasporto dei rifiuti. Infatti, per la totalità dei contratti gestiti dall'Ufficio Gestione Rifiuti di Publiacqua, i formulari vengono precompilati ed emessi direttamente dall'ufficio stesso, che effettua un controllo sulle autorizzazioni dei soggetti trasportatori e destinatari comunicati dal fornitore in fase di programmazione del ritiro.

Quantità di rifiuti recuperati/smaltiti

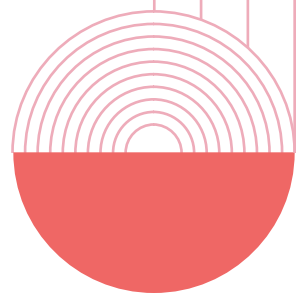
	2021		2022		2023	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	34.830	88,4%	31.868	84,8%	29.271	85,9%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	46,1	0,13%	8,6	0,03%	38,5	0,13%
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	34.784	99,87%	31.859	99,97%	29.232	99,87%
Smaltimento	4.584	11,6%	5.699	15,2%	4.813	14,1%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	37,5	0,8%	18,0	0,3%	11,1	0,2%
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	4.546	99,2%	5.681	99,7%	4.802	99,8%
Totale	39.414		37.567		34.084	

Destinazione rifiuti



Categorie di rifiuti recuperati/smaltiti

Categoria recupero/smaltimento	Codici R - D (D.Lgs 152/2006)	2021	2022	2023
Messa in riserva/stoccaggio terzi	R13	22.055	21.941	17.680
Spandimento agricoltura	R10	30	592	0
Recupero energia	R1	0	0	0
Riciclo/recupero di sostanze organiche non utilizzate	R3	10.470	7.850	6.741
Altre categorie	R*	2.275	1.485	4.850
Totale Rifiuti Recuperati		34.830	31.868	29.271
Discarica	D1	0	0	0
Trattamento biologico	D8	33	0	118
Trattamento fisico-chimico	D9	313	1.782	1.639
Deposito preliminare	D15	1.464	1.040	1.287
Raggruppamento preliminare	D13	2.773	2.877	1.769
Altre categorie	D*	0	0	0
Totale Rifiuti Smaltiti		4.584	5.699	4.813
TOTALI		39.414	37.567	34.084



7.2.3 Rifiuti e consumi nelle sedi

Publiacqua, già da alcuni anni è impegnata in azioni ed iniziative sostenibili, finalizzate al coinvolgimento dei propri dipendenti verso il rispetto dell'ambiente. In ogni sede o presidio operativo aziendale sono disponibili isole dedicate alla raccolta differenziata.

Nel corso dell'anno 2023 in alcune zone del Comune di Firenze Alia ha provveduto alla sostituzione dei cassonetti per la raccolta differenziata con cassonetti di nuova generazione dotati di apertura elettronica tramite chiave, sostituzione che è stata eseguita anche per le sedi di Publiacqua site in via Villamagna ai civici 25, 39 e 90/C.

Tramite la collaborazione con Alia sono state inoltre modificate le seguenti gestioni inerenti i rifiuti urbani prodotti presso alcuni impianti di Publiacqua: al potabilizzatore di Mantignano, come anche presso il depuratore Torre, è stata adottata la raccolta differenziata tramite porta a porta; presso il depuratore di San Colombano, sono stati adeguati i cassoni per la raccolta differenziata ed indifferenziata; presso l'ITF Case Passerini è stato ripristinato il servizio di raccolta; presso il potabilizzatore Mantignano, sono stati incrementati il numero dei raccoglitori per la raccolta differenziata dotandone ogni piano degli edifici.

Con l'obiettivo di massimizzare il recupero dei rifiuti, in partnership con Re-Cig è proseguito il progetto di recupero di materiale dai mozziconi di sigaretta. A tale scopo, nelle sedi operative interessate dal maggior transito di personale sono disposti appositi "Smokers Point" dai quali il rifiuto viene periodicamente prelevato per essere avviato a recupero. Nel 2023 sono stati raccolti complessivamente 10,7 kg di mozziconi (codice CER 20.03.99), corrispondenti a 35.663 sigarette equivalenti e la cui lavorazione da parte della ditta Re-Cig ha prodotto 5,35 Kg di materiale plastico Re-Ca®. Sulla base dei dati forniti da Re-Cig tale operazione di recupero di materiale ha comportato il risparmio di 25,57 Kg di CO2 equivalente.

Per limitare il consumo di plastica in ogni sede o presidio operativo aziendale sono installati erogatori di acqua direttamente collegati alla rete e capaci di garantire acqua controllata e di ottima qualità mediante bicchieri biodegradabili. Per favorirne l'uso tutto il personale ha beneficiato di borracce in acciaio riutilizzabili.

7.2.4 ITL San Donnino

L'impianto trattamento liquami San Donnino, soggetto ad autorizzazione integrata ambientale, è autorizzato al trattamento di rifiuti per un quantitativo complessivo massimo di 100.000 tonnellate/anno e 400 tonnellate/giorno, per le seguenti tipologie di rifiuto:

- codice CER 20.03.04 fanghi dalle fosse settiche;
- codice CER 20.03.03 residui della pulizia stradale;
- codice CER 20.03.06 rifiuti della pulizia delle fognature.

Nel 2023 l'impianto ha ricevuto complessivamente 13.524 tonnellate di cui:

- 13.293 tonnellate del codice CER 20.03.04
- 231 tonnellate del codice CER 20.03.06

Il quantitativo di rifiuti di processo in uscita dall'impianto nel 2023 è stato pari a 1.848 tonnellate.

Tali dati si riferiscono al periodo di attività dell'impianto stesso che va dal 01.01.2023 al 08.05.2023. Infatti, in seguito alla Conferenza dei Servizi del giorno 08.05.2023 relativamente al riesame dell'Autorizzazione Integrata Ambientale dell'impianto ITL San Donnino in cui l'Autorità Competente ha dato comunicazione di alcune variazioni imposte all'atto autorizzativo dell'impianto, Publiacqua ha da subito sospeso l'accettazione dei reflui in ingresso, al fine di verificare la sussistenza delle condizioni per proseguire il servizio. A valle delle necessarie valutazioni, emergendo una sostanziale impossibilità di conciliare le modifiche autorizzative con l'operatività dell'impianto, Publiacqua in data 08/11/2023 ha inoltrato alle Autorità Competenti il "Piano di ripristino" da ottemperare a seguito della cessazione dell'attività.

7.3 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

ENERGIA [AMB07-RILEVANTE]

EMISSIONI [AMB05-RILEVANTE]

[GRI 2-4; 302-1; 302-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7]

7.3.1 Consumi di energia elettrica

Nel 2023 i consumi complessivi di energia elettrica²³ sono stati di circa 105,5 GWh (-2,7% rispetto al 2022). Il 30% dell'energia elettrica acquistata è derivata da energia prodotta da sole fonti rinnovabili garantita da certificati rilasciati dal Gestore Servizi Elettrici.

	2021			2022			2023		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	215.324	59.812	11.185	222.035	61.676	11.533	215.593	59.887	11.199
Distribuzione	36.184	10.051	1.880	32.170	8.936	1.671	29.133	8.093	1.513
Fognatura	16.663	4.629	866	18.590	5.164	966	18.093	5.026	940
Depurazione	107.024	29.729	5.559	109.797	30.499	5.703	109.390	30.386	5.682
Generale	9.118	2.533	474	7.595	2.110	395	8.195	2.276	426
Totale	384.313	106.754	19.963	390.186	108.385	20.268	380.403	105.668	19.760

²³ Fattori di conversione: 1MWh= 3,6 GJ; 1 MWh= 0,187 TEP.

Particolarmente significativa la riduzione dei consumi elettrici rispetto al 2019 (ultimo esercizio pre-covid), passati da 113,6 MWh a 105,5 MWh.

La riduzione è in buona parte dovuta alla progressiva implementazione degli interventi di efficientamento e distrettualizzazione della rete idrica legata alle strategie di contenimento e riduzione delle perdite idriche (rif. RQTI M1) che apporta significativi benefici anche in termini di risparmi energetico nella filiera acquedottistica captazione-potabilizzazione-distribuzione. Nello specifico la riduzione dei consumi elettrici della filiera acquedottistica nell'ultimo quinquennio è stata del 8,5%.

	2021	2022	2023
Captazione/Potabilizzazione/Adduzione	59.356	61.676	59.887
Distribuzione	10.277	8.936	8.093
Totale MWh	69.633	70.612	67.980

7.3.2 Consumi energetici per riscaldamento²⁴

	2021		2022		2023	
	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ
Gas Metano	60.641	2.147	64.765	2.296	47.928	1.699
Gasolio	5.000	191	4.125	157	4.000	153
GPL	1.750	41	2.170	51	2.150	51
Totale		2.379		2.505		1.902

7.3.3 Consumi energetici per uso industriale

Oltre ai consumi di energia elettrica per usi industriali si evidenzia l'utilizzo di gas naturale per il processo depurativo. Per gli impianti di depurazione di San Colombano (FI) e Rabatta (Mugello) si rende necessario, in particolare durante il periodo invernale, l'utilizzo di gas metano per il mantenimento in temperatura del processo di digestione anaerobica. I fabbisogni di metano per uso industriale hanno coperto circa il 58% del consumo totale dell'esercizio.

²⁴ La totalità del combustibile deriva da fonti non rinnovabili.

	2021		2022		2023	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Gas Metano	90.195	3.182	89.676	3.180	82.050	2.895

Nell'IDL di San Colombano viene utilizzato il biogas autoprodotta dal processo che però, in alcuni casi, può non essere sufficiente per soddisfare il fabbisogno termico dei digestori. Quantitativamente, il totale del biogas prodotto nell'esercizio 2023 è stato pari a 481.168 m3, di cui 454.349 m3 riutilizzati nel processo e 26.819 m3 destinati alla combustione.

7.3.4 Il parco mezzi aziendale ed i consumi carburante

[GRI 302-1; 305-1]

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nel 2023 dei 395 automezzi aziendali totali circa il 59% è rappresentato da veicoli Euro 6 o con alimentazione a basso impatto ambientale.

Parco mezzi aziendale

	2021		2022		2023	
Automezzi: veicoli di staff e servizi diversi	99		84		112	
Automezzi: veicoli operativi	267		298		283	
Automezzi: veicoli totali	366		382		395	
Veicoli Euro 0	5	1,4%	5	1,3%	3	0,8%
Veicoli Euro 1	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Veicoli Euro 2	5	1,4%	5	1,3%	3	0,8%
Veicoli Euro 3	14	3,8%	13	3,4%	9	2,3%
Veicoli Euro 4	29	7,9%	27	7,1%	53	13,4%
Veicoli Euro 5	173	47,3%	171	44,8%	93	23,5%
Veicoli Euro 6	138	37,7%	157	41,1%	229	58,0%
Veicoli non classificabili	1	0,3%	3	0,8%	4	1,0%
<i>di cui veicoli: elettrici</i>	1		3		3	
<i>di cui veicoli: gpl-metano</i>	0		0		0	
<i>di cui veicoli: ibridi</i>	1		3		1	

Complessivamente, per quanto riguarda il consumo di carburante, si sono registrati consumi di gasolio per 351.288 litri e di benzina per 29.425 litri²⁵, il 99,5% dei quali direttamente derivante dal parco automezzi.

²⁵ Comprensivo di "altri mezzi", quali muletti, generatori, macchinari taglio erba, ecc.

	2021			2022			2023		
	km	Lt	GJ	km	Lt	GJ	km	Lt	GJ
Veicoli Gasolio	5.514.444	360.131	13.737	5.809.213	363.564	13.868	5.301.315	345.133	13.164
Veicoli Benzina	367.708	26.172	842	443.596	28.516	917	308.844	31.690	1.019
Totale	5.882.152	386.303	14.578	6.252.809	392.080	14.785	5.610.159	376.823	14.184

7.3.5 La centrale idroelettrica di Bilancino

La centrale idroelettrica, realizzata presso la diga del Bilancino nel 2006, è stata dimensionata sulla base del piano dei rilasci della diga, approvato dalla Regione Toscana con integrazione massima nel periodo estivo pari a 8 mc/sec e deflusso minimo garantito per il fiume Sieve di 0,6 mc/sec. La centrale è costituita da due turbine tipo Francis ad asse orizzontale. La produzione di energia elettrica rinnovabile, alla potenza massima di 2.400 kW, rappresenta l'equivalente del fabbisogno di circa 800 utenze domestiche. La produzione della centrale segue le necessità di rilascio dettate dagli usi e dalle necessità della risorsa connesse alla gestione del servizio. La produzione annua massima potenziale è di 8.150.000 kWh/anno, corrispondente a circa 1.956 Tep (tonnellate equivalenti di petrolio) di risparmio energetico e a 6.112 tonnellate/anno di CO2 non prodotta. L'energia generata dalla centrale viene immessa nella rete di distribuzione dell'Enel a 15.000 V. Nel 2023 la produzione di energia elettrica complessiva della centrale è stata di oltre 4.420 MWh, con un incremento di circa l'86% rispetto al 2022 (caratterizzato da una riduzione media delle precipitazioni del 30%).

	2021		2022		2023	
	Kwh	GJ	Kwh	GJ	Kwh	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	3.856.469	13.883	2.369.516	8.530	4.422.661	15.922
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	3.718.137	13.385	2.255.298	8.119	4.286.936	15.433
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata*	96.711	348	91.255	329	88.580	319

* voce al netto delle "perdite di processo"

7.3.6 Emissioni in atmosfera

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

- Emissioni dirette (Scope 1): emissioni dirette delle fonti di proprietà o controllate direttamente dall'organizzazione
- Emissioni indirette (Scope 2): emissioni indirette derivanti dall'energia acquistata o acquisita (p.e. energia elettrica) generata fuori sede e consumata dall'azienda
- Emissioni indirette di GHG (Scope 3): emissioni indirette della catena del valore provenienti da beni non posseduti o controllati dall'organizzazione, ma che impattano indirettamente nella sua catena del valore

Come meglio specificato nel successivo Focus, nel corso del 2023 è stata completata la misurazione della Carbon Footprint di organizzazione in linea con le linee guida del Greenhouse Gas (GHG) Protocol e della norma ISO 14064-1:2018.

Le emissioni totali misurate per l'esercizio 2022 sono risultate pari a 72.886 t CO₂e, ripartite tra Scope1 (8,8%), Scope2 (37,1%) e Scope3 (54,1%)²⁶.

Per quanto riguarda l'esercizio 2023, relativamente al quale la misurazione dell'inventario GHG è ancora in corso, sono stati rilevati e misurati gli ambiti Scope1 e Scope2 con il livello di dettaglio riportato nella seguente tabella:

Emissioni (ton di Co₂e)²⁷

	2021	2022	2023
Emissioni CO ₂ dirette Scope 1: autotrazione	1.018	1.033	1.062
Emissioni CO ₂ dirette Scope 1: depurazione	175	174	171
Emissioni CO ₂ dirette Scope 1: riscaldamento	134	140	114
Emissioni CO ₂ Scope 2 market based	42.396	27.072	21.905
Emissioni CO ₂ Scope 2 location based	28.318	28.885	30.992

Con riferimento allo Scope 2²⁸, la classificazione è stata effettuata applicando i metodi *market-based* e *location-based*. Il metodo *market-based* richiede di determinare le emissioni GHG derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai nostri fornitori. Il metodo *location-based* prevede invece di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui l'energia elettrica è acquistata.

²⁶ Elaborazione su dati Ecoinvent v.3.6 IPCC 2013 GWP 100 a V1.03 e il Regolamento di esecuzione UE 2018/2066 su monitoraggio e comunicazione delle emissioni di gas ad effetto serra.

²⁷ La rilevazione dei fattori di emissione ed il computo delle emissioni sono state effettuate utilizzando le banche dati più aggiornate di ISPRA ed IPCC.

²⁸ Nell'esercizio 2023 il 30% dell'energia elettrica acquistata è derivata da energia prodotta da sole fonti rinnovabili certificate.

FOCUS: LA CARBON FOOTPRINT DI PUBLIACQUA

I gas a effetto serra (GHG) si riferiscono a vari tipi di gas che intrappolano il calore nell'atmosfera. Assorbendo l'energia solare e rallentando la velocità di fuga dell'energia verso lo spazio, i gas serra agiscono come una coperta che isola la Terra. Secondo il 6° Rapporto di valutazione sui cambiamenti climatici dell'IPPC, le attività antropiche hanno riscaldato il clima "a un ritmo che non ha precedenti almeno negli ultimi 2000 anni". I progressivi fenomeni di antropizzazione hanno aggiunto enormi quantità di gas serra a quelli già naturalmente presenti nell'atmosfera, aumentando il riscaldamento globale e determinando il cambiamento climatico. L'impegno per la decarbonizzazione, ovvero la riduzione di emissioni climalteranti allo scopo di mitigare gli impatti del cambiamento climatico, è ormai da diversi anni nell'agenda politica di tutte le economie sviluppate. Per questo motivo, l'Accordo di Parigi (2015) sui cambiamenti climatici ha previsto la responsabilità globale di ridurre le emissioni di gas serra e di limitare l'aumento della temperatura globale a 1,5 gradi rispetto ai livelli preindustriali entro il 2050. L'Unione Europea si è posta come capofila a livello mondiale di questo processo con l'obiettivo emissioni zero al 2050 e l'Italia, in qualità di Stato membro, è chiamata a partecipare a questo sforzo che prefigura la progressiva trasformazione dei nostri sistemi produttivi e modelli di consumo.

In questo scenario Publiacqua, a decorrere dall'esercizio 2019, ha avviato la misurazione annuale della propria Carbon Footprint di Organizzazione con l'obiettivo di quantificare l'ammontare totale delle emissioni di gas prodotte dalle attività direttamente connesse alla gestione del Servizio Idrico Integrato. La misurazione è effettuata basandosi sui due principali standard internazionali: il Greenhouse Gas Protocol (GHG) e la norma UNI ISO 14064.

Il risultato finale della misurazione (determinata in Co2e) è classificabile secondo i criteri dei succitati due standard:

ISO 14064-1:2018	GHG Protocol
Cat.1: Emissioni dirette	Scope 1
Cat.2: Emissioni indirette da energia importata	Scope 2
Cat.3: Emissioni indirette dai trasporti	Scope 3
Cat.4: Emissioni indirette dai prodotti utilizzati dall'organizzazione	
Cat.5: Emissioni indirette associate ai prodotti dell'organizzazione	
Cat.6: Altre emissioni indirette	

Per conseguire una misurazione coerente e comparabile, nonché per garantire una adeguata affidabilità e precisione dei risultati, si è utilizzato il criterio Operational Control Approach, prendendo in considerazione le emissioni derivanti dalle attività svolte direttamente da Publiacqua unitamente a quelle generate da società partecipate o da fornitori terzi in outsourcing per le attività effettuate per conto di Publiacqua nel perimetro gestionale del S.I.I. L'attività di misurazione è ispirata da un approccio di progressivo affinamento delle metriche e dei perimetri operativi di riferimento.

	Esercizio 2019	Esercizio 2020	Esercizio 2021
Scope 1	Consumi per riscaldamento		Biogas
	Consumi per autotrazione		Emissioni biogeniche
	Perdite di gas refrigerante		
Scope 2	Consumi di energia elettrica		
Scope 3	Chemicals	Movimentazione contatori	Manutenzione impianti
	Gestione rifiuti		
	Manutenzione reti	Carta acquistata	Cartucce fontanelli
	Consumi energetici call center e data center		
	Spostamenti casa-lavoro	Letture contatori	
	Gestione fontanelli		

Nelle tabelle seguenti sono illustrati i risultati generali del quadriennio 2019-2022 unitamente ai dati di raffronto con la baseline 2019, da cui si evince una riduzione significativa dei quantitativi di Co2e complessivamente emessi.

Ambito	Anno	t CO2e	% su GHG Totale
Scope 1	2019	1.208	1,1%
	2020	1.324	1,5%
	2021	1.425	1,5%
	2022	6.438	8,8%
Scope 2	2019	43.553	40,8%
	2020	37.486	43,5%
	2021	42.471	44,6%
	2022	27.013	37,1%
Scope 3	2019	62.014	58,1%
	2020	42.471	49,3%
	2021	51.424	53,9%
	2022	39.435	54,1%
GHG Totale	2019	106.775	
	2020	86.152	
	2021	95.320	
	2022	72.886	

	2022/2019	2022/2021
Scope 1	432,9%	351,8%
Scope 2	-38,0%	-36,4%
Scope 3	-36,4%	-23,3%

	2022/2019	2022/2021
	-31,7%	-23,5%

Nel corso del 2023 Publiacqua ha ottenuto la certificazione della misurazione del proprio inventario relativo all'esercizio 2022 ai sensi della UNI ISO14064-1:2018, la norma che ha lo scopo principale di apportare credibilità e garanzia ai processi di rendicontazione e monitoraggio dei GHG, in relazione alle dichiarazioni di emissione da parte delle organizzazioni e dei progetti di riduzione delle stesse.



LAVORO BENESSERE E SICUREZZA

[GRI 2-6]



8.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE²⁹

8.1.1 Classificazioni per sesso, tipologia contrattuale, inquadramento e fasce di età

[GRI 2-7; 2-8; 405-1]

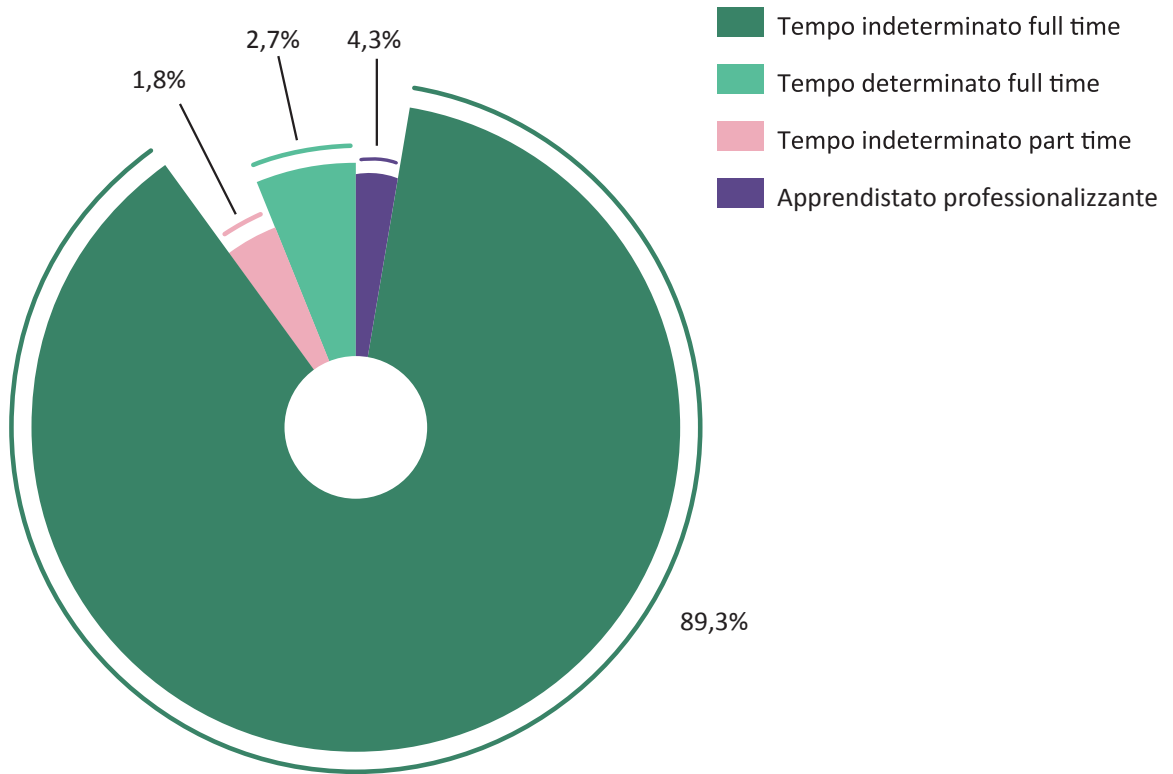
Al 31 dicembre 2023, l'organico di Publiacqua³⁰ risulta composto complessivamente da 659 lavoratori, di cui 643 dipendenti (questi ultimi in aumento di 4 unità rispetto all'esercizio precedente). I lavoratori dipendenti³¹ a tempo indeterminato rappresentano il 97,2% dei dipendenti totali (oltre che il 94,8% dell'intero organico), confermando l'orientamento della società verso forme di stabilizzazione a lungo termine. I lavoratori non dipendenti con mansioni controllate dall'organizzazione, quali somministrati e stagisti, nel 2023 hanno rappresentato il 2,3% dell'intero organico.

²⁹ I dati relativi alle classificazioni del personale per il triennio 2021-2023 sono consultabili in Appendice n. 5.

³⁰ Le rappresentazioni numeriche del capitolo sono da intendersi come Headcount e non come FTE.

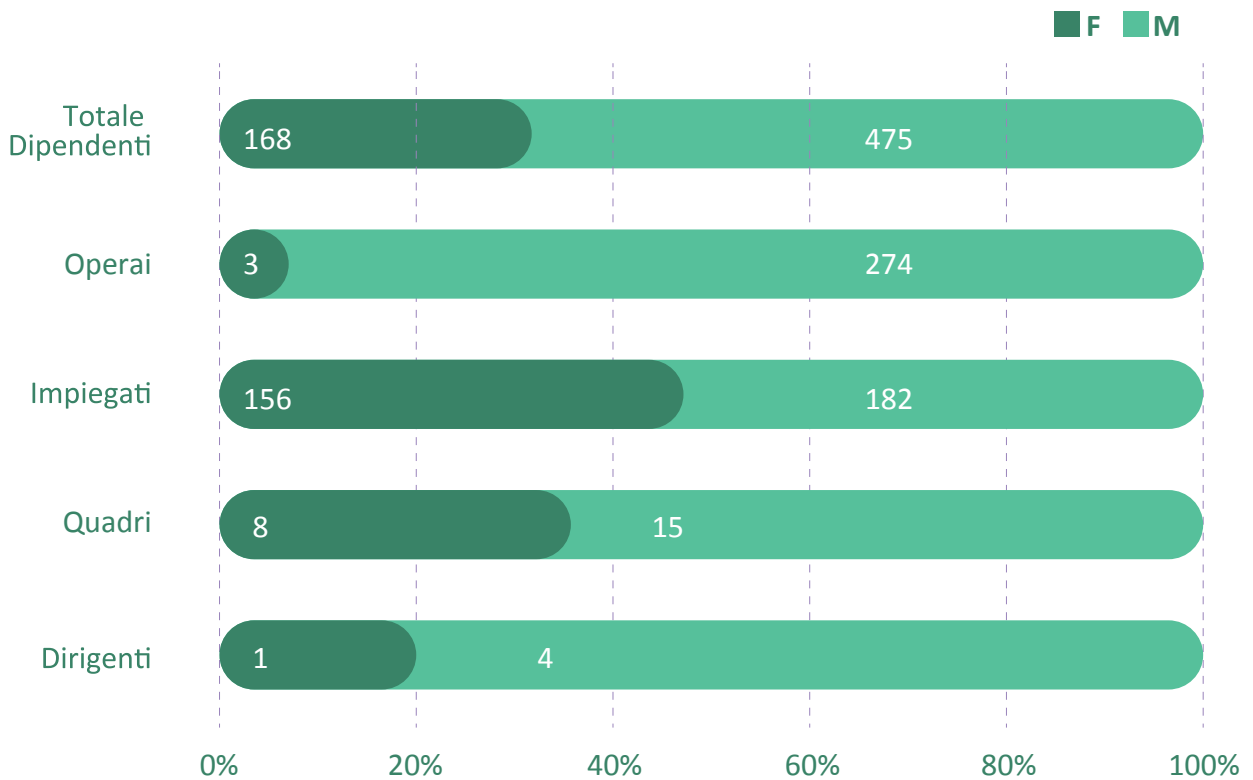
³¹ Comprensivo dei contratti di apprendistato (rif. sentenza Cassazione n° 17373/2017).

Tipologia contrattuale lavoratori dipendenti



L'incidenza totale del personale dipendente femminile è circa il 26% del totale, quota che sale al 45% con riferimento alle sole categorie dirigenti, quadri ed impiegati.

Dipendenti: categoria e sesso



Nell'ambito dei contratti di lavoro a tempo indeterminato il 2023 è stato caratterizzato dal tendenziale mantenimento dei rapporti part-time, confermati quali parte integrante delle politiche di conciliazione vita/lavoro attuate da Publiacqua a sostegno dei tempi di cura della famiglia.

La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella superiore ai 50 anni sia per le donne che per gli uomini. Negli ultimi anni si è accresciuta significativamente la percentuale di under 30 in azienda, incrementata dal 6% al 10% grazie, in particolare, all'assunzione di giovani con qualifica operaia in virtù di un turnover importante all'interno di questa categoria. La presenza under 30 tra gli operai è raddoppiata dall'8% al 16%.

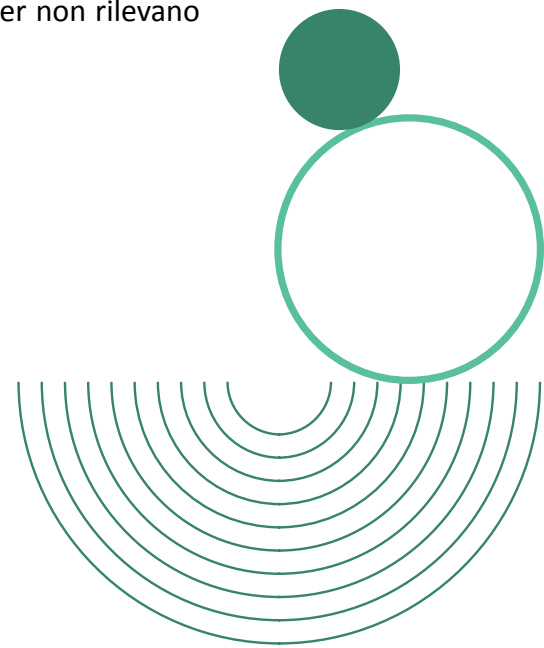
Publiacqua garantisce anche l'inserimento e l'integrazione nella propria struttura organizzativa in azienda di persone appartenenti a categorie protette alle quali vengono affidati adeguati strumenti tecnici di supporto e mansioni in linea con i relativi livelli di invalidità. Nel 2023 l'azienda conta complessivamente 22 dipendenti, di cui 3 appartenenti a categorie protette ex art.18 L. 68/99.

8.1.2 Processi di selezione e turnover

[GRI 401-1]

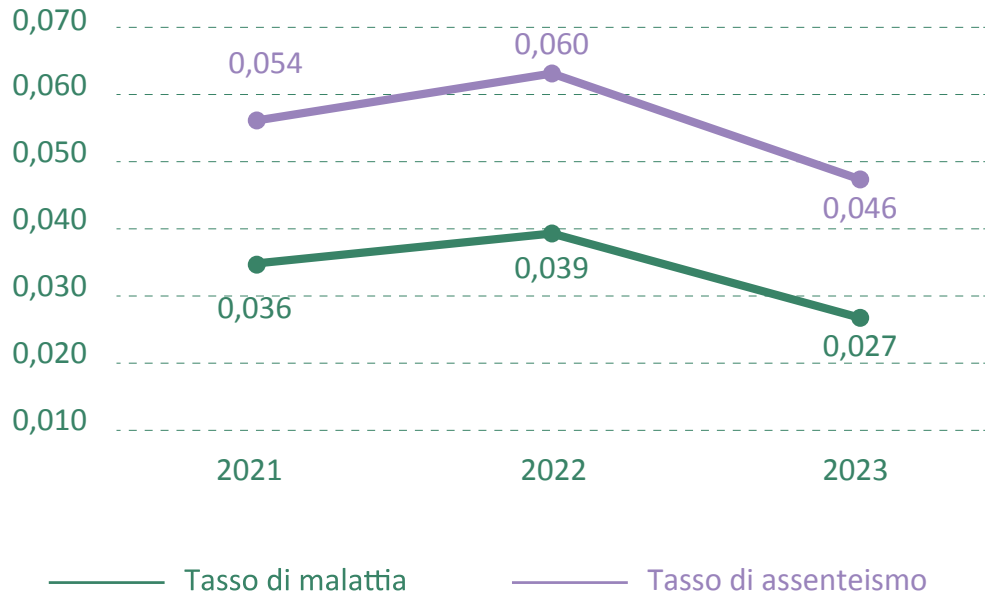
Publiacqua affronta la sfida di reclutare e integrare i migliori talenti con una strategia data-driven completamente integrata con il proprio business. L'analisi delle tendenze di mercato e degli indicatori di processo orienta le azioni di employer branding e di recruiting, compresa la scelta degli strumenti da introdurre. La digitalizzazione, la semplificazione, l'agilità e l'analisi delle persone sono i pilastri su cui si basano i processi di selezione e on-boarding.

Nel 2023, sono stati effettuati e gestiti 26 processi di selezione diretti (oltre a 15 per personale somministrato), coinvolgendo complessivamente 622 candidati, portando all'assunzione diretta di 29 nuovi dipendenti (oltre all'instaurazione di 15 nuovi rapporti di lavoro somministrato). Il 48% di questi ingressi è rappresentato da giovani sotto i 30 anni. Le 35 cessazioni dei rapporti di lavoro sono principalmente dovute ad esodi per raggiungimento dell'età pensionabile. I tassi di turnover non rilevano significatività particolari.



8.1.3 Assenteismo e malattia

Le ore complessivamente lavorate nel 2023 sono state 1.018.790, con una riduzione significativa dei tassi di assenteismo AR e di malattia rispetto al biennio precedente.



8.2 LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

QUALITÀ DEL RAPPORTO LAVORATIVO [SOC03-MATERIALE]

[GRI 3-3]

Publiacqua si impegna a valorizzare e promuovere il benessere dei suoi dipendenti attraverso politiche finalizzate al riconoscimento e allo sviluppo delle competenze, la stabilizzazione dei rapporti di lavoro, alla promozione della conciliazione dei tempi di vita e lavoro e all'offerta di strumenti di welfare e sostegno al reddito. Publiacqua offre continui piani di formazione, valutazioni delle performance e attività di job evaluation, con l'obiettivo di garantire la crescita professionale dei dipendenti.



8.2.1 Relazioni industriali e contrattazione collettiva

[GRI 2-30; 402-1]

Le relazioni industriali e sindacali sono caratterizzate da un quadro di regole e disposizioni che a livello nazionale rinviano alla contrattazione nazionale (CCNL). A livello aziendale, trovano applicazione due contratti distinti: il Contratto Unico del settore Gas-Acqua (vigente per il triennio 2022/2024 e applicato a tutti dipendenti ad esclusione del personale con qualifica di Dirigente) ed il Contratto Dirigenti Confservizi delle imprese di pubblica utilità. L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali. Publiacqua garantisce completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva; le relazioni sindacali sono caratterizzate da un approccio incentrato sulla bilateralità e la partecipazione, che mira a coniugare obiettivi aziendali e istanze sociali al fine di promuovere un clima lavorativo positivo e soddisfacente per tutti i soggetti interessati.

All'interno di Publiacqua, sono promossi modelli partecipativi di rappresentanza sindacale, come le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e le Rappresentanze dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA). Nel 2023, il livello di sindacalizzazione è risultato pari al 35%, con 29 dipendenti che rivestono ruoli di rappresentanza a livello di Dirigenti OO.SS., RSU e/o RLS. Ai rappresentanti sindacali dei lavoratori e della sicurezza è garantito il pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale sui temi di interesse.

Il sistema di relazioni industriali ricomprende una serie di iniziative mirate alla partecipazione e all'interlocuzione sindacale su una vasta gamma di tematiche, tra cui l'andamento economico-finanziario, le politiche occupazionali, lo sviluppo e la formazione del personale, la sicurezza sul lavoro, il welfare aziendale e la promozione della diversità e dell'inclusione. In questo contesto, attraverso commissioni bilaterali, l'azienda incontra periodicamente le organizzazioni sindacali, con le quali sono discussi i temi di maggior interesse e sono sottoscritti i relativi accordi aziendali.

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2023 tra Publiacqua ed RSU anche grazie al meccanismo delle Commissioni Bilaterali hanno riguardato:

- Premio di risultato per l'anno 2024
- Proroga dello Smart Working in Azienda
- Proroga Accordo Indennità di trasferimento (in caso di cambio sede)
- Orario di lavoro del personale Addetto agli sportelli (Uffici al pubblico)
- Estensione a tutti gli operai del dispositivo di sicurezza noto come "App Man Down"
- Riconoscimento di un emolumento/indennità per le attività di Preposto alla Sicurezza
- Proroga accordo "ferie solidali"
- Integrazione dell'Accordo sull'orario di lavoro per i Pianificatori e i Dispatcher

8.2.2 Valutazione del personale e performance management

[GRI 404-3]

Il sistema di Performance Management è integrato dalla Job Evaluation, lo strumento (introdotto nel 2013 per compensare alcune carenze rilevate nelle pattuizioni nazionali in materia di inquadramenti) che su base matriciale permette di analizzare e valutare i “job aziendali”, declinando per ciascuno di essi un adeguato sistema di valorizzazione dei vari livelli di inquadramento contrattuale orientando la politica di sviluppo del personale verso l’omogeneizzazione e il coerente riconoscimento economico conseguente alle responsabilità individuate. La Job Evaluation, aggiornata nei casi di modifiche organizzative della macrostruttura aziendale, si è rivelata nel tempo anche un modello cui far riferimento per il miglioramento delle policy di assunzione e retribuzione.

8.2.3 Retribuzioni e sistemi incentivanti

[GRI 2-21/a; 2-21/b; 405-2]

Publiacqua applica inoltre un sistema incentivante per obiettivi direttamente collegato al Performance Management, modello incentrato sulla valutazione annuale delle performance e delle competenze manageriali di ciascun dipendente attraverso la definizione, attribuzione e successiva valutazione di obiettivi individuali o di gruppo.

Il Premio di Risultato annuale nel 2023 ha previsto l’erogazione di un premio individuale basato - oltre che sul raggiungimento dell’obiettivo comune legato al Mol aziendale e ad obiettivi cd. “di mestiere” (corrispondenti ad attività gestite da gruppi omogenei di personale o dai singoli specialisti) - sulla valutazione della performance individuale di ciascun dipendente (mediante l’applicazione di un sistema binario di feedback tra manager e collaboratori). Il valore complessivo riconosciuto nell’anno è stato pari a € 1.797.051.

Sono inoltre previsti una serie di benefits applicati a tutto il personale: buoni pasto con un valore facciale di 10,75€ (+0,50€ rispetto all’anno precedente); fondo pensione complementare di settore (419 iscritti, con un contributo erogato dall’azienda nel 2023 di 238.910€) e la polizza di premorienza. Per i dirigenti sono anche previste specifiche polizze sanitarie (FASIE, con un contributo erogato dall’azienda nel 2023 di 2.730€) e previdenziali integrative (Fondo Previndai). Una ulteriore forma di benefit riconosciuta ad alcuni dipendenti è rappresentata dall’utilizzo di autovettura in fringe benefit o per spostamento “casa-lavoro”.

Rapporto tra la remunerazione annuale più alta presente in azienda e la media delle retribuzioni

	2022	2023
RAL media	32.437€	33.080€
Ral massima	112.411€	122.536€
Rapporto RAL massima/RAL media	3,465	3,704

Rapporto tra l'incremento della remunerazione più alta in azienda e l'incremento della remunerazione media di tutti gli altri dipendenti

Incremento RAL media 2023/2022	1,98%
Incremento RAL massima 2023/2022	9,01%
Rapporto incremento RAL massima/Ral media	4,54%

8.2.4 Benessere organizzativo e tempi di vita e lavoro

[GRI 401-3]

Publiacqua promuove politiche diverse finalizzate al benessere organizzativo e alla conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Per quanto attiene il primo aspetto, nel 2023, Publiacqua ha confermato diverse iniziative nel suo sistema di welfare aziendale, testimoniando l'impegno nella promozione del benessere e della qualità della vita dei propri dipendenti e delle relative famiglie, mediante sostegno e opportunità significative al di là del lavoro quotidiano.

Schemi orari differenziati: Sono stati confermati gli schemi orari flessibili per consentire ai dipendenti di organizzare la propria giornata in modo più flessibile.

Banca delle ore e part-time regolato sindacalmente: Continua il meccanismo di banca delle ore e la possibilità di lavorare part-time, regolati attraverso accordi sindacali.

Voucher asili: Viene riconosciuto l'accesso a voucher per la fruizione di servizi educativi per i figli dei dipendenti.

Anticipazione sul TFR: È possibile per i dipendenti richiedere anticipazioni sul TFR per varie necessità, come spese sanitarie o acquisto della prima casa.

My Welfare: Continua il Piano di Welfare Integrativo Aziendale, che consente ai dipendenti di destinare il premio di risultato a diverse prestazioni sociosanitarie.

Cessione Ferie Solidali: È consentito ai dipendenti di cedere ferie e permessi non utilizzati a colleghi in situazioni particolari, come assistenza a familiari malati.

Smart Working/Remote Working: l'azienda ha esteso e consolidato il lavoro intelligente, consentendo, in accordo coi propri responsabili, a ciascun dipendente, con l'esclusione delle figure operaie, la possibilità di effettuare fino a tre giorni di smart working. Nel 2023 vi hanno avuto accesso 220 dipendenti per complessive 115.451 ore lavorate in smart working.

Smart working: dipendenti e ore lavorate

		SW 1 gg/sett.	SW 2 gg/sett.	SW 3 gg/sett.	SW Totale	Quadri e/o Impiegati Tot al 31/12	% fruitori SW
Dipendenti smart working (F)	n°	19	76	26	121	164	74%
Dipendenti smart working (M)	n°	19	55	25	99	197	50%
Totale	n°	38	131	51	220	361	61%

Nella tabella che segue sono evidenziati i dati relativi alla tutela della genitorialità dell'ultimo triennio.

Tutela della genitorialità

	2021		2022		2023	
	n°	h	n°	h	n°	h
Congedo Maternità (F)	6	2.275	7	2.960	5	2.723
Congedo Paternità (M)	7	433	13	830	9	620
Congedo Parentale (F)	6	1.486	10	3.369	13	1.776
Congedo Parentale (M)	16	789	21	1.297	31	2.485
Altro (F)	6	357	6	363	10	702

8.3 LA FORMAZIONE

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO DEL PERSONALE [SOC05-MATERIALE]

[GRI 3-3; 404-1; 404-2]

Publiacqua considera la formazione fondamentale per lo sviluppo del personale e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel 2023 sono state erogate 20.221 ore di formazione, con una media di quasi 32 ore pro-capite, con un aumento di cospicuo rispetto agli anni precedenti a seguito dell'incremento della formazione tecnica e dei percorsi formativi incentrati su sicurezza, ambiente, normativa e competenze tecniche.

In particolare, sono stati attivati nuovi programmi formativi, come quello sulla Diversità ed Inclusione e sui processi di Team building. Inoltre, sono stati avviati progetti specifici come il “Reconnect People” (un percorso manageriale per i responsabili aziendali) e iniziative sul tema anticorruzione. Sono stati erogati corsi su Cyber Security e Data Protection e dedicato ampio spazio alla formazione specialistica per gli aggiornamenti normativi.

Ore di formazione totali per qualifica e genere

	2021			2022			2023		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	10	68	78	21	104	125	0	57	57
Quadri	71	309	379	191	218	409	335	569	904
Impiegati	1.584	2.333	3.917	1.322	1.623	2.944	3.603	3.854	7.456
Operai	52	7.613	7.665	43	7.227	7.270	93	11.711	11.804
Totale	1.716	10.322	12.038	1.577	9.171	10.748	4.031	16.191	20.221

Ore di formazione medie per qualifica e genere

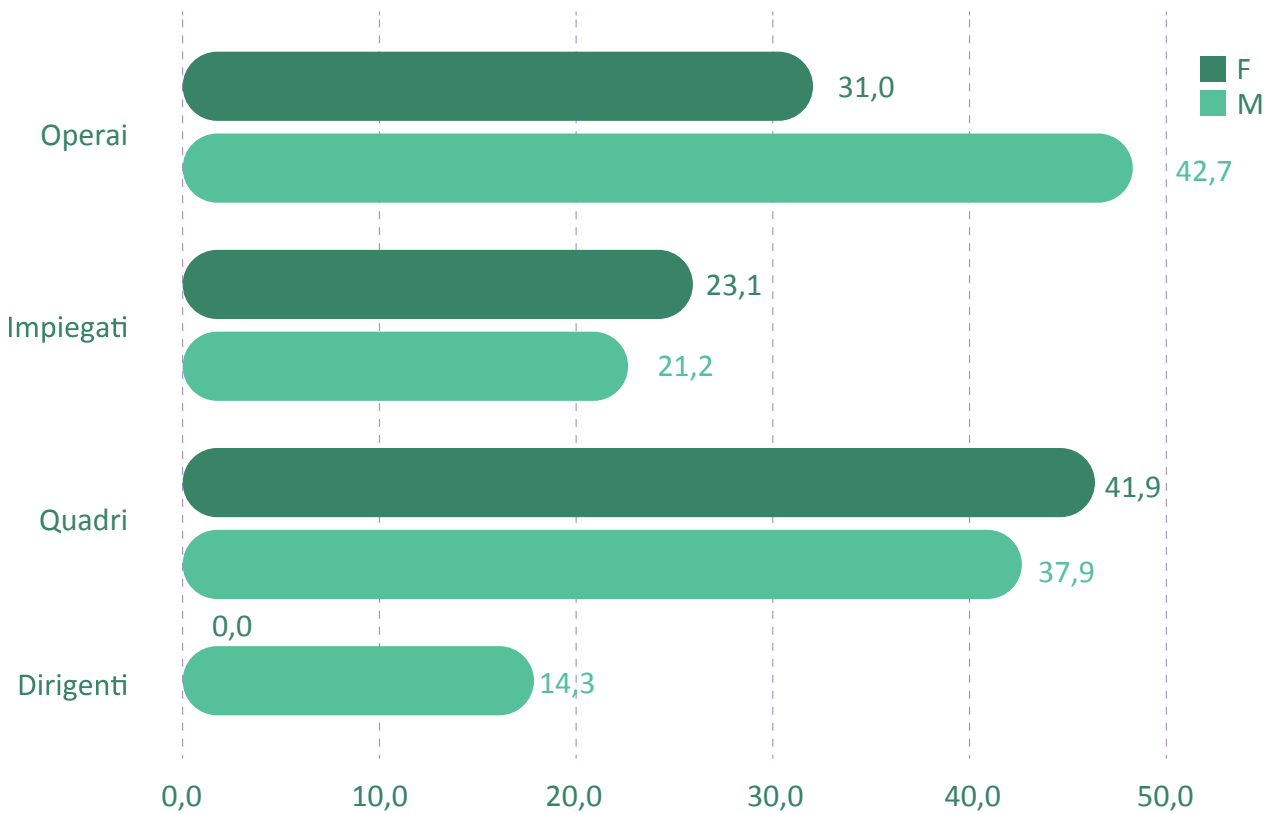
	2021			2022			2023		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	10,0	22,7	19,5	21,0	34,7	31,3	0,0	14,3	11,4
Quadri	10,1	20,6	17,2	23,9	15,5	18,6	41,9	37,9	39,3
Impiegati	11,2	12,5	11,9	8,5	8,8	8,7	23,1	21,2	22,1
Operai	10,4	29,4	29,0	14,3	26,9	26,7	31,0	42,7	42,6
Totale	11,1	22,2	19,4	9,4	19,5	16,8	24,0	34,1	31,4

Ore di formazione totali per tipologia e genere

	2021			2022			2023		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Manageriali	360	631	991	194	296	490	1.237	1.763	3.000
Lingua	0	0	0	0	0	0	0	188	188
Professionale	889	927	1.815	928	2.095	3.023	1.233	4.065	4.931
Tecnica-Specialistica	18	3.970	3.988	168	4.174	4.342	1.185	7.437	8.622
Anticorruzione	200	943	1.143	40	128	168	38	70	178
Sicurezza HSE	250	3.852	4.102	247	2.479	2.726	377	2.926	3.303
Totale	1.716	10.322	12.038	1.577	9.171	10.748	4.069	16.449	20.221

*(Formazione professionale: sistemi informatici, agg. normativi; Formazione tecnica: gest. imp., strum. lab., affianc. pers.operativo)

Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere



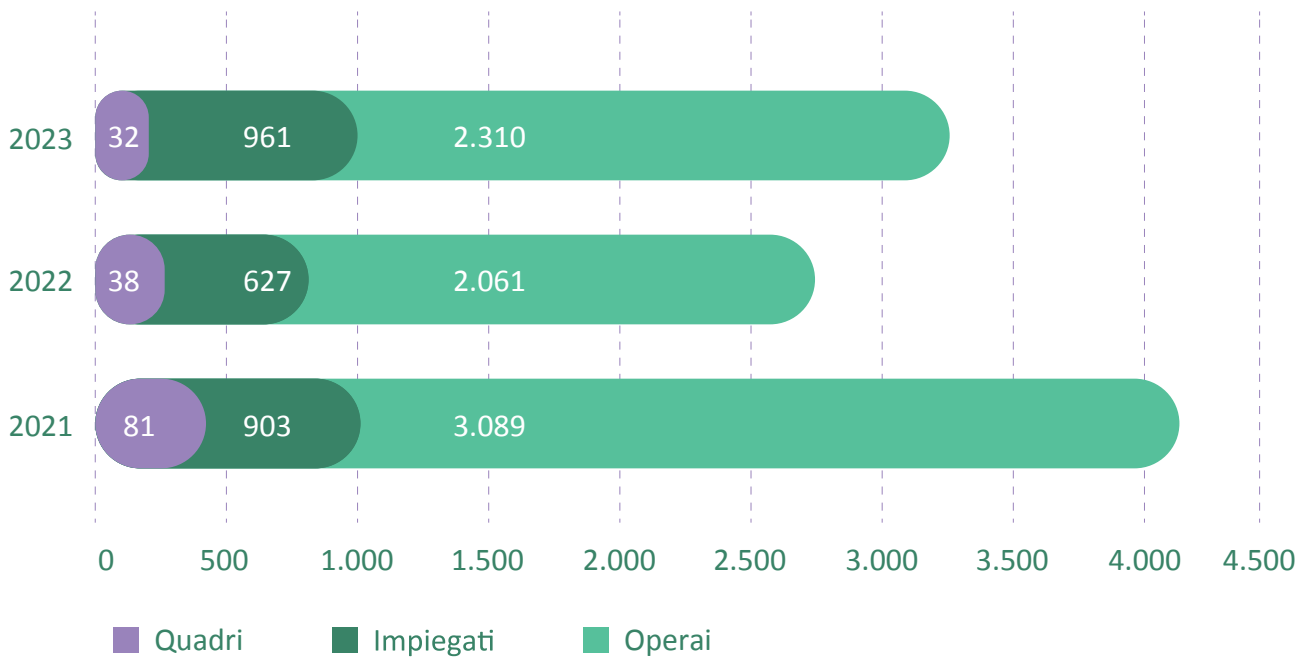
La formazione in materia di sicurezza è stata particolarmente curata, con corsi e progetti di approfondimento sulla tecnologia e sistemi di lavoro³².

Ore di formazione HSE per categoria e genere

	2021			2022			2023		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	6	24	30	0	0	0	0	0	0
Quadri	24	57	81	14	24	38	6	26	32
Impiegati	195	708	903	213	414	627	354	608	961
Operai	25	3.064	3.089	20	2.041	2.061	17	2.293	2.310
Totale	250	3.852	4.102	247	2.479	2.726	377	2.926	3.303

³² L'elenco dei corsi HSE più significativi realizzati nel corso del 2023 è consultabile in Appendice n° 6.

Formazione HSE in ore per qualifica



8.4 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ [SOC04-MATERIALE]

[GRI 3-3; 405-1; 406-1]

Publiacqua è impegnata, nei confronti del Personale e di tutti i suoi interlocutori, a promuovere la pari opportunità e valorizzare l’equilibrio di genere, contrastando ogni forma di discriminazione e promuovendo la cultura dell’inclusione attraverso processi di gestione delle risorse umane caratterizzati da principi di equità, merito e trasparenza.

Nel 2023, l’azienda ha portato avanti diverse iniziative per attuare concretamente azioni mirate in tema di pari opportunità e inclusione:

- Progetto “Revolutionary Road – Un cammino tra diversità e inclusione”, con l’obiettivo di promuovere l’inclusione e il bilanciamento tra vita familiare e professionale.
- Nomina del Comitato Guida Parità di Genere e Diversity, Equity & Inclusion.
- Nomina di una Diversity Manager per supportare il coinvolgimento e la consapevolezza delle tematiche emergenti.
- Definizione Policy di Diversità, Equità ed Inclusione, con l’avvio del monitoraggio dei KPI correlati alla Diversità ed alle pari opportunità.

Divario retributivo di genere (Gender Pay Gap)

	2021	2022	2023
Indice retributivo F/M categoria operai	1,13	1,05	1,03
Indice retributivo F/M categoria impiegati	0,96	0,95	0,97
Indice retributivo F/M categoria quadri	1,08	1,05	1,05
Indice retributivo F/M categoria dirigenti	1,00	1,00	1,00

*

Nell'esercizio 2023 la RAL media annua del personale dipendente femminile è risultata superiore di oltre il 4% rispetto alla RAL media complessiva aziendale.

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale da CCNL e non sussistono differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di riferimento presente all'interno del territorio gestito. In tale ambito non sono stati rilevati episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere, rispetto al quale anche nel 2023 è riscontrabile una sostanziale parità di retribuzione tra uomini e donne.

FOCUS: PARITÀ DI GENERE

Perseguire la parità di genere significa promuovere uno dei temi e valori cardine dei progetti di inclusione, sostenendo il genere meno rappresentato in tutte le azioni di sviluppo e miglioramento aziendale. Il 2023 è l'anno di redazione e perfezionamento della documentazione organizzativa e delle azioni propedeutiche al raggiungimento della certificazione UNI PdR 125:2022, con la costituzione del comitato guida, i nuovi ruoli della Diversity Manager e del Team Diversity, Equity & Inclusion, per la messa a terra di tutte le iniziative previste dalla norma, con conseguimento della certificazione previsto a primavera 2024.

La formazione sul linguaggio inclusivo e la creazione di una cultura comune su questi temi è un primo passo di coinvolgimento di tutta l'azienda su tematiche sociali di grande rilevanza; come esito generale segnaliamo la messa in circolo di una nuova consapevolezza rispetto al coinvolgimento personale nel quotidiano, con l'obiettivo di dedicare sempre maggiore attenzione al rispetto ed all'inclusione. I progetti di "Diversity, Equity & Inclusion" permettono e permetteranno una partecipazione aziendale diffusa, sempre in chiave di miglioramento, verso azioni che tengano specificamente conto delle tematiche di inclusione, pari opportunità ed equità.

* calcolato su RAL media annuale

8.5 COMUNICAZIONE INTERNA

CLIMA INTERNO E DIALOGO [SOC08-RILEVANTE]

MOBILITÀ SOSTENIBILE [AMB09-RILEVANTE]

[GRI 2-29]

Le attività di comunicazione interna sono strutturate per incentivare la partecipazione dei dipendenti e favorire un clima organizzativo positivo. L'utilizzo dei canali digitali ha registrato un aumento della partecipazione agli eventi aziendali in presenza, come l'iniziativa periodica di coinvolgimento del personale attraverso un contest a premi rilanciato in occasione delle festività natalizie. La comunicazione interna si è focalizzata su progetti specifici, attivando campagne di sensibilizzazione interna per promuovere consapevolezza e informazione sul tema dell'anticorruzione, della promozione della salute, della formazione di inclusione e della formazione manageriale. Dopo aver coordinato l'implementazione di azioni di miglioramento per la realizzazione di progetti mirati sul coinvolgimento del personale, nati a seguito dell'indagine di clima interno realizzata qualche anno addietro, ha rilanciato nuove iniziative per integrare le iniziative di miglioramento a vantaggio dei dipendenti e della cultura interna. Prendendo il via dal progetto "Revolutionary Road- Un cammino tra diversità ed inclusione", si sono lanciate nuove iniziative mirate a traghettare l'azienda su progetti di inclusione, pari opportunità ed equità.

8.6 SALUTE E SICUREZZA

SALUTE E SICUREZZA DEL PERSONALE [SOC01-MATERIALE]

SALUTE E SICUREZZA DEL PERSONALE SOGGETTO AD AUDITING [SOC02-RILEVANTE]

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano è uno degli elementi cardine di una corretta conduzione aziendale. Publiacqua ha sviluppato un articolato sistema di procedure, istruzioni, controlli e monitoraggi nella conduzione delle attività aziendali, finalizzato ad assicurare lo sviluppo della Società oltre che garantire il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza. Le performance di sicurezza aziendali sono garantite dalla progressiva introduzione negli anni di standard di sicurezza sempre più avanzati e dall'integrazione dei sistemi di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (ISO 45001). Nel corso del 2023 sono state superate con successo le visite ispettive per il mantenimento della certificazione qualità e per il rinnovo di quella relativa al sistema di gestione per la salute e sicurezza.

8.6.1 Valutazione dei Rischi

[GRI 403-9; 403-10]

L'individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'individuazione di tutte le misure necessarie per la loro mitigazione viene effettuata dal Datore di Lavoro, in collaborazione con RSPP e Medico Competente previa consultazione con i Rappresentanti dei lavoratori (RLS). Il riferimento generale adottato per la realizzazione della valutazione dei rischi è costituito dalle "Linee guida CEE sulla valutazione dei rischi sul lavoro". Sono inoltre state prese in considerazione le indicazioni fornite dalla norma UNI ISO 45001:2018 relative alla "Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e definizione delle misure di controllo". La valutazione dei rischi è definita all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), costantemente aggiornato sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione delle attività operative e anche per l'aggiornamento delle schede di rischio delle varie tipologie di luogo di lavoro presenti in azienda. Per rendere il processo di valutazione dei rischi il più oggettivo possibile sono stati adottati, per la definizione della probabilità di accadimento, criteri basati su dati INAIL degli infortuni relativi alla Regione Toscana e al settore di appartenenza della Società.

Nel 2023 l'attività di valutazione dei rischi si è concentrata in particolare sui seguenti rischi lavorativi: rischi generali, rischio fulminazioni sugli impianti aziendali, rischio di presenza atmosfere esplosive (AtEx).

8.6.2 Prevenzione, promozione e formazione

[GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8]

Publiacqua dimostra un impegno costante per garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti attraverso lo sviluppo di misure preventive, attività di vigilanza e formazione adeguata a tutto il personale.

Servizio di Prevenzione e Protezione:

L'azienda è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione composto da personale interno all'azienda a cui si affiancano anche risorse esterne con elevate competenze scientifiche e legali. Il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è nominato anche responsabile del periodico monitoraggio dei manufatti contenenti amianto ancora presenti in azienda.

L'Organigramma della Sicurezza aziendale individua al suo interno anche i dirigenti alla sicurezza unitamente ad altre specifiche figure aziendali. In base alle posizioni organizzative sono formati e individuati anche i "preposti alla sicurezza", con particolare attenzione a quelli dedicati al presidio delle attività in campo.

Consultazione dei lavoratori

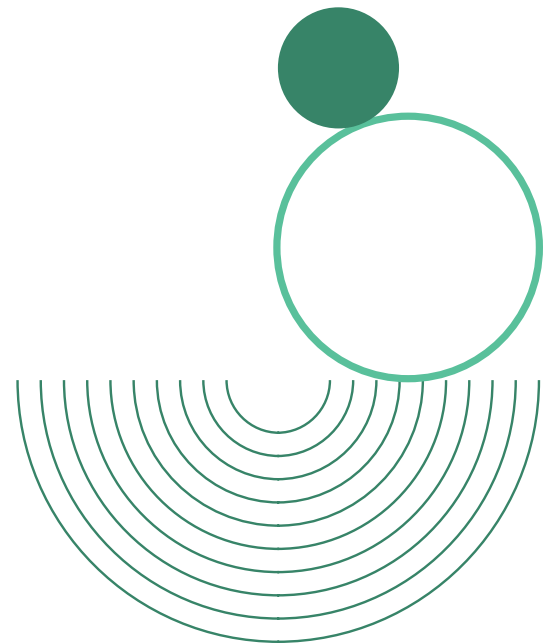
I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono designati nella misura di tre lavoratori individuati all'interno della RSU aziendale (come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro). Tutte le categorie di lavoratori sono rappresentate all'interno della RLS. Il tema della consultazione dei lavoratori, per tramite dei loro responsabili e referenti, ha nel tempo assunto sempre maggiore importanza e nel corso del tempo sono stati istituzionalizzati e calendarizzati incontri periodici di confronto sulle tematiche e di condivisione delle misure di prevenzione e protezione e dei piani di miglioramento. Nel corso del 2023 sono stati effettuati cinque incontri di consultazione dei lavoratori, oltre ad alcuni sopralluoghi in campo per la verifica di specifiche segnalazioni relative ai luoghi di lavoro.

Sorveglianza sanitaria

Publiacqua gestisce con massima attenzione le attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni. Per assicurare la corretta sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono nominati tre medici competenti (uno dei quali riveste il ruolo di coordinatore) che, oltre ad assicurare la sorveglianza sanitaria sui lavoratori, collaborano con il RSPP e il Datore di Lavoro nella valutazione dei rischi lavorativi (compresi quelli dei singoli luoghi di lavoro) e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione. Nel corso del 2023 il Protocollo sanitario è stato regolarmente attuato ed ha comportato l'esecuzione di 417 visite mediche totali.

Gestione emergenze

Tutte le sedi con un presidio di almeno dieci lavoratori, o aperte al pubblico, sono provviste dei rispettivi piani di emergenza. Sono stati inoltre nominati e formati gli addetti per emergenza, evacuazione, antincendio e primo soccorso sia per le singole sedi che per le attività operative sul territorio. Annualmente l'efficacia di piani di emergenza è verificata mediante apposite esercitazioni in campo. Pur non rientrando tra le attività previste dalla norma, nelle dieci sedi con maggior presidio (compresi gli uffici al pubblico) sono installati appositi defibrillatori automatici esterni (DAE).



Attività di Vigilanza

Nel corso degli anni è stato gradualmente strutturato un processo di verifiche in campo sia sul proprio personale che su quello dei principali appaltatori, al fine di valutare il rispetto delle corrette prassi e procedure di lavoro in ambito sicurezza. Tale attività riveste un duplice obiettivo: assolvere agli obblighi di vigilanza da parte del datore di lavoro e permettere di confrontarsi direttamente ed in maniera sistemica col personale operativo per valutare sul campo l'efficacia delle misure di prevenzione introdotte. Al fine di incrementare il valore e la copertura dei feedback, sono state progressivamente aumentate le verifiche in campo allargando lo spettro delle tipologie di attività verificate. Nel corso del 2023 sono stati effettuati 124 sopralluoghi di vigilanza i cui esiti hanno confermato l'efficienza delle misure adottate.

Formazione e addestramento

La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Nel corso del 2023 Publiacqua ha erogato complessivamente 3.303 ore di informazione, formazione e addestramento HSE, per un totale di circa 400 dipendenti coinvolti. Particolare importanza è stata dedicata all'addestramento dei lavoratori negli spazi di OPS (Officina per Prevenzione e Sicurezza), lo specifico laboratorio dedicato all'addestramento per la sicurezza, al cui interno trovano oggi collocazione - unitamente ad una moderna aula formazione e un ambulatorio medico attrezzato per lo svolgimento delle visite del personale - spazi dedicati a specifici settori di addestramento:

Simulatore guida sicura: in grado di riprodurre ogni tipologia di situazione di luce, di condizione meteo e di terreno di percorrenza alla guida.

Spazi confinati: due ambienti dotati di strumenti di manovra, dei quali uno allagabile per simulare le attività da svolgere in presenza di eventi estremi in grado di mettere a rischio la sicurezza dei lavoratori.

Movimentazione manuale dei carichi: nell'officina è possibile allenarsi a lavori che richiedono particolari sforzi fisici come, ad esempio, l'apertura di tombini stradali, il trasporto di prodotti chimici, ecc.

Rischio elettrico: riproduzione di una cabina elettrica e di varie tipologie di quadri elettrici per l'addestramento nella gestione del rischio connesso agli interventi su tali strumentazioni.



FOCUS: APP UOMO A TERRA. UN BRACCIALETTO PER LA SICUREZZA SUL LAVORO

In caso di infortunio l'allarme parte in automatico. È l'app "uomo a terra", collegata allo smartphone e a un braccialetto dotato di un dispositivo che rileva il movimento, ad avvisare la centrale operativa in caso di bisogno: urti violenti, cadute oppure l'immobilità prolungata del lavoratore fanno scattare l'allerta. Il software comunica la posizione esatta e in poco tempo è possibile inviare sul posto il personale di supporto.

Come funziona l'app uomo a terra

La novità è che l'applicazione, una volta attivata sullo smartphone, viene collegata tramite bluetooth a un dispositivo indossabile. Si tratta di un braccialetto che grazie a un sensore monitora i movimenti e li trasmette al cellulare. Quando si verificano impatti violenti e spostamenti verticali repentini entra in funzione la procedura per la richiesta di soccorso. Nel caso in cui il tecnico resti fermo oltre il tempo prestabilito, il dispositivo invece emette un segnale acustico di preallerta e, se non viene "disinnescato" in breve tempo, scatta l'allarme vero e proprio. Ecco come funziona la procedura di soccorso per gli infortuni. Una chiamata preregistrata avverte la centrale operativa di Publiacqua che gestisce il telecontrollo degli impianti, attiva 24 ore su 24. Qui gli addetti prendono in carico la segnalazione, provano a contattare il dipendente e, se non c'è risposta, inviano il personale di supporto sul posto, che – a sua volta – valuta la situazione ed eventualmente avverte i mezzi di soccorso. Questo particolare braccialetto, collegato all'app denominata Mandown 4.0, consente di limitare i casi di falso allarme che si verificano ad esempio quando il telefono viene lasciato appoggiato su un piano per troppo tempo, dando il via all'allerta per l'immobilità.

Privacy e sicurezza sul lavoro

Ogni dispositivo è geolocalizzato grazie al GPS dello smartphone e alle reti mobili, ma (per garantire la privacy del personale) l'ultima posizione disponibile viene condivisa dal software solo nella situazione di emergenza. Inoltre, lo stesso lavoratore, che a inizio turno deve attivare l'app, può selezionare in caso di bisogno il "tasto SOS" sul cellulare o sul braccialetto, che fa partire la chiamata e allo stesso tempo emette il suono di una sirena per richiamare l'attenzione delle persone nei paraggi. L'applicazione è dotata anche di una specifica funzione per le aree non coperte dal segnale telefonico: l'operatore, prima di entrare nella zona d'ombra, imposta la durata stimata del suo intervento. Una volta trascorso questo lasso di tempo, se il telefono non torna sotto copertura scatta in automatico l'allarme verso la centrale operativa. Dal 2023, con specifico accordo sindacale, si è conclusa con esito positivo la fase di sperimentazione ed il dispositivo è diventato uno strumento definitivo in dotazione ai lavoratori.

8.6.3 Gestione degli infortuni

[GRI 403-9; 403-10]

Il 2023 è risultato un anno caratterizzato da un lieve rimbalzo del numero di infortuni e dei relativi indici di frequenza e gravità, consolidando comunque il generale andamento degli ultimi anni. Gli eventi infortunistici totali sono stati pari a 10, di cui due “in itinere”, per 343 giorni di assenza complessivi.

Analizzando i dati si osserva che gli infortuni sono principalmente costituiti da eventi in itinere (tragitto casa-lavoro) o alla guida di automezzi aziendali durante l’orario di lavoro. Gli infortuni direttamente collegabili all’attività lavorativa (due) sono stati di lieve entità e sostanzialmente dovuti a fattori di rischio residuo (caduta di pezzi, scivolamenti e cadute).

I dati degli incidenti stradali (oggetti di denuncia alle assicurazioni) suddivisi fra attivi e passivi vengono analizzati ogni anno dal RSPD e condivisi con le varie figure responsabili allo stesso modo vengono valutati gli infortuni e gli incidenti segnalati dai lavoratori (mancati infortuni). L’analisi infortuni consente di valutare anno per anno, il loro andamento attraverso l’adozione di specifici indici (di frequenza e di gravità). Le serie storiche di tali indici evidenziano una progressiva e continua riduzione della loro frequenza e gravità.

In conseguenza di quanto riportato, anche l’indice di gravità ha subito un lieve aumento rispetto all’anno precedente riportandosi sostanzialmente in linea con i valori del 2021.

Indici infortunistici³³

		2021			2022			2023		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Infortuni (> 1 giorno)	n°	0	6	6	0	5	5	1	7	8
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	n°	0	3	3	0	3	3	1	1	2
Near Miss rilevati	n°			64			68			49
Malattie professionali	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODR - <i>Indice malattie professionali</i> *	n°/h	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Decessi	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprensive straordinario)	h	255.788	778.823	1.034.611	251.622	781.680	1.033.301	266.405	795.897	1.062.302
IR - Indice di frequenza	n°/h	0,00	11,56	8,70	0,00	10,23	7,74	7,51	10,05	9,41
Giorni di assenza per infortunio	gg.	0	323	323	0	217	217	169	174	343
LDR - Indice di gravità	gg/h	0,00	0,41	0,31	0,00	0,28	0,21	0,63	0,22	0,32
Indice di incidenza	n°/n°	0,00	19,40	14,54	0,00	17,02	12,54	11,90	17,02	15,67
Durata media degli infortuni **	gg.	0,00	35,89	35,89	0,00	27,13	27,13	84,50	21,75	34,30

³³ Indici calcolati al lordo di infortuni in itinere e con valori denominatori al 31.12 dell’anno oggetto del bilancio

* ($N^{\circ} \text{malattie} / N^{\circ} \text{ore lavorate} * 1.000.000$)

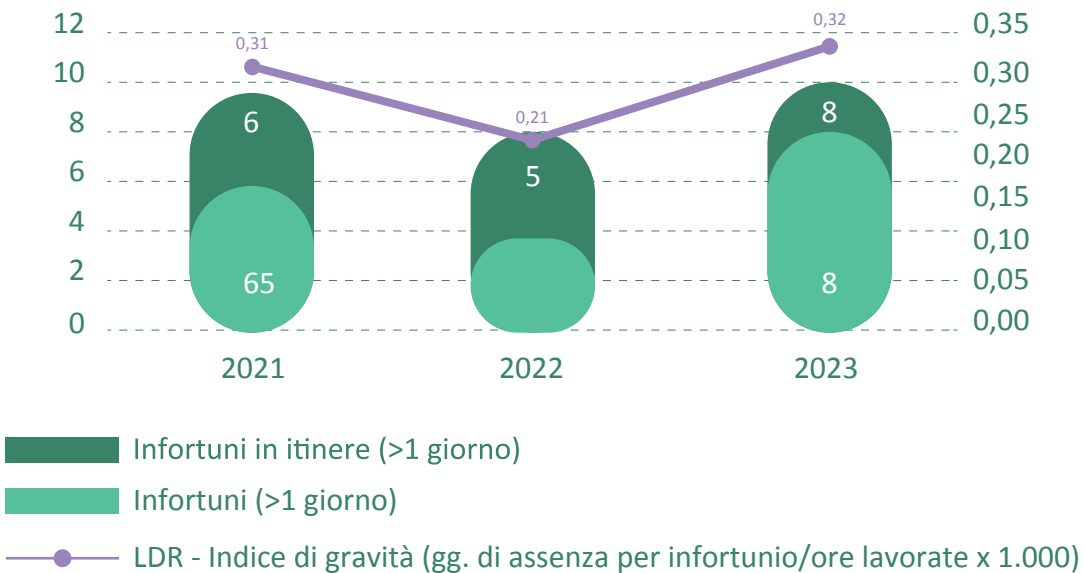
** (gg. assenza per infortuni / n. totale infortuni)

La dimensione del rischio infortunistico è misurabile attraverso alcuni indici statistici: *Indice di frequenza*: fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate. È calcolato inserendo al numeratore il numero degli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000.000).

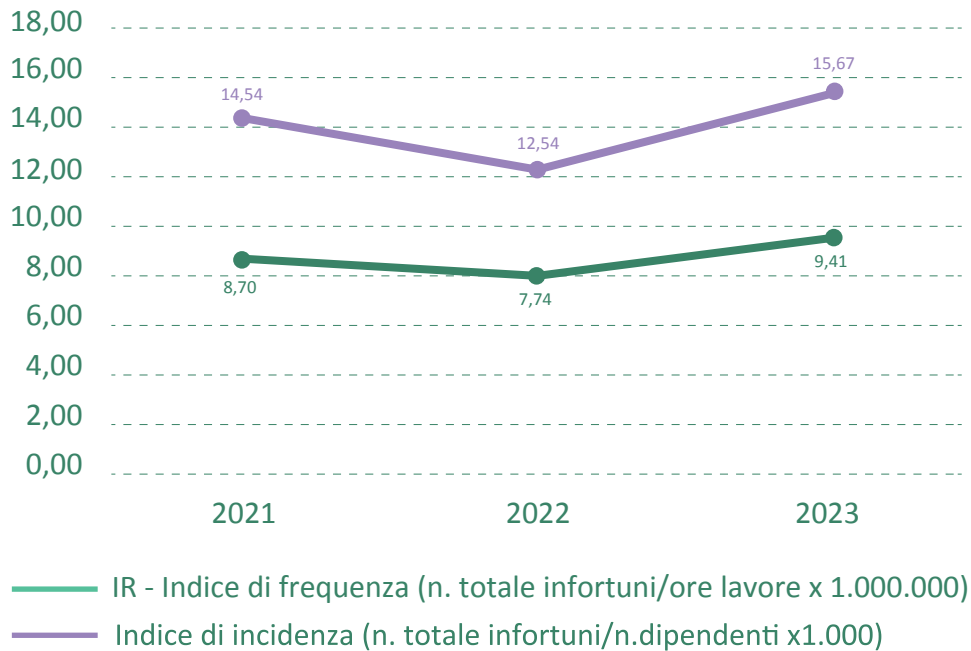
Indice di gravità: misura la serietà delle conseguenze degli incidenti sul lavoro. È calcolato inserendo al numeratore il numero di giorni di assenza, legati ad infortunio, in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000).

Indice di incidenza: definisce la percentuale annua dei lavoratori che hanno subito infortuni nel contesto lavorativo. È calcolato inserendo al numeratore il numero degli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore il numero complessivo dei lavoratori occupati in un anno (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000).

Infortuni 2021-2023



Indici infortunistici 2021-2023



8.6.4 La sicurezza nella catena di fornitura

[GRI 403-9]

Per promuovere la cultura della sicurezza dei lavoratori e della regolarità della manodopera, Publiacqua ha definito un sistema di penalità sull'operato dei fornitori con particolare riferimento alle attività in appalto di manutenzione reti ed impianti. Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane sono eseguiti audit sulle imprese esecutrici nell'ambito delle attività commissionate da Publiacqua. Ciascun sopralluogo di controllo in cantiere è catalogato dall'ispettore sulla base di quanto riscontrato, secondo una classificazione di non conformità costituita da quattro livelli di crescente entità, comprese tra A (niente da segnalare) e D (infrazione di grave entità).

Per ciascun sopralluogo di controllo svolto in cantiere viene redatto un verbale di sopralluogo, contenente il dettaglio delle eventuali infrazioni riscontrate unitamente alla documentazione fotografica.

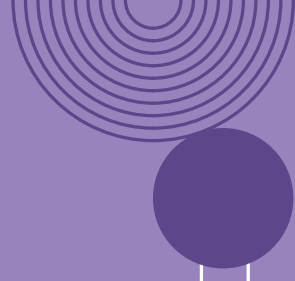
Nel corso del 2023 sono stati eseguiti 4.709 sopralluoghi di verifica nelle attività di appalto manutenzione reti, 68% dei quali con esito rilievo nullo (A), mentre solo lo 0,3% ha prodotto esito rilievo di grave entità (D). Le attività di verifica nelle attività di appalto manutenzione impianti hanno visto invece l'esecuzione di 962 sopralluoghi di verifica, col 49% di esiti con rilievo nullo (A) e nessun rilievo di grave entità (D).



SERVIZIO

E ATTENZIONE ALL'UTENZA





QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E ATTENZIONE ALL'UTENZA [ECO02-MATERIALE]

[GRI 3-3; 2-6; 2-25; 2-29; 416-1]

Publiacqua gestisce un servizio pubblico di importanza economica operante in un mercato regolato che negli ultimi anni è stato oggetto di profonde trasformazioni derivanti da modifiche normative attuate dal Regolatore nazionale e finalizzate ad uniformare a livello nazionale gli obblighi dei gestori, migliorare qualità ed efficienza delle infrastrutture, garantire equilibrio economico e tutela dei consumatori.

La Carta del Servizio di Publiacqua fissa i livelli di qualità dei servizi erogati all'utenza. Rispetto agli obblighi normativi Publiacqua ha scelto adottare standard con livelli di performance superiori.

La relazione con gli utenti si basa su principi di uguaglianza e imparzialità. Publiacqua monitora costantemente i propri servizi tramite analisi dei dati di qualità erogata, attraverso periodiche indagini di customer satisfaction e la gestione dei reclami.

9.1 GLI UTENTI

[GRI 2-6; 2-29]

Nel triennio 2021-2023 è aumentata la percentuale di popolazione servita nei tre ambiti caratterizzanti la gestione del S.I.I., con particolare riferimento al servizio depurativo per effetto degli investimenti realizzati da Publiacqua.

Dati Demografici

	2021		2022		2023	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	45		46		46	
popolazione ISTAT totale	1.324.342		1.298.105		1.300.853	
popolazione servita da acquedotto	1.234.292	93,2%	1.230.993	94,8%	1.233.738	95,0%
popolazione servita da fognatura	1.142.291	86,3%	1.136.790	87,6%	1.141.227	87,9%
popolazione servita da depurazione	1.070.029	80,8%	1.085.477	83,6%	1.100.112	84,7%

L'incremento della popolazione servita è asseverato dall'incremento del 2% delle utenze complessivamente servite. Le utenze complessive, al lordo delle utenze "indirette" sottese alle oltre 42 mila unità condominiali servite per il servizio di acquedotto, risultano essere 698.705.

Utenze per servizio

	2021	2022	2023
Utenze totali	402.363	407.745	410.158
Utenze SII	400.305	405.740	408.104
Utenze servite da acquedotto (di cui SII)	400.305	405.740	408.104
Utenze servite da fognatura (di cui SII)	357.729	362.525	364.763
Utenze servite da depurazione (di cui SII)	321.031	335.438	342.858
Fonti autonome e civili	1.350	1.320	1.300
Scarichi industriali	698	684	753
Subdistributori	10	1	1

³⁴ Classificazione ARERA

Utenze per tipologia³⁴

	2021	2022	2023
Utenze totali	402.363	407.745	410.158
Utenze con Tipologia Domestica	339.854	344.730	346.746
Utenze con Tipologia Non Domestica	5.005	5.138	5.312
Utenze con Tipologia Altro	56.806	57.193	57.347
Utenze con Tipologia Industriale	698	684	753

* Classificazione ARERA

Nel 2023 Publiacqua ha erogato 78.944.710³⁵ metri cubi di acqua, con una quota di volumi misurati di circa il 99%.

9.2 TUTELA DELL'UTENZA

[GRI 2-23]

9.2.1 Regolamento e Carta del Servizio

Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** adottato da Publiacqua è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana in conformità delle deliberazioni ARERA ed è applicato a tutte le utenze che ricadono nei 46 Comuni gestiti da Publiacqua, definendo compiti e doveri del Gestore e le norme tecniche relative alla gestione del servizio. È parte integrante dei contratti di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, regolando le modalità di erogazione e i rapporti con gli utenti (quali, ad esempio, stipula e variazioni del contratto; gestione di preventivi; contatori e procedure di rilevazione consumi; fatturazione, rateizzazione e gestione della morosità; perdite occulte e prescrizioni; obbligo di allaccio alla fognatura e manutenzione di reti ed impianti). Dal 1° luglio 2022 in tutte le gestioni del Servizio Idrico Integrato della Regione trova applicazione un Regolamento Unico, deliberato dall'AIT con l'obiettivo di garantire la parità di trattamento per tutti gli utenti toscani.

La **Carta del Servizio**, in coerenza con la delibera ARERA 655/2015 (RQSII), definisce gli impegni di Publiacqua verso gli utenti in termini di qualità dei servizi offerti e per ogni tipologia di prestazione stabilisce standard di qualità (specifici o generali) da rispettare. Contiene anche le procedure di indennizzo automatico per l'utenza in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio degli standard specifici.

³⁵ RQTI-ARERA_QT-ACQ [WUtot]

9.2.2 Standard di qualità contrattuale³⁶ e indennizzi automatici

Nel 2023 Publiacqua ha erogato complessivamente 2.246.230 prestazioni all'utenza, inclusa la bollettazione, con un livello di conformità complessiva del 98,97 %.

Il sistema degli standard di Qualità Contrattuale include il monitoraggio della prestazione individuale, così come definito nella Carta del Servizio del gestore, prevedendo un sistema di indennizzi automatici diretti all'utenza (individuati in € 30) nei casi di superamento dello standard. Nel corso degli anni, il progressivo incremento dei valori percentuali delle performance di Publiacqua ha portato ad un significativo decremento degli indennizzi erogati, ridottisi da € 53.820 del 2020 a € 25.080 nel 2023 con 663 indennizzi erogati.

9.2.3 Reclami e Richieste Scritte

[GRI 2-25]

Il reclamo rappresenta il primo livello di tutela dell'utente, un importante canale di relazione con l'utente e una modalità di acquisizione di informazioni utile a migliorare i processi aziendali. I reclami, gestiti secondo la Carta del Servizio e le normative di ARERA, sono monitorati tramite un sistema informatico integrato al fine di garantire trasparenza e conformità normativa.

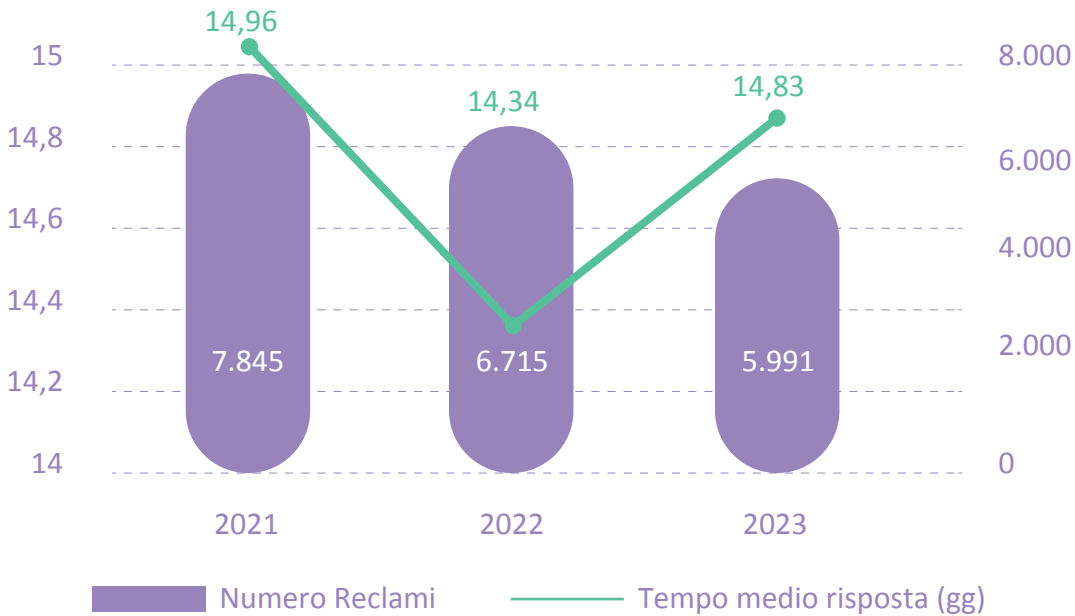
La crescente qualità del servizio si evince anche dai dati relativi ai reclami ricevuti, caratterizzati da una riduzione del 24% rispetto al 2021 e da un tempo medio di risposta inferiore ai 15 giorni (a fronte di un tempo massimo di risposta previsto nella Carta del Servizio di 20 giorni), con un grado di conformità allo standard di servizio prossimo al 100%.

Reclami e richieste scritte

		2021	2022	2023
Reclami	Ricevuti	7.845	6.715	5.991
	Tempo medio risposta (gg)	14,96	14,34	14,83
Richieste scritte di informazioni	Ricevuti	7.286	6.229	4.754
	Tempo medio risposta (gg)	14,96	15,02	14,77
Richieste scritte di rettifica fatturazione	Ricevuti	1.004	840	577
	Tempo medio risposta (gg)	9,06	9,35	10,17

³⁶ Il dettaglio delle prestazioni di Qualità Contrattuale (RQSII) erogate all'utenza per il triennio 2021-2023 è consultabile in Appendice n. 7.

Reclami 2021-2023



9.2.4 Conciliazione

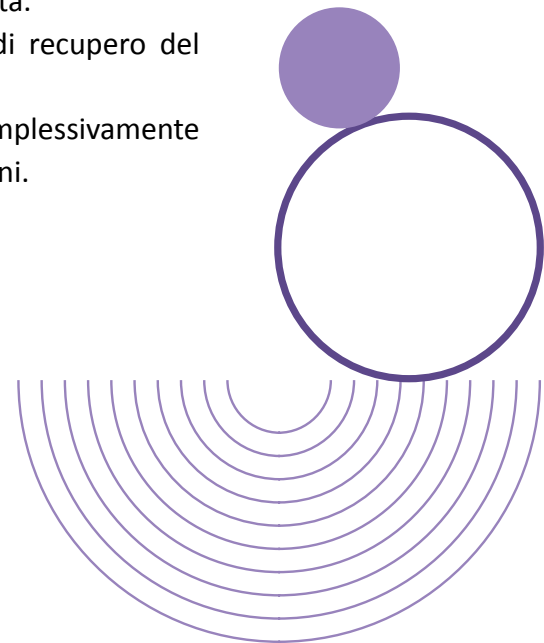
La conciliazione rappresenta un ulteriore livello di tutela dell'utente, attivabile se l'utente non è soddisfatto della risposta del Gestore o non riceve risposta entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo. Dal 2021, oltre al Servizio Conciliazione Arera è disponibile per gli utenti anche il Servizio Conciliativo regionale presso AIT:

Organismo Conciliativo di AIT, uniforma le procedure conciliative dei gestori toscani, prevedendo incontri online tra utenti, rappresentante del Difensore Civico regionale e Gestore.

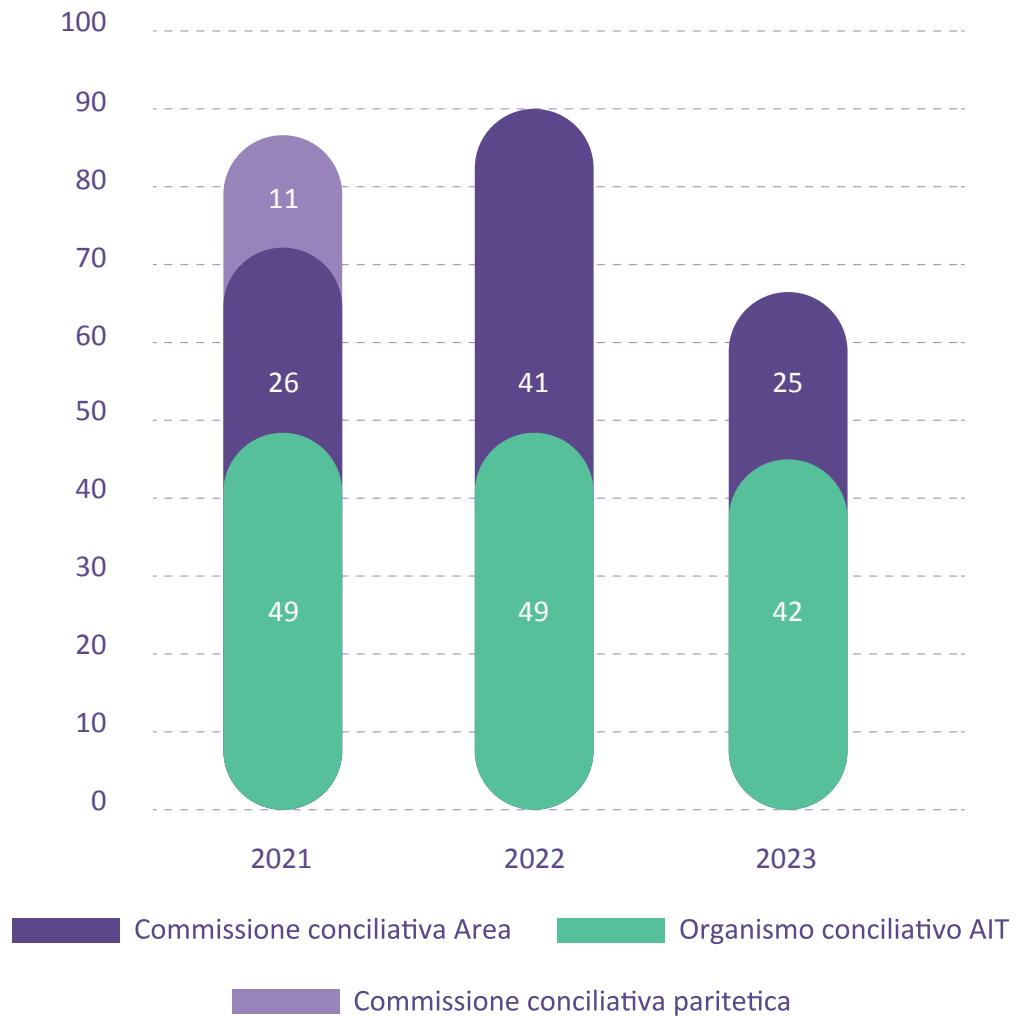
Servizio Conciliazione di ARERA, offre a tutti gli utenti procedure online con la partecipazione del Gestore e di un conciliatore nominato dall'Autorità.

Entrambe le procedure sono gratuite e interrompono le azioni di recupero del credito.

Nel 2023 sono state concluse con accordo 55 istanze su 67 complessivamente esaminabili, con un tempo medio di completamento di circa 60 giorni.



Commissioni Conciliative 2021-2023: Istanze ricevute



Commissioni Conciliative

	2021	2022	2023
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	11	-	-
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ammesse	11	-	-
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze non ammesse	0	-	-
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze archiviate*	0	-	-
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze concluse con accordo	11	-	-
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze concluse senza accordo	0	-	-
Organismo Conciliativo AIT: istanze ricevute	26	41	25
Organismo Conciliativo AIT: istanze ammesse	26	41	22
Organismo Conciliativo AIT: istanze non ammesse	0	0	0
Organismo Conciliativo AIT: istanze archiviate*	2	5	3
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse con accordo	23	33	19
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse senza accordo	1	3	3
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	49	49	42
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ammesse	49	49	42
Commissioni Conciliativa Arera: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze archiviate*	1	3	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse con accordo	44	40	36
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse senza accordo	4	6	6

* risolte dal Gestore prima della conciliazione

9.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO

9.3.1 Qualità Erogata

[GRI 417-1; 417-2]

Nel 2019 ARERA ha introdotto un sistema di macroindicatori per monitorare la qualità dei servizi erogata dai gestori e definire un meccanismo incentivante la qualità contrattuale.

Il meccanismo si articola su due macro-indicatori principali, costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici e pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore:

MC1: avvio e cessazione del rapporto contrattuale (18 indicatori inclusi).

MC2: gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio (24 indicatori inclusi).

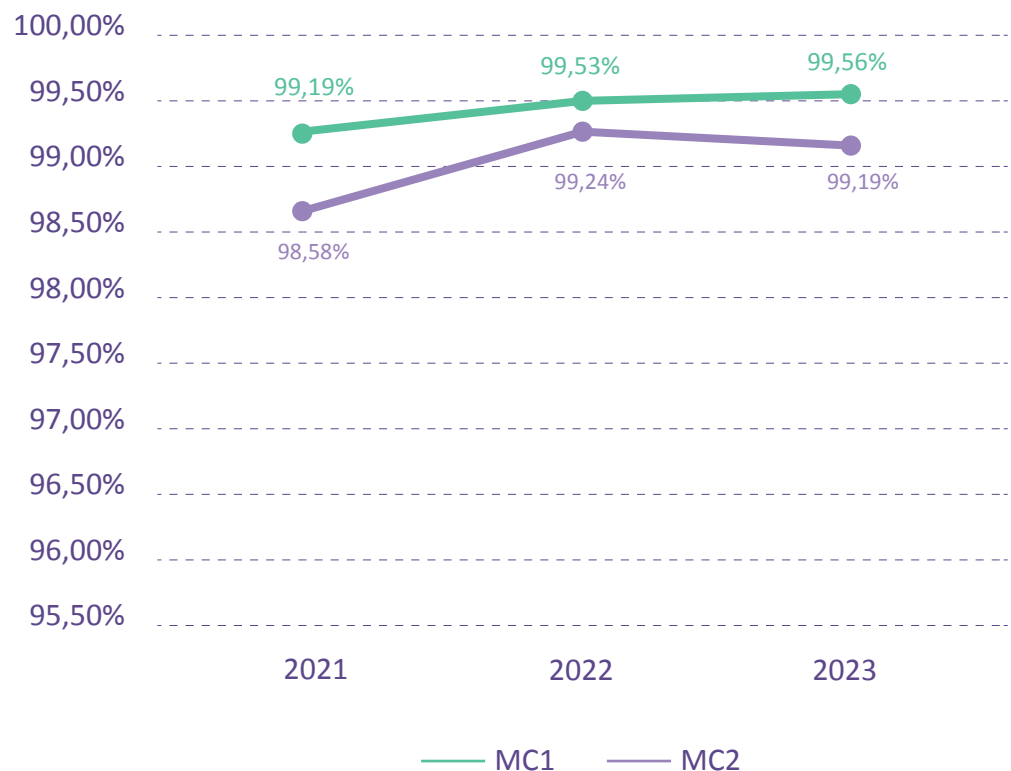
Per ciascuno dei due macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi per ciascun gestore dipendono dalla classe in cui si colloca (A, B o C), determinata in base alle performance registrate nell'anno precedente e che per ciascuna annualità costituisce il livello base.

Macro-indicatore		ID classe	classe	obiettivo
MC1	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
		B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
		C	MC1 ≤ 90%	+3%
MC2	Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
		B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
		C	MC2 ≤ 90%	+3%

Nel corso degli anni Publiacqua ha registrato un significativo aumento nei valori percentuali della sua qualità contrattuale erogata, raggiungendo gli obiettivi stabiliti dall'Autorità che per Publiacqua, essendo in classe A, consistono nel mantenimento del livello di eccellenza raggiunto.

		2021			2022			2023		
		Valore	Classe	Obiettivo	Valore	Classe	Obiettivo	Valore	Classe	Obiettivo
MC1	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,19%	A	SI	99,53%	A	SI	99,56%	A	SI
MC2	Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	99,58%	A	SI	99,24%	A	SI	99,19%	A	SI

RQSII - Macroindicatori MC1 ed MC2



La capacità di erogare le prestazioni nei tempi previsti dalla Carta del Servizio è stata confermata nel 2023 da ARERA, con la pubblicazione della graduatoria dei gestori nazionali relativamente al biennio 2020-2021 per la qualità erogata. Publiacqua si è classificata al 2° posto tra i gestori nazionali “top” e “grandi” (così definiti per popolazione servita e per complessità della gestione) e al primo posto tra gli otto gestori idrici toscani, conseguendo un valore premiale cumulato pari a € 298.296.

9.3.2 Continuità del servizio (RQTI - M2)

Nel 2023 Publiacqua non ha raggiunto l’obiettivo fissato da ARERA a causa dell’evento alluvionale del novembre 2023 che ha colpito alcuni comuni gestiti. A seguito dell’alluvione, che ha interessato anche le infrastrutture di distribuzione idrica, si sono registrate interruzioni del servizio che hanno interessato anche aree estese del nostro territorio.

Negli ultimi tre anni Publiacqua ha realizzato investimenti per oltre 17 mln di euro, di cui circa 9,1 mln nel 2023.

			2021	2023	Obiettivo ARERA 2023	Obiettivo ARERA 2023 - Raggiunto
M2 Interruzioni del servizio	M6 (%)	Indice durata interruzioni annue su numero totale utenti finali serviti	7,81	13,01	7,65	NO
	Classe di appartenenza		B	C	B	
	Investimenti realizzati		2.700.00€	9.113.457€		

9.3.3 Qualità Percepita

CUSTOMER SATISFACTION [ECO03-RILEVANTE]

[GRI 2-29]

La strategia di attenzione ed ascolto nei confronti di cittadini e utenti trova efficace applicazione con le rilevazioni periodiche della qualità percepita ed erogata del servizio. Attraverso le rilevazioni semestrali di Customer Satisfaction e le indagini mensili di mystery call e mystery visit Publiacqua misura e confronta l'efficacia del servizio erogato potendo altresì, ove necessario, individuare e introdurre le azioni correttive finalizzate al miglioramento delle proprie performance.

9.3.4 Mystery Call e Mystery Visit

La **Mystery Call** simula un'esperienza di contatto al Call Center, sia commerciale che segnalazione guasti. Gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto (apertura/gestione/chiusura della chiamata);
- qualità delle risposte fornite (qualità interazione e rispetto delle procedure).

Nel 2023 sono stati effettuati 2 cicli di Mystery Call, uno ogni semestre.

Complessivamente sono state simulate 397 chiamate al servizio Commerciale e 240 al servizio Guasti, registrando un IQF (Indice sintetico della qualità finale) nei due semestri rispettivamente di 99,4% e 100%.

Con la **Mystery Visit** viene invece simulata un'esperienza di contatto presso gli sportelli al pubblico con cui è verificata:

- ambientazione, tempi di attesa, accoglienza (pulizia e immagine - punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Nel 2023 sono stati effettuati 2 cicli di Mystery Visit, uno ogni semestre.

Complessivamente sono state simulate 80 visite presso gli sportelli al pubblico di Firenze, Pistoia e Prato registrando un IQF (Indice sintetico della qualità finale) di 99,9/100.

9.3.5 Customer Satisfaction

Nel 2023 sono stati coinvolti complessivamente circa 4.000 campioni rappresentativi di utenti Publiacqua mediante interviste telefoniche (C.A.T.I.) per le indagini di call back e questionari online (C.A.W.I.) per l'indagine generalista e per il call back sportello online. Gli indici di sintesi si riferiscono a: aspetti tecnici del servizio; fatturazione; rapporto qualità-prezzo; segnalazione guasti e interventi; qualità dell'acqua; call center e sportelli al pubblico; area web e qualità dell'acqua³⁷.

Customer Satisfaction 2021-2023³⁸

	2021	2022	2023
C.S.I. Index	93,6	95,0	95,2
Rapporto Qualità/Prezzo	82,8	90,3	91,6
Aspetti Tecnici	94,6	95,7	95,6
Call Center Guasti	97,7	98,2	96,7
Intervento Tecnico	98,1	90,4	94,5
Call Center Commerciale	97,2	98,4	97,7
Sportello	93,6	95,3	99,6
Area web		93,9	94,7
Qualità dell'acqua		87,7	88,3
Fatturazione	90,9	94,3	94,4

L'indice qualitativo di sintesi (CSI complessivo) è cresciuto al 95,2%, confermando una tendenza positiva di crescita rispetto agli anni precedenti. L'88,3% degli intervistati valuta positivamente la qualità dell'acqua erogata, mentre oltre il 67% ha dichiarato di bere regolarmente o saltuariamente acqua del rubinetto. Questi ultimi dati sono particolarmente significativi perché valorizzano l'efficacia degli investimenti sostenuti sui processi di potabilizzazione e controllo qualità, evidenziando la fiducia degli utenti verso Publiacqua e le campagne di comunicazione sull'acqua del rubinetto.

L'indice di soddisfazione *overall*, con cui viene valutata la soddisfazione globale e sintetica circa l'attività nel suo complesso, si attesta con un esito positivo espresso dal 90,9% degli intervistati.

³⁷ Le rilevazioni sui temi "area web" e "qualità dell'acqua" sono state introdotte a decorrere dal 2022.

³⁸ Le rilevazioni di ciascun anno fanno riferimento alle indagini del 2° semestre (rif. Customer Journey)

9.4 TARIFFE E FATTURAZIONE

CORRETTA FATTURAZIONE [ECO10-RILEVANTE]

9.4.1 Tariffa

La determinazione delle tariffe è compito dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) e approvata dall'ARERA. Le tariffe includono una quota destinata agli investimenti, mirando a garantire la capacità di investimento dei gestori.

L'articolazione tariffaria, che prevede una distinzione tra uso domestico "residente" (con una distinzione in fasce di consumo in considerazione del numero dei componenti il nucleo familiare) e uso domestico "non residente", è così articolata:

- tariffa servizio acquedotto (variabile proporzionalmente al consumo di acqua potabile misurato e suddivisa in fasce di prezzo crescenti, con lo scopo di controllare il consumo e disincentivare gli sprechi)
- tariffa servizio fognario
- tariffa servizio depurazione
- quota fissa

La bolletta media del S.I.I. di Publiacqua

Il consumo medio annuo delle utenze domestiche Publiacqua nel 2023 è risultato pari a 109 mc. La spesa annua per il servizio idrico integrato sostenuta da una famiglia residente con 3 componenti con questo valore di consumo nell'anno 2023 ammonta a € 332,5. Dal 2021 il costo del servizio per una famiglia media è aumentato dell'1,15%, una percentuale decisamente al di sotto del tasso di inflazione registrato per il medesimo periodo.

	2021	2022	2023
Acquedotto (quota variabile)	93,4 €	108,5 €	111,7 €
Fognatura (quota variabile)	65,0 €	73,8 €	76,0 €
Depurazione (quota variabile)	90,7 €	59,2 €	61,0 €
Quota fissa	49,7 €	52,0 €	53,5 €
IVA al 10%	29,9 €	29,3 €	30,2 €
Totale	328,7 €	322,8 €	332,5 €

9.4.2 Fatturazione e modalità incasso

La fatturazione è fondata su diversi sistemi di rilevazione dei consumi: lettura diretta del misuratore, autolettura da parte dell'utente³⁹ e consumo medio annuo (nel caso di fatturazione su lettura stimata).

La normativa nazionale prevede l'obbligo di emissione di un numero minimo di bollette nell'anno in funzione dei relativi consumi medi annui:

- 2 bollette annuali per consumi medi \leq 100 mc
- 3 bollette annuali per consumi medi tra 101-1000 mc
- 4 bollette annuali per consumi medi tra 1001-3000 mc
- 6 bollette annuali per consumi medi $>$ 3000 mc

Considerando la fatturazione un meccanismo di trasparenza nei confronti dell'utenza e uno strumento utile alla gestione dei propri consumi (in particolar modo in presenza di consumi anomali), Publiacqua emette di norma 4 fatture annue anche per i consumi inferiori ai 1000 mc annui.

Il rispetto della frequenza annuale di fatturazione costituisce uno specifico standard di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore dell'utenza. Nel 2023 Publiacqua ha emesso 1.717.870 bollette, con una percentuale di rispetto della frequenza di emissione prossima al 100%. Le richieste di rettifica sono state 569 (-32% rispetto al 2022) con un rispetto del relativo standard di qualità del 99%.

Relativamente al processo di fatturazione, l'indagine semestrale di customer satisfaction nel 2023 ha rilevato una soddisfazione media del 96%, con un voto medio di 7,8/10.

Publiacqua assicura un sistema articolato di pagamenti. Oltre a quelli tradizionali, bonifico e domiciliazione, il pagamento può avvenire infatti tramite la APP, l'area clienti MyPubliacqua, i canali digitali PagoPA, Postepay, BancomatPay, presso gli sportelli al pubblico o punti fisici abilitati quali PuntoLis, Mooney e Coop.

Ripartizione percentuale delle modalità di pagamento utilizzate

	2021	2022	2023
bonifici	43,1%	44,6%	45,8%
RID	25,4%	23,4%	24,5%
bollettini postali	25,1%	24,6%	22,8%
coop/lottomatica	2,8%	5,5%	4,3%
carta di credito (online)	1,2%	1,9%	2,0%
assegno/datavoice	2,4%	0,0%	0,6%

³⁹ Nel corso del 2023 sono state validate 105.848 autoletture (comprehensive di quelle comunicate in fase di voltura).

Accanto alla bolletta tradizionale è in costante incremento la dematerializzazione della stessa tramite bolletta web. Nel 2023, il numero di utenze web registrate è salito a 79.085 (quasi il doppio rispetto al 2021 e in aumento del 15% rispetto all'anno precedente) con oltre 290.000 bollette digitali inviate, pari al 17% del totale emesso.

9.4.3 Gestione del credito

Publiacqua determina le sue politiche di gestione del credito in funzione del necessario equilibrio economico-finanziario, col duplice obiettivo di ridurre la morosità e garantire altresì l'accesso all'acqua all'utenza. Queste politiche sono coordinate con quanto disciplinato dalla delibera ARERA 311/2019 (REMSI) in merito alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, con particolare attenzione a gestione di solleciti di pagamento, costituzione in mora, modalità di rateizzazione e disalimentazione delle utenze (Publiacqua applica sin dal 2016 la riduzione del flusso anziché la sospensione del servizio in caso di morosità per gli utenti domestico residenti). Oltre a quanto stabilito dalla normativa Publiacqua lavora al fine di ridurre il rischio chiusura/limitazione del contatore attraverso azioni di phone collections rivolta agli utenti morosi in caso di mancato pagamento. Nel 2023 sono stati contattati con esito positivo 14.133 utenti.

9.4.4 Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie

[GRI 2-23]

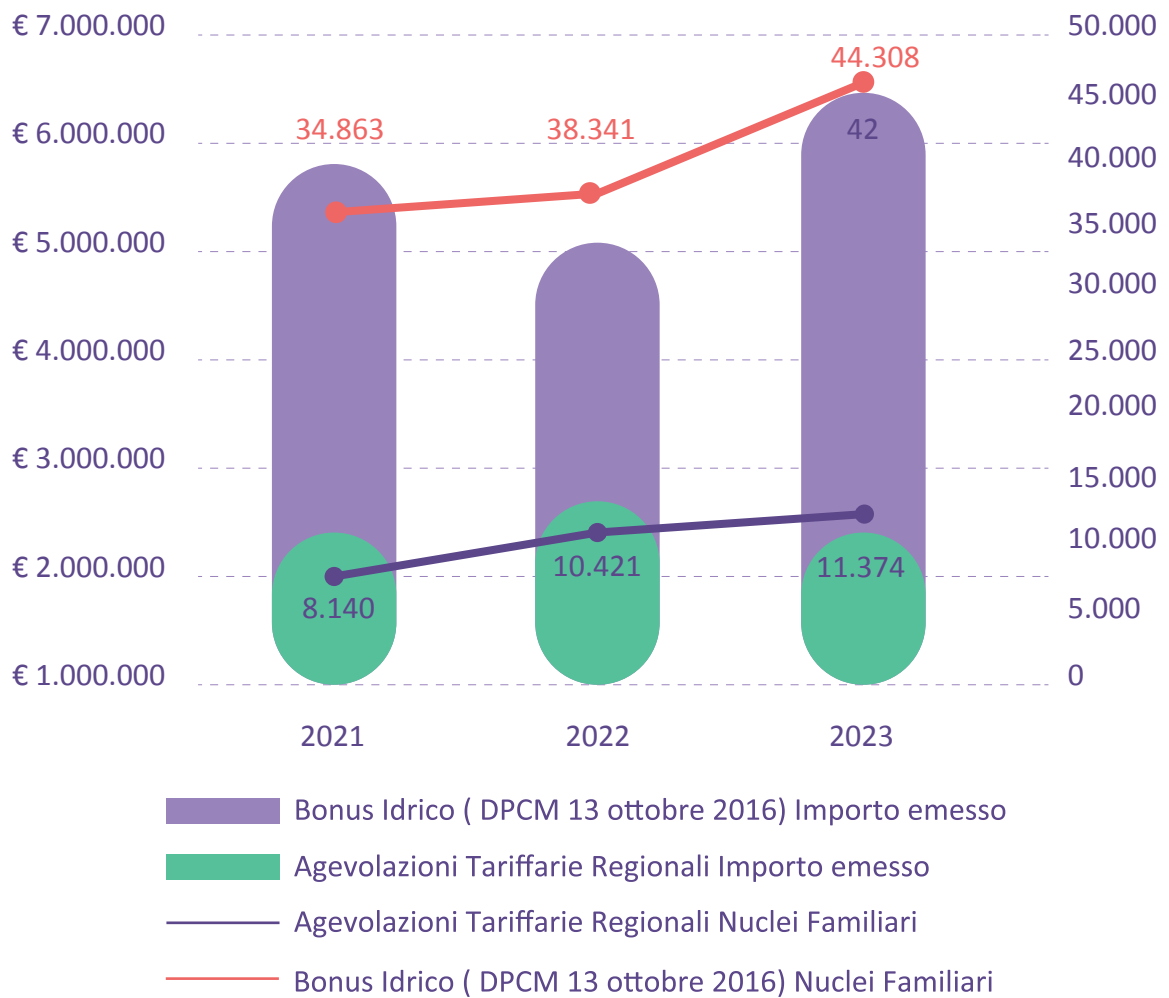
Gli utenti in accertate situazioni di disagio socioeconomico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite accesso a due specifici strumenti di sostegno: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'ARERA e il Bonus Idrico Integrativo gestito a livello regionale dall'Autorità Idrica Toscana.

Il **Bonus Idrico Sociale Nazionale** è stato istituito con delibera 897/2017 con la previsione di una agevolazione basata sul consumo di 50 litri di acqua al giorno per ogni membro del nucleo familiare. Successivamente (con delibera 03/2020) l'Autorità ha incluso nei calcoli del Bonus anche i servizi di fognatura e depurazione, aumentando la soglia ISEE e semplificando le procedure di accesso. Nel 2021, infine, l'erogazione del bonus è stata automatizzata, richiedendo la sola autocertificazione ISEE senza necessità di domanda specifica. Il **Bonus Idrico Integrativo** è stato istituito dall'AIT con delibera 13/2019, con la creazione di un apposito Fondo di Solidarietà delegando ai Comuni l'individuazione dei beneficiari tramite specifici bandi e la trasmissione dell'elenco definitivo degli aventi diritto al Gestore entro il primo semestre di ogni anno.

Agevolazioni Tariffarie

		2021	2022	2023
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari	8.140	10.421	11.374
	Importo emesso	€ 2.178.028	€ 2.389.420	€ 2.262.809
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari	34.863	38.341	44.308
	Importo emesso	€ 3.661.038	€ 2.964.611	€ 4.063.461

Agevolazioni Tariffarie 2021-2023



9.5 SERVIZI ALL'UTENZA E CANALI DI CONTATTO

[GRI 2-4; 2-29]

9.5.1 Call center commerciale

Lo sportello telefonico commerciale (accessibile gratuitamente chiamando l'800 238238 da un numero fisso o il numero 055 051 8080 da cellulare) garantisce agli utenti la possibilità di svolgere tutte le pratiche e richieste di informazioni senza esclusioni, rappresentando un'alternativa completa agli uffici al pubblico. L'orario di servizio settimanale è di 49 ore complessive (9:00-18:00 dal lunedì al venerdì; 9:00-13:00 il sabato).

Nel 2023, la linea telefonica commerciale ha ricevuto complessivamente oltre 302 mila contatti (22% in meno rispetto al 2022) con un tempo medio di attesa di 1 minuto e 19 (a fronte dei 3 minuti massimi previsti in Carta del Servizio).

9.5.2 Verde guasti

Il servizio Verde Guasti (800 314314), attivo 24 ore su 24, è disponibile per segnalare guasti e criticità relative al servizio. Nel 2023, anche a causa dell'evento alluvionale, sono state ricevute oltre 114.000 segnalazioni o richieste di intervento, con un tempo medio di attesa lordo di 34 secondi (a fronte dei 90 secondi massimi previsti in Carta del Servizio).

9.5.3 Sportelli al pubblico

I nostri uffici al pubblico coprono il territorio gestito e sono presenti a Firenze, Pistoia, Prato e San Giovanni Valdarno e Borgo San Lorenzo, con un orario di apertura di 48 ore settimanali (superiore di quattro ore rispetto a quanto previsto dalla delibera ARERA 655/2015). Ogni ufficio è dotato di una "app elimina code" e dispone di un operatore di accoglienza per assistere gli utenti e indirizzarli verso la modalità più rapida per soddisfare le proprie esigenze, riducendo le attese. Nel 2023 gli uffici al pubblico hanno ricevuto oltre 44 mila utenti (+65% rispetto all'anno precedente) con un tempo di attesa medio di poco inferiore a 3 minuti (a fronte dei 10 minuti massimi previsti in Carta del Servizio).

Contatti inbound e outbound con l'utenza

		2021	2022	2023
INBOUND	Call Center	291.776	319.344	241.505
	Sportello	28.996	35.810	38.721
	Canali Asincroni	188.550	191.241	138.802
OUTBOUND	Call Center	10	9	1
	Sportello	18.087	3.648	2.873
	Canali Asincroni	617.589	747.489	619.958

9.5.4 Servizi Online e altri canali digitali

MyPubliacqua: è la piattaforma digitale attiva dal 2016 accessibile da diversi dispositivi, un'app mobile per smartphone e tablet e un ChatBot su Telegram. Gli utenti possono gestire completamente il loro rapporto con Publiacqua in maniera flessibile, visualizzando contratti e bollette, effettuando pagamenti o richiedendo ricezione digitale delle fatture via e-mail. Inoltre, è possibile presentare reclami, richieste di informazioni e svolgere diverse operazioni contrattuali direttamente online, come richieste di preventivi, domiciliazioni bancarie, rateizzazioni e segnalazioni di guasti. Alla fine del 2023 sono registrati 112.869 utenti attivi.

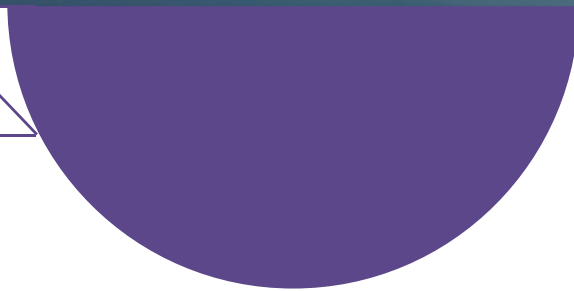
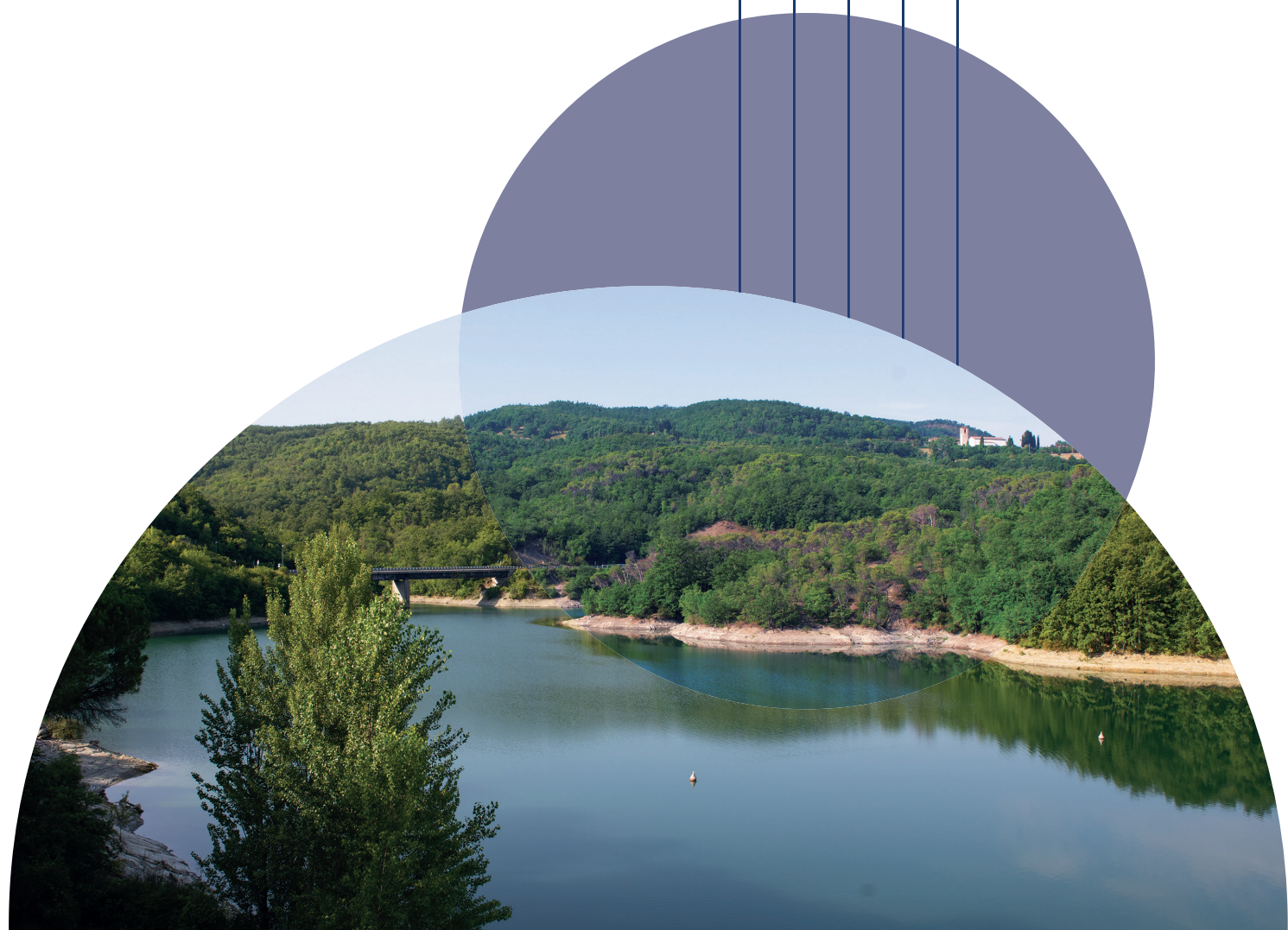
Sportello Digitale: consolidato strumento attivo dal 2021, tramite un computer dotato di webcam oppure grazie allo smartphone, permette agli utenti di interagire in videochiamata con un addetto di Publiacqua per svolgere tutte le attività normalmente disponibili presso gli sportelli fisici (da una nuova attivazione, ai preventivi, fino alle informazioni sulla bolletta) ad eccezione del pagamento delle fatture. È possibile prenotare online un appuntamento oppure usufruire del servizio di videochiamata immediata con l'operatore. Lo sportello è dotato anche di una chat dedicata agli utenti audiolesi. Nel corso del 2023, sono stati registrati 1.309 contatti. Nel 2023, il 61,47% dei contratti totali (17.124 su 27.861) è stato stipulato digitalmente, senza utilizzo di carta.

⁴⁰ Si rilevano 287 appuntamenti cancellati dall'utente e 308 non effettuati per mancata presenza dell'utente ovvero, in via sporadica, per problemi di connessione.



VICINI

AL TERRITORIO



*ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI
STAKEHOLDER [GOV02-MATERIALE]
SENSIBILIZZAZIONE DELLA COLLETTIVITA' [SOC06-MATERIALE]
RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI [SOC07-MATERIALE]*

[GRI 3-3]

10.1 COMUNICAZIONE CON COMUNI SOCI E CAMPAGNE ISTITUZIONALI

[GRI 2-29]

La comunicazione istituzionale riveste un ruolo fondamentale e strategico nei rapporti tra Gestore, istituzioni e intera comunità di riferimento. Un ruolo che va oltre le mere comunicazioni di servizio e che viene assolto attraverso un dialogo costante con gli uffici stampa ed i servizi comunicazione degli enti/soci e specifiche campagne informative e di sensibilizzazione rivolte ai cittadini ed inerenti i nuovi servizi attivati dal gestore ma anche le mai desuete tematiche del risparmio e della valorizzazione della risorsa.

10.1.1 Comunicazione con i Comuni

Publiacqua periodicamente organizza conferenze stampa e incontri con i Comuni per presentare interventi infrastrutturali ed altre iniziative che hanno un impatto diretto o indiretto sul servizio. Negli ultimi anni a questi appuntamenti più "istituzionali" si sono affiancati momenti di condivisione e dialogo in occasione dell'inaugurazione dei cammini e sentieri, la cui valorizzazione e recupero è sostenuta dallo specifico Bando Ambiente, e per la distribuzione delle borracce alle classi prime elementari del territorio. Nel 2023, le conferenze di presentazione dei maggiori interventi si sono tenute in collaborazione con amministrazioni comunali come Castelfranco Piandiscò, Carmignano, Lastra a Signa. Conferenze finalizzate ad illustrare progetti significativi come il potenziamento dell'acquedotto, completamento di opere di depurazione, sistemazione fognaria e altri interventi infrastrutturali. Come detto, però, il filo diretto con i Comuni e le loro strutture deputate alla comunicazione è costante.

Un filo diretto che si è rivelato particolarmente importante ed utile nei giorni successivi agli eventi meteo eccezionali del 2 novembre 2023 per tenere informati i cittadini dei comuni coinvolti (12 tra i quali i più colpiti sono risultati Campi Bisenzio, Prato, Quarrata, Montemurlo, Carmignano e Montale) sull'evolversi della situazione dell'approvvigionamento idrico, compreso il posizionamento delle autobotti laddove necessarie, e poi sugli interventi relativi alla raccolta dei sedimenti alluvionali.

10.1.2 Comunicazione ai cittadini

Un altro canale di contatto è rappresentato dalle comunicazioni istituzionali e di servizio informativo ai cittadini su guasti, interventi e sospensioni del servizio. Le comunicazioni di servizio vengono effettuate ogni qualvolta sul territorio si programmano interventi o si verificano guasti di impatto significativo per l'utenza. Al fine di informare un'utenza per vari aspetti eterogenea vengono utilizzati strumenti differenziati. Dai tradizionali comunicati stampa, diramati ai principali media locali e pubblicati sul sito istituzionale, ai canali social aziendali (dove i post vengono sponsorizzati per intercettare le utenze geograficamente interessate), avvisi telefonici e sms, spazi a pagamento sui principali giornali locali e, quando i tempi tecnici lo consentono, volantaggio nelle vie interessate. Un sistema multicanale adottato al fine di rendere il più capillare possibile la comunicazione aziendale e che negli anni ha ridotto fortemente i disagi ai cittadini.

10.1.3 Campagne Istituzionali

Publiacqua promuove l'utilizzo consapevole dell'acqua attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione. Nel 2023, Publiacqua ha portato avanti il proprio impegno nella promozione di comportamenti sostenibili per la tutela della risorsa idrica e la promozione dell'uso consapevole dell'acqua del rubinetto. Tra le iniziative principali spicca il progetto "Tap Water", attivo dal 2019, che mira a promuovere e sensibilizzare l'utilizzo di acqua del rubinetto, tra l'altro, attraverso la distribuzione gratuita di erogatori presso amministrazioni comunali ed altri enti. Il progetto è stato implementato in diverse sedi, tra cui il Cinema Astra 2 di Firenze e le sedi di via Alderotti e Piazza Duomo della Regione Toscana. A questa si è aggiunta una specifica campagna di sensibilizzazione sul risparmio idrico ("Risparmiare acqua è un capolavoro") diffusa sui principali quotidiani locali, sui banner dei maggiori siti locali del territorio ed anche in particolari occasioni, come arene estive cinematografiche. Grazie a queste iniziative, l'uso dell'acqua del rubinetto nella nostra area è superiore alla media nazionale, con un alto numero di utenti che la utilizzano abitualmente per bere.

Nel 2023 Publiacqua ha inoltre lanciato, assieme ai comuni di Firenze, Prato e Pistoia, e con la partecipazione anche della Polizia di Stato, la campagna “Attenzione alle truffe!”. La campagna è mirata a sensibilizzare e mettere in guardia la popolazione rispetto un fenomeno sempre più diffuso come quello delle truffe ed in particolar modo di quelle eseguite utilizzando il nome del gestore idrico. La campagna - diffusa sui social, sui banner dei maggiori siti di informazione locale del territorio, sui quotidiani locali - è oggetto di una collaborazione ancora attiva con il Comune di Prato attraverso l’organizzazione di comuni momenti di diffusione e incontro con la cittadinanza.

10.2 EDUCAZIONE AMBIENTALE

[GRI 2-29; 413-1; 413-2]

In continuità con gli anni precedenti anche nel 2023 è proseguita l’attività di educazione ambientale incentrata sulle tematiche legate alla qualità dell’acqua, le buone pratiche per il risparmio della risorsa e la sostenibilità attraverso le tre dimensioni didattiche consolidate: progetti didattici in classe, visite guidate agli impianti più significativi e partecipazione ad eventi speciali.

L’offerta didattica è resa disponibile gratuitamente per tutti gli istituti scolastici presenti nei 46 comuni gestiti ed è caratterizzata da progetti di educazione ambientale con contenuti opportunamente suddivisi e calibrati per fasce di età, dalle scuole dell’infanzia alle scuole secondarie. In particolare, Publiacqua mette a disposizione degli insegnanti e degli studenti percorsi differenziati per età e classe: tre percorsi per le Scuole dell’Infanzia; 3 percorsi per la Scuola Primaria I, II, III; 4 percorsi per la Scuola Primaria IV, V; 3 percorsi per la Scuola Secondaria di I Grado; 1 percorso per la Scuola Secondaria di II Grado.

Nella sezione didattica del sito aziendale sono resi disponibili i tour virtuali dell’impianto di potabilizzazione dell’Anconella, dell’impianto di depurazione di San Colombano e della diga di Bilancino. Nell’anno scolastico 2022/23 con i nostri programmi di didattica abbiamo coinvolto quasi 6.000 studenti ed ospitato oltre 1.200 visitatori negli impianti di Anconella e Bilancino.

Didattica in classe

	a.s. 2020/21		a.s. 2021/22		a.s. 2022/23	
	istituti	contatti	istituti	contatti	istituti	contatti
Didattica scuola infanzia	0	0	1	120	14	1.897
Didattica scuola primaria	21	2.443	19	1.090	22	2.052
Didattica scuola secondaria (medie)	19	1.897	18	1.087	14	1.079
Didattica scuola superiore	7	775	8	711	6	958
Totale	47	5.115	46	3.008	56	5.986

Visite agli impianti⁴¹

	2021	2022	2023
	visite	visite	visite
Visite c/o Impianto Anconella	72	936	1.134
Visite c/o Invaso Bilancino	0	0	122
Visite c/o Impianto Prombiolla	0	0	0
Totale	72	1.012	1.256

* Primarie/Secondarie I° grado/Secondarie II° grado/Università

Unitamente alle specifiche attività di didattica, nel corso dell'anno Publiacqua ha aderito alla celebrazione di giornate e iniziative speciali sia attraverso la partecipazione diretta che attraverso la diffusione di contenuti sui propri canali social (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn). In particolare, oltre alla Giornata Mondiale dell'Acqua Publiacqua ha presenziato al Major Cities of Europe (tenutosi al Centro Pecci di Prato tra il 24 ed il 26 ottobre) e all'Earth Technology Expo (svoltosi a Firenze il 15-18 novembre) dove ha presentato la sua applicazione della tecnologia alla formazione sulla sicurezza del proprio personale operativo.

FOCUS: GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Come ogni anno, abbiamo celebrato la giornata del 22 marzo con una serie di eventi: 1) una settimana di attività didattica con 20 classi dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore Gobetti-Volta di Bagno a Ripoli; 2) la realizzazione e diffusione online (21-24 marzo) di pillole sul tema climate change con esperti del settore; 3) abbiamo preso parte alla 23° edizione dell'evento organizzato da Globe Italia, per parlare di come Publiacqua affronta il climate change; 4) cinque classi della Scuola Primaria dell'Istituto Comprensivo di Barberino di Mugello sono state ospiti dell'invaso di Bilancino; 5) abbiamo organizzato lo spettacolo "Bollestrabelle" dell'artista Thomas Goodman come evento finale di un ciclo di incontri avvenuti da ottobre 2022 alla Biblioteca Civica di Calenzano ed intitolati "I sabati dell'acqua"; 6) con il Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato abbiamo organizzato il laboratorio "2053: L'ultima riserva d'acqua potabile" che ha visto l'intervento in collegamento dalla Conferenza ONU sull'acqua di New York del giornalista ambientale Emanuele Bompan

⁴¹ Primarie; Secondarie I° e II° grado; Università.

10.3 CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI

[GRI 203-1]

Publiacqua contribuisce da sempre a sostenere il territorio e le comunità locali di riferimento mediante due canali principali: le sponsorizzazioni di progetti ed eventi organizzati nei comuni gestiti principalmente attraverso specifici Bandi annuali e le erogazioni liberali attraverso lo strumento dell'art bonus (ai sensi della L. 106/2014). Le linee guida relativamente a sponsorizzazioni ed erogazioni liberali sono deliberate annualmente dal CdA.

La policy di gestione è individuata con una specifica procedura, finalizzata sia ad assicurare il rispetto della normativa vigente che garantisce i principi di equità, trasparenza e tracciabilità. Tutti i contributi con importo maggiore o uguale a 1.000 € sono pubblicati sul sito internet aziendale nella sezione "Società trasparente".

La corretta applicazione della policy è garantita da una specifica Commissione Sponsorizzazioni nominata dal CdA e composta da quattro membri, cui è affidato il compito di analizzare, valutare ed approvare – previo nulla osta della Presidenza - le proposte progettuali pervenute in seno ai Bandi.

I contributi sono stati destinati tutti ad associazioni, organizzazioni ed enti del territorio per sostenere attività e progetti di assistenza sociosanitaria, di valorizzazione del patrimonio ambientale e artistico-culturale, di promozione sport e sociale. Non è stato erogato nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali.

Nella tabella sottostante i contributi a titolo di sponsorizzazione destinati al territorio nel triennio 2021-2023.

	2021		2022		2023	
Bando Sociale "I Care"	17	114.898 €	18	100.418 €	15	98.924 €
Bando Cultura	13	104.000 €	20	128.350 €	35	148.400 €
Bando Sport	17	112.600 €	23	93.840 €	25	99.776 €
Bando Ambiente "I cammini dell'acqua"	9	77.548 €	11	88.225 €	9	72.523 €
Comuni/Altro	20	60.900 €	24	65.000 €	21	63.000 €
	76	469.946 €	96	475.833 €	105	482.623 €

Nel corso del 2023, attraverso lo strumento Art Bonus, sono stati sostenuti cinque progetti culturali per complessivi 175 mila euro.

Associazione Teatrale Pistoiese	Sostegno programmazione 2023	15.000 €
Fondazione Arti Contemporanee Toscana-Centro Pecci	Sostegno programmazione 2023	30.000 €
Fondazione Palazzo Strozzi	Sostegno programmazione 2023	30.000 €
Fondazione Teatro Maggio Musicale Fiorentino	Sostegno programmazione 2023	80.000 €
Fondazione Teatro Metastasio Prato	Sostegno programmazione 2023	20.000 €

Inoltre, Publiacqua ha finanziato il recupero e la riqualificazione di due importanti emergenze storico ambientali del territorio legate alla presenza della risorsa idrica continuando così l'attività di valorizzazione del patrimonio culturale avviata con il finanziamento della ristrutturazione delle aree monumentali del Giardino di Carraia (Firenze), della Grotta degli animali della Villa Reale (Firenze), della Fontana Campari (Pistoia) e delle fontane monumentali del centro storico di Prato.

Comune di Pelago	Riqualificazione del lavatoio e delle fontane di Piazza Ghiberti	38.000 €
Comune di Prato	Restauro e recupero funzionale della Gualchiera di Coiano e del Margone	50.000 €

10.4 FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ

I "Fontanelli di Alta Qualità" (FAQ) sono distributori pubblici self-service di acqua ad alta qualità liscia e/o gassata, caratterizzati da sistemi tecnologici evoluti in grado di migliorare le caratteristiche organolettiche dell'acqua di rete, attraverso la rimozione del cloro residuo presente invece nell'acqua potabile erogata dal pubblico acquedotto con la funzione di garantire la sicurezza igienica dell'acqua durante la distribuzione nei lunghi tratti di rete.

La realizzazione dei Fontanelli nasce con lo scopo di incentivare l'utilizzo dell'acqua di rete come alternativa alle minerali in bottiglia, con l'obiettivo di ridurre l'impatto della plastica in ambiente e il carico emissivo di Co2 correlato alla sua filiera produttiva-distributiva.

Al 31.12.2023 i fontanelli attivi sono 120, di cui 7 attivati nell'ultimo esercizio, diffusi in 40 dei 46 comuni in cui Publiacqua opera⁴². Nel quinquennio 2019-2023 hanno erogato quasi 200 milioni di litri di acqua, pari all'utilizzo di oltre 130 milioni di bottiglie da 1,5 litri per un valore di 42 milioni di euro, stimabili in un risparmio di 4.600 milioni di tonnellate di plastica e in un risparmio di emissioni di oltre 27 mila tonnellate di Co2e. Nella tabella il dettaglio degli ultimi tre anni.

⁴² Il dettaglio dei Fontanelli sul territorio è consultabile nell'Appendice n° 8.

Fontanelli Alta Qualità

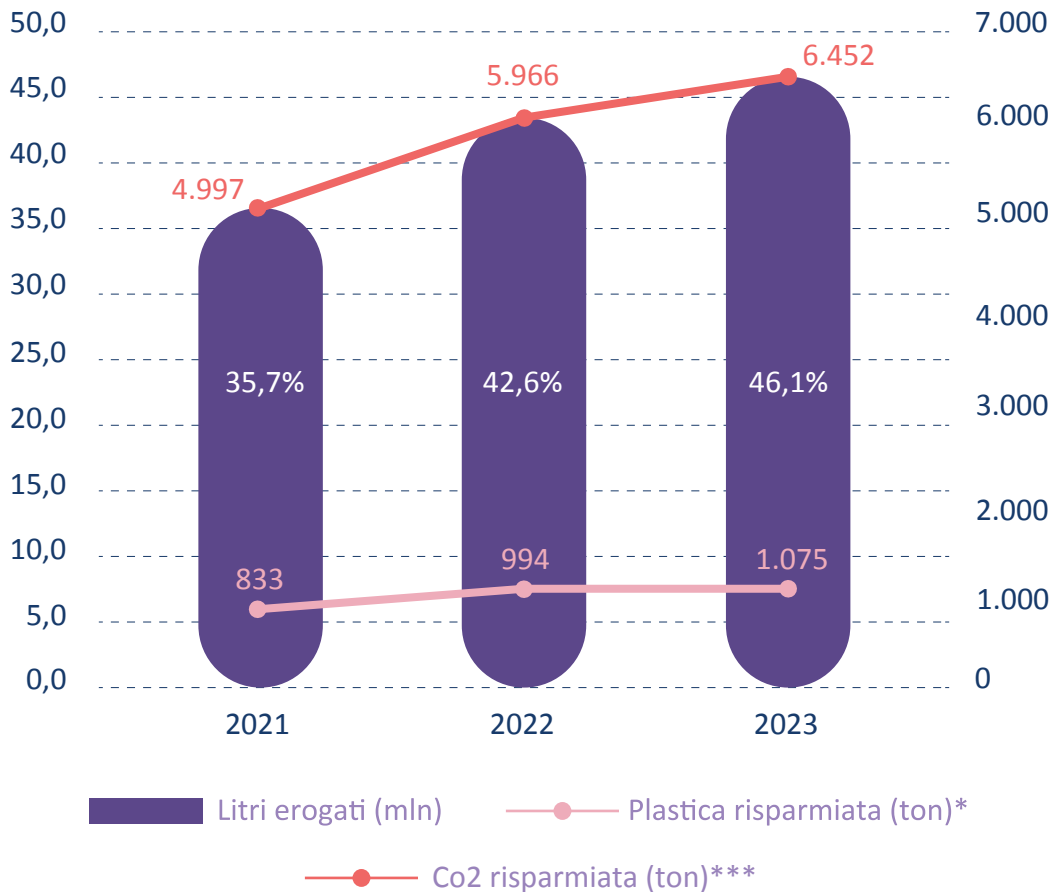
	2021	2022	2023
Fontanelli installati	104	113	120
Litri erogati (mln)	35,7	42,6	46,1
Bottiglie 1,5 lt risparmiate (n°)	23.795.741	28.407.713	30.724.031
Plastica risparmiata (ton)*	833	994	1.075
Euro spesa risparmiati**	€ 7.495.659	€ 8.948.429	€ 9.678.070
Co2 risparmiata (ton)***	4.997	5.966	6.452

* stima peso medio 35 gr a bottiglia

**stima prezzo medio € 0,21 a litro (fonte: Mineracqua-Federazione italiana delle industrie acque minerali)

*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt (rif. calcolatore Azzer-Co2-Legambiente-Kyoto club)

Fontanelli Alta Qualità 2021 - 2023



I fontanelli sono utilizzati anche come punti informativi per i cittadini sia per le comunicazioni del Gestore che delle amministrazioni locali. Nel 2023 sono 6 i fontanelli dotati di monitor e sistema "digital signage".

CONTENT INDEX

Dichiarazione d'uso	Publiacqua S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023 con riferimento agli standard GRI.
GRI 1	GRI 1: Principi fondamentali 2021
Standard di settore applicabile	N/A

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	INFORMATIVA	UBICAZIONE (Cap.)
	2-1	Dettagli sull'organizzazione	Nota Metodologica 2.1; 2.2; 2.3 - Publiacqua, organizzazione e gestione Appendice n° 1 (Territorio gestito)
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica 2.1; 2.2; 2.3 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica
	2-4	Restatement delle informazioni	Nota Metodologica 6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 7. L'impatto ambientale 9; 9.4 - Servizio e attenzione all'utenza
	2-5	Assurance esterna	Nota Metodologica
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Nota Metodologica 2.1 - Publiacqua, organizzazione e gestione 5.2; 5.4 - Gli impatti economici finanziari 6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 7 - L'impatto ambientale 8 - Lavoro, benessere e sicurezza 9; 9.1 - Servizio e attenzione all'utenza Appendice n° 1 (Territorio gestito)
	2-7	Dipendenti	8.1 - Lavoro, benessere e sicurezza
	2-8	Lavoratori non dipendenti	8.1 - Lavoro, benessere e sicurezza
	2-9	Struttura e composizione della Governance	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-11	Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Lettera agli stakeholder 2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-15	Conflitti d'interesse	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-16	Comunicazione delle criticità	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
	2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione

GRI 2: Informativa generale 2021	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-19	Politiche retributive	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
			2.4 - Publiacqua, organizzazione e gestione
			4 - La politica della sostenibilità
	2-23	Impegno in termini di policy	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo 9.2; 9.4 - Servizio e attenzione all'utenza
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
			5.4 - Gli impatti economici finanziari
			8 - Lavoro, benessere e sicurezza 9.2 - Servizio e attenzione all'utenza
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo 6.4 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
2-28	Adesione ad associazioni	2.3 - Publiacqua, organizzazione e gestione 8 - Lavoro, benessere e sicurezza	
2-29	Processi volti a rimediare impatti negativi	1 - Stakeholder e materialità	
		2.4 - Publiacqua, organizzazione e gestione	
		6.4 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 8.5 - Lavoro, benessere e sicurezza 9.1, 9.4 Servizio e attenzione all'utenza 10.1, 10.2, 10.3 Vicini al territorio	
2-30	Adesione ad associazioni	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza	
GRI 2: Informativa generale 2021	3-1	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	1 - Stakeholder e materialità
	3-2	Elenco dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
TEMA MATERIALE: Sviluppo dell'innovazione			
GRI 2: Informativa generale 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			5 - Gli impatti economici finanziari
			8 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 2: Informativa generale 2021	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	5.1 - Gli impatti economici finanziari
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
	201-4	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	5 - Gli impatti economici finanziari
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	5.3 - Gli impatti economici finanziari
			6.1; 6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
			10.4 - Vicini al territorio Appendice n° 3 (Interventi Investimenti)

GRI 204: Prassi di approvvigionamento	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	5.4 - Gli impatti economici finanziari
TEMA MATERIALE: Corruzione e trasparenza			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità 3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
GRI 205: Anticorruzione	205-1	Operazioni valutate sulla base dei rischi legati alla corruzione	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
	205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
	205-3	Episodi di corruzione e azioni intraprese	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo
TEMA MATERIALE: Depurazione delle acque			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità 7 - L'impatto ambientale
GRI 3: Temi materiali 2021	301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume	7 - L'impatto ambientale
GRI 302: Energia	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.3 - L'impatto ambientale
	302-4	Riduzione del consumo di energia	7.3 - L'impatto ambientale
TEMA MATERIALE: Corretta gestione e salvaguardia della risorsa idrica			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità 6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
GRI 303: Acqua ed effluenti	303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	6.1; 6-2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
	303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	6.4 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente Appendice n° 4 (Scarichi diretti)
	303-3	Prelievo idrico	6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
	303-4	Scarico idrico	6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
	303-5	Consumo di acqua	6.2 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
TEMA MATERIALE: Depurazione delle acque			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità 7 - L'impatto ambientale
GRI 305: Emissioni	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	7.3 - L'impatto ambientale
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	7.3 - L'impatto ambientale
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	7.3 - L'impatto ambientale
	305-4	Intensità delle emissioni di GHG	7.3 - L'impatto ambientale
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	7.3 - L'impatto ambientale
	305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	7.3 - L'impatto ambientale
	305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	7.3 - L'impatto ambientale

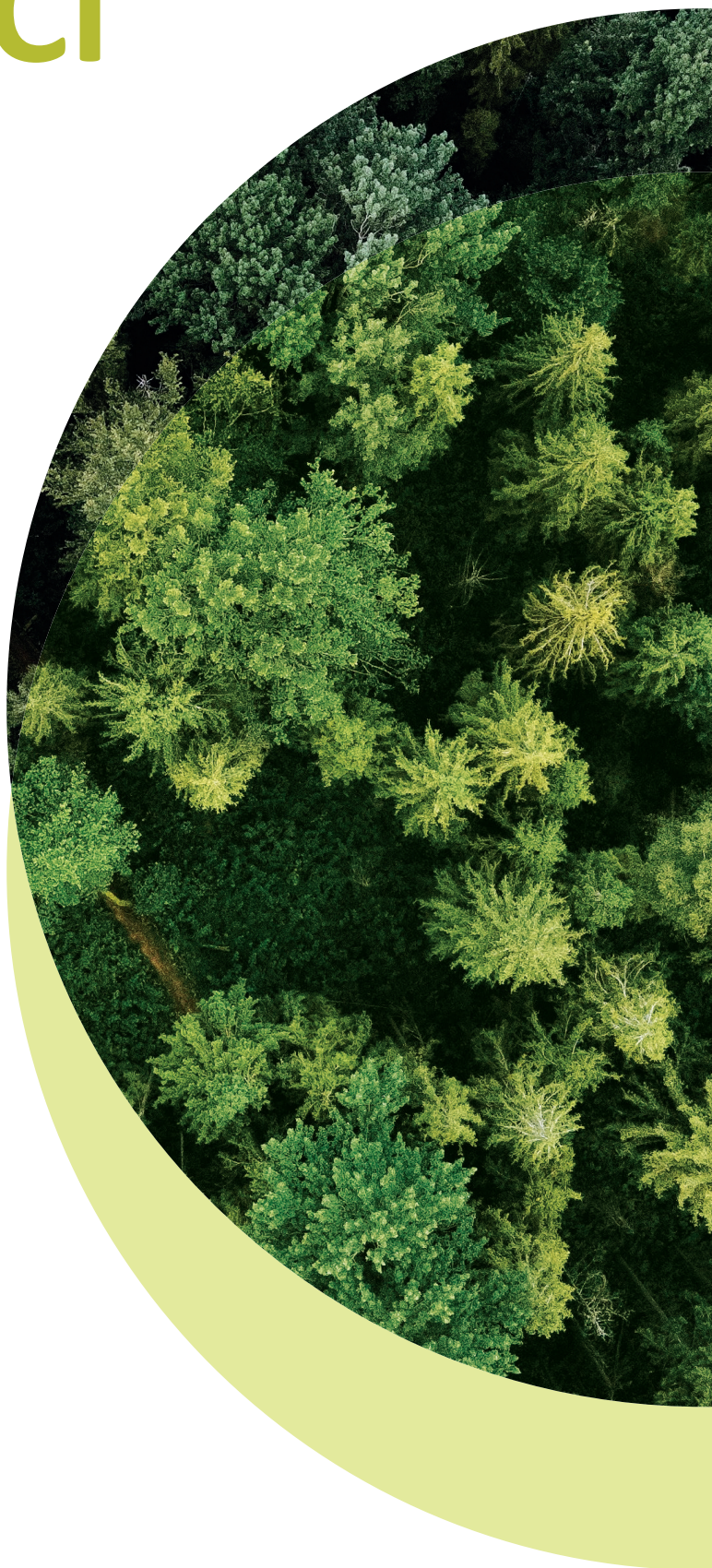
TEMA MATERIALE: Caratteristiche qualitative degli scarichi idrici			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			7 - L'impatto ambientale
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	7.2 - L'impatto ambientale
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	7.2 - L'impatto ambientale
	306-3	Rifiuti prodotti	7.2 - L'impatto ambientale
	306-4	Rifiuti prodotti Rifiuti non destinati allo smaltimento	7.2 - L'impatto ambientale
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	7.2 - L'impatto ambientale
TEMA MATERIALE: Qualità del rapporto lavorativo			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			8 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 401: Occupazione	401-1	Nuove assunzioni e turnover	8.1 - Lavoro, benessere e sicurezza
	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza
	401-3	Congedo parentale	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza del personale			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			8 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo 8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	5.4 - Gli impatti economici finanziari 8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-9	Infortuni sul lavoro	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza
	403-10	Malattie professionali	8.6 - Lavoro, benessere e sicurezza

TEMA MATERIALE: Formazione e aggiornamento continuo del personale			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			8 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 404: Formazione ed istruzione	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	8.3 - Lavoro, benessere e sicurezza
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	8.3 - Lavoro, benessere e sicurezza
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza
TEMA MATERIALE: Diversità, pari opportunità e non discriminazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			8 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 204: Prassi di approvvigionamento	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	2.2 - Publiacqua, organizzazione e gestione 8.1; 8.4 - Lavoro, benessere e sicurezza
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	8.2 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 405: Diversità e pari opportunità	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	8.4 - Lavoro, benessere e sicurezza
TEMA MATERIALE: Ascolto e coinvolgimento degli interlocutori dell'organizzazione; Sensibilizzazione e rapporti con le comunità; Rapporti con le istituzioni			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			10 - Vicini al territorio
GRI 413: Comunità locali	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	6.4 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 10.3 - Vicini al territorio
	413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	6.4 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 10.3 - Vicini al territorio Appendice n° 8 (FAQ)
TEMA MATERIALE: Sistemi di gestione e controllo			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			5 - Gli impatti economici finanziari
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	5.4 - Gli impatti economici finanziari
GRI 419: Compliance socioeconomica	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo

TEMA MATERIALE: Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1 - Stakeholder e materialità
			9 - Servizio e attenzione all'utenza
			6 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
			Appendice n° 7 (RQSII)
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	2.4 - Publiacqua, organizzazione e gestione 6.3 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 9.3 - Servizio e attenzione all'utenza
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	6.3 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6.3 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 9.3 - Servizio e attenzione all'utenza
	417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6.3 - Servizio idrico integrato, tutela della risorsa e dell'ambiente 9.3 - Servizio e attenzione all'utenza
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	2.4 - Publiacqua, organizzazione e gestione 3 - Compliance, Etica, Gestione del rischio e Strumenti di controllo



APPENDICI



1. TERRITORIO GESTITO

Comune	Provincia	Area Operativa	Abitanti	Utenze SII	mc erogati	Rete Acquedotto (Km)	Rete Fognatura (Km)	mc/abitante	mc/utenza
Agliana	Pistoia	Pistoia	17.955	7.349	867.693	86,74	57,97	48,3	118,1
Bagno a Ripoli	Firenze	Chianti	25.057	7.212	1.526.080	158,55	78,01	60,9	211,6
Barberino di Mugello	Firenze	Mugello-Valdisieve	10.947	5.280	752.995	114,95	78,60	68,8	142,6
Barberino-Tavarnelle Val di Pesa	Firenze	Chianti	11.898	6.064	845.700	175,49	64,10	71,1	139,5
Borgo San Lorenzo	Firenze	Mugello-Valdisieve	18.223	6.067	1.103.520	163,20	83,20	60,6	181,9
Calenzano	Firenze	Prato	18.082	7.006	1.446.370	116,52	87,50	80,0	206,4
Campi Bisenzio	Firenze	Prato	47.501	13.877	2.844.743	143,78	153,83	59,9	205,0
Cantagallo	Prato	Prato	3.123	1.596	128.599	57,14	19,72	41,2	80,6
Carmignano	Prato	Prato	14.592	6.659	810.235	102,50	54,15	55,5	121,7
Castelfranco-Piandiscò	Arezzo	Valdarno	9.741	4.500	451.912	90,83	50,13	46,4	100,4
Cavriglia	Arezzo	Valdarno	9.482	4.887	454.280	155,81	55,17	47,9	93,0
Dicomano	Firenze	Mugello-Valdisieve	5.497	2.616	232.718	46,76	16,15	42,3	89,0
Fiesole	Firenze	Mugello-Valdisieve	13.804	3.535	786.894	95,79	33,74	57,0	222,6
Figline e Incisa Valdarno	Firenze	Valdarno	23.179	8.905	1.165.774	158,42	95,57	50,3	130,9
Firenze	Firenze	Firenze	362.166	55.739	26.826.537	928,87	717,65	74,1	481,3
Greve in Chianti	Firenze	Chianti	13.342	5.197	687.147	131,49	53,36	51,5	132,2
Impruneta	Firenze	Chianti	14.329	4.827	873.546	124,78	54,64	61,0	181,0
Lastra a Signa	Firenze	Prato	19.678	6.668	1.004.872	95,80	64,64	51,1	150,7
Londa	Firenze	Mugello-Valdisieve	1.828	1.018	81.827	49,91	6,48	44,8	80,4
Loro Ciuffenna	Arezzo	Valdarno	5.873	3.099	277.587	94,91	29,94	47,3	89,6
Montale	Pistoia	Pistoia	10.524	4.402	498.847	98,83	38,51	47,4	113,3
Montemurlo	Prato	Prato	19.107	8.595	1.070.266	101,38	102,34	56,0	124,5
Montevarchi	Arezzo	Valdarno	24.241	11.930	1.365.145	142,88	82,86	56,3	114,4
Pelago	Firenze	Mugello-Valdisieve	7.845	3.308	427.050	119,69	39,70	54,4	129,1
Pistoia	Pistoia	Pistoia	89.143	34.171	4.778.546	625,17	241,70	53,6	139,8
Poggio a Caiano	Prato	Prato	9.875	4.061	544.736	38,47	40,16	55,2	134,1
Pontassieve	Firenze	Mugello-Valdisieve	20.183	4.879	948.871	86,16	56,89	47,0	194,5
Prato	Prato	Prato	196.943	80.194	11.045.831	565,87	491,51	56,1	137,7
Quarrata	Pistoia	Pistoia	26.953	10.578	1.284.227	175,98	48,51	47,6	121,4
Reggello	Firenze	Valdarno	16.531	8.156	895.651	237,71	86,40	54,2	109,8
Rignano sull'Arno	Firenze	Mugello-Valdisieve	8.546	2.763	421.277	81,06	22,33	49,3	152,5

Comune	Provincia	Area Operativa	Abitanti	Utenze SII	mc erogati	Rete Acquedotto (Km)	Rete Fognatura (Km)	mc/ abitante	mc/ utenza
Rufina	Firenze	Mugello-Valdisieve	7.074	3.342	319.703	57,75	27,84	45,2	95,7
S. Casciano Val di Pesa	Firenze	Chianti	16.430	8.006	912.916	172,28	67,87	55,6	114,0
Sambuca Pistoiese	Pistoia	Pistoia	1.442	1.676	74.195	94,76	13,05	51,5	44,3
San Giovanni Valdarno	Arezzo	Valdarno	16.510	7.030	820.246	78,11	53,74	49,7	116,7
San Godenzo	Firenze	Mugello-Valdisieve	1.038	1.021	61.485	46,50	7,41	59,2	60,2
Scandicci	Firenze	Prato	49.343	8.309	2.640.335	168,25	124,31	53,5	317,8
Scarperia e San Piero	Firenze	Mugello-Valdisieve	11.941	4.057	705.455	153,54	69,29	59,1	173,9
Serravalle Pistoiese	Pistoia	Pistoia	11.773	4.541	504.369	89,02	35,53	42,8	111,1
Sesto Fiorentino	Firenze	Prato	48.851	11.086	2.909.298	168,80	134,11	59,6	262,4
Signa	Firenze	Prato	18.967	6.198	1.005.665	62,82	63,47	53,0	162,3
Terranuova Bracciolini	Arezzo	Valdarno	12.000	5.402	585.123	108,98	48,79	48,8	108,3
Vaglia	Firenze	Mugello-Valdisieve	5.216	1.607	255.589	77,25	20,06	49,0	159,0
Vaiano	Prato	Prato	9.844	4.580	479.255	75,12	39,52	48,7	104,6
Vernio	Prato	Prato	6.166	3.409	281.958	100,57	34,48	45,7	82,7
Vicchio	Firenze	Mugello-Valdisieve	8.070	2.702	382.974	93,56	30,11	47,5	141,7
			1.300.853	408.104	78.388.042	6.912,79	3.875,07		

2. PIANO CSR 2023/2024

MACRO OBIETTIVO 1 - PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DELL'UTENTE

PORRE AL CENTRO DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI L'ATTENZIONE ALLE ESIGENZE SPECIFICHE DI OGNUNO E LA CURA DELLE RELAZIONI INSTAURATE, INCREMENTANDO E DIFFERENZIANDO LE MODALITÀ DI CONTATTO CON LA SOCIETÀ E MIGLIORANDO IL LIVELLO DELLE PRESTAZIONI, AL FINE DI POSIZIONARSI COME BEST PRACTICE A LIVELLO NAZIONALE.

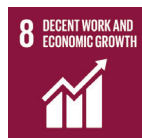
Tema Materiale/Rilevante		Nr.Target	Nr.KPI
Compliance normativa sul servizio	Rilevante	2	2
Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Rilevante	1	2
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Materiale	1	1



ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	KPI indicatore (descrizione)	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Governance	Compliance normativa sul servizio	Miglioramento di quanto previsto dall'MC1	Individuazione di target (%) e indicatori più sfidanti che superano gli obblighi imposti dalla normativa	RQSII - Macroindicatore MC1: Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (nuovi target)	%	99,53%	Mantenimento%
		Miglioramento di quanto previsto dall'MC2	Individuazione di target (%) e indicatori più sfidanti che superano gli obblighi imposti dalla normativa	RQSII - Macroindicatore MC2: Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio (nuovi target)		99,24%	Mantenimento%
	Soddisfazione, Informazione e coinvolgimento dell'utenza	Incremento della soddisfazione rilevata da parte dell'utenza	Attivazione campagna di promozione sul servizio overall per far conoscere l'attività di PBA	Customer Satisfaction: Indicatore "overall" ("giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito da Publiacqua Spa"), voto da 6 a 10	%	93,1%	Incremento 1%
			Attivazione campagna di promozione sul servizio overall per far conoscere l'attività di PBA	Customer Satisfaction: Indicatore "qualità/prezzo" ("qualità del servizio complessivamente offerto da Publiacqua rispetto al costo sostenuto"), voto da 6 a 10		90,3%	Incremento 1%
	Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Riattivazione e sistematizzazione della mappatura di customer experience	Strutturazione del processo di mappatura della customer experience e individuazione di azioni di miglioramento	Processi esaminati	SI/NO	NO	SI

MACRO OBIETTIVO 2 - VALORIZZARE LE PERSONE IN PUBLIACQUA

ACCRESCERE UN MODELLO DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE IN GRADO DI SUPPORTARE LO SVILUPPO PROFESSIONALE, LA CREAZIONE DI VALORE E IL BENESSERE ORGANIZZATIVO DI TUTTO IL PERSONALE. PUBLIACQUA INTENDE REALIZZARE UN PROCESSO DI GESTIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE INCENTRATO SUL COINVOLGIMENTO ATTIVO DEI DIPENDENTI ATTRAVERSO LA PROMOZIONE DI MOMENTI PARTECIPATIVI E FORMATIVI PER LA DEFINIZIONE/SOLUZIONE DI PROBLEMI, VALORIZZANDO LE DIVERSE COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ.



Tema Materiale/Rilevante		Nr. Target	Nr. KPI
Formazione e aggiornamento continuo del personale	Materiale	1	1
Clima interno e dialogo	Rilevante	1	1
Qualità del rapporto lavorativo	Materiale	2	2
Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Materiale	2	2
Salute e sicurezza del personale	Materiale	1	2
Corruzione e trasparenza	Materiale	1	1

ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	KPI indicatore (descrizione)	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Social	Clima interno e dialogo	Aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti rispetto alla vision aziendale	Coinvolgere la popolazione aziendale in iniziative finalizzate a comunicare le scelte strategiche e la visione della società	Comunicazione strategica: dipendenti coinvolti	%	Vision: 100% Strategia: 12% (target responsabili)	Vision: 100% Strategia: 30% (target responsabili e loro collaboratori a cascata)
	Corruzione e trasparenza	Formazione e sensibilizzazione su anti-corruzione e Whistleblowing a stakeholder interni ed esterni	Erogazione di corsi di formazione finalizzato al costante aggiornamento in materia di anticorruzione	Attività formative: dipendenti coinvolti	%	90,58%	50% del personale nel 2023 e 35% del personale nel 2024

ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni opera- tive da completare entro il 31/12/24	KPI indicatore (descrizione)	U.M.	KPI Indica- tore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indica- tore (Obiettivo al 31/12/2024)
Social	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Garantire un'eguaglianza retributiva tra genere	A parità di categoria, garantire una retribuzione egualitaria tra genere	Indice retribuzione F/M a parità di inquadramento (calcolato con RAL media)	%	Operai [Indice F/M]: 1,05 Impiegati [Indice F/M]: 0,95 Quadri [Indice F/M]: 1,05 Dirigenti [Indice F/M]: 1,00	non scostarsi oltre +/-0.05
		Diffondere e garantire un ambiente aziendale inclusivo	Coinvolgere il 100% dei dipendenti in iniziative annuali volte ad accrescere la consapevolezza in tema di Diversity Management e Gender Equality	Partecipazione al percorso formativo sulla Diversity & Inclusion	-	100% del personale coinvolto su tematiche D&I (2023: target 70%)	
	Formazione e aggiornamento continuo del personale	Crescita delle competenze individuali	Aumentare il numero di ore di formazione non obbligatoria (dedicate ai temi manageriali)	Rapporto tra la formazione manageriale non obbligatoria e la formazione non obbligatoria totale	%	9%	30%
	Qualità del rapporto qualitativo	Migliorare il benessere organizzativo percepito valorizzando il punto di vista del dipendente	Rilevare il benessere organizzativo, individuando azioni di miglioramento anche attraverso survey mirate	Benessere organizzativo: grado di miglioramento	%	0	70% (tasso di risposta)
		Aumentare la consapevolezza delle azioni di welfare implementate ed il loro grado di successo	Avviare una mappatura delle iniziative di welfare annuali messe a disposizione dei dipendenti	Adesione dei dipendenti alle iniziative di welfare		Visite mediche: 80% Edenred: - (in scadenza 2023) Asilo Nido: 100% Centri estivi: 50%	
	Salute e sicurezza del personale	Attivazione percorsi di formazione e addestramento più completi e mirati in base a categoria e genere	Incremento delle ore di addestramento previste rispetto agli anni precedenti (>3 ore)	Ore di addestramento erogate per soggetto	h/N°	2,88	3,00
			Individuazione di strumenti innovativi per una maggiore efficacia delle ore di addestramento [da un 25% sulle ore totali di addestramento, si può passare ad un 50%?]	% di ore di addestramento effettuate con strumenti innovativi	%	-	35%

MACRO OBIETTIVO 3 - ATTENZIONE AL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE

ASSICURARE UNA PRESENZA SOSTENIBILE E RESPONSABILE NEL TERRITORIO, ATTRAVERSO INTERVENTI MIRATI PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE E DELLA RISORSA IDRICA.



Tema Materiale/Rilevante		Nr.Target	Nr.KPI
Sistemi di gestione e controllo	Materiale	1	1
Caratteristiche qualitative degli scarichi idrici	Materiale	1	1
Depurazione delle acque	Materiale	1	1
Utilizzo della risorsa idrica	Materiale	1	4
Gestione rifiuti	Rilevante	1	1
Tutela della biodiversità	Non rilevante	1	1
Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Materiale	1	1
Emissioni	Rilevante	1	1

ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Environment	Caratteristiche qualitative degli scarichi idrici	Riduzione scarichi diretti (indicare l'obiettivo che si è già prefissato internamente)	Scarichi diretti in ambiente: la riduzione degli scarichi diretti favorisce un miglioramento della qualità ambientale	AE	37.467	28.467
	Depurazione delle acque	Miglioramento qualità dell'acqua restituita in ambiente	Attività di ricerca per miglioramento indicatore M6 (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)	%	2,2%	2,1%
	Emissioni	Misurazione dell'impatto ambientale e individuazione di strategie di riduzione	Riduzione emissione CO2 in relazione alla riduzione dei volumi persi	Ton CO2e	53.500	-35%
	Gestione rifiuti	Riduzione dell'impatto ambientale	Incrementare la qualità di rifiuti mandati a recupero	%	80,79%	83,50%
	Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Riduzione dispersione idrica	Incrementare la ricerca delle perdite idriche a obiettivo di recupero volumi persi	%	73%	77%
	Sistemi di gestione e controllo	Riduzione dispersione fognaria	Aumento di sistemi di rilevazione dei "punti critici" della rete fognaria	N°	72	97

ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	U.M.	KPI Indica- tore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indica- tore (Obiettivo al 31/12/2024)
Environment	Tutela della biodiversità	Aumento dell'im- pegno nei con- fronti della tutela della biodiversità	Investire in progetti volti alla preven- zione e tutela della biodiversità attraverso collaborazioni con organizzazioni specia- lizzate in protezione ambientale	N°	0	1
	Utilizzo della risorsa idrica	Riduzione dispersione idrica	Rete idrica: estendere la rete di distribuzione idrica distrettualizzata	Km	4.540	4.700
			Ridurre il volume acqua immesso nel sistema acquedotti- stico	Mm3	144,3	-8,1 Mm3
			[M1] Riduzione perdite idriche oltre gli obiettivi prefissati dalla RQTI (M1a+M1b)	mc/ Km/ gg %	M1a: 19,47 M1b: 40,10%	M1a=16,3 M1b: 35,5%
			Ampliare i km di rete idrica distrettualizzata telemisurata	Km	5.397	5.547

MACRO OBIETTIVO 4 - GARANTIRE E MIGLIORARE LA SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

PER PUBLIACQUA LA PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI È UN OBIETTIVO IMPRESCINDIBILE, CHE VA OLTRE IL MERO SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI LEGISLATIVI. OGNI FUNZIONE È CHIAMATA AD AGIRE NEL RISPETTO DELLE REGOLE DI CONDOTTA AZIENDALE CHE PRESCRIVONO LA MASSIMA ATTENZIONE AFFINCHÉ OGNI ATTIVITÀ LAVORATIVA VENGA ESEGUITA NEL RISPETTO DEI MIGLIORI STANDARD IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA.



Tema Materiale/Rilevante		Nr.Target	Nr.KPI
Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Materiale	1	3
Salute e sicurezza del personale	Materiale	2	3
Salute e sicurezza dei fornitori	Rilevante	1	1
Salute e sicurezza dei fornitori	Rilevante	1	1

ESG	Specific topic	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	KPI indicatore (descrizione)	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Environment	Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano	Attività sulle infrastrutture idriche (impianti e reti) e interventi gestionali volti al miglioramento della qualità dell'acqua prodotta e distribuita	Qualità risorsa: [M3c] Miglioramento del Tasso di parametri da controlli interni non conformi oltre gli obiettivi prefissati dalla RQTI	%	0,05%	0,04%
				Qualità risorsa: [M3c] Miglioramento del Tasso di campioni da controlli interni non conformi oltre gli obiettivi prefissati dalla RQTI	%	0,68%	0,50%
			Implementazione del controllo analitico di routine per sostanze emergenti "sentinella". Sostanze non oggetto di ordinario controllo	Qualità risorsa: analisi di parametri emergenti "sentinella" riscontrate in studi untarget-unknown nell'ambito dei Piani di Sicurezza dell'Acqua	N°	0	10

ESG	Specific topic	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	KPI indicatore (descrizione)	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Social	Salute e sicurezza del personale	Migliorare gli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Attivazione di un processo di analisi degli infortuni/incidenti dei dipendenti con divisione tra incidenti in itinere (casa-luogo di lavoro) e sul luogo di lavoro	Indice di frequenza infortuni sui luoghi di lavoro	N°	7,74	6,80
			Aumentare il numero di ore di formazione dedicate ai temi HSE	Incrementare delle ore di formazione per temi HSE (baseline 2022)	%	-	100% attività formative obbligatorie per l'anno più un corso su cultura della sicurezza agli operativi
		Potenziamento della sicurezza tramite l'implementazione di strumenti innovativi per il monitoraggio della stessa e la riduzione del rischio ad essa connesso	Implementazione e condivisione con i soggetti interessati di un'app per tracciare la vigilanza assegnata ad un determinato cantiere/progetto per mettere nelle condizioni il preposto di fare un veloce check delle condizioni di sicurezza di un luogo	Numero di checklist di monitoraggio effettuate	N°	-	1500/anno
	Salute e sicurezza dei fornitori	Migliorare gli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Procedura di monitoraggio/miglioramento comunicazione con fornitori (per riduzione infortuni fornitori)	Infortuni: Indice frequenza infortuni per fornitori (imprese appaltatrici)	N°	3	3
Governance	Salute e sicurezza dei fornitori	Incrementare le ispezioni annue, finalizzate alla verifica dell'applicazione delle procedure e norme di sicurezza sugli appalti di manutenzione di reti, per migliorare l'efficacia delle azioni di controllo	Pianificazione di azioni di controllo a sorpresa durante l'anno (frequenza controlli)(obiettivo: efficacia controlli)	Numero complessivo ispezioni sui cantieri / non conformità riscontrate	%	3,3%	2,9%

MACRO OBIETTIVO 5 - INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

PROMUOVERE L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA, TECNOLOGICA E DI PROCESSO COME ELEMENTI FONDAMENTALI PER LA FORNITURA DI SERVIZI CAPACI DI GENERARE LE MIGLIORI PERFORMANCE DAL PUNTO DI VISTA PRODUTTIVO E AMBIENTALE.



Tema Materiale/Rilevante		Nr.Target	Nr.KPI
Sistemi di gestione e controllo	Materiale	1	1
Sviluppo dell'innovazione	Materiale	3	5
Energia	Rilevante	2	2
Mobilità sostenibile	Rilevante	1	1
Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Materiale	1	1
Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Rilevante	1	1

ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI indicatore	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Governance	Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Sviluppo di nuove modalità di stakeholder engagement e definizione di nuovi strumenti di analisi di materialità	Sviluppo Doppia Materialità	Copertura delle categorie di stakeholder con momenti formativi relativi all'introduzione della Direttiva CSRD	%	-	80%
	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Rafforzamento della digitalizzazione e spinta all'innovazione	Introduzione di strumenti finalizzati all'utilizzo dell'A.I. nei servizi all'utenza	Sviluppo di AVATAR	SI/NO	NO	SI
Environment	Energia	Costruzione di impianti per ricavarne energia da fonti rinnovabili o da fonti interne all'azienda	Valutazione di fattibilità per nuovo impianto di produzione di biopolimeri	Predisposizione piano di investimento e valutazione di fattibilità economica	SI/NO	NO	SI
		Incremento percentuale di energia elettrica verde acquistata	Redazione nuova gara fornitura con incremento percentuale di energia verde rispetto agli esercizi precedenti	Energia elettrica rinnovabile certificata su totale	%	-	50%

ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI indicatore	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Environment	Mobilità sostenibile	Raggiungere il 6% di veicoli elettrici/ibridi ed il 40% di veicoli di Euro 6 sul totale parco automezzi aziendale	Rinnovo dei criteri di selezione e acquisto del parco veicoli aziendale	Percentuale automezzi elettrici/ibridi ed Euro 6 sul totale parco automezzi aziendale	%	41,88%	>60%
Governance	Sistemi di gestione e controllo	Orientamento alla sostenibilità dei sistemi di performance management	Introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione aziendale in ambito MBO	Percentuale di popolazione aziendale coinvolta con obiettivi ESG	%	58%	68%
Environment	Sviluppo dell'innovazione	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano	Sviluppo di metodiche di screening untarget su strumentazione aziendale in collaborazione con figure specializzate (Università)	Inquinanti emergenti oggetto di screening untarget interno	N°	0	20
		Riduzione dispersione fognaria	Piano di interventi sui rilanci fognari telecontrollati	Incremento rilanci fognari telecontrollati 2022 =>2024	%	-	4,0%
			Piano di interventi sugli impianti telecontrollati	Incremento impianti telecontrollati 2022 =>2024	%	-	2,38%
		Riduzione dispersione idrica	Sviluppo sistemi digitali innovativi per il monitoraggio delle infrastrutture idriche	Percentuale avanzamento implementazione software specifici	%	-	50%
			Installazione contatori smart meter per efficace monitoraggio consumi idrici	Contatori smart meter installati	N°	0	130.000

MACRO OBIETTIVO 6 - IDENTIFICAZIONE DI AREE A RISCHIO E DEFINIZIONE DI AZIONI DI MITIGAZIONE

IMPLEMENTARE UN SISTEMA DI IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DI SITUAZIONI DI RISCHIO DERIVANTI DA EVENTI DI NATURA TECNICA E/O CLIMATICA, AL FINE DI ADOTTARE MISURE DI MITIGAZIONE E GARANTIRE UNA GESTIONE OTTIMALE DELLE STESSE.

Tema Materiale/Rilevante	Nr.Target	Nr.KPI
Analisi e gestione dei rischi	Rilevante	2



ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	KPI indicatore (descrizione)	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Governance	Analisi e gestione dei rischi	Capacità di risposta al cambiamento climatico	Implementazione di un modello di equilibrio del bilancio idrico fra la disponibilità delle risorse e i fabbisogni attuali e futuri. Da definire su quale risorsa avviare tale azione in ottica di allargare il bacino di riferimenti negli anni). Implementazione di un modello previsionale della disponibilità della risorsa (da definire su quali risorse applicare)	Captazione (prelievo dall'ambiente di risorsa idrica): previsione della disponibilità idrica per la popolazione Servita	%	-	10%
		Mappatura aree a rischio potenziale secondo una previsione di scenari nel breve-medio periodo	Redazione Piani di prevenzione e/o mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan	Qualità risorsa: Redigere Piani di prevenzione e/o mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan	%	29%	39%

MACRO OBIETTIVO 7 - SENSIBILIZZAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITA LOCALI

ESSERE RICONOSCIUTI DALLA COMUNITÀ LOCALE, DISTINGUENDOSI PER IL PROPRIO IMPEGNO NELLA REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE A SUPPORTO DELLA COLLETTIVITÀ E NELLA PROMOZIONE DI COMPORTAMENTI CONSAPEVOLI E RESPONSABILI, ATTIVANDO ADEGUATI CANALI DI DIALOGO.

Tema Materiale/Rilevante		Nr.Target	Nr.KPI
Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Materiale	1	1
Sensibilizzazione e rapporti con la collettività	Materiale	2	2



ESG	Specific topic (=> Tema Materiale)	Target al 2024	Piano azioni operative da completare entro il 31/12/24	U.M.	KPI Indicatore (Baseline al 31/12/2022)	KPI Indicatore (Obiettivo al 31/12/2024)
Environment	Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	Incremento nella popolazione che si avvale di acqua del rubinetto e/o FAQ con conseguente risparmio ambientale	Campagne di promozione sulla qualità dell'acqua per incentivare l'utente ad utilizzare l'acqua del rubinetto: % utenti che bevono acqua del rubinetto	%	67,3%	69,0%
Social	Sensibilizzazione e rapporti con la collettività	Sostegno o gestione di iniziative annuali di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale e sostegno alla cultura	Attivazione di tre bandi annuali su tematiche sociali e cultura: 1 bando cultura e 2 bandi finalizzati a inclusione e riduzione elementi emarginazione/ sostegno socio-sanitaria	N°	61	65
		Consolidare e sviluppare l'offerta formativa didattica (studenti) e non didattica (popolazione del territorio) per sensibilizzare e sviluppare conoscenza e coscienza circa il servizio idrico	Attivazione di formazione didattica e non didattica (sviluppo della <i>conoscenza</i>): numero di scuole e studenti raggiunti	N°	45 scuole; 3.534 studenti	50 scuole; 4.000 studenti

3. INTERVENTI INVESTIMENTO

Comune	Intervento	Servizio	€
BAGNO A RIPOLI	INTERVENTI STRATEGICI ACQUEDOTTO CHIANTI	ACQ	513.025
BARBERINO VAL D'ELSA	COLLETTORE MARCIALLA - BARBERINO VAL D'ELSA	FOG	484.908
CARMIGNANO	SISTEMA SMALTIMENTO REFLUI CARMIGNANO CAPOLUOGO	FOG	176.841
CASTELFRANCO PIANDISCO	COLLETTORE CASTELFRANCO DI SOPRA - FAELLA	FOG	518.364
DICOMANO	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO DICOMANO	FOG	545.369
FIGLINE E INCISA IN VALDARNO	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	ACQ	144.461
FIRENZE	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	ACQ	939.048
FIRENZE	POTENZIAMENTO DEL SISTEMA IDRICO METROPOLITANO	ACQ	561.568
GREVE IN CHIANTI	INTERVENTI STRATEGICI ACQUEDOTTO CHIANTI	ACQ	103.368
IMPRUNETA	COLLETTAMENTO REFLUI IMPRUNETA VERSO IDL IMPRUNETA	FOG	5.596.004
IMPRUNETA	DISMISSIONE IDL BOTTAI E COLLETT.REFLUI VERSO IDL S.GIUSTO - IMPRUNETA	FOG	213.934
IMPRUNETA	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	ACQ	952.783
LASTRA A SIGNA	ADEGUAMENTO IDL GINESTRA FIORENTINA - LASTRA A SIGNA	DEP	666.236
LASTRA A SIGNA	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO - LASTRA A SIGNA	FOG	112.789
PISTOIA	ADEGUAMENTO IDL CENTRALE PISTOIA	DEP	365.186
PISTOIA	COLLETTORE NESPOLO-CHIAZZANO-LE QUERCI - PISTOIA	FOG	1.015.802
PISTOIA	COLLETTORI E SOLLEVAMENTI FOGNATURA PISTOIA CAPOLUOGO	FOG	364.548
PRATO	ACCORDO TESSILE PRATESE- RISANAMENTO FOGNARIO	FOG	1.965.814
QUARRATA	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL BRUNELLESCHI - QUARRATA	DEP	2.213.726
QUARRATA	NUOVA ADDUTTRICE AUTOSTRADA DELL'ACQUA - QUARRATA	ACQ	118.048
REGGELLO	NUOVI IDL TORRICELLA - REGGELLO	DEP	109.960
REGGELLO	NUOVO SISTEMA SMALTIMENTO REFLUI DONNINI - REGGELLO	FOG	111.248
REGGELLO	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO - REGGELLO	FOG	276.105
RUFINA	COLLETTORE FOGNARIO RUFINA-SCOPETI	FOG	539.484
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL MERCATALE V.P.	DEP	216.000
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	ACQ	234.735
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	NUOVO IDL PONTEROTTO - SAN CASCIANO VAL DI PESA	DEP	3.125.913

Comune	Intervento	Servizio	2023
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	SISTEMAZIONE FOGNARIA SAN CASCIANO VAL DI PESA	FOG	349.418
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA MERCATALE VAL DI PESA - S.CASCIANO VAL DI PESA	FOG	368.276
SCANDICCI	POTENZIAMENTO SISTEMA FOGNARIO CAPOLUOGO - SCANDICCI	FOG	162.623
SERRAVALLE PISTOIESE	NUOVA ADDUTTRICE PONTELUNGO-MASOTTI	ACQ	101.174
SESTO FIORENTINO	POTENZIAMENTO ACQUEDOTTO SESTO FIORENTINO E RECUPERO RISORSA GALLERIA VAGLIA SUD	ACQ	2.755.200
TAVARNELLE VAL DI PESA	ADEGUAMENTO DEPURATORE TAVARNELLE VAL DI PESA	DEP	120.095
VAIANO	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	ACQ	1.253.310

4. SCARICHI DIRETTI

Comune	Scarichi diretti al 31.12.2023
Pistoia	50
Reggello	30
Carmignano	29
San Casciano in Val di Pesa	27
Loro Ciuffenna	25
Fiesole	22
Sambuca Pistoiese	22
Vernio	21
San Godenzo	20
Rufina	19
Barberino Tavarnelle	19
Greve in Chianti	17
Terranuova Bracciolini	17
Cantagallo	15
Pelago	14
Vicchio	14
Montevarchi	12
Prato	11
Castelfranco Piandiscò	10
Figline e Incisa Valdarno	9
Cavriglia	9

Comune	Scarichi diretti al 31.12.2023
Rignano sull'Arno	9
Vaglia	8
Pontassieve	8
Borgo San Lorenzo	8
Vaiano	7
San Giovanni Valdarno	5
Lastra a Signa	5
Campi Bisenzio	5
Bagno a Ripoli	4
Scarperia e San Piero	4
Londa	3
Firenze	3
Impruneta	3
Sesto Fiorentino	2
Serravalle Pistoiese	2
Calenzano	2
Dicomano	1
Agliana	1
Signa	1
Montemignaio	1
Scandicci	1

5. PERSONALE

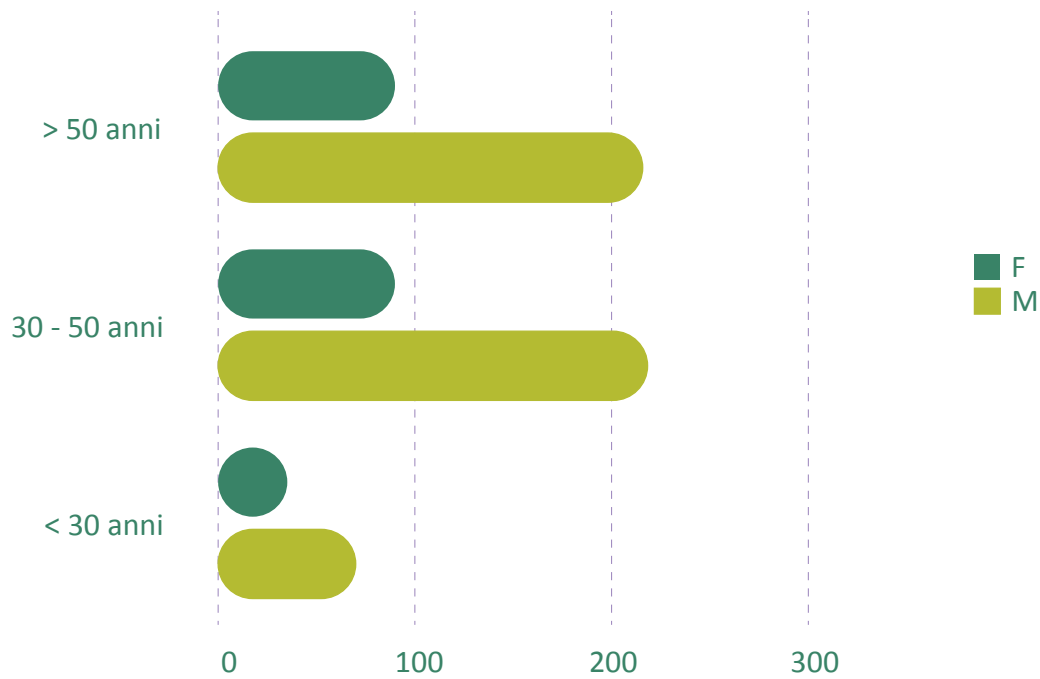
405-1_Personale per categoria ed inquadramento												
	2021				2022				2023			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Dirigenti	1	3	4	0,6%	1	3	4	0,6%	1	4	5	0,8%
Quadri	7	15	22	3,5%	8	14	22	3,4%	8	15	23	3,6%
Impiegati	142	188	330	53,2%	158	183	341	53,4%	156	182	338	52,9%
Operai	5	259	264	42,6%	3	269	272	42,6%	3	274	277	43,3%
Totale Dipendenti	155	465	620		170	469	639		168	475	643	
Stagisti	3	2	5	-	4	0	4	-	1	2	3	-
Somministrati	15	8	23	-	5	7	12	-	4	9	13	-
Totale (stagisti + somministrati)	18	10	28	-	9	7	16	-	5	11	16	-
Personale Totale	173	475	648	-	179	476	655	-	173	486	659	-

2-8_Personale per tipologia di contratto												
	2021				2022				2023			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Tempo indeterminato full time	146	419	565	87,2%	154	421	575	87,8%	155	430	585	89,3%
Tempo indeterminato part time	7	3	10	1,5%	8	3	11	1,7%	10	2	12	1,8%
Tempo determinato full time	2	6	8	1,2%	7	10	17	2,6%	2	16	18	2,7%
Ctr di apprendistato professionalizzante	0	37	37	5,7%	1	35	36	5,5%	1	27	28	4,3%
Stagisti	3	2	5	0,8%	4	0	4	0,6%	1	2	3	0,5%
Somministrati	15	8	23	3,5%	5	7	12	1,8%	4	9	13	2,0%
Personale Totale	173	475	648		179	476	655		173	486	659	

405-1_Numero Totale di Dipendenti per fasce di età										
		2021			2022			2023		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigenti	30-50 anni	0	1	1	0	1	1	0	2	2
Dirigenti	> 50 anni	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	30-50 anni	2	10	12	2	9	11	1	10	11
Quadri	> 50 anni	5	5	10	6	5	11	7	5	12
Impiegati	< 30 anni	2	12	14	6	11	17	3	14	17
Impiegati	30-50 anni	68	89	157	78	98	176	79	92	171
Impiegati	> 50 anni	72	87	159	74	74	148	74	76	150
Operai	< 30 anni	0	32	32	1	41	42	1	44	45
Operai	30-50 anni	1	110	111	1	107	108	0	103	103
Operai	> 50 anni	4	117	121	1	121	122	2	127	129
		155	465	620	170	469	639	168	475	643

405-1_Numero Totale di Dipendenti per fasce di età										
totale 2023			totale 2022			totale 2021				
62	< 30 anni	9,6%	59	< 30 anni	9,2%	46	< 30 anni	7,4%		
287	30-50 anni	44,6%	296	30-50 anni	46,3%	281	30-50 anni	45,3%		
294	> 50 anni	45,7%	284	> 50 anni	44,4%	293	> 50 anni	47,3%		
F 2023			F 2022			F 2021				
4	< 30 anni	2,4%	7	< 30 anni	4,1%	2	< 30 anni	1,3%		
80	30-50 anni	47,6%	81	30-50 anni	47,6%	71	30-50 anni	45,8%		
84	> 50 anni	50,0%	82	> 50 anni	48,2%	82	> 50 anni	52,9%		
M 2023			M 2022			M 2021				
58	< 30 anni	12,2%	52	< 30 anni	11,1%	44	< 30 anni	9,5%		
207	30-50 anni	43,6%	215	30-50 anni	45,8%	210	30-50 anni	45,2%		
210	> 50 anni	44,2%	202	> 50 anni	43,1%	211	> 50 anni	45,4%		

Dipendenti per fasce di età



	401-1_Numero di assunti e tasso di turnover per genere e fascia di età					
	2021		2022		2023	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	1	18	7	23	1	14
Assunti 30-50 anni	6	10	17	18	5	17
Assunti > 50 anni	0	1	0	4	0	2
Totale	7	29	24	45	6	33
Turnover entrate <30 anni	50,0	40,9	100,0	44,2	25,0	24,1
Turnover entrate 30-50 anni	8,5	4,8	21,0	8,4	6,3	8,2
Turnover entrate >50 anni	0,0	0,5	0,0	2,0	0,0	1,0
Turnover entrate totale F	4,5		14,1		3,6	
Turnover entrate totale M	6,2		9,6		6,9	
Turnover entrate totale F+M	5,8		10,8		6,1	

*Indice Turnover calcolato su n° dipendenti al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio

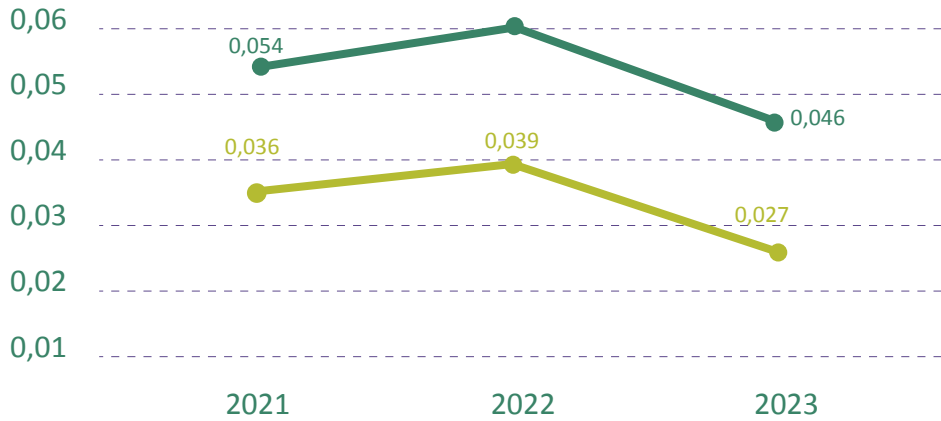
	401-1_Numero di uscite per età e causa					
	2021		2022		2023	
	F	M	F	M	F	M
Dimissioni Volontarie	6	11	2	15	2	16
Licenziamenti ed esuberi	0	0	1	1	1	0
Pensionamento	3	11	2	4	3	9
Altro*	1	0	5	20	2	2
Uscite Totali	10	22	10	40	8	27
Uscite <30 anni	0	2	0	7	1	2
Uscite 30-50 anni	4	3	3	9	2	8
Uscite >50 anni	6	17	8	23	5	17
Turnover uscite <30 anni	0,0	4,5	0,0	13,5	25,0	3,4
Turnover uscite 30-50 anni	5,6	1,4	3,7	4,2	2,5	3,9
Turnover uscite >50 anni	7,3	8,1	9,8	11,4	6,0	8,1
Turnover uscite Totale F		6,5		5,9		4,8
Turnover uscite totale M		4,7		8,5		5,7
Turnover uscite totale F+M		5,2		7,8		5,4

* Mobilità verso altre Società; Inabilità capacità lavorativa; Decesso
Indice Turnover calcolato su n° dipendenti al 31.12

		403-2 _Ore lavorate e ore di assenza								
		2021			2022			2023		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Ore di Assenza	h	19.499	45.024	64.523	25.479	47.407	72.886	21.678	34.856	56.534
Malattia e/o infortunio (di cui)	h	11.620,08	32.822,16	44.442	15.293	33.748	49.041	12.473	22.213	34.686
Sciopero (di cui)	h	142	882	1.024	172	696	868	173	779	952
Politico-sindacali (di cui)	h	703	2.638	3.341	614	2.200	2.814	495	1.136	1.631
Maternità/Paternità (di cui)	h	4.189	2.038	6.227	6.814	2.556	9.370	5.200	2.895	8.095
Altro (di cui)	h	2.845	6.644	9.489	2.586	8.208	10.794	3.337	7.833	11.170
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ ore lavorabili)	h/h	0,065	0,051	0,054	0,083	0,053	0,060	0,069	0,039	0,046
Tasso di malattia	h/h	0,039	0,035	0,036	0,049	0,036	0,039	0,037	0,023	0,027
Ore lavorabili	h	301.290	890.087	1.191.377	305.214	902.000	1.207.214	315.985	902.589	1.218.574
Ore lavorate	h	248.905	749.372,13	998.277	245.352	748.073	993.425	266.405	795.897	1.062.302
Ore straordinario	h	6.883	29.451	36.334	6.270	33.607	39.876	7.814	35.683	43.498

* Indice AR calcolato su ore assenza al netto delle ore di recupero

	2021	2022	2023
Tasso di assenteismo	0,054	0,060	0,046
Tasso di malattia	0,036	0,039	0,027



6. CORSI FORMAZIONE HSE

Nome Corso	Ore corso per persona (h)	Personale Formato (n°)
Addetto ai lavori elettrici secondo la norma CEI 11-27 (PAV-PES-PEI)	8/16	17
Addetti ad attività in spazi confinati o ambienti sospetti di inquinamento	8	1
Addestramento integrativo Guida sicura con simulatore	2	1
Aggiornamento per addetti alla conduzione di Camion Gru	4	13
Aggiornamento RLS	8	1
'APP Preposto' e ruolo a seguito degli aggiornamenti normativi	1	78
Applicazione "Uomo a Terra" - Evo Man Down	0,5/1	5
Concetti generali, aggiornamento ed addestramento sui rischi specifici	1,5/2	5
Conduzione Carrello Elevatore	12	3
Corso aggiornamento per addetti alla conduzione di carrelli elevatori	4	3
Corso aggiornamento per addetto alla conduzione di Terne	4	1
Corso di Aggiornamento per Addetti Primo Soccorso	6	29
Corso di aggiornamento per l'utilizzo del defibrillatore - BLS/D	3	25
Corso di aggiornamento per Preposti	6	42
Corso di formazione per Preposti alla sicurezza	8	11
Corso per addetti ad attività in spazi confinati o sospetti di inquinamento	8	26
Corso per Lavoratori addetti alla segnaletica stradale	8	24
Corso per Preposti addetti alla segnaletica stradale	12	11
Formazione acceso ambienti confinati complessi	3	15
Formazione base RLS	32	2
Formazione e addestramento Alzachiusino magnetico e luoghi confinati	1,5	2
Formazione e addestramento luoghi confinati complessi - Diga Bilancino	3	22
Formazione e addestramento luoghi confinati complessi - Diga Calvanella	2/4	23

Nome Corso	Ore corso per persona (h)	Personale Formato (n°)
Formazione e Addestramento Rischi Specifici per Supervisor/Team Leader	3	57
Formazione e d addestramento su Rischio e trasporto prodotti chimici	2	4
Formazione ed addestramento su rischi specifici per tecnici laboratorio	3,5	38
Formazione ed addestramento sui rischi specifici	3	224
Formazione ed addestramento utilizzo imbarcazione Bilancino	4	12
Formazione ed addestramento utilizzo Transpallet elettrico	1	9
Formazione per addetti Antincendio	8	8
Formazione sicurezza addetti alla saldatura a piombo	3	8
Formazione sicurezza addetti alla saldatura elettrica	3	10
Formazione Sicurezza Lavoratori - Modulo Generale	4	18
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Alto	8/12	17
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Basso	4	12
I near miss: definirli, gestirli, segnalarli per una sicurezza aziendale virtuosa	2	1
Normativa segnaletica stradale cantieri mobili per ASPP/RSPP	7	3
Preparazione e manipolazione acido paracetico	6	1
Rischio chimico e trasporto di prodotti chimici	1	5
Trasporto e manipolazione prodotti chimici	2	1
Utilizzo Gru SC6: sistema anticaduta e recupero	4	17

7. RQSII_2021/2023

ID	Indicatore	ARERA	CDS	2021	2022	2023
3	Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	2.167	2.083	1.946
4	Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	342	349	385
5	Tempo esecuzione allaccio idrico semplice	15 gg lav	10 gg lav	905	793	713
7	Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	30 gg lav	25 gg lav	807	776	779
8	Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	30 gg lav	25 gg lav	179	193	206
9	Tempo attivazione fornitura	5 gg lav	3 gg lav	3.033	2.741	2.683
10	Tempo riattivazione/subentro fornitura	5 gg lav	3 gg lav	5.032	5.163	4.977
12	Tempo riattivazione a seguito sospensione morosità	2 gg fer	2 gg fer	3.222	3.641	3.319
13	Tempo disattivazione fornitura	7 gg lav	4 gg lav	4.885	4.987	4.624
14	Tempo esecuzione della voltura	5 gg lav	3 gg lav	16.848	17.744	17.244
16	Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	20 gg lav	15 gg lav	242	311	306
17	Tempo esecuzione lavori semplici	10 gg lav	7 gg lav	63	98	73
18	Tempo esecuzione lavori complessi	30 gg lav	25 gg lav	98	120	147

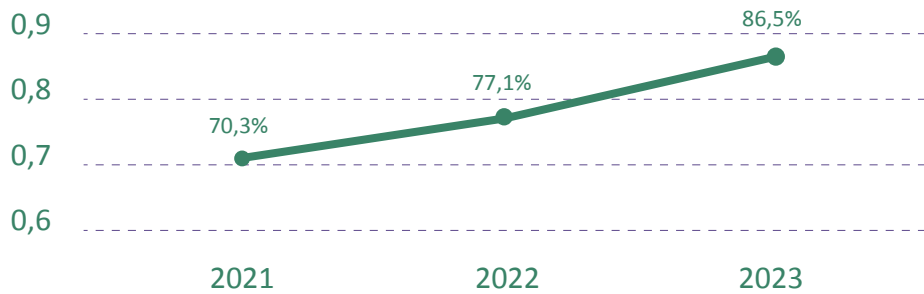
19	Fascia puntualità appuntamenti	3 ore	2 ore	10.205	9.583	8.979
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg lav	5 gg lav	8.746	8.355	7.668
21	Tempo disdetta appuntamenti	24 ore	24 ore	121	91	59
ID	Indicatore	ARERA	CDS	2021	2022	2023
22	Tempo intervento verifica del misuratore	10 gg lav	5 gg lav	513	369	271
23	Tempo comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 gg lav	7 gg lav	345	271	187
24	Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 gg lav	20 gg lav	165	94	87
25	Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	10 gg lav	7 gg lav	36	41	18
26	Tempo intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lav	5 gg lav	1	0	3
27	Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione	10 gg lav	10 gg lav	2	0	3
28a	Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Utenti)	3 ore	3 ore	807	812	799
28b	Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Enti)	3 ore	1 ora	164	145	148
29	Tempo massimo emissione fattura	45 gg solari	45 gg solari	1.684.246	1.696.575	1.717.870
30	Periodicità fatturazione per consumi medi <= 100mc	min. 2 annue	min. 2 annue	200.255	209.173	204.643
31	Periodicità fatturazione per consumi medi 101-1000mc	min. 3 annue	min. 3 annue	173.601	169.719	176.696
32	Periodicità fatturazione per consumi medi 1001-3000mc	min. 4 annue	min. 4 annue	2.275	2.095	2.049
33	Periodicità fatturazione per consumi medi > 3000mc	min. 6 annue	min. 6 annue	1.347	1.096	1.048
35	Tempo risposta a reclami	30 gg lav	20 gg lav	7.845	6.715	5.991
36	Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lav	20 gg lav	7.286	6.229	4.754
37	Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	30 gg lav	20 gg lav	1.004	840	577
38	Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lav	45 gg lav	177	161	96
39	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	40 minuti	21.123	26.937	44.462
40	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	10 minuti	21.123	26.937	44.462
41	Servizio Telefonico: Accessibilità (AS)	90%	90%	8.079.051	8.881.200	8.802.000
42	Servizio Telefonico: Tempo medio di attesa (TMA)	240 secondi	180 secondi	385.800	390.035	302.256
43	Servizio Telefonico: Livello di servizio (LS)	80%	85%	385.800	390.035	302.256
44	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	120 secondi	90 secondi	104.084	101.997	114.600
				1.133.945	11.968.504	11.779.384
						0,1236
						5,797%

Tempo Medio			Eseguite Compliant CDS			Livello Compliance CDS		
2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
4,26	3,87	3,62	2.102	2.050	1.913	97,000%	98,416%	98,304%
6,39	5,41	4,72	313	326	366	91,520%	93,410%	95,065%
4,56	3,8	3,44	240	307	304	99,174%	98,714%	99,346%
3,27	3,13	3,15	888	777	701	98,122%	97,982%	98,317%
14,97	10,56	10,24	710	727	740	87,980%	93,686%	94,994%
22,74	17,32	15,06	146	165	186	81,564%	85,492%	90,291%
2,89	3,11	2,79	63	97	72	100,000%	98,980%	98,630%
12,3	10,34	8,89	91	112	142	92,857%	93,333%	96,599%
1,43	1,32	1,19	2.963	2.705	2.638	97,692%	98,687%	98,323%
1,52	1,42	1,3	4.917	5.067	4.891	97,715%	98,141%	98,272%
0,9	0,75	0,78	3.156	3.604	3.285	97,952%	98,984%	98,976%
1,87	1,51	1,24	4.749	4.938	4.579	97,216%	99,017%	99,027%
0,21	0,19	0,16	16.824	17.739	17.226	99,858%	99,972%	99,896%
0,9	0,88	1,67	10.134	9.523	8.815	99,304%	99,374%	98,184%
73,84	69,47	69	105	82	57	86,777%	90,110%	96,610%
3,02	2,71	2,59	8.230	8.192	7.541	94,100%	98,049%	98,344%
2,51	3,01	2,557	499	356	256	97,271%	96,477%	95,522%
6,88	5,43	5,67	153	92	87	92,727%	97,872%	100,000%
1,7	1,36	1,95	340	271	182	98,551%	100,000%	97,326%
0	0	0	36	41	18	100,000%	100,000%	100,000%
1	-	2,33	1	0	3	100,000%	-	100,000%
62,5	-	9	1	0	2	50,000%	-	66,667%
1,35	1,34	1,65	794	799	763	98,389%	98,399%	96,705%
0,77	0,79	0,85	134	109	124	81,707%	75,172%	84,932%
14,96	14,34	14,83	7.814	6.692	5.927	99,605%	99,657%	98,932%
14,96	15,02	14,77	7.263	6.217	4.712	99,684%	99,807%	99,117%
9,06	9,35	10,17	998	839	573	99,402%	99,881%	99,307%
11,98	15,01	18,17	174	161	88	98,305%	100,000%	91,667%
2,10'	1,31'	2,92'	21.101	26.931	44.378	99,896%	99,978%	99,811%
2,10'	1,31'	2,92'	20.414	26.820	41.527	-	-	-
112	94,52''	79,68''	317.351	340.839	281.986	-	-	-
-	-	-	8.079.051	8.881.200	8.802.000	100,000%	100,000%	100,000%
-	-	-	350.337	366.701	288.628	90,800%	94,017%	95,490%
37,85	32,5	34,54	100.756	101.173	112.737	96,803%	99,192%	99,322%
0,91	1,44	2,21	1.684.222	1.696.552	1.717.839	99,999%	99,999%	99,998%
-	-	-	200.243	209.167	204.637	99,994%	99,997%	99,997%
-	-	-	173.575	169.713	176.690	99,985%	99,996%	99,997%
-	-	-	2.215	2.093	2.031	97,363%	99,905%	99,122%
-	-	-	1.145	1.022	1.038	85,004%	93,248%	99,046%
			11.024.248	11.894.199	11.739.682			
					99,663%			

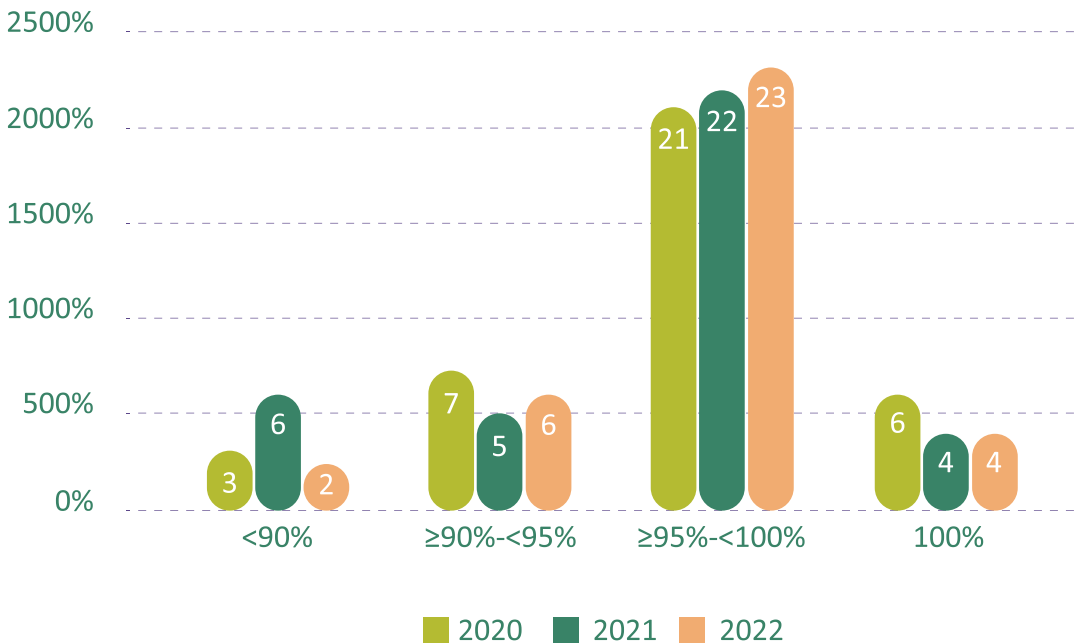
	2021	2022	2023
<90%	6	2	2
≥ 90% - <95%	5	6	3
≥ 95% - <100%	22	23	28
100%	4	4	4
	37	35	37
	2021	2022	2023
≥ 95%	70,3%	77,1%	86,5%

RQSII

Standard con compliance ≥ 95%



RQSII 2021/2023 - Distribuzione degli standard Carta del Servizio per percentuale di compliance



8. FONTANELLI ALTA QUALITÀ

ID	COMUNE	FAQ	Lt. erogati nel 2023
97	AGLIANA	FAQ SAN MICHELE	202.499
19	AGLIANA	FAQ V.BELLINI	179.217
15	BAGNO A RIPOLI	FAQ V.BELMONTE	425.051
34	BAGNO A RIPOLI	FAQ V.DELL ANTELLA	461.399
33	BAGNO A RIPOLI	FAQ V.ROMA	688.373
50	BAGNO A RIPOLI	FAQ V.SPINELLO ARETINO	377.939
117	BARBERINO DI MUGELLO	FAQ VESPUCCI	394.014
107	BARBERINO VAL D'ELSA	FAQ CENTRO PINETA	368.456
58	BARBERINO VAL D'ELSA	FAQ VIA DELLA VILLA	145.223
95	BORGO S.L.	FAQ LUCO	558.123
109	BORGO S.L.	FAQ PARCHEGGIO RESISTENZA	538.030
35	CALENZANO	FAQ V.DI CARRAIA	237.414
36	CALENZANO	FAQ V.DON MINZONI	145.120
51	CALENZANO	FAQ V.GIOVANNI XXIII	264.664
110	CALENZANO	FAQ V.DEL MOLINO	477.448
38	CAMPI BISENZIO	FAQ P.ZA ALDO MORO	484.880
37	CAMPI BISENZIO	FAQ P.ZA TOGLIATTI	378.404
63	CANTAGALLO	FAQ CARMIGNANELLO	208.578
61	CARMIGNANO	FAQ V.MATTEOTTI	364.446
86	CARMIGNANO	FAQ VIA BICCHI	212.344
98	DICOMANO	FAQ CONTEA	172.128
123	DICOMANO	FAQ FABBRONI	39.393
111	FIESOLE	FAQ CALDINE	294.691
112	FIESOLE	FAQ COMPIOBBI	251.036
10	FIRENZE	FAQ GALLUZZO	531.988
90	FIRENZE	FAQ METROPOLITANO	346.916
54	FIRENZE	FAQ P.ZA 1 MAGGIO	410.356
18	FIRENZE	FAQ P.ZA BARTALI	999.366
65	FIRENZE	FAQ P.ZA DALMAZIA	449.273
72	FIRENZE	FAQ P.ZA DELLA CREZIA - UGNANO	289.279
23	FIRENZE	FAQ P.ZA SIGNORIA	474.121
55	FIRENZE	FAQ P.ZA TASSO	352.816
88	FIRENZE	FAQ P.ZA VITTORIA	548.479
91	FIRENZE	FAQ PERETOLA	453.418
9	FIRENZE	FAQ V.ARETINA	315.570
2	FIRENZE	FAQ V.CANOVA	188.128
22	FIRENZE	FAQ V.CHIUSI	562.903
53	FIRENZE	FAQ V.DEL MEZZETTA	739.491
4	FIRENZE	FAQ V.DELL AGNOLO	231.269
1	FIRENZE	FAQ V.DELLA SALA	241.657
8	FIRENZE	FAQ V.DELLE PANCHE	570.635
52	FIRENZE	FAQ V.DI NOVOLI	328.984
21	FIRENZE	FAQ V.LE FANTI	556.153
20	FIRENZE	FAQ V.MARAGLIANO	224.418

ID	COMUNE	FAQ	Lt. erogati nel 2023
87	FIRENZE	FAQ V.REMAN	569.715
5	FIRENZE	FAQ V.VILLAMAGNA	329.606
106	FIRENZE	FAQ ISOLOTTO	739.659
102	FIRENZE	FAQ LE CURE	475.020
119	FIRENZE	FAQ P.ZA LEOPOLDO	507.857
59	GREVE IN CHIANTI	FAQ V.PONETA	265.573
120	GREVE IN CHIANTI	FAQ S.POLO CHIANTI	44.586
31	IMPRUNETA	FAQ BAGNOLO	383.241
32	IMPRUNETA	FAQ V.RESISTENZA	91.935
73	INCISA	FAQ LA MASSA	41.557
30	LASTRA A SIGNA	FAQ P.ZA DEL POPOLO	298.221
29	LASTRA A SIGNA	FAQ P.ZA PIAVE	119.979
28	LASTRA A SIGNA	FAQ V.DELLO STADIO	466.476
70	MONTALE	FAQ V.IV NOVEMBRE	158.078
43	MONTEMURLO	FAQ P.ZA AMENDOLA	474.730
64	MONTEMURLO	FAQ P.ZA BINI	302.217
69	MONTEMURLO	FAQ P.ZA COSTITUZIONE	576.681
11	MONTEVARCHI	FAQ P.ZA ANTICA GORA	279.859
80	MONTEVARCHI	FAQ P.ZA FALCONE E BORS.	116.289
74	PELAGO	FAQ ALESSANDRINI	107.460
49	PIAN DI SCO'	FAQ P.ZA INDIPEND. PDS	179.245
39	PISTOIA	FAQ BONELLE	467.311
40	PISTOIA	FAQ BOTTEGONE	89.990
14	PISTOIA	FAQ MONTEOLIVETO	373.315
12	PISTOIA	FAQ V.BUZZATI	381.454
13	PISTOIA	FAQ V.PORDOI	749.853
96	PISTOIA	FAQ PONTELUNGO	260.480
62	POGGIO A CAIANO	FAQ P.ZA CADUTI	378.522
42	POGGIO A CAIANO	FAQ P.ZA RICONCILIAZIONE	420.346
44	PONTASSIEVE	FAQ P.ZA MOSCA	767.376
68	PRATO	FAQ GALCETI	846.370
78	PRATO	FAQ GRIGNANO	703.949
45	PRATO	FAQ S.PAOLO	623.261
24	PRATO	FAQ V.POMERIA	737.192
79	PRATO	FAQ V.SOFFICI	474.421
82	PRATO	FAQ V.TARO	802.367
66	PRATO	FAQ VIA DEL CHIASSO	484.100
67	PRATO	FAQ VIA TAVOLA	410.201
101	PRATO	FAQ IOLO-MANNELLI	294.894
103	PRATO	FAQ MEZZANA	633.773
105	QUARRATA	FAQ BARBA	413.120
76	QUARRATA	FAQ CATENA	183.726
17	QUARRATA	FAQ V.BERLINGUER	1.225.477

ID	COMUNE	FAQ	Lt. erogati nel 2023
41	QUARRATA	FAQ V.VECCHIA FIORENTINA	397.955
84	QUARRATA	FAQ VIGNOLE	405.274
75	REGGELLO	FAQ TOSI	21.607
94	RIGNANO SULL'ARNO	FAQ ROSANO	352.441
81	RIGNANO SULL'ARNO	FAQ V.INDIPEND. RSA	284.218
93	S.CASCIANO	FAQ S.CASCIANO	335.520
121	S.CASCIANO	FAQ GUIDO ROSSA	151.555
71	SAMBUCA PISTOIESE	FAQ PONTE ALLA VENTURINA	242.586
85	SCANDICCI	FAQ BADIA A SETTIMO	353.700
100	SCANDICCI	FAQ P.ZA GIOVANNI XXIII	558.837
57	SCANDICCI	FAQ S.GIUSTO	292.998
92	SCANDICCI	FAQ VINGONE	533.898
113	SCANDICCI	FAQ LE BAGNESE	431.972
122	SCANDICCI	FAQ PESTALOZZI	400.678
124	SCARPERIA SAN PIERO	FAQ SAN PIERO A SIEVE	143.437
125	SERRAVALLE P.SE	FAQ PIAZZA MAGRINI	361.074
48	SERRAVALLE P.SE	FAQ CASALGUIDI	592.252
47	SERRAVALLE P.SE	FAQ MASOTTI	545.989
46	SESTO FIORENTINO	FAQ V.SCARPETTINI	713.012
25	SESTO FIORENTINO	P.ZA MAHBES	731.280
108	SESTO FIORENTINO	FAQ V.LE GRAMSCI	334.249
27	SIGNA	FAQ S.MAURO	435.849
26	SIGNA	FAQ V.DEI MACELLI	479.546
99	SIGNA	FAQ V.MASCAGNI	177.504
3	TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ CAPOLUOGO	65.074
16	TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ S.DONATO	275.164
6	TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ SAMBUCA	53.871
123	TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ PARCO DEL MOCALE	59.670
77	TERRANUOVA BRACCIOLINI	FAQ S.FRANCESCO	160.325
89	VAGLIA	FAQ PRATOLINO	326.709
83	VAIANO	FAQ BRIGLIA	299.792
60	VAIANO	FAQ P.ZA DONATORI SANGUE	519.525
56	VERNIO	FAQ LE ROCCE	114.914
			46.086.047

