

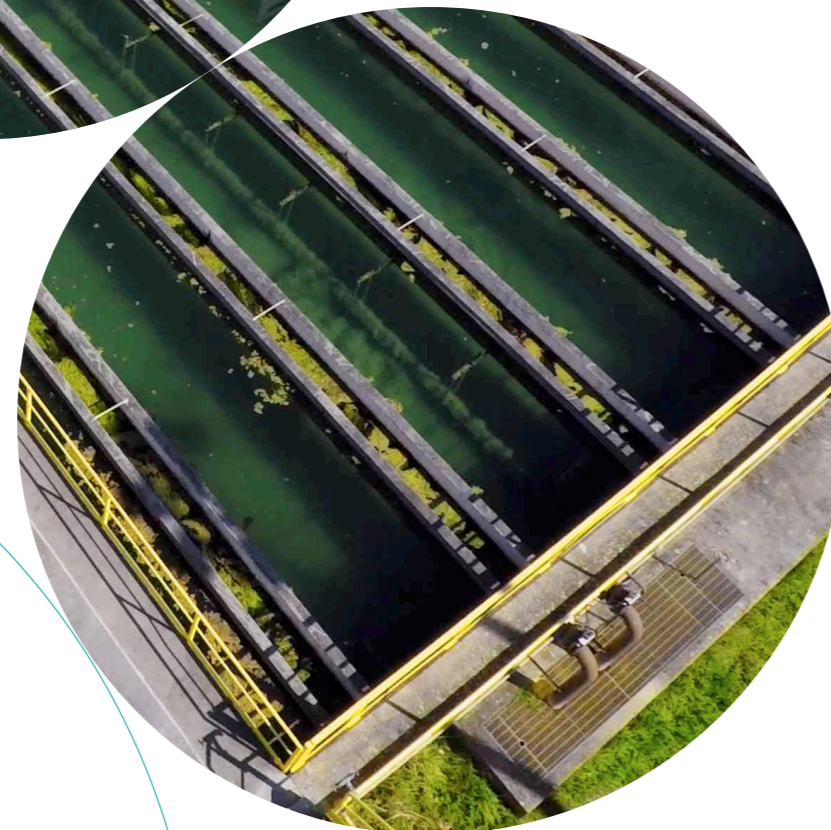
**Publiacqua**

# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

## **2021**



# Indice



<b>1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>5</b>
<b>2. NOTA METODOLOGICA</b>	<b>7</b>
<b>3. PUBLIACQUA IN SINTESI</b>	<b>8</b>
3.1 Chi siamo	8
3.2 Il territorio gestito	8
3.3 I numeri chiave 2020	11
<b>4. MISSION E VALORI</b>	<b>12</b>
<b>5. DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E MATERIALITÀ</b>	<b>13</b>
5.1 Gli stakeholder di Publiacqua	13
5.2 Il processo di stakeholder engagement	14
5.3 La Matrice di materialità e i temi materiali	15
5.4 La mappa strategica	18
<b>6. LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ E LA CSR</b>	<b>19</b>
6.1 Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	19
6.2 Il piano di Corporate Social Responsibility	19
6.3 L'impronta carbonica di Publiacqua	21
<b>7. PROFILO DELLA SOCIETÀ</b>	<b>23</b>
7.1 Assetto Istituzionale	23
7.2 Principali attività svolte da Publiacqua	24
7.3 Il sistema di governance	24
7.4 L'organizzazione aziendale	25
<b>8. GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO</b>	<b>26</b>
8.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo	26
8.2 Codice Etico	27
8.3 Trasparenza e prevenzione della corruzione	27
8.4 I Sistemi di Gestione SGQAS	28
8.5 Privacy	29
<b>9. LO SCENARIO REGOLATORIO</b>	<b>31</b>
9.1 Articolazione tariffaria	31
9.2 La qualità tecnica	33
9.3 La qualità contrattuale	34
<b>10. PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZARIE</b>	<b>36</b>
10.1 Andamento economico-finanziario	36
10.2 Investimenti	38
10.3 Valore Generato e Distribuito	42
<b>11. LE PERSONE DI PUBLIACQUA</b>	<b>44</b>
11.1 La composizione del personale	44
11.2 La valorizzazione dei lavoratori: la formazione	47
11.3 La valorizzazione dei lavoratori: il performance management	50
11.4 Relazioni Sindacali ed Industriali	51
11.5 Il sistema di Welfare Aziendale	51
11.6 Diversity management e pari opportunità	52
11.7 La comunicazione interna	53
<b>12. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>	<b>54</b>
12.1 Prevenzione, promozione e formazione	54
12.2 Valutazione dei rischi e gestione infortuni	56
12.3 Gestione emergenza Covid-19	58
<b>13. LA POLITICA COMMERCIALE E I RAPPORTI CON L'UTENZA</b>	<b>59</b>
13.1 Gli utenti	60
13.2 Regolamento e Carta del Servizio	61
13.3 Customer satisfaction	63
13.4 I servizi all'utenza	64
13.5 Sistemi di lettura: meter reading e autoletture	66
13.6 Modalità di pagamento e sostegno alle utenze deboli	66
13.7 Sistemi a tutela dell'utenza	67
<b>14. GESTIONE DEL CONTENZIOSO</b>	<b>71</b>
<b>15. AMBIENTE</b>	<b>73</b>
15.1 Utilizzo di prodotti chimici e reagenti	73
15.2 Gestione di rifiuti e fanghi	74
15.3 Automezzi	77
15.4 Consumi Energetici ed emissioni	78
15.5 Centrale Idroelettrica di Bilancino	79
<b>16. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>81</b>
16.1 Sistema Acquedottistico	82
16.2 La gestione della rete idrica	83
16.3 Il Bilancio Idrico	84
16.4 Sistema di raccolta acque reflue	86
16.5 Sistema di depurazione	87
16.6 Qualità della risorsa idrica	88
16.7 Water Safety Plan	91
<b>17. LA CATENA DI FORNITURA</b>	<b>92</b>
17.1 Procedure acquisti ed appalti	92
17.2 Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	92
17.3 Il sistema di qualifica dei fornitori	92
17.4 L'attività	93
17.5 Controlli di attività e sicurezza nei cantieri	94
<b>18. COMUNITA' E TERRITORIO</b>	<b>95</b>
18.1 Comunicazione con i comuni soci ed i cittadini	95
18.2 Campagne istituzionali, partnership e iniziative	96
18.3 Fontanelli ad Alta Qualità	96
18.4 Promozione e sostegno al territorio	97
18.5 Educazione ambientale e didattica nelle scuole	98
18.6 Cooperazione e solidarietà internazionale	99
<b>19. CONTENT INDEX</b>	<b>100</b>
<b>20. GLOSSARIO</b>	<b>103</b>
<b>21. LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>107</b>

102-53

Publiacqua S.p.A.  
Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze  
Tel (+39) 055 6862001  
Fax (+39) 055 6862495  
protocollo@cert.publiacqua.it  
www.publiacqua.it

Progetto grafico: Frankenstein S.r.l. Firenze



Società certificata  
Sistemi di Gestione ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025,  
ISO 45001  
ISO 37001  
Per informazioni sulla sostenibilità di Publiacqua:  
sostenibilita@publiacqua.it

# 1 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

Il Bilancio 2021 che presentiamo all'attenzione dei nostri stakeholder evidenzia le azioni, i progetti e i risultati sviluppati e raggiunti da Publiacqua, utilizzando la rendicontazione in materia di social corporate responsibility per fornire una fotografia di ciò che rappresenta la gestione del Servizio Idrico Integrato e la sua capacità di creare valore in un territorio significativo ed importante quale è quello dei 45 comuni<sup>1</sup> di cui abbiamo la gestione. Azione esercitata in uno scenario che, se pur migliorato rispetto al 2020, è stato comunque ancora caratterizzato dalla complessità determinata dalla pandemia e dall'emergenza COVID-19 che già aveva caratterizzato il passato esercizio.

Con ancora maggiore attenzione ed impegno abbiamo cercato di fornire risposte ai bisogni del territorio in cui operiamo, assolvendo ad un ruolo di sostegno concreto sia per la qualità della vita dei cittadini - a partire dall'incremento ulteriore della qualità del servizio commerciale che, come dimostrano gli indici di rispetto delle tempistiche previste dalla normativa, non solo colloca Publiacqua tra le aziende leader in Italia per la capacità di risposta alle richieste dell'utenza, ma dimostra trend crescenti rispetto alle altre aziende di settore - che per la stabilità delle imprese che si interfacciano con noi attraverso la gestione delle nostre attività, grazie anche all'attuazione dell'importante piano di investimenti deliberato dall'Autorità Idrica Toscana. Dall'avvio della sua concessione nel 2002 Publiacqua ha realizzato investimenti per quasi 1,4 miliardi di euro; nel solo 2021 - confermando le performance raggiunte sul piano economico-finanziario con positivi indici di redditività e di solidità - sono stati realizzati 106 milioni di euro di investimenti, raggiungendo importanti obiettivi sia nella riduzione della dispersione idrica, attraverso lo sviluppo della distrettualizzazione, del telecontrollo e l'ammodernamento della rete, sia nella protezione dell'ambiente, grazie all'eliminazione di 72 scarichi diretti. L'impegno verso il territorio ha visto, nel corso del 2021, il sostegno a 8.140 famiglie a cui sono state erogate agevolazioni per circa 2,2 milioni di euro.

Nello stesso anno abbiamo inoltre messo in campo iniziative concrete per sostenere le iniziative ambientali, culturali e sociali, comprese quelle inerenti lo sport quale strumento di inclusione, finanziando 83 interventi per un valore di 715 mila euro. Abbiamo inoltre avviato un progetto, che continuerà anche nei prossimi anni, volto al recupero del patrimonio artistico delle nostre città legato alla presenza della risorsa idrica (progetto La città nascosta) finanziando il recupero della parte monumentale del Giardino di Carraia a Firenze (450 mila euro), la manutenzione e il recupero di tre fontane storiche del centro di Prato (130 mila euro) e la manutenzione della Grotta degli Animali localizzata a Villa Reale a Castello-Firenze (300 mila euro).

Per far fronte alle criticità derivanti dalla pandemia che hanno interessato i Comuni, abbiamo infine erogato una quota importante di utili, mantenendo allo stesso tempo indici di solidità finanziaria elevati acquisendo, tra l'altro, un finanziamento "verde" del valore complessivo di 180 milioni di euro finalizzato a supportare il piano degli investimenti. Il finanziamento, che rientra nella tipologia dei "Sustainability linked loan", è dedicato a sostenere, promuovere ed incrementare uno sviluppo sempre più sostenibile del servizio idrico.

Essere sostenibili per Publiacqua significa quindi declinare il nostro impegno per il territorio, garantendo un servizio di qualità e sostenendone la crescita ambientale e sociale, con azioni misurabili inquadrare nello scenario degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030. Azioni peraltro coerenti con l'evoluzione del sistema regolatorio sviluppato dall'Autorità nazionale che, dopo aver introdotto i presupposti per l'innalzamento dei livelli di qualità tecnica e contrattuale, adesso sta chiaramente indicando la strada dell'innovazione, dell'efficientamento delle gestioni e della

<sup>1</sup> Dal 1 gennaio 2022 Publiacqua ha acquisito il servizio idrico nel Comune di Fiesole.



sostenibilità ambientale quali obiettivi di regolazione. Nel corso dell'anno di cui presentiamo la rendicontazione, il percorso per integrare i temi inerenti la sostenibilità nella strategia aziendale si è ulteriormente arricchito e rafforzato grazie a: i) la realizzazione di un'attività di coinvolgimento dei nostri stakeholder per la revisione della matrice di materialità; ii) la realizzazione di analisi comparative per comprendere la nostra strategia per la sostenibilità in relazione a quella delle principali utilities italiane; iii) l'approfondimento della misurazione dei nostri impatti ambientali, con particolare riferimento all'impronta carbonica, per definire obiettivi di miglioramento. Nel corso del 2022 Publiacqua andrà ad integrare la propria Responsabilità Sociale di Impresa (Corporate Social Responsibility) con i risultati emersi dall'indagine di materialità: un'ulteriore e importante step per integrare la sostenibilità negli obiettivi strategici aziendali.

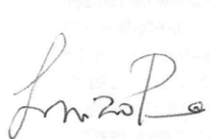
E' proseguito il percorso di efficientamento organizzativo, di cui sono testimoni anche l'ottenimento dell'accreditamento del laboratorio per tutti i parametri acque potabili ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e l'ottenimento della certificazione anticorruzione ai sensi della norma UNI ISO 37001:2016. Due passaggi importanti per garantire la qualità della risorsa erogata e nel promuovere la cultura della legalità e dell'etica non solo all'interno di Publiacqua, ma nel contesto più ampio in cui la società si muove.

Infine crediamo sia utile ricordare quanto avvenuto durante le giornate del 9 - 11 agosto. I lavori per la sostituzione della condotta DN 1200 metri che corre lungo i viali Matteotti e Spartaco Lavagnini a Firenze, condotta strategica per l'approvvigionamento dell'intera area metropolitana, stavano giungendo al termine e si rendeva quindi necessario realizzare gli impatti, ovvero collegare la nuova tubazione. Un lavoro complesso, svolto in continuità dalle 21 del giorno 9 fino al pomeriggio dell'11, che determinava l'interruzione del flusso dalla condotta di adduzione che, dall'impianto di potabilizzazione dell'Anconella garantisce un'integrazione di risorsa importante a tutta l'area metropolitana connettendo tra di loro gran parte dei Comuni della Piana di Prato, Firenze e Pistoia. Il rischio stimato da Publiacqua era che, senza l'apporto significativo della risorsa idrica fiorentina, circa 450 mila persone del nostro territorio avrebbero potuto risentire di disagi più o meno significativi, con abbassamenti di pressione, mancanze d'acqua prolungate e fasce di distribuzione. Il piano degli investimenti portato avanti da Publiacqua negli anni precedenti e volto a garantire maggiore autonomia attraverso, da una parte, il potenziamento e rinnovo degli impianti di potabilizzazione esistenti e l'affiancamento del sistema con fonti alternative sotterranee e, dall'altra, la razionalizzazione dello sfruttamento delle risorse idriche nelle aree non autosufficienti mediante il potenziamento e miglioramento dei sistemi di prelievo dalle falde, insieme allo sviluppo della modellazione del sistema idrico, del telecontrollo e della gestione remotizzata delle infrastrutture (grazie anche alla distrettualizzazione delle reti) hanno consentito di ridurre significativamente il disservizio reale. E' stato per noi un momento importante, dove anche la comunicazione ha svolto un ruolo chiave nel garantire informazioni tempestive e continue ai cittadini, che ha dimostrato come le strategie adottate per efficientare il servizio lo abbiano radicalmente modificato garantendo maggiore sicurezza agli utenti e risposta alle necessità del territorio confermando quindi le scelte effettuate. Non possiamo nascondere che se l'intervento fosse stato effettuato solamente pochi anni prima, le conseguenze sulla cittadinanza in termini di disservizio sarebbero state diverse.

Il nostro più sincero ringraziamento vuole andare quindi a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori di Publiacqua - e, più in generale, di tutte le aziende che operano con noi - che con il loro impegno e il loro senso di responsabilità hanno consentito a tutti noi di ottenere questi importanti risultati.

Il Presidente  
Lorenzo Perra

L'Amministratore Delegato  
Paolo Sacconi




## 2 NOTA METODOLOGICA

102-10

102-50

102-51

102-52

102-53

102-54

102-55

102-56

Dal 2016 Publiacqua è impegnata a rendicontare annualmente il proprio Bilancio di Sostenibilità, uno strumento fondamentale ai fini dello sviluppo del processo di responsabilizzazione, misurazione e comunicazione dell'impegno della Società, sia relativamente al raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità che rispetto allo scenario nazionale ed internazionale.

La rendicontazione di sostenibilità di Publiacqua è stata redatta in conformità alle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), con un livello di aderenza "In accordance - Core", la metodologia di rendicontazione più capillare, dettagliata e maggiormente diffusa a livello internazionale, che meglio consente di riferire, circa le attività gestite, informazioni e dati di carattere prevalentemente non economico in modo trasparente, completo, confrontabile e strutturato. Le linee guida utilizzate per il reporting di sostenibilità sono disponibili sul sito [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

All'interno del documento, in modo da agevolare la lettura, sono riportati i codici degli indicatori GRI presenti in ciascun capitolo, paragrafo o tabella. L'analisi di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e gli indicatori delle Linee Guida GRI è indicata all'interno del Content Index, riportato alla fine del Bilancio di Sostenibilità. I contenuti della rendicontazione di sostenibilità sono stati definiti attraverso l'analisi di materialità, come viene precisato all'interno del capitolo "Definizione dei contenuti e materialità". I dati e le informazioni del presente Bilancio - presentati adottando un linguaggio semplice e sintetico - sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento della funzione Social Responsibility alla quale compete anche il coordinamento del processo di redazione.

Per la raccolta dei dati e la stesura dei documenti sono stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali ed i calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione. In particolare si sottolinea che le grandezze riferite al numero di utenze (cap. 13) e ai dati presenti nel cap. 16 (Servizio Idrico Integrato) sono direttamente connessi alle rendicontazioni RQTI ARERA e DBI AIT trasmesse alle autorità di controllo in data 5/04/2022. I dati economici sono in linea con quelli presentati nel Bilancio d'Esercizio della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua in data 30/03/2022.

Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società ([www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it)). La rendicontazione di sostenibilità si riferisce all'esercizio 2021 (dal 01-01-2021 al 31-12-2021) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2019 e 2020), al fine di illustrare l'andamento del trend. Gli indicatori sono stati rendicontati, infatti, indipendentemente dall'andamento positivo o negativo degli stessi. Laddove è variata la metodologia di calcolo utilizzata, sono stati rettificati i dati degli esercizi precedenti. Tali rettifiche sono opportunamente riportate nel testo *o nelle relative note alle tabelle*.

Il perimetro di rendicontazione coincide con Publiacqua S.p.A. ed è in linea con i precedenti Bilanci di Sostenibilità di Publiacqua. Nel corso dell'esercizio 2021 non si sono verificate modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura. La rendicontazione di sostenibilità è stata redatta in forma volontaria da parte di Publiacqua, non essendo la stessa soggetta alla disciplina derivante dal D.Lgs.n. 254/2016 che ha reso obbligatoria, per determinate tipologie di società, la redazione di una dichiarazione di carattere non finanziario, finalizzata a comunicare informazioni salienti, tipicamente extra finanziarie, relative alle performance di sostenibilità.

È stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 20/04/2022 ed è stata sottoposta ad attività di Limited Assurance secondo ISAE 3000 da parte di KPMG S.p.A.

Si segnala infine che al momento della redazione della presente rendicontazione Publiacqua sta seguendo ancora con la massima attenzione l'evoluzione del fenomeno pandemico Covid-19 ed è allineata ai provvedimenti ed alle raccomandazioni del Governo e delle altre Autorità. Nel corso dell'esercizio, analogamente a quanto già realizzato nel 2020, sono state fornite al personale le indicazioni per l'adozione di cautele e misure di contenimento del rischio di contagio.

# 3 PUBLIACQUA IN SINTESI

102-6

102-7

## 3.1. CHI SIAMO

Publiacqua S.p.A è la società affidataria, dal 1° Gennaio 2002, della gestione del servizio idrico integrato dall'Ambito Territoriale Ottimale n.3 Medio Valdarno, un territorio, asse portante della Toscana, che interessa 4 province, Firenze Prato, Pistoia e Arezzo.

Nei 45<sup>2</sup> comuni serviti abita un terzo della popolazione regionale (oltre 1,3 milioni di abitanti) e sono localizzate le principali attività economiche della Toscana.

## 3.2. IL TERRITORIO GESTITO

### PISTOIA

#### AGLIANA

Abitanti 17.961  
Utenze 7.269  
mc erogati 903.725  
Acquedotto (Km) 88  
Fognature (Km) 55

#### MONTALE

Abitanti 10.607  
Utenze 4.326  
mc erogati 529.545  
Acquedotto (Km) 99  
Fognature (Km) 39

#### PISTOIA

Abitanti 89.558  
Utenze 33.726  
mc erogati 5.107.961  
Acquedotto (Km) 624  
Fognature (Km) 234

#### QUARRATA

Abitanti 26.834  
Utenze 10.299  
mc erogati 1.306.124  
Acquedotto (Km) 176  
Fognature (Km) 48

#### SAMBUCA PISTOIESE

Abitanti 1.411  
Utenze 1.688  
mc erogati 79.807  
Acquedotto (Km) 96  
Fognature (Km) 13

#### SERRAVALLE PISTOIESE

Abitanti 11.697  
Utenze 4.460  
mc erogati 494.977  
Acquedotto (Km) 89  
Fognature (Km) 35



### PRATO

#### CANTAGALLO

Abitanti 3.079  
Utenze 1.584  
mc erogati 140.410  
Acquedotto (Km) 58  
Fognature (Km) 20

#### POGGIO A CAIANO

Abitanti 10.149  
Utenze 4.050  
mc erogati 568.795  
Acquedotto (Km) 38  
Fognature (Km) 40

#### VERNIO

Abitanti 6.050  
Utenze 3.390  
mc erogati 293.746  
Acquedotto (Km) 101  
Fognature (Km) 34

#### PRATO

Abitanti 201.182  
Utenze 79.704  
mc erogati 11.818.701  
Acquedotto (Km) 567  
Fognature (Km) 474

#### VAIANO

Abitanti 9.954  
Utenze 4.533  
mc erogati 509.022  
Acquedotto (Km) 77  
Fognature (Km) 40

#### CARMIGNANO

Abitanti 14.949  
Utenze 6.605  
mc erogati 890.166  
Acquedotto (Km) 105  
Fognature (Km) 53

#### MONTEMURLO

Abitanti 19.516  
Utenze 8.516  
mc erogati 1.076.969  
Acquedotto (Km) 101  
Fognature (Km) 104

### FIRENZE

#### BAGNO A RIPOLI

Abitanti 25.305  
Utenze 7.147  
mc erogati 1.572.804  
Acquedotto (Km) 159  
Fognature (Km) 77

#### BARBERINO TAVARNELLE

Abitanti 11.924  
Utenze 5.992  
mc erogati 863.778  
Acquedotto (Km) 175  
Fognature (Km) 61

#### CALENZANO

Abitanti 18.350  
Utenze 6.948  
mc erogati 1.323.338  
Acquedotto (Km) 119  
Fognature (Km) 88

#### CAMPI BISENZIO

Abitanti 48.062  
Utenze 13.669  
mc erogati 2.814.102  
Acquedotto (Km) 140  
Fognature (Km) 152

### FIRENZE

Abitanti 367.531  
Utenze 54.921  
mc erogati 25.584.225  
Acquedotto (Km) 923  
Fognature (Km) 710

#### GREVE IN CHIANTI

Abitanti 13.345  
Utenze 5.139  
mc erogati 710.340  
Acquedotto (Km) 135  
Fognature (Km) 48

#### IMPRUNETA

Abitanti 14.428  
Utenze 4.764  
mc erogati 906.819  
Acquedotto (Km) 126  
Fognature (Km) 45

#### LASTRA A SIGNA

Abitanti 19.680  
Utenze 6.547  
mc erogati 1.065.176  
Acquedotto (Km) 96  
Fognature (Km) 58

### SAN CASCIANO VAL DI PESA

Abitanti 16.622  
Utenze 7.975  
mc erogati 957.962  
Acquedotto (Km) 167  
Fognature (Km) 56

#### SCANDICCI

Abitanti 50.107  
Utenze 8.146  
mc erogati 2.720.260  
Acquedotto (Km) 168  
Fognature (Km) 123

#### SESTO FIORENTINO

Abitanti 49.166  
Utenze 10.889  
mc erogati 2.897.260  
Acquedotto (Km) 168  
Fognature (Km) 135

#### SIGNA

Abitanti 19.063  
Utenze 6.121  
mc erogati 1.028.321  
Acquedotto (Km) 63  
Fognature (Km) 63



<sup>2</sup> Publiacqua ha assunto la gestione del S.I.I. nel Comune di Fiesole a decorrere dal 1 gennaio 2022.

3.3. I NUMERI CHIAVE 2021

102-7

FIRENZE

**BARBERINO DI MUGELLO**

Abitanti 10.889  
Utenze 5.263  
mc erogati 755.389  
Acquedotto (Km) 113  
Fognature (Km) 78

**BORGO SAN LORENZO**

Abitanti 18.218  
Utenze 5.953  
mc erogati 1.073.197  
Acquedotto (Km) 164  
Fognature (Km) 82

**DICOMANO**

Abitanti 5.426  
Utenze 2.597  
mc erogati 249.216  
Acquedotto (Km) 48  
Fognature (Km) 15

**FIGLINE E INCISA VALDARNO**

Abitanti 23.273  
Utenze 8.797  
mc erogati 1.277.218  
Acquedotto (Km) 159  
Fognature (Km) 96

**LONDA**

Abitanti 1.818  
Utenze 1.019  
mc erogati 89.488  
Acquedotto (Km) 54  
Fognature (Km) 6

**PELAGO**

Abitanti 7.767  
Utenze 3.262  
mc erogati 451.789  
Acquedotto (Km) 120  
Fognature (Km) 36

**PONTASSIEVE**

Abitanti 20.399  
Utenze 4.867  
mc erogati 991.327  
Acquedotto (Km) 87  
Fognature (Km) 55

AREZZO

**CASTELFRANCO PIAN DI SCO'**

Abitanti 9.853  
Utenze 4.499  
mc erogati 485.125  
Acquedotto (Km) 93  
Fognature (Km) 45

**CAVRIGLIA**

Abitanti 9.458  
Utenze 4.896  
mc erogati 475.687  
Acquedotto (Km) 156  
Fognature (Km) 49

**REGGELLO**

Abitanti 16.536  
Utenze 8.103  
mc erogati 928.457  
Acquedotto (Km) 239  
Fognature (Km) 85

**RIGNANO SULL'ARNO**

Abitanti 8.560  
Utenze 2.747  
mc erogati 426.624  
Acquedotto (Km) 82  
Fognature (Km) 22

**RUFINA**

Abitanti 7.126  
Utenze 3.339  
mc erogati 343.069  
Acquedotto (Km) 59  
Fognature (Km) 23

**SCARPERIA SANPIERO**

Abitanti 11.997  
Utenze 3.991  
mc erogati 686.168  
Acquedotto (Km) 156  
Fognature (Km) 65

**VAGLIA**

Abitanti 5.202  
Utenze 1.567  
mc erogati 267.718  
Acquedotto (Km) 75  
Fognature (Km) 20

**LORO CIUFFENNA**

Abitanti 5.835  
Utenze 3.088  
mc erogati 294.387  
Acquedotto (Km) 96  
Fognature (Km) 30

**MONTEVARCHI**

Abitanti 24.075  
Utenze 11.853  
mc erogati 1.406.354  
Acquedotto (Km) 144  
Fognature (Km) 83

**REGGELLO**

Abitanti 16.536  
Utenze 8.103  
mc erogati 928.457  
Acquedotto (Km) 239  
Fognature (Km) 85

**RIGNANO SULL'ARNO**

Abitanti 8.560  
Utenze 2.747  
mc erogati 426.624  
Acquedotto (Km) 82  
Fognature (Km) 22

**RUFINA**

Abitanti 7.126  
Utenze 3.339  
mc erogati 343.069  
Acquedotto (Km) 59  
Fognature (Km) 23

**SCARPERIA SANPIERO**

Abitanti 11.997  
Utenze 3.991  
mc erogati 686.168  
Acquedotto (Km) 156  
Fognature (Km) 65

**VICCHIO**

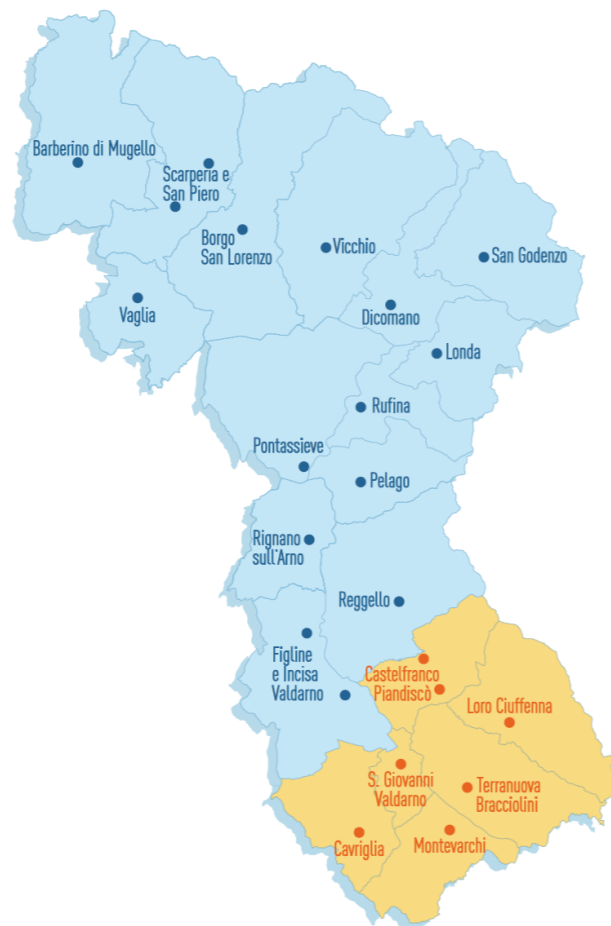
Abitanti 8.016  
Utenze 2.671  
mc erogati 409.651  
Acquedotto (Km) 95  
Fognature (Km) 30

**SAN GIOVANNI VALDARNO**

Abitanti 16.602  
Utenze 7.009  
mc erogati 873.560  
Acquedotto (Km) 78  
Fognature (Km) 54

**TERRANUOVA BRACCIOLINI**

Abitanti 12.018  
Utenze 5.359  
mc erogati 505.939  
Acquedotto (Km) 106  
Fognature (Km) 48



**SAN GODENZO**

Abitanti 1.043  
Utenze 1.014  
mc erogati 70.118  
Acquedotto (Km) 47  
Fognature (Km) 8

Publiacqua in sintesi

**619** dipendenti  
**400.305** utenze Servizio Idrico Integrato  
**4** uffici aperti al pubblico  
**2.125.038** operazioni nei confronti dell'utenza<sup>3</sup>  
**21.123** operazioni uffici al pubblico  
**385.800** chiamate call center commerciale  
**104.084** chiamate verde guasti

**335.296** parametri di laboratorio analizzati su acqua potabili e reflue

**281,1 mln di euro** patrimonio netto  
**273,1 mln di euro** valore della produzione  
**105,9 mln di euro** investimenti complessivi  
**85,8 euro** investimento per abitante  
**128,3 mln di euro** margine operativo lordo  
**15,4 mln di euro** risultato netto

**104** FAQ (fontanelli di alta qualità) installati  
**35.693.612** FAQ acqua erogata (lt)

**45** comuni serviti  
**3.386** kmq di territorio servito  
**1.234.292** popolazione servita da acquedotto  
**1.142.291** popolazione servita da fognatura  
**1.070.029** popolazione servita da depurazione

**1.504** fonti di approvvigionamento  
**6.828** km di rete idrica gestita  
**2.289** km allacciamenti idrici  
**2.599** km allacciamenti fognari  
**3.738** km di rete fognaria gestita  
**93** impianti di potabilizzazione  
**125** impianti di depurazione

**78.326.549** volume acqua erogata (mc)

<sup>3</sup> Prestazioni di qualità contrattuale comprese nella determina ARERA 655.

## 4 MISSION E VALORI

102-16

Publiacqua è impegnata a garantire la continuità del servizio in tutto il territorio servito, rispondendo alla necessità di nuove infrastrutture idriche e all'ammodernamento delle esistenti, oltre che a promuovere sistemi di gestione efficaci nella riduzione della dispersione di risorsa.

Persegue la creazione di valore condiviso per tutti i propri stakeholder attraverso la propria attività. In particolare si impegna nella **tutela della risorsa idrica e nella promozione della "cultura" dell'acqua** nella consapevolezza di dover assicurare la salvaguardia delle risorse e delle fonti di approvvigionamento, anche attraverso la promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa. Per tale motivo, Publiacqua – oltre ad investire nella riduzione delle perdite e nello sviluppo dei sistemi depurativi per garantire la qualità dei corpi idrici – promuove studi sulle fonti di approvvigionamento e la loro tutela, investe perché gli scarichi in ambiente delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge al fine di salvaguardare i fiumi e l'intero ecosistema. Compartecipa ad iniziative di cooperazione internazionale finalizzate alla promozione dell'accesso all'acqua e alla fornitura di assistenza tecnica specialistica in paesi con tradizionale scarsità di risorsa. Promuove iniziative sul territorio atte a valorizzare i luoghi dell'acqua e la presenza della risorsa nei suoi significati naturalistici, antropologici, culturali e sociali. Persegue **l'accrescimento di competenza e affidabilità** verificando costantemente la qualità dell'acqua potabile erogata mediante controlli massivi e puntuali effettuati nel proprio laboratorio di analisi. Sostiene la **valorizzazione delle risorse umane** attraverso una costante attività di formazione professionale e di didattica. Pone al centro il **soddisfamento dei fabbisogni dell'utenza**, garantendo la continuità del servizio, la celerità nei tempi di intervento, la trasparenza e la cortesia. L'azienda pertanto ha tra i suoi obiettivi il **miglioramento della qualità di processo e di prodotto** attraverso il monitoraggio delle proprie performance sia mediante l'analisi di indicatori gestionali, economici, ambientali, energetici e di sicurezza che tramite le attività di audit interni ed esterni. L'attività è orientata ai principi di **trasparenza e correttezza**, grazie anche all'adozione di modelli organizzativi e Codici finalizzati a promuovere la cultura della legalità. Publiacqua è impegnata ad informare, coinvolgere, promuovere il dialogo e la consultazione con i propri stakeholder.

Publiacqua assevera l'efficace applicazione della propria governance attraverso i seguenti strumenti:

- Codice Etico
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
- Regolamento per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione
- Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza

## 5 DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E MATERIALITÀ

102-40

102-42

102-43

102-44

102-46

102-47

La materialità è il principio secondo cui le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità debbano riferirsi ai temi e agli indicatori rilevanti che - con riferimento alle strategie aziendali ed alle valutazioni e decisioni dei diversi stakeholder - possano dare evidenza degli impatti significativi a livello ambientale, economico, sociale e di governance derivanti dalle attività aziendali.

Gli stakeholder sono individui o gruppi portatori di un interesse nei confronti di un'organizzazione, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno di conseguenza un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa. 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 della società.

Per Publiacqua infatti è di fondamentale importanza individuare i temi rilevanti relativi al valore condiviso e alla sostenibilità sui quali deve essere focalizzata la rendicontazione, anche in considerazione dei principi dei GRI Standards.

Nel corso del 2021 la società ha effettuato l'aggiornamento della propria matrice 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 l'Agenda ONU 2030; i principali documenti pubblicati dalla Unione Europea in tema di sostenibilità 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. Tra le fonti interne sono stati presi in considerazione gli indirizzi forniti dal Piano di CSR 2020-2022, i risultati delle indagini di Customer Satisfaction; i documenti più "rappresentativi" della realtà operativa di Publiacqua riguardo a politiche e principi aziendali (p.e. MOG 231, Codice Etico, Politica HSEQ, Mappa Strategica, ecc.). Infine, attraverso una specifica attività di Stakeholder Engagement sono stati coinvolti i principali stakeholder esterni ed interni, unitamente al Board e al management aziendale.

Il processo è stato articolato come segue:

- Identificazione degli stakeholder esterni e interni e comprendere alcuni potenziali temi oggetto di successiva valutazione.
- Implementazione del processo di engagement con specifici stakeholder utilizzando interviste, survey ed altri strumenti di stampo scientifico.
- Costruzione della matrice di materialità ed identificazione dei temi materiali.

### 5.1. GLI STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA

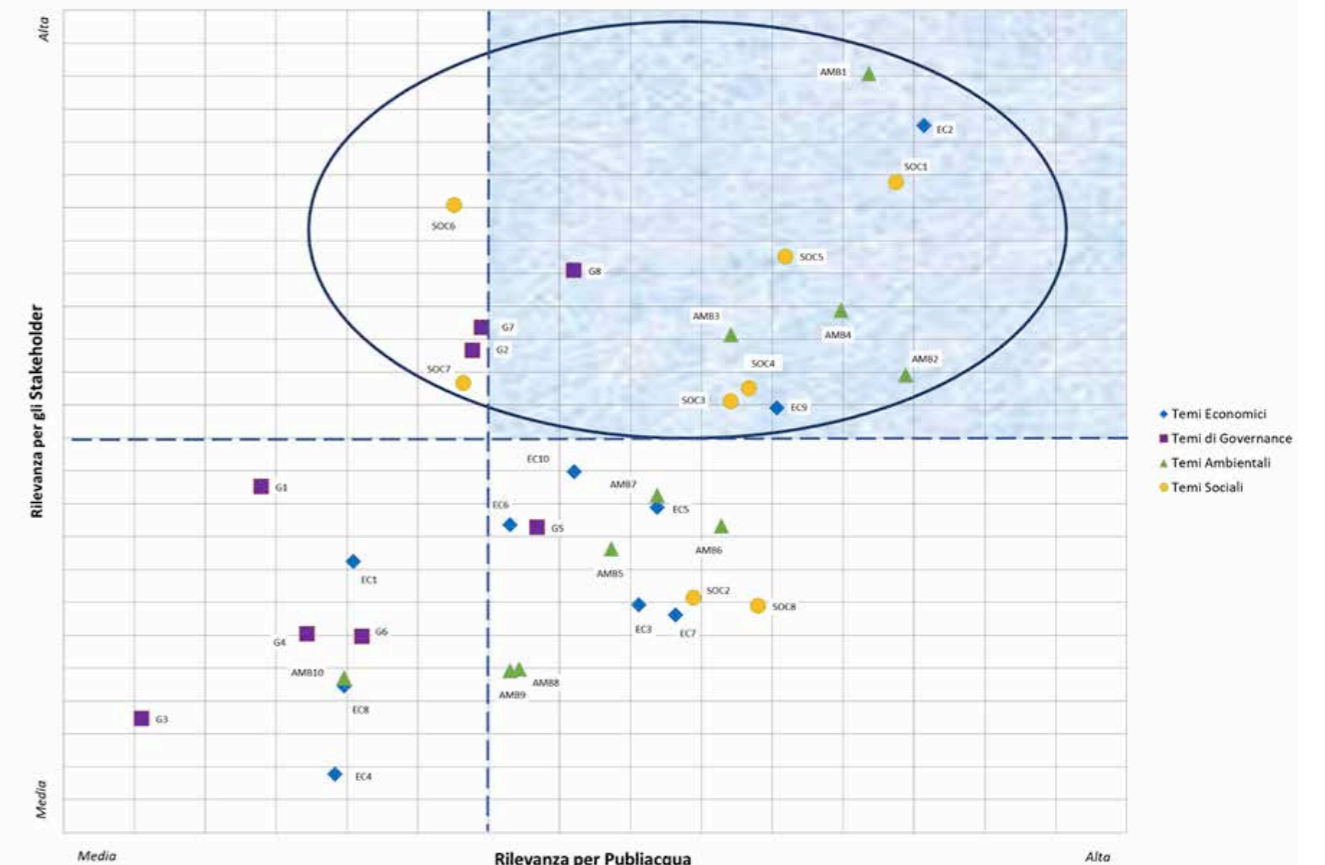
La mappa degli stakeholder di Publiacqua è stata definita a partire dall'analisi dei principali documenti dell'organizzazione e consolidata attraverso delle interviste con tutti i manager responsabili di funzione dell'azienda, individuando per ciascuna categoria le principali attività di dialogo correlate:

CATEGORIE 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	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	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

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	SOGGETTI	TIPOLOGIA	PRINCIPALI ATTIVITA' DI DIALOGO
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	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	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; Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati
Istituzioni	L'insieme dei soggetti pubblici con i quali la Società entra in contatto a seguito dello svolgimento delle proprie attività.	Esterno	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	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
Comunità Locali	L'insieme delle comunità sociali sulle quali impattano le attività della Società e che sono pertanto influenzate dalla sua presenza	Esterno	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 entra in contatto per lo sviluppo di attività di ricerca finalizzate all'innovazione incrementale del servizio o di ricerca storica e scientifica	Esterno	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

### 5.3. LA MATRICE DI MATERIALITA' E I TEMI MATERIALI

La matrice di materialità presenta complessivamente 36 temi potenzialmente materiali, posizionati lungo due assi: l'asse delle ordinate riflette la significatività dei temi per i principali degli stakeholder esterni, mentre l'asse delle ascisse riflette la significatività dei temi per Publiacqua.



### 5.2. IL PROCESSO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il processo di engagement degli stakeholder nell'ambito del Bilancio di Sostenibilità secondo lo standard GRI è basato su una solida metodologia che richiede anche l'ottemperanza a specifici principi di rendicontazione.

L'attività di engagement di Publiacqua è iniziata attraverso una ricognizione di tutti i soggetti afferenti alle classi di stakeholder rilevanti identificati nella tabella di cui al paragrafo precedente. Se per le classi di stakeholder esterni Publiacqua ha identificato il nome dell'organizzazione e i contatti ai quali fare riferimento, per le classi di stakeholder interni Publiacqua ha identificato le specifiche funzioni aziendali da interpellare e le persone fisiche da coinvolgere. In linea al principio di rendicontazione dell'inclusività, l'approccio utilizzato nei confronti degli stakeholder è stato ampio e inclusivo, dato che tutte le classi di stakeholder rilevanti hanno avuto rappresentanza nel processo di engagement – in funzione alla numerosità assoluta di ogni classe di stakeholder. Con specifico riferimento agli stakeholder interni, Publiacqua ha adottato un approccio ancora più estensivo, promuovendo un processo di engagement che ha visto, da un lato, il coinvolgimento del Board e della prima linea manageriale e, dall'altro, della seconda e terza linea manageriale e personale appartenente alle organizzazioni sindacali.

La fase di engagement si è svolta attraverso l'utilizzo di tre distinte indagini questionnaire, indirizzate alle seguenti tre macro-classi di stakeholder:

- 1) Personale di Publiacqua, fornitori, comunità locali, azionisti, università/centri di ricerca/start-up e altri (261 interlocutori coinvolti).
- 2) Utenti (31.489 interlocutori coinvolti).
- 3) Istituzioni locali (48 interlocutori coinvolti).

L'indagine è stata svolta da remoto, attraverso l'utilizzo di un provider online dedicato, scelta motivata sia dalle caratteristiche di eterogeneità territoriale degli stakeholder coinvolti che, soprattutto, dalle limitazioni (ridotta mobilità, distanziamento sociale e lavoro agile) imposte dalle misure di contenimento del Covid-19. L'indagine questionnaire si è sviluppata lungo quattro sezioni – in corrispondenza delle dimensioni economica, ambientale, sociale e di governance – nelle quali sono stati riportati i 36 temi considerati come potenzialmente materiali.

All'interno della matrice i temi sono rappresentati per la rilevanza ottenuta sia per Publiacqua (asse delle ascisse) che per i suoi stakeholder (asse delle ordinate). Dalla sua analisi sono stati individuati 11 temi materiali, in quanto identificati come aventi la più alta importanza sia per Publiacqua che per i suoi stakeholder esterni, in linea con il principio di materialità. Inoltre, data la prossimità di quattro ulteriori temi (G2 - Ascolto e coinvolgimento degli interlocutori dell'organizzazione, G7 - Sistemi di gestione e controllo, SOC6 - Sensibilizzazione e rapporti con le comunità, SOC7 - Rapporti con le istituzioni) rispetto alle soglie identificate nella matrice, si è proceduto a considerare anch'essi come temi materiali.



I 15 temi materiali<sup>4</sup> individuati sono elencati di seguito, classificati per tipologia impatto coinvolgimento, corrispondenza agli SDG dell'Agenda 2030:

Temi materiali	Descrizione	Dove si verificano gli impatti	Tipo di coinvolgimento	SDGs
<b>EC2</b> Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente	Rientrano in questo tema tutte quelle attività dell'organizzazione mirate allo sviluppo della qualità commerciale e tecnica, finalizzata a una adeguata risposta agli utenti e alla continuità del servizio.	Publiacqua Utenti	Contributo diretto di Publiacqua	6
<b>EC9</b> Sviluppo dell'innovazione	Rientra in questo tema 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)	Contributo diretto di Publiacqua e contributo legato ai rapporti commerciali dell'azienda	9 ; 11
<b>GOV2</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua e contributo legato ai rapporti commerciali dell'azienda	12
<b>GOV7</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua	8 ; 16
<b>GOV8</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua	8 ; 16
<b>AMB1</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua	6 ; 12 ; 15
<b>AMB2</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua	6 ; 12

<b>AMB3</b> Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita	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	Contributo diretto di Publiacqua	6 ; 12
<b>AMB4</b> Depurazione delle acque	Rientrano in questo tema le attività inerenti l'efficiente ed efficace trattamento dell'acqua finalizzato alla sua depurazione.	Publiacqua e comunità locali limitrofe	Contributo diretto di Publiacqua	6 ; 12
<b>SOC1</b> Salute e sicurezza del personale	Questo tema riguarda la capacità dell'organizzazione di promuovere la salute e sicurezza nei propri luoghi di lavoro.	Publiacqua	Contributo diretto di Publiacqua	3
<b>SOC3</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua	8
<b>SOC4</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua	3 ; 5 ; 10
<b>SOC5</b> 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	Contributo diretto di Publiacqua e contributo legato ai rapporti commerciali dell'azienda	8
<b>SOC6</b> Sensibilizzazione e rapporti con le comunità	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.	Publiacqua Partner e comunità locali limitrofe	Contributo diretto di Publiacqua	12
<b>SOC7</b> Rapporti con le istituzioni	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).	Publiacqua Partner e comunità locali limitrofe	Contributo diretto di Publiacqua e contributo legato ai rapporti commerciali dell'azienda	12

<sup>4</sup> Temi soggetti ad attività di sviluppo strategico/operativo e di reporting per la comunicazione verso l'esterno

Sono stati altresì rilevati 13 temi "rilevanti" per la sola Publiacqua<sup>5</sup>:

- AMB05: Emissioni
- AMB06: Gestione rifiuti
- AMB07: Energia
- AMB08: Materiali
- AMB09: Mobilità sostenibile
- ECO03: Customer satisfaction, informazione e coinvolgimento
- ECO05: Analisi e gestione dei rischi
- ECO06: Strategie di crescita dell'azienda per incrementare il valore dell'azienda
- ECO07: Compliance normativa sul servizio
- ECO10: Corretta fatturazione
- GOV05: Costruzione e consolidamento della reputazione aziendale
- SOC02: Salute e sicurezza del personale soggetto ad auditing
- SOC08: Clima interno e dialogo

### 5.3. LA MAPPA STRATEGICA

Dal 2019 Publiacqua ha definito una propria Mappa Strategica (Balanced Scorecard), individuando i temi rilevanti per la creazione di valore attraverso un engagement interno che ha coinvolto il Board, nella figura del Presidente e dell'AD, unitamente ai primi riporti aziendali.

La Balanced Scorecard (BSC) è un sistema di misurazione delle performance che, partendo dalla vision e dalla strategia, permette di individuare i più importanti aspetti del business attraverso un processo top-down e quindi di organizzare le attività di tutte le componenti dell'impresa attorno ad una comune comprensione dei propri obiettivi.

La BSC si sviluppa attraverso quattro diverse prospettive in base alle quali devono essere valutate tutte le attività di un'organizzazione:

- Prospettiva Economico-Finanziaria
- Prospettiva relativa agli stakeholder
- Prospettiva di processo
- Prospettiva di apprendimento e innovazione

<sup>5</sup> Temi soggetti a monitoraggio/rendicontazione interno.

## 6 LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ E LA CSR

102-12

Nel corso del 2020 il CdA di Publiacqua ha approvato il Piano di Sostenibilità (di seguito anche "CSR") per il triennio 2020- 2022, provvedendo ad aggiornare de facto quanto già oggetto della CSR 2017-2019 mediante il coinvolgimento di tutte le unità organizzative aziendali, il riferimento ai propri «temi materiali» e aderendo alla visione dello sviluppo sostenibile come definita dall'Agenda 2030 dell'ONU e dall'Unione Europea.

La CSR (Corporate Social Responsibility), in italiano Responsabilità Sociale d'Impresa, è entrata formalmente nell'agenda dell'Unione Europea a partire dal Consiglio Europeo di Lisbona del marzo 2000, dove è stata considerata come uno degli strumenti strategici per realizzare una società più competitiva e socialmente coesa e per modernizzare e rafforzare il modello sociale europeo. Nel Libro Verde della Commissione Europea (2001) è stata definita come: "L'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali e ambientali delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate". Non rappresenta quindi solo un impegno economico, ma una vera strategia che, tenendo conto nelle scelte aziendali di considerazioni etiche, sociali e ambientali, risulta capace di incidere sui piani dell'organizzazione nel breve, medio e lungo periodo. Andando oltre il rispetto delle prescrizioni di legge la CSR prevede infatti una particolare attenzione ai rapporti con i propri stakeholder, individuando le pratiche e i comportamenti adottati da un'impresa su base volontaria da tradurre nell'adozione di una politica aziendale in grado di conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali del territorio di riferimento, in un'ottica di sostenibilità futura.

### 6.1 GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030 ONU

L'Agenda 2030 è il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG - Sustainable Development Goals) e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - devono contribuire. Il processo di cambiamento del modello di sviluppo viene monitorato attraverso i Goal, i Target e gli oltre 240 indicatori: rispetto a tali parametri, ciascun Paese viene valutato periodicamente in sede Onu e dalle opinioni pubbliche nazionali e internazionali.



### 6.2 IL PIANO DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

La CSR 2020-2022 di Publiacqua In continuità con quella del triennio precedente è stata sviluppata secondo 5 macro-obiettivi principali - declinati poi a livello operativo in 13 ambiti di azione, 24 obiettivi operativi e 73 target - con l'obiettivo di dotarsi di uno strumento di governo e di definizione delle strategie aziendali in grado di permettere una visione d'insieme dei seguenti elementi:

- obiettivi di breve e lungo termine dell'azienda, in coerenza con gli obiettivi economici e strategici del proprio business;
- attività e/o azioni connesse al raggiungimento di tali obiettivi;

- stakeholder di riferimento coinvolti nelle attività previste dal Piano;
- tempistiche di realizzazione degli obiettivi.

**Macro-Obiettivo 1: Promuovere la centralità dell'utente [SDG 6-9]**

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.

- Miglioramento della comunicazione con l'utente
- Miglioramento qualità dei servizi

**Macro-Obiettivo 2: Valorizzare le persone in Publiacqua [SDG 5-8-17]**

Realizzare 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 delle risorse umane incentrato sul coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso la promozione di momenti partecipativi per la definizione/soluzione di problemi, valorizzando le diverse competenze e professionalità.

- Coinvolgimento delle persone nell'identità aziendale
- Inclusione e benessere organizzativo
- Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

**Macro-Obiettivo 3: Qualificare la presenza nel territorio e tutelare l'ambiente [SDG 4, 6, 9, 12, 15 e 17]**

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. L'obiettivo è garantire elevati standard di qualità, coniugati a sostenibilità ambientale e attenzione alle esigenze del territorio.

- Consolidamento delle relazioni con il territorio
- Riduzione dell'impatto ambientale

**Macro-Obiettivo 4: Promuovere la salute e sicurezza lungo la catena del valore [SDG 6-8]**

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.

- Salute e sicurezza della comunità in cui Publiacqua opera
- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i appaltatori e subappaltatori
- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori

**Macro-Obiettivo 5: Investire in innovazione per la sostenibilità [SDG 6-8-9-11-16-17]**

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.

- Creazione e promozione della conoscenza
- Innovazione organizzativa
- Innovazione tecnologica e di processo

Anche nel 2021 è stata mantenuta l'assegnazione di obiettivi premiali direttamente collegati alle azioni individuate nella Social Corporate Responsibility, al fine di incrementare su tutta l'azienda i temi della Sostenibilità e Responsabilità che, in tal modo, divengono parte integrante della valutazione annuale delle performance.

**6.3 L'IMPRONTA CARBONICA DI PUBLIACQUA**

305-1

305-2

I cambiamenti climatici derivanti dalle attività antropogeniche sono ormai riconosciuti, a livello internazionale e nazionale, come una delle più grandi sfide che l'umanità si trova e si troverà a dover fronteggiare nelle prossime decadi. Le conseguenze dei cambiamenti climatici sia sui sistemi naturali sia su quelli antropici possono portare significativi impatti sulla disponibilità di risorse, sulle attività economiche e sul benessere delle persone. La capacità di risposta delle aziende ai cambiamenti climatici, pertanto, sta diventando un fattore competitivo. In particolare, a causa dei potenziali effetti del climate change, le utilities del settore idrico rischiano in un prossimo futuro di dover fronteggiare problematiche molto significative quali, ad esempio, aumento dei costi operativi, riduzione del valore delle attività oltreché riduzione della disponibilità della risorsa. Per questo motivo Publiacqua ha inteso avviare due progetti finalizzati alla misurazione del proprio impatto ed utili a sviluppare possibili strategie di intervento. In linea con gli obiettivi strategici declinati nella CSR 2020-2022, nel corso del 2020 è stato avviato il progetto pluriennale Publiacqua Carbon Footprint, al fine di avviare e modellare un percorso di quantificazione e monitoraggio delle emissioni di Green House Gases (GHG, i così detti gas clima alteranti), i principali responsabili dei cambiamenti climatici di cui la CO2 è uno degli esponenti più significativi. Si è scelto di effettuare il calcolo dell'impronta di carbonio (l'indicatore che esprime, in chilogrammi di CO2 equivalente, la quantità di gas a effetto serra che un prodotto, un servizio o un'organizzazione emette in atmosfera durante il suo ciclo di vita o la sua attività) sull'intera organizzazione, così da ottenere un quadro completo della nostra impronta e poter individuare e programmare al meglio le possibili azioni di riduzione, compensazione o mitigazione.

La misurazione della Carbon Footprint di Publiacqua si basa sui seguenti standard e metodologie internazionali<sup>6</sup>:

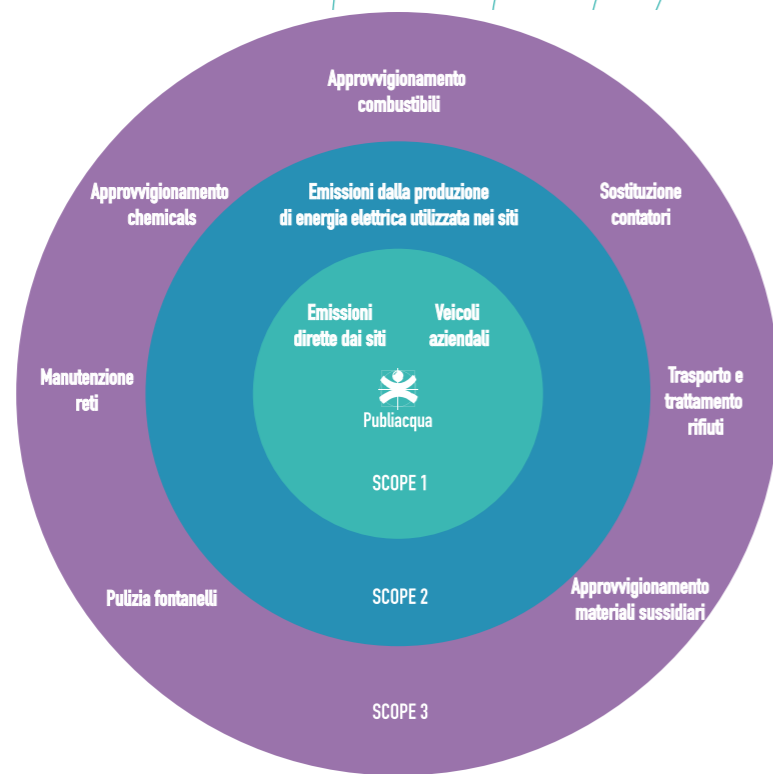
- ISO14064-1:2018 standard recepito in Italia come norma UNI EN ISO 14064 1:2019
- Greenhouse Gas (GHG) Protocol

Lo studio include le emissioni dirette e indirette generate dalla ordinaria gestione del Servizio Idrico Integrato da parte di Publiacqua. Le emissioni sono suddivise in 6 categorie (secondo quanto previsto dalla ISO 14064) riconducibili a 3 scope (secondo il GHG Protocol).

ISO 14064-1:2018	GHG Protocol	Attività/Processi
Emissioni dirette	Scope 1	Consumi per riscaldamento
		Consumi per autotrazione
		Perdite gas refrigerante
Emissioni indirette da energia importata	Scope 2	Consumi di energia elettrica
Emissioni indirette dai trasporti Emissioni indirette dai prodotti utilizzati dall'organizzazione Emissioni indirette associate ai prodotti dell'organizzazione Altre emissioni indirette	Scope 3	Prodotti chimici
		Gestione fanghi e rifiuti
		Manutenzione Reti ed Impianti
		Acquisto carta
		Gestione contatori
		Attività lettura contatori
		Consumi energetici call center e data center
		Spostamenti casa-lavoro dipendenti
Gestione Fontanelli		

Le emissioni di Scope 1 sono rappresentate dalle emissioni dirette dell'azienda, generate essenzialmente dall'uso di combustibili e dalla gestione degli impianti di raffrescamento e raffreddamento. Le emissioni di Scope 2 sono legate alla generazione di vettori energetici che l'azienda riceve dall'esterno. Le emissioni di Scope 3 sono emissioni indirette legate a tutti gli altri aspetti dell'operatività dell'azienda come, ad esempio, l'utilizzo di chemicals, le attività connesse a manutenzione reti ed impianti e alla gestione di fanghi e rifiuti.

<sup>6</sup> La carbon footprint dell'organizzazione e gli effetti sul cambiamento climatico sono espressi in kg di CO<sub>2</sub>equivalente con un potenziale di riscaldamento globale su un orizzonte di 100 anni (Global Warming Potential-GWP 100)



La misurazione dell'impronta di carbonio di "organizzazione" di Publiacqua è sviluppata sui seguenti confini organizzativi:

- Le emissioni derivanti dalle attività svolte direttamente dalla Società per tutte le fasi di gestione del servizio idrico integrato, nella loro totalità.
- Le emissioni generate dalle società partecipate da Publiacqua, nella misura in cui esse siano generate da attività effettuate per suo conto.
- Le emissioni generate da fornitori terzi in outsourcing (ad esempio per l'attività di manutenzione delle reti), nella misura in cui esse siano generate da attività effettuate per conto di Publiacqua.

Complessivamente, le emissioni totali di Publiacqua misurate nell'esercizio 2020<sup>7</sup> all'interno del sistema considerato sono risultate pari a 86.153 tCO<sub>2</sub>e, circa 20 mila tCO<sub>2</sub>e in meno rispetto alla rilevazione dell'anno precedente (pari a circa - 18%), con un indice di emissioni totali per abitante servito del Servizio Idrico Integrato pari a 70,79 (kgCO<sub>2</sub>e / abitante servito).

Tutte le emissioni dirette ed indirette significative sono state calcolate e classificate su 6 diversi ambiti operativi: 1- Approvvigionamento; 2- Potabilizzazione; 3- Distribuzione; 4- Fognatura; 5- Depurazione; 6- Servizi Generali. L'incidenza delle singole voci in percentuale sul totale è riportata nella seguente classificazione:

Ambito	Scope1	Scope2	Scope3	Totale
Approvvigionamento	0,0%	6,6%	2,1%	8,7%
Potabilizzazione	0,5%	3,8%	12,8%	17,1%
Distribuzione	0,4%	18,1%	17,5%	36,0%
Fognatura	0,1%	2,0%	3,4%	5,5%
Depurazione	0,4%	12,2%	17,3%	29,9%
Servizi generali	0,2%	0,9%	1,8%	2,9%
	1,5%	43,6%	54,9%	100,0%

### PROGETTO LIFE CYCLE ASSESSMENT

L'altro progetto strategico avviato nel corso del 2020 ha riguardato lo studio LCA di tre impianti di Publiacqua tra i più significativi in termini di dimensioni e volumi prodotti: il depuratore di San Colombano e gli impianti di potabilizzazione di Anconella e Mantignano. Scopo del progetto è quello di incrementare la conoscenza specifica degli impatti ambientali prodotti da ciascun impianto al fine di impostare azioni correttive verso un miglioramento continuo. Lo studio è basato sui dati relativi all'esercizio dei suddetti impianti per l'anno 2019. Lo standard di qualità ambientale Life Cycle Assessment (LCA), definito dalla norma ISO 14001, prevede un approccio "life cycle perspective" (prospettiva del ciclo di vita) ed è una delle metodologie più utilizzate per la valutazione dei potenziali impatti ambientali generati dagli impianti di depurazione e di potabilizzazione.

<sup>7</sup> Al momento della redazione del presente bilancio è ancora in corso la rilevazione per l'esercizio 2021.

## 7 PROFILO DELLA SOCIETÀ

- 102-1
- 102-2
- 102-3
- 102-4
- 102-5
- 102-13

### 7.1 ASSETTO ISTITUZIONALE

Publiacqua S.p.A. nasce giuridicamente nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la Società esercita la propria attività. Dal 1° gennaio 2002 è la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato dell'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).

Publiacqua è una società per azioni con capitale sociale pari a 150.280.057 euro, di cui i soci pubblici, espressione dei comuni del territorio servito, detengono il 60% del capitale sociale, mentre il restante 40% è posseduto dalla società Acque Blu Fiorentine S.p.A., formata dal raggruppamento aggiudicatario della gara per la selezione del partner privato.

Nel mese di giugno, 32 comuni ed il socio Consiag S.p.A. Prato hanno conferito il 100% delle proprie quote di partecipazione diretta a Publiacqua alla holding Acqua Toscana S.p.A. (un ulteriore comune ha invece conferito il 73,77 % delle sue azioni, mantenendo la restante parte come partecipazione diretta). La composizione societaria si è ridotta pertanto a 17 soci azionisti rispetto ai precedenti 48.

Soci	azioni (n°)	capitale sociale (€)	quota (%)
Acqua Toscana S.p.A.	15.484.752	79.901.320,32	53,1683%
Acque Blu Fiorentine S.p.A.	11.649.617	60.112.023,72	40,0000%
Comune di Pistoia	1.150.321	5.935.656,36	3,9497%
Comune di San Giovanni Valdarno	251.928	1.299.948,48	0,8650%
Comune di Serravalle Pistoiese	131.368	677.858,88	0,4511%
Publiservizi S.p.A.	126.000	650.160,00	0,4326%
Comune di Cavriglia	110.588	570.634,08	0,3797%
Comune di Loro Ciuffenna	73.627	379.915,32	0,2528%
Comune di Montevarchi	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Agliana	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Calenzano	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Cantagallo	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Carmignano	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Sesto Fiorentino	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Vaglia	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Vaiano	17.649	91.068,84	0,0606%
Comune di Montemurlo	4.649	23.988,84	0,0160%
		<b>150.280.057</b>	

Il territorio gestito si estende su quattro province: Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo, interessando 45<sup>8</sup> comuni, all'interno dei quali abita un terzo della popolazione della Toscana e dove sono localizzate le principali attività economiche della regione. 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. La concessione di affidamento della Società (originariamente in scadenza nel 2021) è stata prolungata fino al 2024 dall'Autorità di Ambito della Regione Toscana (A.I.T.) con deliberazione n. 24 del 7/12/2018.

Publiacqua si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso 6.828 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 (impianti di potabilizzazione dell'Anconella e di Mantignano) di oltre 90 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 3.738 km di rete e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente articolata in 125 impianti trattamento reflui.

Sotto il profilo giuridico Publiacqua detiene partecipazioni importanti nelle sotto elencate società, che svolgono le seguenti attività complementari e/o funzionali al core business della società. Nel corso del 2021 non sono intervenute modifiche significative, rimanendo invariate le partecipazioni nelle società collegate.

<sup>8</sup> A decorrere dal 1 gennaio 2022 Publiacqua ha assunto anche la gestione del S.I.I. nel comune di Fiesole (FI).

Società	%	Attività
Ingegnerie Toscane srl	47,2%	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)

blea. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile e del Codice Etico della società. Nel corso del 2021 il CdA è stato convocato e si è riunito in 12 occasioni. Il Collegio Sindacale si compone di 3 Sindaci Effettivi e 2 supplenti. La composizione del CDA e del Collegio Sindacale al 31/12/2021 non ha subito variazioni rispetto all'anno precedente e risulta la seguente:

Incarico	Nome	data nomina
Presidente	Lorenzo Perra	28/03/19
Amministratore Delegato	Paolo Tolmino Sacconi	28/03/19
Vice Presidente	Simone Barni	28/03/19
Consigliere	Eva Carrai	28/03/19
Consigliere	Chiara Masini	28/03/19
Consigliere	Francesca Menabuoni	16/12/20
Consigliere	Riccardo Pieroni	28/03/19
Consigliere	Fabio Trolese	16/12/20

Incarico	Nome	data nomina
Pres. Collegio Sindacale	Michele Marallo	28/03/19
Sindaco Effettivo	Alessia Bastiani	28/03/19
Sindaco Effettivo	Alberto Pecori	28/03/19

Tab. 1 – 405-1. Componenti del CdA per genere ed età

età	F	M
< 30 anni	0	0
30-50 anni	2	3
> 50 anni	1	2

## 7.2 PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE DA PUBLIACQUA

102-13

Produzione e distribuzione di acqua potabile

Raccolta acqua reflue

Depurazione

Analisi e controlli di laboratorio chimici e biologici

Installazione fontanelli ad Alta Qualità

La società è associata a Utilitalia (la federazione nazionale che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici di Acqua, Ambiente, Energia Elettrica e Gas), aderisce a Confservizi Cispel Toscana (l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico) e all'Associazione Idrotecnica Italiana. Publiacqua è anche socio della Fondazione Maggio Musicale Fiorentino ed è membro del Comitato dei Partner della Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze.

## 7.3 IL SISTEMA DI GOVERNANCE

102-18

405-1

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.

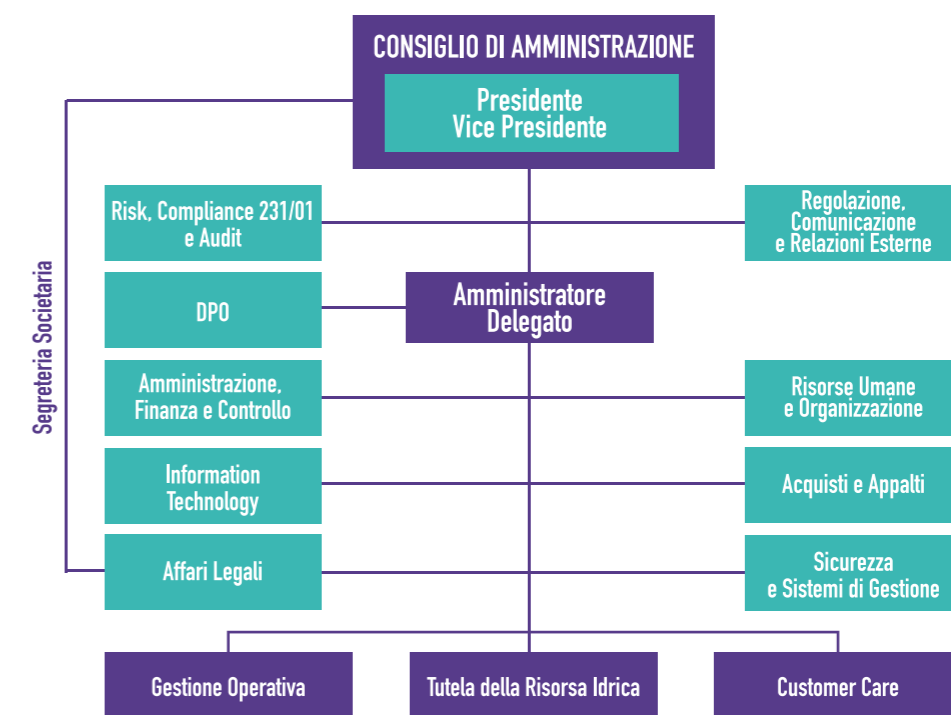
La governance di Publiacqua è organizzata secondo il modello civilistico ordinario, i cui organi principali sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione in qualità di organo amministrativo e il Collegio Sindacale in qualità di organo di controllo.

A decorrere dal 18/06/2021 l'Assemblea dei Soci di Publiacqua risulta composta da 17 azionisti (per effetto di quanto ricordato nel par. 7.1).

In base a quanto previsto dallo statuto, sebbene la componente "pubblica" possieda la maggioranza assoluta delle azioni, la governance societaria è prevista in regime di controllo congiunto. Nel 2021 l'Assemblea dei Soci è stata convocata in quattro occasioni e si è regolarmente tenuta in una seduta, avente ad oggetto l'approvazione del Bilancio di esercizio 2020.

La composizione del Consiglio di Amministrazione (di seguito anche "CdA") prevede 8 membri, di cui 5 nominati dai soci di parte "pubblica" e 3 nominati dalla componente "privata". Al socio "pubblico" compete la nomina del Presidente e del Vicepresidente, a quello "privato" la nomina dell'Amministratore Delegato (di seguito anche "AD"). Il CdA è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, ad eccezione di quanto riservato in statuto in modo esclusivo all'Assem-

## 7.4 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



# 8 GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO

102-11    103    205-1    205-3    418-1

La gestione di un servizio pubblico essenziale come il Servizio Idrico Integrato deve essere indissolubilmente ispirata da criteri di trasparenza e correttezza, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di principi e regole di comportamento. Il sistema di prevenzione e controllo di Publiacqua è lo strumento efficace per la prevenzione ed il controllo per tutti i soggetti che operano o entrano in contatto con la società. È costituito dall'insieme delle regole, delle strutture organizzative e delle procedure finalizzate ad assicurare il corretto funzionamento ed il buon andamento dell'impresa, prevenendo e contrastando condotte e fenomeni corruttivi. L'implementazione nel 2021 della certificazione UNI ISO 37001:2016 mira a garantire un continuo sviluppo della cultura della legalità, sia all'interno della struttura aziendale sia all'esterno e nei rapporti con la cittadinanza.

La gestione del rischio e gli strumenti di controllo si avvalgono dei seguenti strumenti:

- Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D.Lgs. 231/2001)
- Codice etico
- Regolamento per la trasparenza e manuale anticorruzione
- Procedure e regolamenti aziendali
- Sistema due diligence "terze parti"
- Sistema di deleghe e procure
- Sistemi di gestione
- GDPR – Privacy
- Whistleblowing

## 8.1 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

La gestione delle attività riguardanti la gestione e il presidio delle attività afferenti il D. Lgs. 231/01 sono assegnate alla U.O. Risk, Compliance 231/01 e Audit. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ("Modello") 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 è stato aggiornato l'8 ottobre 2021, al fine di coordinare il sistema di controllo previsto ai sensi della 231 con il sistema di controllo implementato ai sensi della norma UNI ISO 37001:2016. Il Modello è disponibile sul sito della Società e per il personale interno è sempre consultabile dalla intranet aziendale.

Il compito di vigilare il funzionamento e l'osservanza, oltreché di proporre l'aggiornamento e di curare l'attività di sensibilizzazione e formazione, è affidato all'Organismo di Vigilanza ("OdV") - nominato dal CdA e dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo - che svolge la propria attività sulla base di un piano d'azione annuale approvato dal CdA.

L'OdV di Publiacqua, riconfermato nei suoi componenti nel dicembre 2019, è composto da due membri (entrambi esterni) e si riunisce periodicamente, come previsto dal proprio regolamento di funzionamento, almeno tre volte all'anno. Per la segnalazione di reati o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo la Società e/o del Codice Etico ha reso disponibile una casella di posta elettronica dedicata (o.vigilanza@publiacqua.it) e, in alternativa, un indirizzo di posta interna riservata.

Tab. 2 – 102-11. Convocazioni Organismo di Vigilanza

2019	2020	2021
9	7	5

Il Modello è in continua evoluzione e aggiornamento in considerazione delle evoluzioni normative che incidono sulla 231, sia direttamente (attraverso la previsione di nuove fattispecie di reato), che indirettamente (attraverso le modifiche delle fattispecie già incluse nel catalogo).

Nel 2021 l'attività è stata incentrata nell'implementazione e nella revisione dei presidi già esistenti per la prevenzione della corruzione. Dal mese di gennaio è stato intrapreso un percorso per il rafforzamento dei presidi anti-corruttivi nell'ambito del processo di certificazione ai sensi della norma ISO 37001 ("37001"), conseguita nel mese di dicembre. L'allineamento del sistema di gestione 37001 con il sistema di controllo 231, ha anche comportato l'aggiornamento del Modello con conseguente attività di comunicazione a tutto il personale dipendente mediante la pubblicazione della versione aggiornata del Modello nella piattaforma intranet aziendale.

Nel corso dell'anno, come previsto dal piano di audit approvato annualmente, è stata effettuata l'attività di audit sulle strutture aziendali e sugli impianti. I rilievi e le raccomandazioni emersi nel corso degli audit sono stati trasmessi alle singole funzioni interessate attraverso un applicativo sharepoint appositamente sviluppato nel corso del 2020 in collaborazione con la funzione Information Technology. Attraverso lo sviluppo di tale sistema (denominato Audit e Compliance) la società si è garantita una più celere trasmissione dei rilievi alle funzioni e una maggiore condivisione ed efficacia per la revisione dei gap.

## 8.2 CODICE ETICO

205-1

Il Codice Etico 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. Per questo motivo rappresenta uno strumento con cui l'azienda, nell'espletamento delle proprie attività, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi e ai principi di etica e trasparenza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione di un servizio pubblico locale. Il documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Tutti gli amministratori dell'azienda, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e chiunque instauri con la Società, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione sono vincolati al rispetto delle disposizioni in esso contenute. All'interno dei contratti stipulati con i fornitori è inserita un'apposita clausola che obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

Il Codice Etico è stato interamente rivisitato nel corso del 2020 ed aggiornato nel 2021.

Vige inoltre uno specifico Codice di Condotta Imprese Concorrenti e Fornitori, con il quale sono stabilite 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.

Il riconoscimento e accettazione delle disposizioni del Codice Etico costituiscono condizione di ammissione all'Albo dei Fornitori di Publiacqua, nonché alle gare di appalto indette dalla Società. Entrambi i documenti sono pubblicati sia nella intranet aziendale che all'interno del sito internet della società.

## 8.3 TRASPARENZA E POLITICA ANTICORRUZIONE

205-1

205-3

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 37001:2016. Il percorso di certificazione, completato nel mese di dicembre, ha permesso l'individuazione dei soggetti coinvolti, i ruoli, le responsabilità, nonché un'attività di mappatura dei processi sensibili, al fine di individuare protocolli funzionali alla mitigazione del rischio specifico individuato.

Lo sviluppo del percorso di certificazione ha permesso, attraverso l'analisi dei processi aziendali o delle varie fasi dei processi, di individuare sia i potenziali illeciti corruttivi perpetrabili durante lo svolgimento delle attività operative della Società (valutandone il loro livello di esposizione al rischio) che le aree e le attività aziendali con ambiti potenzialmente a rischio, successivamente al quale si è sviluppato un piano di azioni di miglioramento da parte delle Unità Organizzative aziendali coinvolte.

La mappatura dei rischi sviluppata ha preso in esame le seguenti macro-aree di rischio all'interno dell'Azienda:

Aree di rischio generali:

- Acquisizione e progressione del personale
- Affidamento di lavori, servizi e forniture
- Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

- Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio
- Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni
- Incarichi e nomine
- Affari legali e contenzioso

Aree di rischio specifiche (aree ulteriori):

- Commerciale
- Depurazione
- Distribuzione
- Potabilizzazione

Le analisi del rischio sono state condotte definendo il livello di esposizione al rischio ed identificando gli eventi rischiosi più rilevanti attraverso l'applicazione di un rating di rischio (basso o medio/alto) in considerazione del "valore" della probabilità (discrezionalità, rilevanza esterna, complessità e frazionabilità del processo, valore economico, efficacia nei controlli) per il "valore" dell'impatto (organizzativo, economico e reputazionale). A completamento del processo sono stati, introdotti o rafforzati una serie di controlli idonei sia alla prevenzione di fenomeni corruttivi che alla sensibilizzazione del personale su tale tematica. Le aree sensibili rilevate sono le seguenti: sponsorizzazioni; espropri; budget aziendali; fringe benefit; gestione del contenzioso; servizi assicurativi; spese di rappresentanza; autorizzazioni e licenze in materia ambientale; bonifiche e incidenti ambientali.

L'insieme dei controlli e delle attività intraprese al fine di adeguare l'organizzazione agli standard previsti dalla 37001 sono stati razionalizzati all'interno della documentazione di riferimento e in particolare nella Politica Anticorruzione, nel Manuale Anticorruzione e nella Due Diligence Terze Parti. Nell'ambito del processo di certificazione quasi il 90% dei dipendenti è stato destinatario di una specifica attività di formazione in merito alle prerogative del D.Lgs. 231/2001 e del sistema di Anticorruzione, condividendo sia le attività intraprese dalla Società per mitigare i rischi specifici di reato che le norme di comportamento della popolazione aziendale a garanzia della compliance normativa.

Publiacqua, infine, prefigurandosi come 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.

Durante il 2021 è stata ulteriormente sviluppata la procedura per la gestione del whistleblowing, regolando i ruoli, le responsabilità di ciascun soggetto coinvolto nel processo di valutazione delle segnalazioni. Il whistleblowing è lo 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 violazioni quali, ad esempio, pericoli sul luogo di lavoro, frodi all'interno, ai danni o ad opera dell'organizzazione, danni ambientali, false comunicazioni sociali, negligenze mediche, illecite operazioni finanziarie, minacce alla salute, casi di corruzione o concussione.

A tutto il 2021 non sono pervenute segnalazioni di fatti illeciti o di rischi, né sono stati riscontrati fatti riconducibili a fenomeni/comportamenti qualificabili come corruttivi.

### 8.4 SISTEMI DI GESTIONE SGQAS

Publiacqua ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza dei Lavoratori, certificato secondo gli standard UNI EN 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 dei clienti 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.

L'impegno al perseguimento di tali obiettivi è stato dichiarato dall'Alta Direzione all'interno del documento "Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza" reso disponibile sulla intranet aziendale e sul sito internet www.publiacqua.it. Il Sistema di Gestione per la Qualità di Publiacqua, richiesto esplicitamente dalla Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato, è stato fin da subito applicato a tutte le attività aziendali. L'adozione dello schema delle norme ISO è una precisa scelta strategica, confermata dall'ottenimento della certificazione da parte di un ente terzo qualificato, che attesta l'adesione alle norme di un metodo di lavoro finalizzato alla centralità della soddisfazione del cliente interno ed esterno, al miglioramento continuo dei processi attraverso la loro misurazione e pianificazione, alla particolare attenzione all'ambiente.

Nel corso del 2021 la Società ha ottenuto il mantenimento dell'accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Nel mese di settembre si sono svolte, con esito positivo, le visite di mantenimento della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015, del sistema di gestione per la salute e sicurezza secondo lo standard UNI ISO 45001:2018, del

Tab. 3 - 102-11. Sistemi di Gestione Certificati

Certificazione	Norma	Anno conseguimento	Anno ultimo Rinnovo
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001	2004	2019
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001	2005	2020
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro	UNI ISO 45001	2020	-
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2016	2020
Sistema di Gestione Anticorruzione	UNI EN ISO 37001	2021	-

Al fine di garantire la copertura di tutti i punti norma dei sistemi implementati, il programma di audit interno, redatto annualmente dalla struttura dei Sistemi di Gestione, prevede nell'arco dell'anno di riferimento almeno una verifica dei principali sistemi informativi e verifiche a campione sui siti operativi. Gli audit sono svolti seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011 e vengono svolti in maniera integrata secondo gli schemi ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Nel 2021 sono stati eseguiti 51 audit interni.

Tab. 4 - 102-11. Numero di audit interni per i sistemi di gestione

2019	2020	2021
40	47	51

Il programma di audit viene approvato dall'Amministratore Delegato e dal Presidente, ed è inviato annualmente, assieme ai rapporti di audit interni, all'Organismo di Vigilanza, il quale è tenuto a riferire al CdA eventuali criticità da affrontare. Le eventuali anomalie riferibili ai Sistemi di Gestione sono registrate su un apposito applicativo sulla piattaforma SharePoint che gestisce tutti i passaggi necessari alla gestione delle anomalie compresa la notifica ai responsabili e tutti i passaggi per la loro risoluzione ed archiviazione.

### 8.5 PRIVACY E GDPR

418-1

Il contesto di riferimento in materia di protezione dei dati personali già da alcuni anni è connotato da una tendenza di rapida evoluzione, caratterizzata dalla velocità della transizione digitale promossa dalle nuove tecnologie, dall'evoluzione emergenza sanitaria Covid-19 (che ha ulteriormente accelerato l'adozione di strumenti e piattaforme digitali) e dal rafforzamento delle minacce di Cyber Security. Anche lo scenario complessivo del quadro normativo di riferimento, tradizionalmente poggiato in maniera solida sulla regolamentazione vigente, ovvero sul Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) relativo alla Protezione dei Dati Personali (Data Protection) e in ambito nazionale sul Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 101/2018), ha denotato una evoluzione delle norme e un dibattito crescente sulla compressione delle tutele e libertà individuali.

L'obiettivo della legislazione vigente resta comunque quello di adeguare le misure di sicurezza tecniche ed organizzative implementate dal Titolare del Trattamento, ovvero la Società, ed assicurare il corretto esercizio dei diritti degli interessati di tutti gli Stati membri. Di particolare rilevanza l'introduzione del principio di accountability, ovvero la responsabilizzazione del Titolare nella scelta delle adeguate misure di protezione, in base all'articolazione societaria ed ai rischi per gli interessati rispetto ai trattamenti posti in essere.

In questo scenario complesso e articolato, la Società ha ulteriormente rafforzato l'impegno nel perseguire un percorso di continuo miglioramento del modello organizzativo e dei sistemi di gestione adottati, così da valorizzare il percorso già effettuato. In piena aderenza ai principi del Regolamento europeo ed in linea con i principali standard e framework internazionali, la Società ha adottato politiche, regolamenti e procedure in grado di assicurare la protezione delle informazioni trattate e in particolare la tutela della:

- riservatezza (confidenzialità dei dati trattati);
- integrità delle informazioni trattate (protezione, precisione e completezza dei dati e dei metodi per la loro elaborazione);
- disponibilità delle informazioni (resilienza dei sistemi che ospitano i dati archiviati o in transito).

Successivamente all'introduzione del Data Protection Officer (DPO) a decorrere dal 2019, le analisi condotte e le azioni di miglioramento implementate sono state effettuate tenendo in opportuna considerazione la maturità attuale e quella target, sia in termini di completezza ed efficacia, che in termini di consapevolezza e maturità dei processi di gestione.

Nel corso del 2021 Publiacqua ha affrontato le necessità di adeguamento normativo relative all'evoluzione dei trattamenti effettuati, grazie ad interventi mirati e di ampio respiro che hanno riguardato:

## 9 LO SCENARIO REGOLATORIO

102-40

- evoluzione del framework di gestione (Framework Multi Compliance), allineato ai principali standard di settore (ISO 27001, ISO 27701, ISO 22301), con un focus rafforzato sul controllo delle azioni di miglioramento, aggiornamento di policy e procedure e strumenti di gestione;
- introduzione dei necessari trattamenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria Covid-19, conformemente ai principi del Regolamento e alle indicazioni dell'Autorità Garante, con particolare riferimento alle Certificazioni Verdi COVID-19 (c.d. Green Pass);
- evoluzione dei servizi offerti ai clienti, sensibilizzando e favorendo l'adesione a ulteriori servizi digitali nel rispetto dei principi di trasparenza e raccolta del consenso (es. Sportello Digitale), oltre che di specifica analisi di tutti i trattamenti effettuati nei confronti della clientela (Registro dei Trattamenti, Informativa, Autorizzazioni ecc.);
- introduzione di un framework di gestione dei cookie sul sito istituzionale e l'aggiornamento delle privacy policy e cookie policy corrispondenti;
- organizzazione e presidio dei percorsi formativi dei dipendenti, caratterizzati sia da contenuti riferiti alla conoscenza della norma, degli strumenti e delle misure di sicurezza da adottare, a cui si è aggiunta l'esecuzione di una simulazione di una attività ispettiva dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Nel 2021 non si sono verificate violazioni di dati personali, ovvero Data Breach, rilevanti ai fini dell'Art.33 GDPR. Infine, tutte le segnalazioni, reclami ed esercizio dei diritti degli interessati riguardanti la protezione dei dati personali sono stati gestiti positivamente entro i termini previsti dalla norma.

### Whistleblowing

Publiacqua, nell'obiettivo di consolidare gli strumenti utili a promuovere ulteriormente la cultura della legalità, ha previsto un canale dedicato per consentire a tutti gli stakeholder (dipendenti, clienti, fornitori e partner) di formulare segnalazioni in ordine a qualsiasi circostanza, evento e/o azione ritenute contrarie alla legge, al sistema di controllo interno ai sensi del D.Lgs. 231/2001, al Codice Etico e/o al sistema anticorruzione ai sensi della Norma UNI ISO 37001:2016. Le segnalazioni possono essere trasmesse attraverso una piattaforma informatica, accessibile dalla intranet e dal sito aziendale, che garantisce l'anonimato/la segretezza dell'identità del segnalante e la riservatezza delle informazioni fornite. Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni.

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

- 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.
- 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.

L'ARERA negli ultimi anni ha posto in essere una profonda trasformazione di settore del Servizio Idrico Integrato nazionale andando progressivamente a determinare, attraverso la definizione del metodo tariffario idrico - posto al centro della regolazione di settore - e mediante l'introduzione di regole omogenee di qualità contrattuale e tecnica, un quadro più definito e coeso degli obblighi dei soggetti gestori, con l'obiettivo di uniformare il servizio a livello nazionale.

L'Authority definisce le linee d'intervento per l'azione regolatoria 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.

In particolare, per l'area Ambiente vengono proposte azioni finalizzate a:

- sostenibilità ambientale attraverso il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche;
- sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni con riconoscimento dei costi efficienti per la sostenibilità della gestione servizio idrico e delle tariffe all'utenza;
- sostenibilità sociale attraverso la promozione di livelli di qualità e di tutele omogenee per tutti i consumatori dei servizi idrici.

Infine di rilevante importanza per ARERA è l'affidabilità di una governance che promuova strumenti a supporto del riordino degli assetti del settore idrico rafforzando processi di industrializzazione e riducendo il divario Centro-Nord e Mezzogiorno.

### 9.1 ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

La determinazione delle tariffe sulla base del metodo deliberato dall'ARERA è demandata all'Autorità Idrica Toscana (AIT) e successivamente approvata dall'Autorità Nazionale.

La quota tariffaria destinata agli investimenti, stabilita dall'AIT in conformità alle direttive deliberate da ARERA, risponde all'obiettivo di garantire la capacità di investimento dei gestori, con particolare riferimento all'adeguamento delle infrastrutture depurative alla normativa europea.

Nel corso del 2019 l'Authority ha approvato il nuovo metodo tariffario MTI-3 a valere per il cd. terzo periodo regolatorio (2020-2023), con il quale sono stati confermati il sistema per schemi regolatori dei "metodi" precedenti; la componente tariffaria ERC (Environmental and Resource Costs) a copertura dei costi ambientali e della risorsa; le misure volte a sostenere i processi di razionalizzazione della platea di operatori mediante aggregazione degli stessi; gli strumenti indirizzati a promuovere l'efficienza della gestione.

Il nuovo metodo ha altresì introdotto diverse novità importanti tra cui un meccanismo di efficientamento dei costi di gestione, il sistema di controllo sugli investimenti realizzati nei precedenti periodi regolatori, cui è connesso un sistema incentivante, nonché le modalità di copertura del meccanismo incentivante stesso.

In particolare ARERA ha introdotto due specifiche novità legate ai seguenti punti:

- il Piano delle Opere Strategiche (POS), col quale si intendono evidenziare gli interventi di rilevanza strategica sul territorio che prevedono una realizzazione di lungo periodo;
- l'introduzione dell'innovazione nel settore indirizzata verso l'economia circolare con il riuso delle acque trattate, la riduzione di plastica, il contenimento dei consumi dell'energia elettrica.



L'articolazione tariffaria, per la quale è attiva la distinzione tra uso domestico "residente", che prevede una distinzione in fasce di consumo in considerazione del numero dei componenti il nucleo familiare, e uso domestico "non residente" prevede le seguenti voci:

- tariffa servizio acquedotto, variabile proporzionale 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, acque reflue differenziata a seconda del tipo d'uso civile o produttivo.

Il Piano Economico Finanziario approvato dall'AIT evidenzia il vincolo ai ricavi (VRG) del gestore ed il moltiplicatore tariffario theta, determinato in 1,031 per l'anno 2021.

Tab. 5 - 102-6. La bolletta del S.I.I. di Publiacqua<sup>9</sup>:

stima a 105 mc/annui 3 persone domestico/residente			
	2019	2020	2021
Acquedotto	85,6 €	86,8 €	87,7 €
Fognatura	60,7 €	62,0 €	62,6 €
Depurazione	84,8 €	86,5 €	87,4 €
Quota fissa	48,3 €	49,3 €	49,7 €
IVA al 10%	27,9 €	28,5 €	28,7 €
<b>Totale</b>	<b>307,3 €</b>	<b>313,1 €</b>	<b>314,2 €</b>

E' rimasto in vigore quanto previsto dalla **deliberazione 918/2017** circa le misure per l'accesso Universale all'acqua a tutela delle utenze domestiche residenti in condizioni di disagio socio-economico (con la previsione di una componente tariffaria U13 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico) estesa a decorrere dal 2020 anche a fognatura e depurazione, nonché le misure di promozione dell'efficienza del servizio con l'aggiornamento dei costi operativi di energia elettrica.

In particolare con la **deliberazione 3/2020** - introducendo un automatismo che permette all'utente di ricevere direttamente il bonus senza dover rinnovare la richiesta ogni anno - sono state modificate le disposizioni in merito all'erogazione del bonus sociale idrico per rafforzare le misure volte a favorire l'accesso universale all'acqua e garantire l'accessibilità al bonus ad una platea più ampia degli aventi diritto. ARERA con la **delibera 63/2021** stabilisce le modalità applicative per il riconoscimento automatico agli aventi diritto del bonus sociale elettrico, gas ed idrico per disagio economico. La procedura definita prevede il coinvolgimento degli Enti, INPS ed Acquirente Unico, per individuare i destinatari del bonus ed i gestori per erogare tali agevolazioni.

Resta vigente anche la **deliberazione 665/2017 (TICSI)** con la quale l'Autorità ha determinato una più equa distribuzione tra gli utenti dei costi del Servizio Idrico Integrato, in particolar modo a favore delle famiglie numerose. A tale scopo il TICSI prevede una disciplina precisa per la distinzione tra usi industriali e usi commerciali; l'individuazione delle tipologie di utenze pubbliche e private "vulnerabili" e pertanto non disalimentabili; la distinzione tra categorie tariffarie per utenze singole e categorie tariffarie per utenze condominiali. Dal 2018 le utenze con nucleo familiare numeroso hanno accesso alle agevolazioni previste dalla nuova articolazione tariffaria. Durante l'esercizio 2020 Publiacqua ha avviato, di concerto con l'Autorità Idrica Toscana, Un'attività per il reperimento delle informazioni relative al numero dei componenti il nucleo familiare al fine di adempiere alla completa applicazione del TICSI prevista dal 01 gennaio 2022. La Società ha raccolto tutte le informazioni utili al fine di applicare la tariffa per componente nucleo familiare a tutti gli utenti domestici residenti. L'Autorità Idrica Toscana ha approvato a dicembre 2021 la nuova articolazione tariffaria con **delibera del Consiglio Direttivo 17/2021** introducendo la tariffa Uso Residente pro-capite (art. 3.4, lett. b, TICSI) ed Uso condominiale con una rimodulazione cost-reflective in vigore dal 01/01/2022.

Altra normativa significativa è prevista nella **Delibera 311/2019 (REMSI)** ed interessa le procedure di gestione della morosità. Con tale delibera l'ARERA ha inteso disciplinare l'attività legata al recupero del credito con l'obiettivo di:

- contenere i costi della morosità incentivando una gestione efficiente del credito;
- garantire la quantità essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura agli utenti domestici residenti;
- tutelare e garantire l'accesso alla fornitura di acqua agli utenti e ai nuclei familiari che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico sociale.

La gestione dell'emergenza sanitaria COVID-19 ha indotto ARERA ad emanare a partire dal mese di marzo importanti provvedimenti specifici ai fini regolatori del settore idrico per far fronte alle nuove esigenze dovute alla diffusione epidemiologica del Paese. Tali provvedimenti hanno posticipato le scadenze degli adempimenti regolatori dei settori regolati, in particolare per il settore idrico sono stati prorogati i termini della qualità contrattuale, delle predisposizioni tariffarie (MTI-3), di qualità tecnica, ecc. In particolare, con **deliberazione 60/2020** l'Authority ha disposto che i gestori del SII non applicassero per il periodo dell'emergenza sanitaria la disciplina di tutela del credito per l'inadempimento dei pagamenti relativi a fatture

scadute, stabilendo di sospendere tutte le azioni di recupero del credito. Al contempo ha istituito un conto di gestione straordinario, destinato a garantire il finanziamento delle iniziative a sostegno degli utenti finali dei settori regolati, previste dalla normativa vigente, connesse all'emergenza epidemiologica. Con il perdurare della pandemia sono state definite modalità di azione, per i soggetti regolati, che hanno permesso una migliore interazione con gli utenti finali (fatture in formato elettronico, rateizzazione di fatture anche per gli utenti non domestici residenti, l'introduzione di modifiche alla disciplina sulla procedura di gestione della morosità). Infine sono stati sospesi per il periodo 1° marzo-30 aprile 2020 i termini di scadenza delle domande di rinnovo del bonus sociale idrico.

Per quanto riguarda il metodo tariffario, è stato introdotto sia il riconoscimento dei maggiori costi operativi (Opcovid) determinati nello svolgimento delle attività dei gestori nel rispetto delle disposizioni DPCM collegate, sia il fattore di costo COdil per mitigare la mancata applicazione delle procedure REMSI di recupero del credito in merito al trattamento dei costi della morosità.

Relativamente al metodo MTI3 l'Authority a dicembre 2021 ha approvato l'aggiornamento al metodo tariffario con **delibera 639/2021** per il biennio 2022-2023, confermando sostanzialmente l'impalcatura della struttura tariffaria. Con questa predisposizione tariffaria saranno riconosciuti tutti i costi sostenuti nel biennio 2020-2021, compresi i maggiori costi sostenuti per far fronte all'emergenza epidemiologica da Covid19.

A seguito dell'emergenza sanitaria l'Authority ha emesso la **delibera 235/2020** con la quale ha introdotto un meccanismo di valutazione degli obiettivi di qualità tecnica (RQTI) e qualità contrattuale (RQSII), relativi al 2020 e al 2021, cumulativamente su base biennale.

## 9.2 LA QUALITÀ TECNICA

Con la deliberazione **917/2017 (RQTI)**, in analogia con i criteri di qualità contrattuale rivolti all'utenza già normati a livello nazionale attraverso la **deliberazione 655/2015 (RQSII)**, ha introdotto standard di qualità tecnica di natura specifica e generale.

Il sistema degli standard specifici, col monitoraggio della prestazione sul singolo utente, prevede direttamente un indennizzo all'utente (30€) e il loro recepimento nelle Carte del Servizio dei gestori. Nel 2021 l'ammontare degli indennizzi è stato di € 6.600 (con una riduzione del 66% rispetto all'esercizio precedente).

STD	Indicatore
S1	Durata della singola interruzione programmata
S2	Tempo massimo attivazione servizio sostitutivo di emergenza in caso di interruzione del servizio idropotabile
S3	Tempo minimo di comunicazione interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura

Il sistema degli standard generali include una serie di indicatori di performance complessiva del servizio per tutta l'utenza o per l'ambiente applicati sulle tre dimensioni caratterizzanti il Servizio Idrico Integrato (Acquedotto, Fognatura e Depurazione). Attraverso la misura di alcuni macro-indicatori ed una suddivisione in classi, si prevede che il gestore evolva nel tempo costantemente verso una situazione prestazionale sempre più efficiente su alcuni temi, attraverso un sistema incentivante simmetrico (penali/premi), fino ad arrivare al mantenimento nel caso di livello elevato.

STD	Indicatore
M1	PERDITE IDRICHE
M1.a	Perdite idriche lineari
M1.b	Perdite idriche percentuali
M2	INTERRUZIONI DEL SERVIZIO
M3	QUALITÀ ACQUA EROGATA
M3.a	Incidenza ordinanze di non potabilità
M3.b	Tasso di campioni non conformi da controlli interni
M3.c	Tasso di parametri non conformi da controlli interni
M4	ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
M4.a	Frequenza di allagamenti e/o sversamenti da fognatura
M4.b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena
M4.c	Controllo degli scaricatori di piena
M5	SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA
M6	QUALITÀ ACQUA DEPURATA

<sup>9</sup> Bolletta media annua di un'utenza residente/domestico (n° 3 componenti) con un consumo annuo di 105 mc

Negli ultimi tre esercizi Publiacqua ha migliorato significativamente le proprie performance relative a tutti gli indicatori della qualità tecnica, raggiungendo e in alcuni casi andando oltre tutti gli obiettivi minimi previsti dall'Autorità Nazionale nella delibera 917 RQTI. In particolare l'evoluzione delle perdite idriche lineari (mc/Km/gg) evidenzia, anche nel confronto con il dato nazionale, l'efficientamento dei sistemi idrici messo in atto dalla società al fine di ridurre la dispersione della risorsa.

Con tale provvedimento ARERA ha inoltre introdotto le nuove disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti ad annualità precedenti a più di due anni previste dalla legge di Bilancio n. 205/2017, che sono state confermate con la **delibera 610/2021**. A decorrere dal 2018 Publiacqua ha incrementato significativamente i valori percentuali della propria qualità commerciale, raggiungendo gli obiettivi fissati dall'Autorità.

I risultati di RQTI nel triennio 2019-2021

		Anno 2019			Anno 2020			Anno 2021		
		Valore	Obiett. Vs 2018	Classe	Valore	Obiett. Vs 2019	Classe	Valore	Obiett. Vs 2020	Classe
M1	M1a (mc/km/gg)	23,79	SI	C	21,71	SI	C	20,29	SI	C
	M1b (%)	44,03			42,72			40,45		
M2	M2 (h)	9,45	SI	B	8,78	SI	B	7,81	SI	B
M3	M3a (%)	0			0			0		
	M3b (%)	3,65	SI	C	1,73	SI	C	0,97	NO	C
	M3c (%)	0,31			0,16			0,09		
M4	M4a (n/100km)	2,37			2,1			1,82		
	M4b (%)	1,12	SI	E	0,8	SI	E	0,7	SI	E
	M4c (%)	4,7			3			2,8		
M5	M5 (%)	20,33			14,33			6,91		
	SS%	24,5	SI	C	25	SI	A	25	SI	A
	MF (t)	4,917			3,720			1,830		
M6	M6 (%)	7,31	SI	C	5,59	SI	C	3,81	SI	B

		2019			2020			2021		
		valore	classe	obiettivo	valore	classe	obiettivo	valore	classe	obiettivo
MC1	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	98,85%	A	-	99,30%	A	SI	99,19%	A	SI
MC2	Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	98,60%	A	-	98,25%	A	SI	98,58%	A	SI

### 9.3 LA QUALITÀ CONTRATTUALE

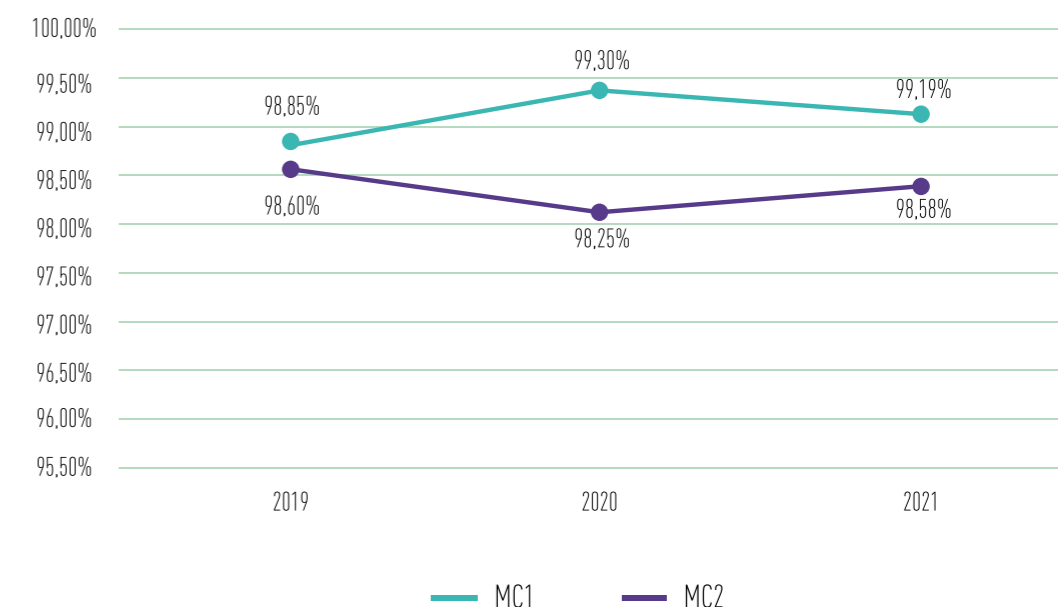
Dal 2019 ARERA, con la delibera 547/2019, ha aggiornato la qualità contrattuale già regolata con la delibera 655/2015, introducendo un meccanismo incentivante di premi e penali, in analogia con quanto disciplinato nella qualità tecnica, attraverso la definizione di due macro-indicatori in particolare:

1. MC1: avvio e cessazione del rapporto contrattuale (che raggruppa 13 indicatori);
2. MC2: gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio (che raggruppa 21 indicatori).

Tale meccanismo si basa sulla suddivisione in classi a seconda che il gestore si collochi sopra o sotto una soglia percentuale, che l'Autorità ha definito in base ai dati storici 2018 comunicati dagli operatori del settore idrico. Di seguito la tabella riepilogativa, che indica l'obiettivo di ciascun gestore in relazione alla classe in cui è collocato (mantenimento o miglioramento):

Macro-indicatore	ID classe	classe	obiettivo
MC1	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+3%
MC2	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+3%

RQSIII  
Macroindicatori  
MC1 ed MC2



L'incremento dei valori percentuali delle proprie performance si è tradotto anche in una significativa riduzione degli indennizzi a beneficio dell'utenza per il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale (nel 2021 pari a € 38.550, a fronte di € 53.820 del 2020 e di € 101.280 nel 2019, con una riduzione dell'86% rispetto al valore erogato nell'esercizio 2018).

Nel 2021 Publiacqua ha erogato 2.125.038 prestazioni all'utenza<sup>10</sup> (comprensivo di bollettazione), con un livello di conformità complessiva del 99,953% (nel 2020, 2.114.607 prestazioni con conformità del 99,939%).

<sup>10</sup> Prestazioni di qualità contrattuale comprese nella determina ARERA 655.

# 10 PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZIARIE

103

102-7

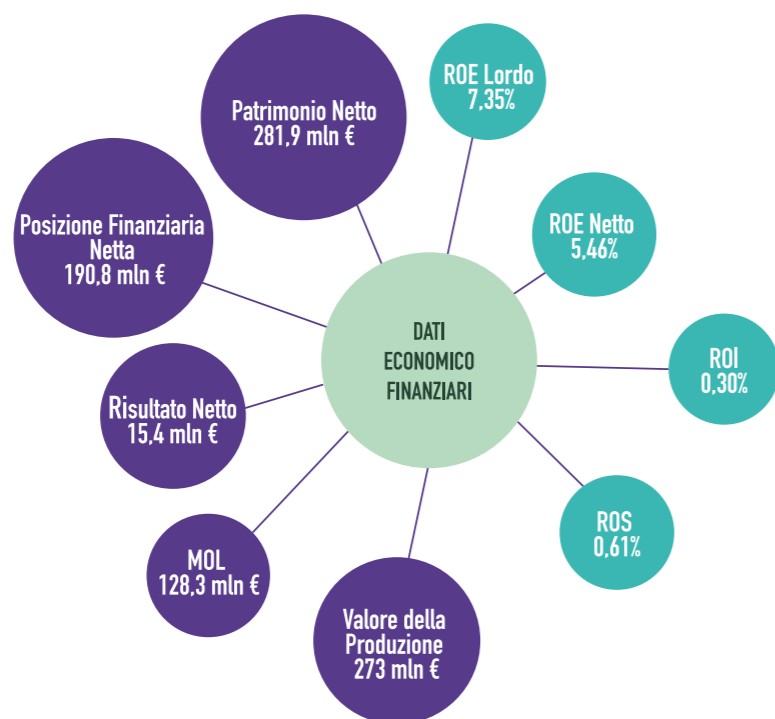
201-1

203-1

La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato 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'U.O. 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 sottoposte 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.

## 10.1 ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

Il risultato di esercizio 2021 (utile di 15,4 mln di euro) evidenzia un decremento del 39,5% rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente all'incremento degli ammortamenti (+15,6 mln di euro) per effetto degli investimenti del 2021 e dell'avvicinarsi al termine di scadenza della concessione. Il Margine Operativo Lordo subisce un decremento rispetto all'esercizio precedente di circa 1,3 mln di euro imputabile principalmente a maggiori costi di produzione parzialmente compensati da un più elevato valore della produzione.



Tab. 6 – 102-7. Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2019	2020	2021
Ricavi da SII	234,5	233,3	236,8
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	281,4	271,1	273,0
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	129,5	129,6	128,3
Risultato Operativo Netto (EBIT)	54,9	32,7	18,1
Risultato Netto (Utile)	39,3	25,4	15,4

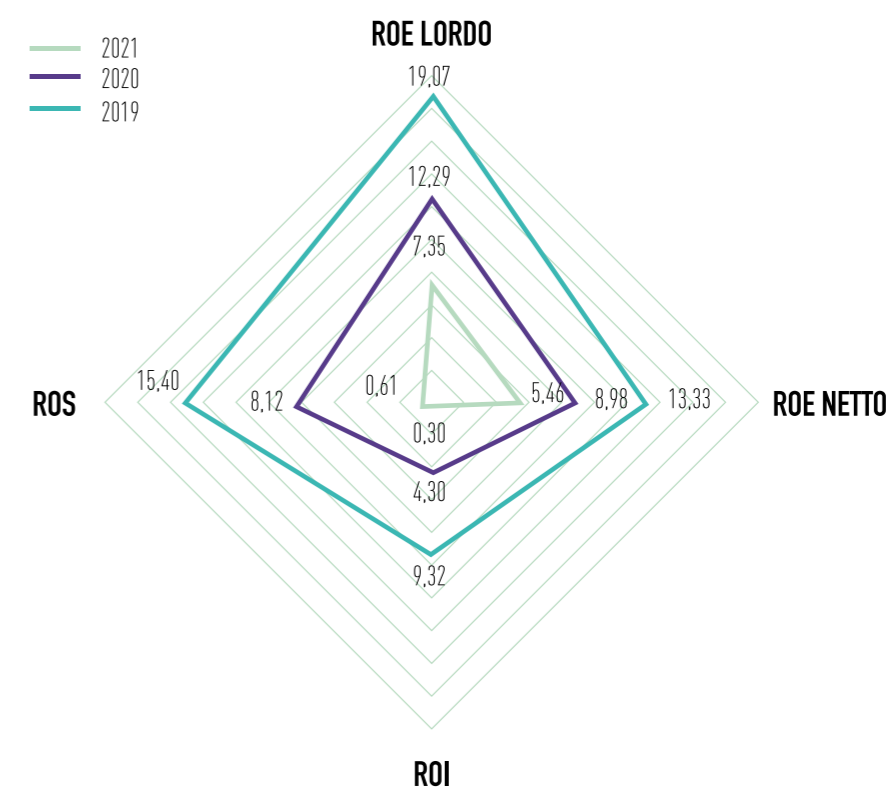
Tab. 7 – 102-7. Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

	2019	2020	2021
Patrimonio Netto	295,0	283,1	281,9
Capitale Investito Netto	455,6	566,9	580,3
Posizione Finanziaria Netta	132,1	175,0	190,8

Gli indici di redditività sebbene presentino una riduzione rispetto all'anno precedente mostrano la solidità dell'azienda. In particolare la diminuzione del ROE è imputabile alla riduzione dell'utile

Tab. 8 – 102-7. Indici di Redditività (%)

	2019	2020
ROE Lordo (Utile lordo/Capitale Proprio)	19,07	12,29
ROE Netto (Utile netto/Capitale Proprio)	13,33	8,98
ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto)	9,32	4,30
ROS (Reddito operativo/Valore della produzione operativa)	15,40	8,12



### Finanziamento Verde (Sustainability linked loan)

Nel mese di ottobre Publiacqua ha contratto un finanziamento "verde" del valore complessivo di 180 milioni di euro, finalizzato a supportare il piano degli investimenti e gestire al meglio l'acquisizione della gestione del servizio idrico integrato nel Comune di Fiesole. Il finanziamento rientra nella tipologia dei "Sustainability linked loan", dedicato a sostenere, promuovere ed incrementare uno sviluppo sempre più sostenibile del servizio idrico. Il contratto di finanziamento (al quale ha concorso un pool di banche composto da BNL Gruppo BNP Paribas, BBVA Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

e MPS Capital Services Banca) in linea con l'indirizzi regolatori dell'Authority nazionale (ARERA), prevede come obiettivo la riduzione delle perdite idriche lineari in rete ed il miglioramento della qualità dell'acqua restituita all'ambiente.

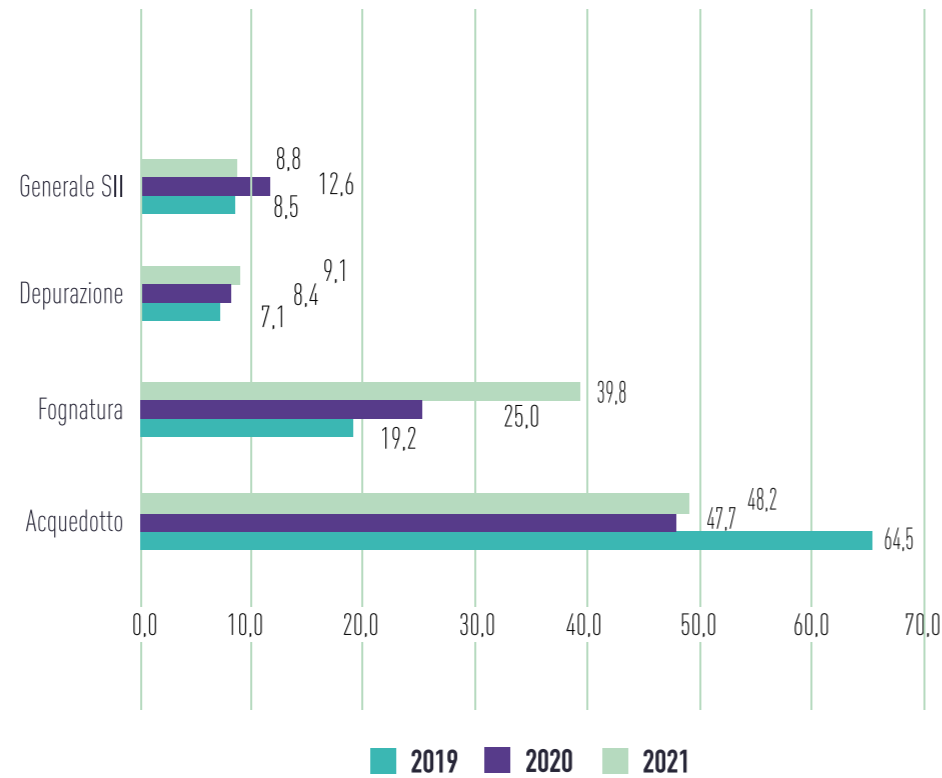
### 10.2 INVESTIMENTI

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 2019-2021 Publiacqua ha investito quasi 300 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.

Tab. 9 – 203-1. Investimenti Totali per Servizio (€ mln) 2019-2021

	2019		2020		2021	
Acquedotto	64,5	65,0%	47,7	50,9%	48,2	45,5%
Fognatura	19,2	19,4%	25,0	26,7%	39,8	37,6%
Depurazione	7,1	7,2%	8,4	9,0%	9,1	8,6%
Generale SII	8,5	8,5%	12,6	13,4%	8,8	8,3%
<b>Totale</b>	<b>99,4</b>		<b>93,7</b>		<b>105,9</b>	

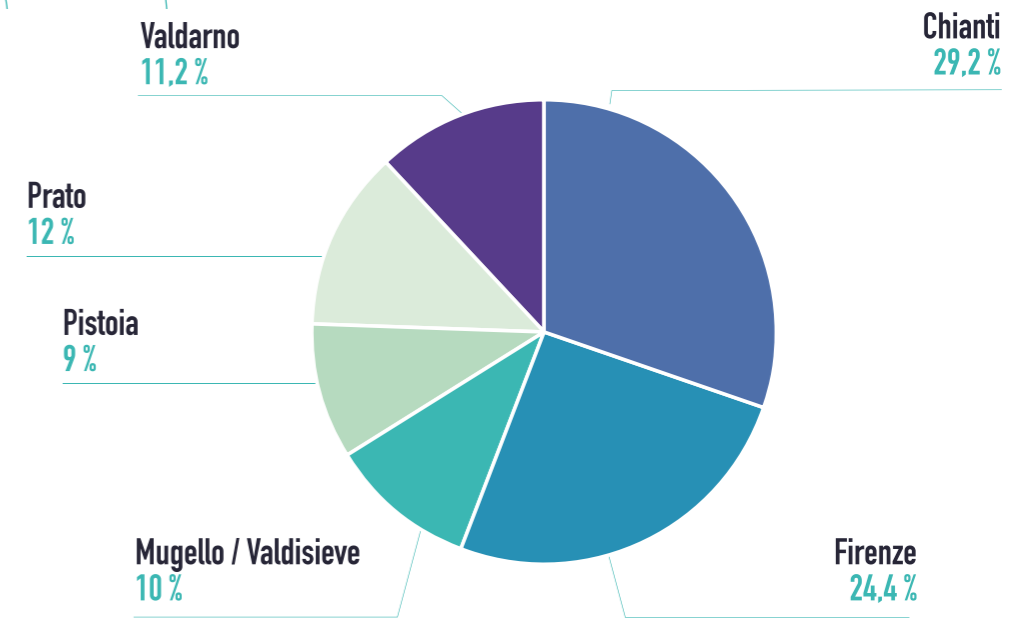
#### Investimenti per Servizio (€ mln) 2019 - 2021



Tab. 10 – 203-1. Investimenti Totali per Area (€ mln) 2019-2021

	2019	2020	2021
Chianti	16,8	13,4	29,2
Firenze	20,7	21,3	24,4
Mugello/Valdisieve	10,6	7,1	10,0
Pistoia	14,1	16,0	9,0
Prato	18,6	14,0	12,0
Valdarno	10,9	8,6	11,2

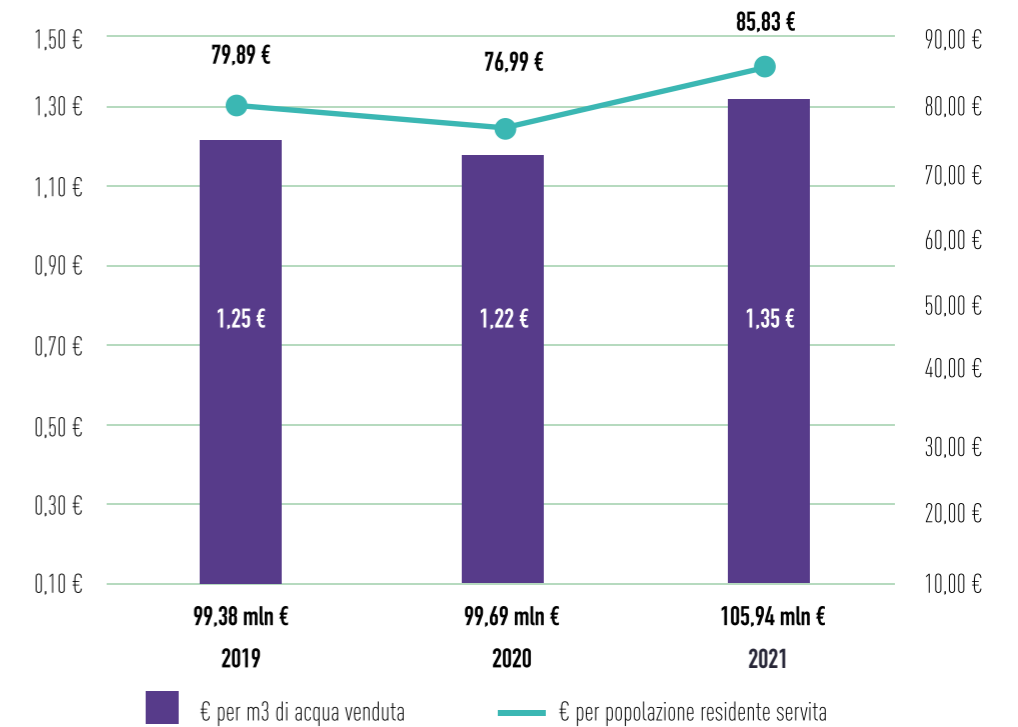
#### Ripartizione % per Area Investimenti Infrastrutture 2021



Tab. 11 – 203-1. Indici investimento

	2019	2020	2021
Investimenti	99,38 mln €	93,69 mln €	105,94 mln €
€ per m3 di acqua erogata	1,25 €	1,22 €	1,35 €
€ per abitante del territorio servito	75,82 €	71,47 €	81,45 €

#### Indici di investimento 2019 - 2021



Gli investimenti realizzati nel 2021, al lordo dei contributi, ammontano a quasi 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 85,83 €/abitante (abbondantemente al di sopra del valore medio nazionale 2020-2021 di 52 €/abitante all'anno<sup>11</sup>).

Già da alcuni anni Publiacqua ha investito molte risorse nello sviluppo ed estensione della distrettualizzazione della rete idrica. La pianificazione di questi interventi passa attraverso la realizzazione di modelli matematici di simulazione idraulica, propedeutici alla progressiva suddivisione, dei principali acquedotti del sistema metropolitano, delle reti di distribuzione in distretti di dimensione ottimale. 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. Nel 2021 il volume di investimento complessivo per la riduzione delle perdite (rif. indicatore M1 RQTI ARERA) è risultato di oltre 41 milioni di euro. In sintesi gli investimenti 2021 di Publiacqua per il perseguimento degli obiettivi prefissati da ciascuno dei 6 macro-indicatori di "Qualità Tecnica" RQTI ARERA:

Investimenti RQTI: M1 - Perdite idriche	41,6 mln €
Investimenti RQTI: M2 - Interruzioni del servizio	2,7 mln €
Investimenti RQTI: M3 - Qualità dell'acqua erogata	2,0 mln €
Investimenti RQTI: M4 - Adeguatezza del sistema fognario	8,5 mln €
Investimenti RQTI: M5 - Smaltimento fanghi in discarica	0,1 mln €
Investimenti RQTI: M6 - Qualità dell'acqua depurata	4,2 mln €

Tra gli interventi più significativi si evidenziano:

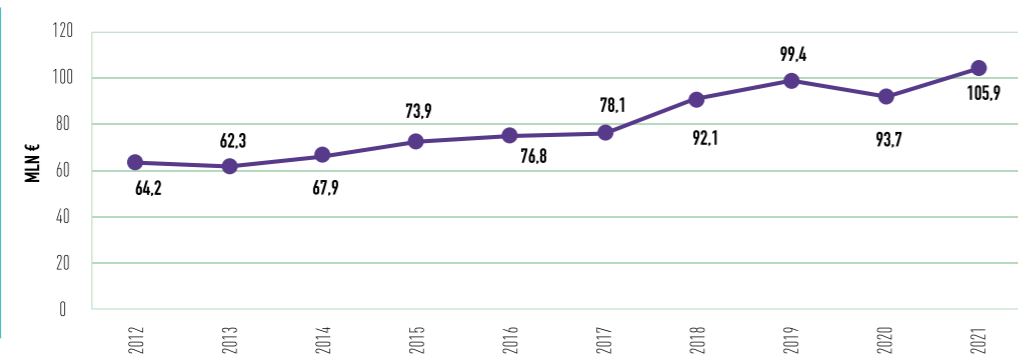
località	intervento	stato
Agliana	Dismissione IDL Salceto ed Emissario Meridionale	completato
Bagno a Ripoli	Sostituzione Adduzione Bigallo	in corso
Bagno a Ripoli	Sistema rete fognario Bigallo	in corso
Bagno a Ripoli	Sostituzione Rete idrica di via di Rosano	completato
Barberino Tavarnelle	Nuovo ispessitore fanghi potabilizzatore Sambuca	in corso
Barberino Tavarnelle	Adeguamento IDL Tavarnelle	in corso
Barberino Tavarnelle	Sistema rete fognaria Tavarnelle	completato
Barberino Tavarnelle	Sostituzione adduttrice Sambuca-Morocco	completato
Borgo San Lorenzo	Sistema rete fognaria capoluogo	in corso
Borgo San Lorenzo	Collettore Ronta-Rabatta II°Lotto III° stralcio	completato
Calenzano	Interconnessione Davanzello-Legri	completato
Carmignano	Sistema Rete Fognario Seano	in corso
Castelfranco-Piandiscò	Collettore Castelfranco di Sopra-Faella II°Lotto	in corso
Castelfranco-Piandiscò	Sostituzione rete idrica Loc.Casa Biondo	completato
Cavriglia	Nuovo sistema fognario Castelnuovo Sabbioni	in corso
Dicomano	Collettore Celle	in corso
Dicomano	Sistemazione rete fognaria Capoluogo I°Lotto	in corso
Figline-Incisa Valdarno	Adeguamento IDL Lagaccioni	in corso
Firenze	Sostituzione rete idrica viali Lavagnini-Matteotti	in corso
Firenze	Collettore reflui Castello Verso IDL S.Colombano	completato
Firenze	Allacciamento sollevamento Volterrana-San Giusto	completato
Firenze	Completamento sostituzione rete idrica Baccio Da Montelupo	in corso
Firenze	Adeguamento rete fognaria Piazza Uccello-Argingrosso	completato
Firenze	Adduttrice Piazza Uccello-Argingrosso	completato
Firenze	Sostituzione rete idrica Via Pandolfini	completato
Firenze	Sostituzione rete fognaria Via Pandolfini	completato
Greve in Chianti	Nuovo sistema smaltimento reflui Strada In Chianti	in corso
Greve in Chianti	Nuovo collettore fognario Strada In Chianti-IDL Impruneta	in corso
Greve in Chianti	Nuova adduzione Impruneta-Ferrone	in corso
Greve in Chianti	Collettamento Ferrone Sud verso IDL Impruneta	in corso
Lastra a Signa	Sistemazione rete fognaria Capoluogo	in corso

località	intervento	stato
Lastra a Signa	Sistemazione rete fognaria Capoluogo	in corso
Lastra a Signa	Collettori Malmantile - IDL Ginestra	in corso
Lastra a Signa	Adeguamento IDL Ginestra Fiorentina	in corso
Montemurlo	Adeguamento potabilizzatore Bagnolo	in corso
Montemurlo	Nuovo sollevamento fognario Via Di Parugiano	in corso
Montemurlo	Sostituzione rete idrica Vie Pestello-Mincio-Pacinotti-Europa-Po-Fornaci	completato
Montemurlo	Potenziamento fognario Località Moncioni	completato
Montemurlo	Sostituzione rete idrica Vie Levane Alta-Repubblica-Bologna	in corso
Pistoia	Collettore Nespole-Chiazzano-Le Querci	in corso
Pistoia	Adeguamento IDL Centrale Pistoia	completato
Pistoia	Sostituzione adduzione Nespole-Chiazzano-Le Querci	in corso
Pistoia	Sostituzione rete idrica Via Di Valdibrana	completato
Pistoia	Sistemazione rete fognaria Bonelle	in corso
Pistoia	Sistemazione rete fognaria Capoluogo - I°Lotto - Petrocchi	completato
Pistoia	Sistemazione rete fognaria Impianto Selvascura	in corso
Pistoia	Collettore Pontenuovo - IDL Pistoia Centrale	completato
Pontassieve	Collettore Montebonello	in corso
Prato	Sistemazione rete fognaria Via Pistoiese - Signa E Campi Bisenzio	in corso
Quarrata	Sistemazione rete fognaria Valenzatico	completato
Quarrata	Sistemazione rete fognaria Quarrata Sud	completato
Reggello	Sostituzione rete idrica Matassino-Ciliegi	in corso
Reggello	Sistemazione rete fognaria Capoluogo	in corso
Rignano sull'Arno	Interconnessione serbatoio Quattro Vie-S.Donato	in corso
Rufina	Attivazione collettore Scopeti-S.Francesco-Aschieto	in corso
San Casciano Val di Pesa	Sistemazione fognaria	in corso
San Casciano Val di Pesa	Nuovo IDL Ponterotto	in corso
San Casciano Val di Pesa	Nuova adduttrice Calcinaia-Borromeo	completato
San Godenzo	Sistemazione rete fognaria Via Forlivese	in corso
Scandicci	Sostituzione rete idrica Centrale Scandicci Alto	in corso
Scandicci	Adeguamento strutturale copertura Centrale Pesa Vecchia	in corso
Scandicci	Sistemazione rete fognaria Via Mozza	completato
Scarperia e San Piero	Nuovo collettore S.Agata	in corso
Scarperia e San Piero	Sostituzione rete idrica Loc.S.Agata	in corso
Serravalle Pistoiese	Sistemazione rete fognaria Cantagrillo-Casalguidi	completato
Sesto Fiorentino	Sostituzione rete idrica Vie Del Cuoco-Filzi-Biancalani-Ghirlandaio	completato
Signa	Sistemazione rete fognaria Lecore	completato
Vaglia	Nuovo T.A. Pratolino	in corso
Vaiano	Risanamento fognario Vallata Prato-Vaiano-Vernio	completato
Vaiano	Sistemazione rete fognaria La Briglia	in corso

In base alle necessità di intervento e di ammodernamento delle infrastrutture, il programma degli interventi di Publiacqua per il periodo 2020-2023, approvato nel giugno 2020 dall'Autorità Idrica Toscana, prevede investimenti complessivi nel periodo 2018-2021 per circa 314 milioni di euro. Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2021, Publiacqua ha realizzato oltre **1.379 milioni di euro** di investimento.

<sup>11</sup> Fonte Blue Book 2021 - Utilitalia

Investimenti  
2012 - 2021

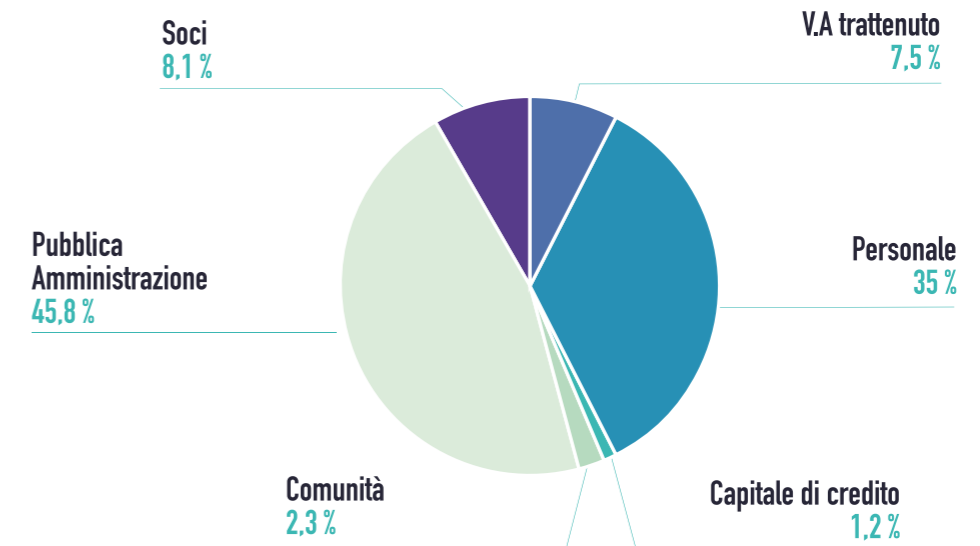


10.3 VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

201-1

Il valore aggiunto, dato dalla differenza tra il valore e i costi della produzione di beni e servizi, 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 distribuito valore a favore dei principali stakeholder. Per il calcolo del valore aggiunto è stato utilizzato il modello del Gruppo Bilancio Sociale (GBS), che prevede una riclassificazione del conto economico presentato nel Bilancio d'Esercizio, i cui risultati sono riportati di seguito. Nel 2021 è stato generato un valore aggiunto lordo di circa 100 milioni di euro.

	Bilancio 2019	Bilancio 2020	Bilancio 2021
Prodotto d'esercizio (valore della produzione)	281.374.803	271.113.788	273.041.830
Costo Lordo della produzione	226.459.924	238.436.265	254.973.834
Valore aggiunto caratteristico lordo	132.742.254	109.344.227	98.171.344
Distribuzione V.A. al personale	33.330.012	33.889.349	34.324.068
Distribuzione V.A. al capitale di credito	934.193	1.334.427	1.204.975
Distribuzione V.A. alla comunità	1.501.407	715.337	2.276.395
Distribuzione V.A. alla P.A. (Imposte)	20.343.183	9.923.457	6.303.077
Distribuzione V.A. alla P.A. (Concessione S.I.I. Comuni)	31.286.257	32.233.634	32.792.947
Distribuzione V.A. alla P.A. (canoni attingimento, attraversamento, contributi consorziali e simili)	6.029.920	5.820.651	5.880.386
Distribuzione V.A. alla Pubblica Amministrazione	57.659.361	47.977.742	44.976.410
Distribuzione V.A. ai soci	37.278.774	16.621.279	8.000.000
V.A. trattenuto	2.038.508	8.806.093	7.389.496
<b>Totale Distribuzione V.A.</b>	<b>132.742.254</b>	<b>109.344.227</b>	<b>98.171.344</b>
Personale	25,1%	31,0%	35,0%
Capitale di credito	0,7%	1,2%	1,2%
Comunità	1,1%	0,7%	2,3%
Pubblica Amministrazione	43,4%	43,9%	45,8%
Soci	28,1%	15,2%	8,1%
V.A. trattenuto	1,5%	8,1%	7,5%



- **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:** 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.

# 11 LE PERSONE DI PUBLIACQUA

102-8 102-41 102-43 103 401-1 403-2 405-1

La gestione efficace delle risorse umane è per Publiacqua un obiettivo primario. Publiacqua è impegnata quotidianamente a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze dei propri lavoratori, promuovendo la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione e orgoglio per le persone, oltre che fattore rilevante per il successo della società. Nella consapevolezza che possedere risorse motivate e soddisfatte costituisce un vantaggio competitivo, Publiacqua è attiva nel premiare i comportamenti coerenti con la Missione e con i Valori aziendali, promuovendo attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza. La U.O. Risorse Umane ed Organizzazione ha come obiettivo la costante progettazione di nuove strategie per la gestione delle risorse umane, basandosi sulla coltivazione dei talenti e sulla creazione di condizioni di lavoro in grado di attrarli e mantenerli all'interno dell'impresa. La comunicazione interna diventa in questo senso lo strumento di eccellenza per diffondere una cultura aziendale comune e agevolare l'accesso a informazioni e conoscenze. La crescita professionale dei dipendenti è garantita dalla continuità dei piani di formazione, dai sistemi di valutazione delle performance e dall'attività di job evaluation. Per ottenere una gestione efficiente, Publiacqua cerca di valorizzare al massimo le potenzialità dei propri dipendenti e, per conseguire tale obiettivo, risulta di fondamentale importanza l'utilizzo di soluzioni innovative, tali da permettere la gestione integrata dei processi di business, percorso che la U.O. Risorse Umane ed Organizzazione è impegnata a realizzare. Per ottenere prestazioni elevate, in rapporto agli obiettivi da raggiungere, occorre motivare le persone ad agire eticamente per cercare di ottenere i risultati attesi. Con questo obiettivo l'U.O. Risorse Umane è costantemente impegnata in politiche di ascolto dei dipendenti, individuando i loro bisogni anche grazie al dialogo costante con le rappresentanze dei lavoratori. Risorse Umane ed Organizzazione segue il dipendente dall'ingresso in azienda fino alla sua uscita, supportandolo in ogni step della vita lavorativa. Nel corso degli anni Gestione del Personale ha messo a punto vari strumenti per rendere più semplice la gestione del quotidiano in azienda. Uno di questi è senz'altro il portale HCM che, oltre ad essere strumento per la gestione della cartolina presenze, consente di visualizzare e scaricare tutte le buste paga e le CU emesse negli anni. Il dipendente inoltre diventa parte attiva nella gestione dei suoi dati personali, potendo modificare in autonomia il proprio IBAN, indirizzo, recapiti e titolo di studio. Gestione del Personale inoltre offre un supporto costante per ogni necessità, sia con la pubblicazione di procedure ormai consolidate nella intranet aziendale, sia fornendo aggiornamenti con comunicazioni a tutti i dipendenti sulle novità fiscali e previdenziali, nuovi congedi, strumenti di welfare e di sostegno al reddito. Il supporto al dipendente è quotidiano anche grazie ad una casella di posta dedicata, dove i colleghi possono porre qualunque quesito relativo all'area HR e ricevere indicazioni sempre nel rispetto della privacy.

## 11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Al 31/12/2021 la struttura dell'organico risulta composta da 619 lavoratori dipendenti, con un incremento del 0,65% rispetto all'anno precedente.

Tab. n. 13 – GRI 405-1; 102-8. Dipendenti per categoria

	2019				2020				2021			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Dirigenti	1	3	4	0,7%	1	3	4	0,7%	1	3	4	0,6%
Quadri	8	11	19	3,2%	8	14	22	3,6%	7	15	22	3,6%
Impiegati	133	176	309	52,2%	143	185	328	53,3%	142	187	329	53,2%
Operai	6	254	260	43,9%	6	255	261	42,4%	5	259	264	42,6%
<b>Totale Dipendenti</b>	<b>148</b>	<b>444</b>	<b>592</b>		<b>158</b>	<b>457</b>	<b>615</b>		<b>155</b>	<b>464</b>	<b>619</b>	
Stagisti	3	1	4		4	3	7	-	3	2	5	-
Somministrati	18	13	31		13	5	18	-	15	8	23	-
<b>Totale (stagisti + somministrati)</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>35</b>		<b>17</b>	<b>8</b>	<b>25</b>		<b>18</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	
<b>Personale Totale</b>	<b>169</b>	<b>458</b>	<b>627</b>		<b>175</b>	<b>465</b>	<b>640</b>		<b>173</b>	<b>474</b>	<b>647</b>	

L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali. Tra i dipendenti, quelli a tempo indeterminato sono 574 (rappresentando quasi il 90% del personale totale) confermando la politica della società orientata verso forme di stabilizzazione durature. Nell'ambito dei contratti di lavoro a tempo indeterminato il 2021 è stato caratterizzato dal tendenziale mantenimento dei rapporti part time, che sono stati confermati quali parte integrante delle politiche di conciliazione vita/lavoro attuate da Publiacqua a sostegno dei tempi di cura della famiglia.

Tab. n. 14 – GRI 102-8. Personale per tipologia di contratto

	2019				2020				2021			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Tempo indeterminato full time	137	422	559	89,2%	144	419	563	88,0%	146	418	564	87,2%
Tempo indeterminato part time	11	3	14	2,2%	9	3	12	1,9%	7	3	10	1,5%
Tempo determinato full time	0	7	7	1,1%	5	11	16	2,5%	2	6	8	1,2%
Ctr di apprendistato professionalizzante	0	12	12	1,9%	0	24	24	3,8%	0	37	37	5,7%
Stagisti	3	1	4	0,6%	4	3	7	1,1%	3	2	5	0,8%
Somministrati	18	13	31	4,9%	13	5	18	2,8%	15	8	23	3,6%
<b>Personale Totale</b>	<b>169</b>	<b>458</b>	<b>627</b>		<b>175</b>	<b>465</b>	<b>640</b>		<b>173</b>	<b>474</b>	<b>647</b>	

La Società garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizza tale impegno nel proprio Codice Etico. Il personale dipendente femminile è pari al 25%; l'analisi della presenza femminile evidenzia, anche alla luce di determinate peculiarità tecniche di alcune attività operative, una situazione non discriminatoria per la componente femminile che rappresenta il 42,2% nelle categorie dirigenti, quadri ed impiegati. La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella superiore ai 50 anni per le donne e quella tra i 30 e 50 anni per gli uomini. In Publiacqua lavorano 26 dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, a cui sono assicurate le condizioni per il migliore inserimento lavorativo nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Tab. n. 15 – GRI 102-8. Dipendenti per fasce di età

		2019			2020			2021		
		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	1	1
Dirigenti	> 50anni	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	6	8	2	9	11	2	10	12
Quadri	> 50anni	6	5	11	6	5	11	5	5	10
Impiegati	< 30 anni	1	5	6	5	13	18	2	12	14
Impiegati	30-50 anni	60	77	137	69	87	156	68	88	156
Impiegati	> 50anni	72	94	166	69	85	154	72	87	159
Operai	< 30 anni	0	12	12	0	21	21	0	32	32
Operai	30-50 anni	1	116	117	1	117	118	1	110	111
Operai	> 50anni	5	126	131	5	117	122	4	117	121
		<b>148</b>	<b>444</b>	<b>592</b>	<b>158</b>	<b>457</b>	<b>615</b>	<b>155</b>	<b>464</b>	<b>619</b>

I cambiamenti dei modelli di business, lo sviluppo tecnologico ed i cambiamenti economico – demografici stanno modificando lo scenario occupazionale, che una grande azienda deve riuscire a governare. Publiacqua per migliorare la qualità dei processi di selezione di nuove competenze, si affida alla digitalizzazione e anche all'utilizzo dei nuovi canali media per la proposta di candidature. Nel 2021 in continuità con l'anno precedente molte delle ricerche di personale sono state pubblicate utilizzando piattaforme quali LinkedIn, Instagram e Facebook, registrando, in alcune pubblicazioni, circa 3.700 visualizzazioni.

Sono stati effettuati venti distinti processi di selezione, con il coinvolgimento complessivo di 260 candidati, concretizzatisi nella assunzione diretta di 36 nuovi dipendenti, il 55% dei quali è rappresentato da giovani al di sotto dei 30 anni. Quindici dei neoassunti sono stati inseriti nei vari reparti della Gestione Operativa con contratto di apprendistato, prevalentemente a durata di trenta mesi e finalizzati all'acquisizione di diverse qualifiche professionali: operaio conduzione impianti; operaio distribuzione/lavori rete; operaio manutenzione. Sono stati anche esaminati con colloquio interno circa 80 candidati, selezionati per le missioni in somministrazione attraverso l'agenzia di somministrazione, tradottisi in 23 nuove missioni in somministrazione distribuite in ruoli amministrativi delle varie Unità Organizzative aziendali. Le 32 cessazioni intervenute nel corso del 2021 sono state motivate dalla risoluzione consensuale del rapporto di lavoro ovvero dalla maturazione dei requisiti pensionistici.

Tab. n. 16 - GRI 405-1. Assunzioni e tasso di turnover per genere e fascia di età

	2019		2020		2021	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	1	14	4	21	1	18
Assunti 30-50 anni	8	19	10	15	6	10
Assunti > 50 anni	0	4	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>29</b>
Turnover entrate <30 anni	100,0	82,4	80,0	61,8	50,0	40,9
Turnover entrate 30-50 anni	12,7	9,5	13,9	7,0	8,5	4,8
Turnover entrate >50 anni	0,0	1,8	0,0	0,5	0,0	0,5
Turnover entrate totale F	6,1		8,9		4,5	
Turnover entrate totale M	8,3		8,1		6,3	
Turnover entrate totale F+M	7,8		8,3		5,8	

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

Tab. n. 17 - GRI 405-1. Cessazioni e tasso di turnover per genere e fascia di età

	2019		2020		2021	
	F	M	F	M	F	M
Dimissioni Volontarie	2	8	2	10	6	11
Licenziamenti ed esuberi	1	1	0	2	0	0
Pensionamento	0	13	2	10	3	11
Altro*	0	0	0	0	1	0
<b>Uscite Totali</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>22</b>
Uscite <30 anni	0	1	0	0	0	2
Uscite 30-50 anni	3	1	1	19	4	3
Uscite >50 anni	0	20	3	3	6	17
Turnover uscite <30 anni	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	4,5
Turnover uscite 30-50 anni	4,8	0,4	1,4	8,9	5,6	1,4
Turnover uscite >50 anni	0,0	6,4	3,7	1,44	7,3	8,6
Turnover uscite Totale F	2,0		2,5		6,5	
Turnover uscite totale M	5,0		4,8		4,7	
Turnover uscite totale F+M	4,2		4,2		5,2	

\* Mobilità verso altre Società; Inabilità capacità lavorativa; Decesso

Indice Turnover calcolato su n° dipendenti al 31.12

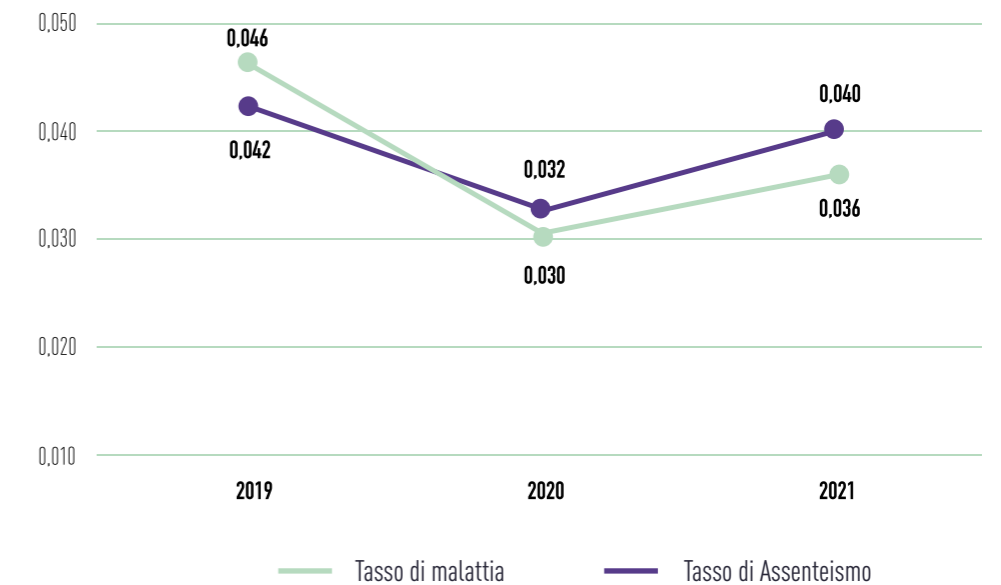
Il numero di ore complessivamente lavorate (al lordo degli straordinari) nel 2021 è risultato pari a 1.035.270 (con uno scostamento di circa 155.800 ore rispetto alle lavorabili), contribuendo a determinare un tasso di assenteismo AR complessivo del 4%, tendenzialmente in linea rispetto alle annualità precedenti.

Tab. n. 18 - GRI 403-2. Ore lavorate e ore di assenza

		2019			2020			2021		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Ore di Assenza	h	14.130	31.904	46.034	10.651	27.538	38.189	11.868	35.400	47.268
Assenza per malattia ed infortunio (di cui)	h	13.485	30.410	43.895	10.454	26.659	37.113	11.620	32.822	44.442
Sciopero (di cui)	h	74	472	546	0	0	0	142	882	1.024
Altro (di cui)	h	399	763	1.162	197	879	1.076	106	1.696	1.802
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	h/h	0,052	0,038	0,042	0,035	0,031	0,032	0,039	0,040	0,040
Tasso di malattia	h/h	0,058	0,042	0,046	0,034	0,029	0,030	0,039	0,035	0,036
Ore lavorabili	h	271.109	828.922	1.100.032	301.462	875.845	1.177.307	301.290	890.087	1.191.377
Ore lavorate	h	220.980	689.387	910.367	248.089	730.240	978.328	248.905	749.372	998.277
Ore straordinario	h	9.545	37.566	47.111	6.657	28.189	34.846	6.883	29.451	36.334

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

Indicatori Assenteismo e Malattia 2019-2021



11.2 LA VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI: LA FORMAZIONE

103

Publiacqua considera la formazione come parte integrante dello sviluppo delle persone e leva indispensabile per la realizzazione delle strategie aziendali. Attraverso i piani formativi specifici in tema di sicurezza, ambiente, sistemi di gestione aziendali, oltre alla modulazione di percorsi definiti con il management aziendale, viene assicurata l'attività di aggiornamento e addestramento del personale in coerenza sia con i target aziendali che con le esigenze delle diverse figure organizzative in tema di arricchimento delle competenze.

In continuità col triennio 2018-2020, il budget investito sulla formazione è stato mantenuto costante al fine di consentire risposte tempestive e qualificate in riferimento alle necessità di allineamento specialistico, manageriale e di sicurezza. Tuttavia, anche nel 2021 l'attività formativa ha subito le ricadute delle limitazioni dovute alla Pandemia di Sars-Cov19, con il rallentamento, ed in alcuni casi la sospensione, delle attività formative in presenza durante le fasi di lockdown.

Nel corso del 2021 ai dipendenti di Publiacqua sono state erogate 12.038 ore di formazione, con una media di formazione pro-capite di 19,4 ore.



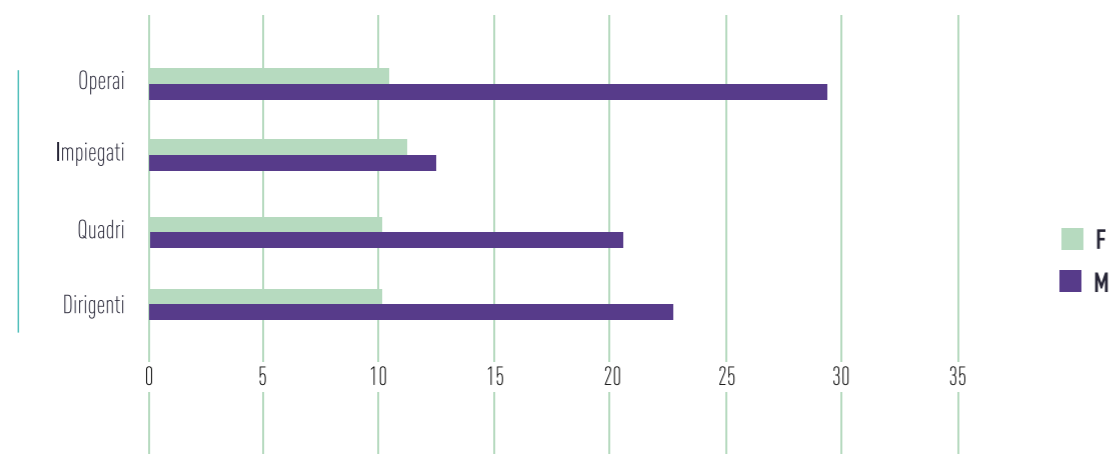
Tab. n. 19 – GRI 404-1. Ore totali di formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2019			2020			2021		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	5	131	136	36	67	103	10	68	78
Quadri	187	504	691	158	248	406	71	309	379
Impiegati	1.742	3.914	5.656	1.610	1.734	3.343	1.584	2.333	3.917
Operai	32	9.938	9.970	21	4.460	4.481	52	7.613	7.665
<b>Totale</b>	<b>1.966</b>	<b>14.487</b>	<b>16.453</b>	<b>1.824</b>	<b>6.508</b>	<b>8.332</b>	<b>1.716</b>	<b>10.322</b>	<b>12.038</b>

Tab. n. 20 – GRI 404-1. Ore medie formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2019			2020			2021		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	5,0	43,7	34,0	36,0	22,2	25,6	10,0	22,7	19,5
Quadri	23,4	45,8	36,4	19,7	17,7	18,4	10,1	20,6	17,2
Impiegati	13,1	22,2	18,3	11,3	9,4	10,2	11,2	12,5	11,9
Operai	5,3	39,1	38,3	3,5	17,5	17,2	10,4	29,4	29,0
<b>Totale</b>	<b>13,3</b>	<b>32,6</b>	<b>27,8</b>	<b>11,5</b>	<b>14,2</b>	<b>13,5</b>	<b>11,1</b>	<b>22,2</b>	<b>19,4</b>

Ore medie formazione dipendenti per qualifica genere



In continuità con gli esercizi precedenti è proseguita l'erogazione dei corsi previsti nei piani di formazione finanziata relativi a percorsi di sicurezza e progetti di approfondimento su tecnologia e sistemi, con particolare riferimento agli aggiornamenti sulle strumentazioni di lavoro e diffusione della consapevolezza sulla Sicurezza (formazione interna a cura del Servizio Prevenzione e Protezione). E' stato effettuato l'aggiornamento delle competenze relative alla normativa 231 sulla gestione dei processi sensibili, con la formazione degli operativi, seppur con limitazioni e necessità di moltiplicare il numero delle sessioni di aula al fine di contenere i numeri dei partecipanti nei limiti previsti da procedura interna e per gestire i rischi connessi allo stato di emergenza/pandemia in atto.

Tab. n. 21 – GRI 205-2. Formazione anti-corrruzione per categoria e genere

		2019			2020			2021		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	n°	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Quadri	n°	0	0	0	0	0	0	1	8	9
Impiegati	n°	0	0	0	0	0	0	123	155	278
Operai	n°	0	0	0	0	0	0	4	249	253
<b>Totale</b>	<b>n°</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>129</b>	<b>416</b>	<b>545</b>
Ore Dipendenti	h	0	0	0	0	0	0	200	943	1.143
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>200</b>	<b>943</b>	<b>1.143</b>

Nell'ultimo periodo dell'anno è stato possibile attivare un numero più elevato di aule formative in presenza, anche questo con limite di partecipazioni dovute alla necessità di contenere gli assembramenti; tale programmazione ha permesso di completare i percorsi formativi obbligatori, mentre per motivi precauzionali sono state rinviate le formazioni d'aula non strettamente legate ad aggiornamenti di sicurezza, tecnici e normativi (quale ad es. la formazione manageriale). Sono comunque stati effettuati approfondimenti manageriali erogati tramite sessioni di e-learning, quali il percorso di gestione dei feedback o il percorso di formazione manageriale dedicata all'avvio dei tavoli di lavoro sul clima organizzativo, con l'obiettivo di garantire strumenti ed elementi comuni a tutti i tavoli di lavoro per impostare in maniera omogenea l'attività dei colleghi impegnati nel miglioramento.

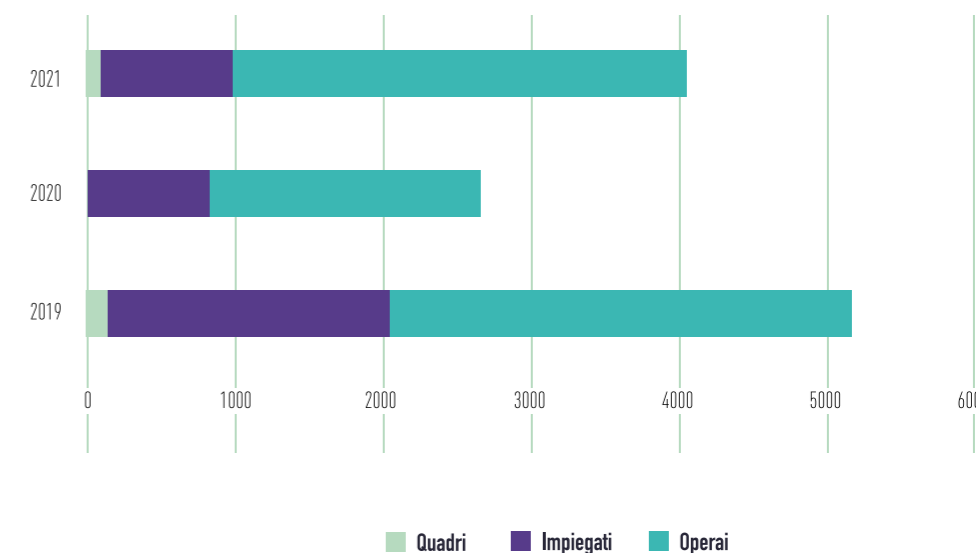
Tab. n. 22 – GRI 404-1. Ore totali formazione HSE Dipendenti per categoria e genere

	2019			2020			2021		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	4	6	10	0	0	0	6	24	30
Quadri	39	117	156	0	6	6	24	57	81
Impiegati	591	1.291	1.882	242	577	819	195	708	903
Operai	5	3.125	3.130	19	1.835	1.854	25	3.064	3.089
<b>Totale</b>	<b>638</b>	<b>4.539</b>	<b>5.177</b>	<b>261</b>	<b>2.418</b>	<b>2.679</b>	<b>250</b>	<b>3.852</b>	<b>4.102</b>

Tab. n. 23 – GRI 404-1. Ore medie formazione HSE Dipendenti per categoria e genere

	2019			2020			2021		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	3,5	2,0	2,4	0,0	0,0	0,0	6,0	8,0	7,5
Quadri	4,8	10,6	8,2	0,0	0,4	0,3	3,4	3,8	3,7
Impiegati	4,4	7,3	6,1	1,7	3,1	2,5	1,4	3,8	2,7
Operai	0,8	12,3	12,0	3,2	7,2	7,1	5,0	11,8	11,7
<b>Totale</b>	<b>12,0</b>	<b>14,0</b>	<b>8,7</b>	<b>1,6</b>	<b>5,3</b>	<b>4,4</b>	<b>1,6</b>	<b>8,3</b>	<b>6,6</b>

Formazione HSE in ore per qualifica



Tab. n. 24 – GRI 404-1. Ore totali formazione Dipendenti per tipologia e genere

	2019			2020			2021		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Manageriali	484	1.319	1.803	700	654	1.353	360	631	991
Lingua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Professionale	844	2.937	3.780	544	696	1.240	889	927	1.815
Tecnica-Specialistica	0	5.693	5.693	320	2.740	3.060	18	3.970	3.988
Anticorruzione	0	0	0	0	0	0	200	943	1.143
Sicurezza HSE	638	4.539	5.177	261	2.418	2.679	250	3.852	4.102
<b>Totale</b>	<b>1.966</b>	<b>14.487</b>	<b>16.453</b>	<b>1.825</b>	<b>6.508</b>	<b>8.332</b>	<b>1.716</b>	<b>10.322</b>	<b>12.038</b>

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

Durante l'ultimo periodo dell'anno è stata poi progettata anche un'azione formativa supplementare per la formazione base e trasversale dedicata agli apprendisti, in erogazione a inizio 2022.

Alcuni percorsi di formazione sono stati destinati anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (personale distaccato e/o soggetti con contratto di somministrazione). Nel corso del 2021 complessivamente sono stati coinvolti 648 lavoratori<sup>12</sup>, per 12.389 ore totali di formazione erogata ed una media di formazione pro-capite annua di circa 19 ore.

### 11.3 LA VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI: IL PERFORMANCE MANAGEMENT

404-3

Il Performance Management è un processo sistemico finalizzato alla generazione di Valore Aziendale, attraverso l'esplicitazione e l'impostazione degli obiettivi individuali e di gruppo che vengono approvati, condivisi e successivamente valutati.

Tale sistema è stato progettato per:

- valorizzare il contributo individuale e rafforzare la dimensione comportamentale attraverso la quale si esprimono le performance della popolazione coinvolta;
- assicurare un miglioramento continuo della performance a livello individuale e di team;
- ancorare la valutazione non solo al risultato ma anche al comportamento agito;
- promuovere un processo di valutazione della performance individuale delle persone, connesso alla realizzazione degli obiettivi misurabili e all'osservazione dei relativi comportamenti agiti;
- promuovere l'eccellenza e il merito delle risorse, differenziandone i riconoscimenti.

Lo strumento di implementato a partire dal 2013, ha permesso la promozione di 282 dipendenti nel periodo 2014/2021, con l'obiettivo di garantire gli standard della salary review anche nell'anno 2022.

Attraverso lo strumento di "Job Evaluation" - introdotto nel 2013 per compensare alcune carenze rilevate nelle pattuizioni nazionali in materia di inquadramenti - sono analizzati tutti i job definiti per il buon funzionamento dell'organizzazione aziendale, declinando per ciascuno di essi un sistema di valorizzazione analitico e specifico riconducibile ai diversi livelli di inquadramento contrattuale.

L'output del progetto viene ordinariamente e periodicamente utilizzato, attraverso un processo di valutazione, per definire ed implementare la politica di sviluppo del personale, indirizzandola sia verso l'omogeneizzazione che verso il corretto riconoscimento economico conseguente alle responsabilità individuate. La "Job Evaluation" - periodicamente soggetta a revisioni ed aggiornamenti in base alle modifiche organizzative che intervengono nella macrostruttura aziendale - oltre a garantire un criterio di sostanziale oggettività di posizionamento contrattuale dei job aziendali, consente il loro confronto matriciale. Inoltre, la responsabile e motivata collocazione di figure professionali completamente esogene al sistema classificatorio previsto dal CCNL rappresenta un modello al quale far riferimento nel tempo per l'individuazione di policy di recruiting e compensation.

Alla dimensione del Performance Management sono anche imputabili i sistemi premianti aziendali adottati da Publiacqua a decorrere dal 2010: il Premio di Risultato strutturato secondo accordo sindacale siglato nel 2020, ed in vigore dall'anno 2021, avrà un'applicazione valida fino al 2023; tale accordo prevede l'erogazione di un premio individuale annuale basato su un sistema di assegnazione e rendicontazione di risultati legati all'articolazione dei seguenti target:

- 1) obiettivo comune legato al Mol aziendale;
- 2) obiettivi cd. "di mestiere", corrispondenti ad attività gestite da gruppi omogenei di personale o dai singoli specialisti;
- 3) valutazione della performance individuale di ciascun dipendente (mediante la programmazione annuale di un sistema di binario di feedback tra manager e collaboratori).

<sup>12</sup> Lavoratori: dipendenti + stagisti + somministrati (al lordo di eventuali entrate/uscite intervenute nel corso dell'anno)

### 11.4 RELAZIONI SINDACALI ED INDUSTRIALI

102-41

102-43

Il modello di Relazioni Industriali applicato in Publiacqua si fonda su un sistema di relazioni sindacali di alto profilo, improntate a bilateralità e partecipazione, che si pone l'obiettivo di coniugare obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali. In Publiacqua trovano applicazione due contratti: il Contratto Unico del settore gas-acqua ed il Contratto Dirigenti Confservizi. La totalità dei dipendenti, dal primo livello al livello Quadro, rientra nell'applicazione del CCNL Gas Acqua, ma è anche destinataria delle applicazioni derivanti dalla contrattazione collettiva di secondo livello (aziendale).

La società fin dalla sua costituzione, ha infatti riconosciuto un ruolo fondamentale alle parti sociali nella gestione della vita lavorativa, prestando la massima attenzione alle istanze delle rappresentanze sindacali unitarie (RSU) e promuovendo la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali all'elezione di Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA). Nel 2021 il livello di sindacalizzazione risulta pari al 39,16%, con 41 dipendenti a rivestire ruoli di rappresentanza a livello RSU e/o RLS. Nel 2021 sono stati organizzati oltre 30 incontri per un totale di circa 50 ore.

Di seguito, gli accordi sottoscritti nel corso del 2021 tra Azienda e RSU, anche grazie al meccanismo delle Commissioni Bilaterali:

- App Uomo a Terra – Man Down;
- Accordo Sindacale Aziendale per Il Piano Formativo di Fondimpresa;
- Proroga orari sportelli al pubblico;
- Accordo per il transito del personale da Acque Toscane Spa (gestore del servizio idrico nei comuni di Fiesole, Montecatini Terme e Ponte Buggianese) a Publiacqua, subentrata per la gestione del Comune di Fiesole dal 01/01/2022.

Anche nel 2021 (in continuità con quanto già avvenuto nel 2020) il sistema delle relazioni industriali è stato caratterizzato dalla gestione delle misure relative alla gestione dell'emergenza pandemica Covid-19 con un confronto costante e continuo (sette specifici incontri) tra Azienda e Comitato RSU per il monitoraggio del protocollo AntiCovid 19 finalizzato alla condivisione delle iniziative organizzative adottate in risposta all'evolversi dello scenario pandemico. Questa impostazione condivisa ha permesso a Publiacqua di redigere il documento "Individuazione degli scenari di emergenza in funzione dell'evoluzione della Pandemia da SARS-Cov-2 (Covid-19)" - specificamente mirato ad individuare le principali misure di prevenzione da attuare in azienda in relazione all'evoluzione dei contagi da Covid-19 nelle quattro province facenti parte del perimetro gestionale di Publiacqua - nel quale sono stati predefiniti i cinque scenari, con altrettante misure di prevenzione crescenti, su cui sono state determinate le principali azioni di tutela della salute attivate nel corso del 2021.

### 11.5 IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

401-2

Anche nell'anno 2021 sono stati confermati:

- l'erogazione di ticket elettronici per la consumazione del pasto (con un valore facciale superiore di oltre un terzo rispetto a quello fiscalmente stabilito);
- gli schemi orari differenziati, per permettere al lavoratore di organizzare flessibilmente la propria giornata sia in ingresso che durante la pausa pranzo;
- il meccanismo di (recupero) banca delle ore;
- la policy regolata sindacalmente in materia di part time.

Publiacqua ha proseguito nello sviluppo e nell'aggiornamento del sistema di welfare già articolato negli anni precedenti mediante progetti ed iniziative incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare, con azioni tese anche a favorire l'obiettivo della piena parità di genere attraverso la conciliazione dei tempi vita/lavoro delle lavoratrici e l'impiego dello strumento del part-time.

**Voucher asili:** riconoscimento di voucher per la fruizione di servizi educativi bambini di età compresa fra 0 e 36 mesi, come misura di aiuto alla conciliazione famiglia lavoro<sup>13</sup>.

**Part Time:** previsione di tipologie contrattuali diverse da quella full-time, con orari a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volon-

<sup>13</sup> Nell'anno di riferimento ne sono stati beneficiari 13 dipendenti, per un contributo mensile pro-capite pari a 100 euro.

taria e sempre reversibile (senza esclusione dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno) con l'obiettivo di facilitare la gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale.

**Smart Working/Remote Working:** come già nel 2020, facendo seguito alle misure cautelative adottate per il contenimento del fenomeno pandemico, lo strumento di lavoro da remoto (fino al 2019 attivato in via sperimentale su 19 dipendenti) è stato esteso complessivamente a 324 dipendenti (oltre il 52% del totale) mediante fruizione da uno a cinque giorni lavorativi, con l'esclusione del solo personale operativo operante sul territorio. Prefigurando l'auspicato termine dell'emergenza sanitaria, azienda e Rsu hanno avviato un confronto per la definizione di un nuovo modello di organizzazione aziendale, con cui armonizzare la modalità di lavoro agile in alternanza alla tradizionale prestazione di lavoro in presenza presso le sedi.

**Fondo Pensionistico:** tra le politiche attuate da Publiacqua a favore dei propri dipendenti, vi sono le forme pensionistiche complementari previste dalla normativa vigente. Il principale fondo pensionistico integrativo per diffusione è il Fondo Pegaso (gestito pariteticamente da Federutility in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca Cisl, Flaiei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito), i cui aderenti sono circa il 65% della popolazione aziendale, mentre una restante minoranza aderisce ad altri fondi privati. Nel 2021 la Società ha versato complessivamente ai Fondi 235.008 euro a titolo di contributo a suo carico.

**Anticipazione sul TFR:** ai dipendenti può essere concessa – in virtù del disposto normativo - l'anticipazione del TFR principalmente per spese sanitarie, acquisto "prima casa", interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente, interventi di ristrutturazione o di adeguamento finalizzati al superamento delle barriere architettoniche e per altre specifiche casistiche.

**My Welfare:** nel 2021 è proseguita l'esperienza del Piano di Welfare Integrativo Aziendale (in essere dal 2019), con il quale per i dipendenti è possibile fruire del premio di risultato in forma detassata destinandolo in parte o in toto alla fruizione di diversi servizi o prestazioni di natura socio-sanitaria. Tra i principali servizi fruibili si evidenziano il rimborso di spese mediche, istruzione, per familiari non autosufficienti, oltre a contributi aggiuntivi per la previdenza integrativa o per l'area di sostegno al reddito (buoni spesa e buoni benzina). Il piano My Welfare - sostenuto anche da una campagna informativa con sportelli on line e formazione in aula dei neo assunti - ha rilevato nel 2021 l'adesione del 14% dei dipendenti.

## PEOPLE CARING E INCLUSIONE

Anche nel 2021 le attività sono state fortemente limitate dall'emergenza pandemica. Sono pertanto stati sospesi tutti gli eventi sportivi ed i momenti di incontro in presenza, salvo le attività di formazione obbligatoria e ad una piccola parte di attività relativa a team di miglioramento lavorativo (Clima Organizzativo e team di progetto su diverse tematiche operative). A fine anno è stato realizzato un evento di inclusione on line, rivolto all'intera popolazione aziendale con testimonial la campionessa para-olimpica Bebe Vio, che ha contribuito al lancio di un nuovo progetto triennale di Diversity & Inclusion da avviare nel 2022.

## 11.6 DIVERSITY MANAGEMENT E PARI OPPORTUNITA'

103

Publiacqua adotta politiche di sostegno alle pari opportunità e valorizzazione dell'equilibrio di genere, contrastando qualsiasi forma di discriminazione ed improntando i propri processi di gestione delle risorse umane a principi di equità, merito e trasparenza. In particolare, oltre alla composizione equilibrata degli organi di governance, si evidenzia che il genere femminile rappresenta oltre il 42% dei dipendenti nelle categorie quadro ed impiegato.

I valori e le strategie aziendali in tema di pari opportunità trovano particolare applicazione nelle succitate azioni specifiche mirate, in via prioritaria, alla corretta modulazione della gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale, oltreché nella rappresentazione dell'indice retributivo nelle tre categorie aziendali numericamente più rappresentative.

Tab. n. 25 – GRI 405-1. Indice retribuzione F/M

	2019	2020	2021
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria operai	1,14	1,14	1,13
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria impiegati	0,95	0,96	0,96
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria quadri	1,08	1,09	1,08
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria dirigenti	1	1	1

## 11.7 LA COMUNICAZIONE INTERNA

102-43

Le attività di comunicazione interna, finalizzata ad incentivare ed incrementare la partecipazione dei dipendenti alla vita aziendale, stante le limitazioni indotte dall'emergenza pandemica sono state strutturate principalmente mediante l'utilizzo dei canali digitali. Tra le principali iniziative, la realizzazione della nuova intranet aziendale con specifiche sezioni tematiche e l'attivazione della newsletter "Radio Acqua" destinata all'informazione periodica ai dipendenti circa progetti, iniziative e risultati dell'azienda. Come di consuetudine, in occasione delle festività natalizie, Publiacqua ha inteso confermare la propria vicinanza al territorio organizzando la distribuzione delle strenne ai dipendenti con la collaborazione dell'Associazione Tumori Toscana.

### FOCUS INDAGINE DI CLIMA

Nel corso dell'ultimo quadrimestre 2020 l'intera popolazione aziendale era stata coinvolta in un'indagine di clima interno (con una redemption di circa il 90%), con l'obiettivo di raccogliere informazioni sugli elementi principali della vita aziendale; misurare i livelli di motivazione e coinvolgimento; verificare le dinamiche relazionali interne; riscontrare la corretta interpretazione delle azioni aziendali; identificare eventuale condizioni ostative allo sviluppo di un clima interno ed evidenziare possibili aree di miglioramento.

Nel 2021 i risultati dell'indagine hanno condotto all'implementazione di una serie di azioni di miglioramento finalizzate a rispondere a quelle che erano ritenute le criticità maggiori emerse nell'indagine di clima e ad incrementare il livello di coinvolgimento del personale.

A tal fine sono stati creati 4 distinti "cantieri di lavoro", ognuno dei quali contraddistinto dalla compartecipazione di dirigenti/quadri/impiegati/operai, con la partecipazione complessiva di 42 dipendenti:

- Vision e senso di appartenenza
- Da manager a responsabile
- Conciliazione vita lavoro
- Collaborazione interfunzionale e intergenerazionale

I "cantieri", caratterizzati dal lavoro di gruppo su obiettivi specifici e condivisione delle scelte, hanno lo scopo di definire, attraverso un dialogo costante tra i diversi partecipanti, azioni concrete per sviluppare il benessere aziendale.

Nella fase autunnale sono stati pubblicati i primi output, tra i quali la proposta di ridefinizione di Mission e Vision azienda, una campagna di diffusione interna dei principi aziendali e dei valori aziendali collegati al codice etico; la pubblicazione di video, articoli e news sulle attività dell'azienda. Le misure di contenimento hanno invece costretto a rinviare al 2022 una serie di iniziative progettate per una attuazione "in presenza", quali ad esempio la definizione di incontri calendarizzati del management nelle varie sedi aziendali, la condivisione dei valori espressi con la predisposizione del nuovo smart-working e con altre azioni finalizzate a favorire la conciliazione vita lavoro; il rafforzamento del ruolo dei manager attraverso una formazione dedicata.

## 12 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

103

403-2

Publiacqua ritiene fondamentale tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano. L'attenzione per tali aspetti rappresenta un elemento imprescindibile per la conduzione delle attività aziendali, oltre che per garantire il rispetto della normativa vigente per assicurare lo sviluppo della Società. L'azienda ha nel corso degli anni introdotto standard di sicurezza sempre più avanzati ed ha visto il riconoscimento della conformità del proprio sistema di gestione allo standard BSI OHSAS 18001 nel 2017. Nel 2020, seppur nel contesto fortemente complicato dalla pandemia, è avvenuta la prevista transizione al nuovo standard ISO 45001, contribuendo ad innalzare ulteriormente i requisiti aziendali in termini di salute e sicurezza sul lavoro. Nel corso del 2021 l'azienda ha sostenuto con esito positivo le visite ispettive per il mantenimento di tale standard di certificazione. Nello stesso anno Publiacqua si è dotata di un nuovo strumento per la formazione in ambito sicurezza realizzando l'Officina Prevenzione e Sicurezza (OPS) un luogo dove, grazie ad attività formativa esperienziale e all'utilizzo di tecnologie avanzate, l'attività in aula è affiancata da esercitazioni sui rischi concreti sui luoghi di lavoro.

### 12.1 PREVENZIONE, PROMOZIONE E FORMAZIONE

#### Servizio di Prevenzione e Protezione

L'azienda è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi lavorativi composto da personale interno all'azienda a cui si affiancano anche risorse esterne con elevate competenze scientifiche e legali. Il servizio, come previsto dalla Legge, è a disposizione del Datore di Lavoro e dei suoi delegati per l'adempimento degli obblighi di legge. Nel corso del 2021 il Servizio di Prevenzione e Protezione è stato ulteriormente rafforzato grazie all'inserimento di una ulteriore risorsa e conta oggi tre addetti interni oltre al Responsabile.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è una figura prevista dal testo unico della sicurezza e la sua nomina, assieme alla valutazione di tutti i rischi è un obbligo non delegabile del Datore di Lavoro. L'RSPP è stato nominato quale Responsabile anche del periodico monitoraggio dei manufatti contenenti amianto ancora presenti in azienda.

L'azienda ha inoltre individuato i dirigenti alla sicurezza assieme alle altre figure aziendali riassunte nell'Organigramma della Sicurezza pubblicata nella piattaforma aziendale. In base alle posizioni organizzative sono stati 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), sulla base di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sono designati nella misura di tre unità (aziende con oltre 500 dipendenti) scelti all'interno della RSU aziendale.

Nel corso degli anni il datore di lavoro ha promosso una serie di incontri con il personale aziendale sui temi della sicurezza che hanno coinvolto tutti i lavoratori della gestione operativa. Il tema della consultazione dei lavoratori, per tramite dei loro responsabili, 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 2021, visto il protrarsi della situazione di emergenza sanitaria nazionale, il tema della consultazione dei lavoratori è stato particolarmente pressante: ogni iniziativa intrapresa dall'azienda per contenere il rischio di contagio e tutelare la sicurezza e salute dei lavoratori è stata assunta di concerto con le RSU e i RLS, riuniti in un apposito "Comitato Covid", supportato dal medico competente.

#### Sorveglianza sanitaria

Per assicurare la corretta sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono nominati tre medici competenti ed un coordinatore i quali, 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.

Il protocollo sanitario è stato regolarmente attuato ed anche nel 2021 è stato integrato con le visite e le indagini di screening su base volontaria relative all'individuazione del Coronavirus: sono state eseguite una campagna di screening con tamponi antigenici rapidi.

Alla fine del mese di novembre Publiacqua, in accordo il Medico Competente, ha messo gratuitamente a disposizione dei lavoratori i vaccini contro l'influenza stagionale messi a disposizione dalla Regione Toscana.

#### 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 individuati, formati e nominati dal Datore di Lavoro gli addetti all'emergenza, evacuazione, primo soccorso e antincendio sia per le singole sedi che per le attività operative sul territorio. Ogni anno si procede alla verifica dell'efficacia dei piani di emergenza con apposite esercitazioni. Già dal 2020 nelle sedi con maggior presidio sono installati dieci defibrillatori automatici esterni (DAE); pur non rientrando tra le attività previste dalla norma Publiacqua ha optato consapevolmente per l'incremento delle dotazioni di sicurezza e prevenzione a favore dei propri dipendenti (ed anche nei confronti dei cittadini, in quanto i DAE hanno trovato applicazione anche presso tutti gli uffici al pubblico).

#### Formazione e addestramento dei lavoratori

La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Pur nel contesto pandemico, il 2021 ha visto una importante ripresa dell'attività di formazione in presenza, complicato dalla necessità di realizzare un elevato numero di sessioni formative. Particolare importanza è stata dedicata all'addestramento dei lavoratori: il 28 aprile 2021, in occasione della giornata mondiale per la Sicurezza sul Lavoro, l'azienda ha inaugurato una nuova struttura dedicata all'addestramento per la sicurezza, denominata Officina per Prevenzione e Sicurezza. La palazzina è stata dotata dei diversi spazi per la simulazione delle attività maggiormente a rischio per i lavoratori, quali l'accesso agli spazi confinati, il rischio elettrico, la movimentazione manuale dei carichi, il rischio chimico. Grazie all'utilizzo delle più moderne tecnologie, quali la realtà virtuale, al suo interno è stato installato un simulatore di guida per addestrare i lavoratori alla guida sicura. Nel periodo compreso fra maggio e novembre 2021 tutto il personale operativo è stato addestrato all'interno degli spazi dell'Officina Prevenzione e Sicurezza in sessioni di durata fino a 6 ore. Complessivamente nel 2021 sono state erogate oltre 4.100 ore di formazione HSE.

#### Officina Prevenzione e Sicurezza

OPS è l'acronimo della struttura inaugurata nel 2021 per garantire formazione esperienziale ai lavoratori. L'Officina nasce dalla conversione di un edificio precedentemente adibito a magazzino. Al suo interno trovano oggi collocazione spazi dedicati a specifici settori di addestramento:

- 1) **Spazi Confinati:** all'interno di OPS sono riprodotti fedelmente due ambienti dotati di strumenti di manovra, dei quali uno allagabile per simulare le attività da svolgere in presenza di eventi di questa natura che possono mettere a rischio la salute dei lavoratori.
- 2) **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.
- 3) **Rischio elettrico:** la riproduzione di una cabina elettrica e di varie tipologie di quadri elettrici consente l'addestramento nella gestione del rischio connesso agli interventi su tali strumentazioni.
- 4) **Guida Sicura:** attraverso un simulatore di guida che consente di ricreare ogni tipologia di situazione (luce diurna; notturna), condizione meteo (pioggia, neve, ecc.) e terreni diversi il personale operativo si può esercitare a gestire al meglio qualsiasi condizione di guida in completa sicurezza.
- 5) **DPI (dispositivi di protezione individuale):** oltre ai simulatori, dentro OPS è stata allestita anche una stanza dove sono raccolti questi dispositivi per imparare a gestirli.
- 6) **Aula Formazione:** luogo dove gli operatori possono non solo apprendere nozioni fondamentali su prescrizioni di legge e normative, sui comportamenti corretti sui cantieri e sugli altri luoghi di lavoro, ma anche confrontarsi con esperti dell'azienda e consulenti esterni su ogni aspetto inerente le tematiche della sicurezza.
- 7) **Ambulatorio Medico:** attrezzato di tutte le strumentazioni necessarie, sarà la "base operativa" per il medico competente incaricato dall'azienda a svolgere le visite del personale e per affrontare anche necessità particolari relative, ad esempio, alla pandemia (vaccinazioni, tamponi ecc.).

#### Attività di Vigilanza

Già a partire dal 2019, l'azienda ha strutturato un processo di verifiche in campo sia sul proprio personale che su quello dei principali appaltatori, tese a valutare il rispetto delle corrette prassi e procedure di lavoro ai fini della sicurezza. Tale attività, strutturata progressivamente nel corso degli anni, riveste un duplice obiettivo: assolvere agli obblighi di vigilanza da parte del datore di lavoro e concedere l'opportunità di confrontarsi direttamente col personale operativo per valutare sul campo l'efficacia delle misure di prevenzione introdotte. Nel corso degli anni le verifiche sul personale operativo di Publiacqua sono progressivamente cresciute in termini numerici e si sono differenziate per tipologia, a partire da quelle svolte sulle attività a maggior rischio per andare poi ad abbracciare anche attività più routinarie di conduzione degli impianti.

Nel corso del 2021, il Servizio di Prevenzione e Protezione ha effettuato oltre 100 sopralluoghi di vigilanza; in generale l'esito di tali verifiche non ha fatto emergere particolari difformità o carenze comportamentali.

## 12.2 VALUTAZIONE DEI RISCHI E GESTIONE INFORTUNI

### La valutazione dei rischi

Il DVR generale viene 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 2021 l'attività di valutazione dei rischi si è concentrata in maniera prioritaria sui seguenti rischi lavorativi:

- Rischio vibrazioni dovuto all'utilizzo degli automezzi
- Rischio rumore attività e impianti
- Rischio esposizione campi elettromagnetici
- Rischio chimico
- Rischio vibrazioni mano / braccio
- Rischio amianto e piano di bonifica

Tab. 26 - 403-2: Indici Infortunistici

		2019			2020			2021		
		F	M	tot	F	M	tot	F	M	tot
Infortuni (> 1 giorno)	n°	1	18	19	1	13	14	0	6	6
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	n°	2	4	6	1	1	2	0	3	3
Near Miss rilevati	n°	-	-	3	-	-	12	-	-	64
Malattie professionali	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODR - Indice malattie professionali (N° malattie/N° ore lavorate*1.000.000)	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	230.525	726.953	957.478	254.745	758.429	1.013.174	255.788	778.823	1.034.611
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	n°/h	13,01	30,26	26,11	7,85	18,46	15,79	0,00	11,56	8,70
Giorni di assenza per infortunio	gg.	62	505	567	16	222	238	0	323	323
LDR - Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	gg/h	0,27	0,69	0,59	0,06	0,29	0,23	0,00	0,41	0,31
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	n°/n°	20,27	49,55	42,23	12,66	30,63	26,02	0,00	19,40	14,54
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	20,67	22,95	22,68	8,00	15,86	14,88	0,00	35,89	35,89

\* calcolo indici al lordo di infortuni in itinere

\*\* Indici calcolati con valori denominatori al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio

### ANALISI DEGLI INFORTUNI E INCIDENTI

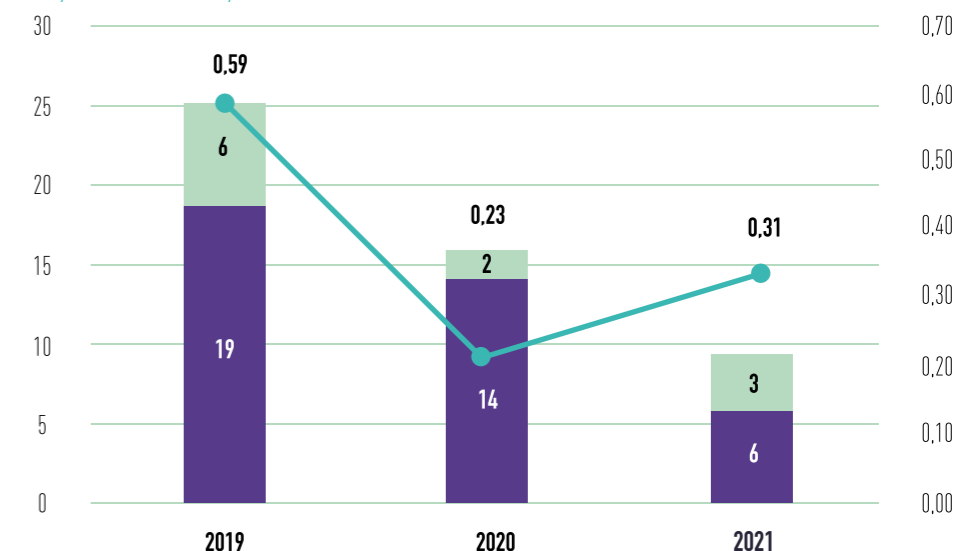
I dati degli incidenti stradali (oggetti di denuncia alle assicurazioni) suddivisi fra attivi e passivi vengono analizzati ogni anno dal RSPP e condivisi con le varie figure responsabili allo stesso modo vengono valutati gli infortuni e gli incidenti segnalati dai lavoratori (mancati infortuni). L'analisi 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 frequenza e della gravità degli infortuni sul lavoro.

Il 2021 ha inoltre ulteriormente consolidato la tendenza alla riduzione degli infortuni, che si sono dimezzati a livello numerico, costituendo l'anno migliore nella storia di Publiacqua sia in termini di numeri assoluti che di indici di frequenza ed incidenza.

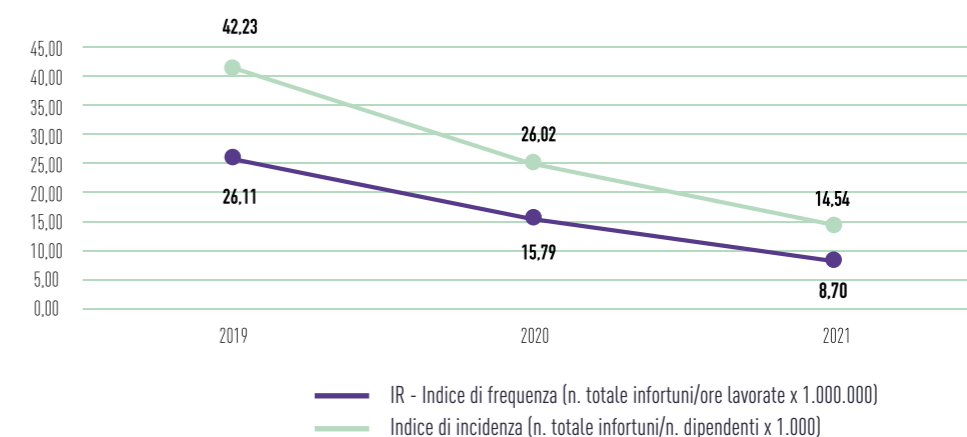
Nel corso del 2021 non si sono verificati né infortuni gravi sul lavoro, né decessi, per i quali sia stata accertata la responsabilità della società.

L'indice di gravità, come si evince dai grafici sotto riportati, ha subito un leggero rialzo rispetto all'anno precedente: tale andamento è dovuto al concentrarsi di alcuni infortuni sul fine anno 2020 con conseguente allungamento dei giorni di assenza nel 2021 e non rispecchia quindi fedelmente la reale entità degli eventi occorsi nell'anno, nessuno dei quali è di particolare gravità.

### Infortuni 2019 - 2021



### Indici infortunistici 2019 - 2021



## 12.3 GESTIONE EMERGENZA COVID-19

La società fin dal suo inizio si è trovata a dover fronteggiare l'insorgere della pandemia da SARS-COV-2 (Covid-19), adoperandosi per tutelare al massimo la salute dei propri dipendenti e nel contempo garantendo la continuità dello svolgimento del servizio - quanto mai importante in una fase di crescente emergenza sanitaria - per tutti gli utenti.

L'anno 2021 è stato caratterizzato dal protrarsi della situazione pandemica che ha visto un andamento altalenante dettato dalla stagionalità del virus e dall'insorgenza delle varianti che si sono diffuse sul territorio.

Grazie al costante utilizzo dello strumento di monitoraggio del quale l'azienda si era già dotata a partire dal settembre del 2020, che prevede l'utilizzo di un indice di contagio calcolato a partire dall'incidenza del virus sulla popolazione del territorio gestito, è stato possibile valutare in anticipo il trend della pandemia modulando in questo modo le varie misure organizzative e procedurali per prevenire la diffusione del contagio.

Il monitoraggio quotidiano dell'indice individuato dall'azienda, realizzato grazie ai dati dei bollettini ufficiali rilasciati giornalmente dalle autorità sanitarie, ha permesso all'azienda di anticipare anche nell'applicazione di alcune misure preventive rispetto a quanto deciso dalle autorità sanitarie garantendo in questo modo la tutela della salute dei propri dipendenti e la continuità del servizio.

Tale flessibilità di gestione, unito al puntuale e celere tracciamento dei contatti interni di eventuali casi positivi, ha consentito di limitare la diffusione del virus, evitando l'insorgenza di focolai interni.

## 13 LA POLITICA COMMERCIALE E I RAPPORTI CON L'UTENZA

102-6

102-43

102-44

103

L'approccio proattivo alle esigenze degli utenti, costituisce l'elemento fondamentale degli indirizzi commerciali di Publiacqua. La qualificazione dei servizi corrispondente a tale orientamento si realizza sia mediante l'ampliamento dell'offerta, sia tramite l'innovazione tecnologica. La progressiva estensione delle prestazioni che possono essere svolte online direttamente dagli utenti e l'impegno anche in termini di risorse umane per la riduzione dei tempi di attesa allo sportello, sono solo due significativi esempi dei risultati ottenuti sotto questi profili.

Il rapporto con l'utenza e, più in generale, con il sistema di famiglie e imprese presenti sul territorio servito - anche in considerazione di essere il primo gestore della Toscana per dimensione e per popolazione servita - è uno strumento determinante per rilevare la reputazione della Società ed individuare gli strumenti con cui poter migliorare il servizio fornito. La soddisfazione del servizio di questo stakeholder è centrale inoltre per le ricadute negative che eventuali bassi livelli di soddisfazione potrebbero avere in particolare sui Soci pubblici dell'azienda, quali espressione diretta dei territori e loro rappresentanti che, ricordiamo, sono anche soggetti decisori negli organi dell'Autorità di regolazione locale.

La relazione con gli utenti è basata sui principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento ed è caratterizzata da un'attenzione, sempre maggiore nel corso del tempo, alle modalità di comunicazione. La costante attenzione alla formazione degli operatori e l'analisi attenta dei reclami degli utenti sono due strumenti essenziali per l'applicazione degli orientamenti generali sopra indicati.

Negli anni più recenti sono state molto importanti nella definizione della relazione con gli utenti, le novità regolatorie introdotte da ARERA. Questo insieme di norme ha definito un quadro di garanzie molto preciso per gli utenti, impegnando Publiacqua nella loro tempestiva applicazione e nella scelta, in molti di casi, di obiettivi standard di servizio migliori di quelli richiesti dalla normativa nazionale.

Sono molto significativi gli investimenti per il miglioramento degli strumenti di misura già effettuati e quelli programmati per il prossimo triennio. Questa ricerca della massima precisione possibile della misurazione dei consumi è correlata sia allo scopo di avere i dati necessari per perseguire al meglio l'obiettivo della sostenibilità ambientale, sia alla finalità di creare in modo oggettivo le condizioni per un rapporto di fiducia con gli utenti. Il CRM - attivato a partire dal novembre 2016 - ha innovato profondamente la gestione dell'utenza in termini di "front end", costituendo la base per una profonda trasformazione della cultura aziendale che trova la sua sintesi nella centralità del cliente e nella pianificazione delle attività rivolte all'utenza. Il CRM offre infatti una visione globale e sintetica del rapporto tra utente e azienda. Unitamente ai software di gestione documentale che gli sono collegati, permette una gestione digitalizzata delle comunicazioni in entrata ed in uscita e la progressiva trasformazione digitale dei rapporti contrattuali e comunicativi.

La gestione del rapporto con l'utenza è affidata all'U.O. Customer Care. Publiacqua è impegnata nei confronti dell'utenza ad adempiere agli obblighi fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, affinché sia garantito il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza. La tutela dell'utenza è gestita attraverso due strumenti principali: i reclami e le conciliazioni. L'U.O. Legale ha invece il compito di gestire i contenziosi e, ove possibile, chiuderli. Publiacqua - attraverso la gestione e l'analisi dei reclami, le attività di tutela dell'utenza, le procedure di interazione organizzate e le indagini di customer satisfaction (eseguite semestralmente) - monitora i propri aspetti di miglioramento con l'obiettivo di intervenire nelle aree e nei processi in cui gli utenti risultano meno soddisfatti.

Anche nel corso del 2021 le azioni di contenimento conseguenti alla diffusione della pandemia hanno reso necessario l'adozione di una serie di misure volte a mitigare quanto più possibile il rischio sanitario sia per gli utenti che per gli operatori di Publiacqua. Nel corso dell'anno la gestione degli sportelli ha seguito infatti l'andamento della pandemia, con chiusure complete nelle fasi più acute, aperture su appuntamento e apertura degli stessi senza appuntamento a seconda dello stato di emergenza nella regione. Anche nelle fasi di completa apertura, l'accesso agli spazi era comunque contingentato per garantire i controlli previsti dalla normativa e dalle disposizioni aziendali. Allo stesso tempo, per garantire comunque risposte agli utenti, Publiacqua ha attivato un vero e proprio sportello digitale attraverso il quale l'utente può parlare con un operatore e svolgere le pratiche normalmente realizzabili allo sportello fisico.

### 13.1 GLI UTENTI

Tab. n. 27 – GRI 102-6. Dati Demografici

	2019		2020		2021	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	45		45		45	
popolazione ISTAT totale	1.311.082		1.284.775		1.300.661	
popolazione servita da acquedotto	1.244.226	94,9%	1.217.090	94,7%	1.234.292	94,9%
popolazione servita da fognatura	1.154.046	88,0%	1.128.442	87,8%	1.142.291	87,8%
popolazione servita da depurazione	1.053.073	80,3%	1.033.619	80,5%	1.070.029	82,3%

Tab. n. 28 – GRI 102-6. Utenze per servizio

	2019	2020	2021
<b>Utenze totali</b>	<b>397.694</b>	<b>399.943</b>	<b>402.363</b>
Utenze SII	395.529	397.825	400.305
Utenze servite da acquedotto	395.529	397.825	400.305
Utenze servite da fognatura	354.811	357.026	357.729
Utenze servite da depurazione	310.026	312.473	321.031
Fonti autonome e civili	1.433	1.393	1.350
Scarichi industriali	722	715	698
Subdistributori	10	10	10

Tab. n. 29 – GRI 102-6. Utenze per tipologia\*

	2019	2020	2021
<b>Utenze totali</b>	<b>397.694</b>	<b>399.943</b>	<b>402.363</b>
Utenze con Tipologia Domestica	335.813	337.719	339.854
Utenze con Tipologia Non Domestica	4.941	4.944	5.005
Utenze con Tipologia Altro	56.218	56.565	56.806
Utenze con Tipologia Industriale	722	715	698

\* Classificazione ARERA

Con riferimento alle quattro province gestite, questa la suddivisione per utenze:

- Provincia di Arezzo: 36.704
- Provincia di Firenze: 193.448
- Provincia di Pistoia: 61.768
- Provincia di Prato: 108.385

Nel 2021 Publiacqua ha distribuito 78.326.549 metri cubi di acqua, con una quota di volumi misurati di circa il 99%. Le utenze complessive, al lordo delle utenze "indirette" sottese alle oltre 42 mila unità condominiali servite per il servizio di acquedotto, risultano essere 685.498.

### 13.2 REGOLAMENTO E CARTA DEL SERVIZIO

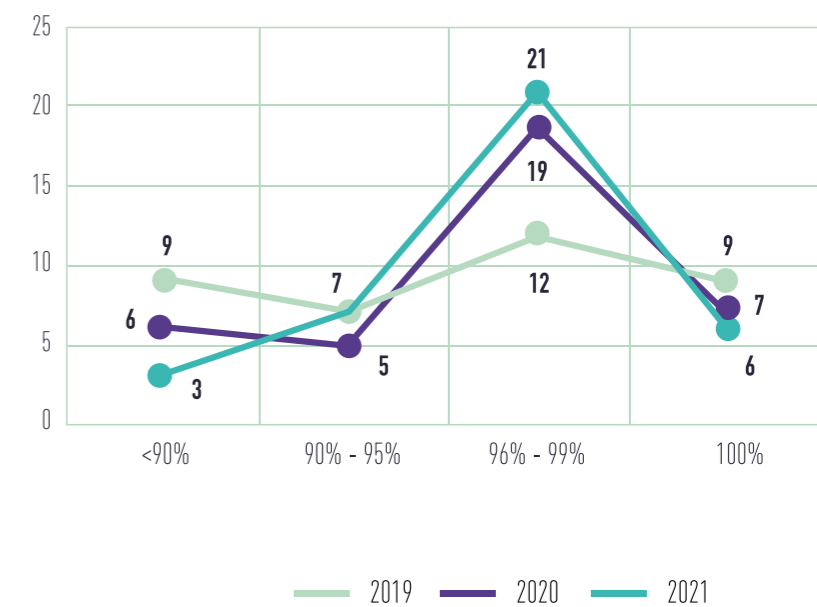
Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** definisce i compiti e i doveri del Gestore stabilendo le norme tecniche relative alla gestione del servizio. È adottato da Publiacqua recependo le direttive contenute nelle delibere dell'ARERA e dell'AIT e trova applicazione in tutti i Comuni ricompresi nella Conferenza Territoriale n. 3 "Medio Valdarno". Il regolamento costituisce parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, regolandone le modalità di erogazione ed i rapporti tra Gestore ed utente finale. Nel 2020 L'Autorità Idrica Toscana ha avviato un processo di revisione dei regolamenti del servizio idrico di tutti i gestori toscani con l'obiettivo di definire un unico Regolamento omogeneo per l'intero territorio regionale. Tale percorso ha trovato la sua conclusione con l'approvazione del nuovo Regolamento Unico (**delibera Consiglio Direttivo 20/2021**), che entrerà in vigore dal 01 luglio 2022.

La **Carta del Servizio** (di seguito CdS) è il documento in cui sono definiti gli impegni assunti nei confronti dei cittadini-utenti in tema di qualità dei servizi offerti. La CdS rappresenta uno strumento fondamentale per garantire il livello di soddisfazione degli utenti, individuando standard di qualità che Publiacqua si impegna a rispettare nell'esercizio delle sue attività e nella gestione del Servizio Idrico Integrato, con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio erogato. Nella CdS sono fissati i criteri ed i valori limite di esecuzione per tutte le tipologie di prestazione previste a favore dell'utenza, suddivise in standard specifici o generali. Per quanto riguarda i cosiddetti standard specifici la CdS garantisce un indennizzo automatico per l'utenza in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio; la procedura per la sua erogazione prevede una base di 30€ suscettibile di incremento progressivo in base all'entità del superamento dei valori limite prefissati per ciascuna prestazione. La CdS di Publiacqua prevede livelli standard più performanti rispetto a quelli previsti da ARERA nella disciplina nazionale della qualità contrattuale (rif. 655/RQSII), con valori soglia nell'esecuzione delle prestazioni all'utenza più bassi. Attraverso il costante perfezionamento dei sistemi organizzativi e gestionali, nel 2020 Publiacqua è riuscita a conseguire un significativo miglioramento delle proprie prestazioni di qualità contrattuale rispetto alle annualità precedenti. A conferma di questa tendenza, nel 2021 sono stati erogati indennizzi all'utenza per un valore pari a 38.710 euro (con una riduzione di oltre il 29% rispetto all'anno precedente). Dal 1 gennaio 2020 è entrata in vigore la CdS aggiornata con le modifiche regolatorie sulle procedure di gestione della morosità (REMSI) per gli utenti domestici residenti e l'introduzione di un indennizzo relativo alla mancata erogazione del bonus sociale integrativo. Nel corso del 2021 la CdS ha avuto un'ulteriore aggiornamento a seguito della disciplina regolatoria legata alle delibere ARERA 547/2019 e 221/2020, che hanno modificato rispettivamente la qualità contrattuale e le procedure REMSI per la gestione della morosità, oltreché per regolare i nuovi servizi offerti (sportello digitale).

A dicembre 2021 l'Authority ha modificato anche la disciplina sulla misura con la **delibera 609/2021**, con cui la declinazione di obblighi di tutela per le utenze interessate da problematiche di perdita occulta, il rafforzamento dell'efficacia delle previsioni in ordine alla raccolta dei dati di misura e alle procedure per la telelettura, nonché la promozione di misure atte a consentire ai titolari di unità abitative (sottese a utenze condominiali) di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali.

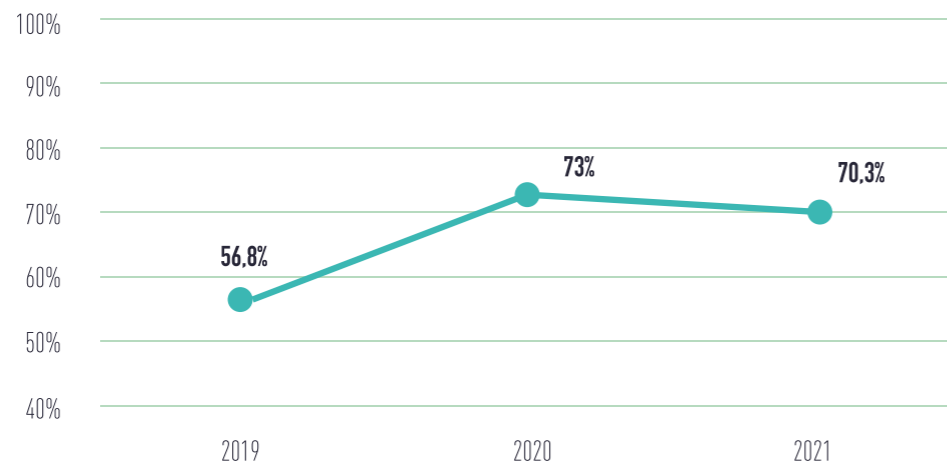
Sia il Regolamento del Servizio Idrico Integrato che la Carta del Servizio sono consultabili e scaricabili sul sito internet della società (<http://www.publiacqua.it>).

#### RQSII Andamento Compliance 2019 - 2021



— 2019 — 2020 — 2021

RQSH  
Standard  
Compliance > 95%  
2019 - 2021



RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO 655 TRIENNIO 2019-2021

Indicatore	ARERA	CDS	Prestazioni Eseguite			Tempo Medio			Livello Compliance CDS		
			2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo prevenzione allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	1.908	1.705	2.167	5,22	4,09	4,26	96%	97,0%	97,0%
Tempo prevenzione allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	375	354	342	6,14	6,99	6,39	93%	92,9%	91,5%
Tempo prevenzione lavori con sopralluogo	20 gg lav	15 gg lav	225	199	242	4,99	4,45	4,56	98%	98,5%	99,2%
Tempo esecuzione allaccio idrico semplice	15 gg lav	10 gg lav	879	682	905	4,25	3,5	3,27	96%	97,5%	98,1%
Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	30 gg lav	25 gg lav	710	603	807	16,42	9,05	14,97	85%	94,0%	88,0%
Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	30 gg lav	25 gg lav	178	192	179	22,02	11,64	22,74	79%	91,7%	81,6%
Tempo esecuzione lavori semplici	10 gg lav	7 gg lav	68	55	63	3,22	3,56	2,89	96%	92,7%	100,0%
Tempo esecuzione lavori complessi	30 gg lav	25 gg lav	124	100	98	14,18	10,1	12,3	86%	91,0%	92,9%
Tempo attivazione fornitura	5 gg lav	3 gg lav	2.873	2.412	3.033	1,63	1,54	1,43	97%	96,8%	97,7%
Tempo riattivazione/subentro fornitura	5 gg lav	3 gg lav	5.283	4.306	5.032	1,55	1,51	1,52	97%	96,6%	97,7%
Tempo riattivazione a seguito sospensione morosità	2 gg fer	2 gg fer	1.801	736	3.222	1,02	0,92	0,9	98%	96,9%	98,0%
Tempo disattivazione fornitura	7 gg lav	4 gg lav	4.844	4.356	4.885	2,37	2,26	1,87	96%	96,7%	97,2%
Tempo esecuzione della voltura	5 gg lav	3 gg lav	17.682	15.024	16.848	0,15	0,21	0,21	100%	99,9%	99,9%
Fascia puntualità appuntamenti	3 ore	2 ore	10.671	8.948	10.205	1,1	0,71	0,9	94%	99,5%	99,3%
Tempo disdetta appuntamenti	24 ore	24 ore	139	87	121	50,97	67,29	73,84	60%	67,8%	86,8%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg lav	5 gg lav	8.924	7.611	8.746	2,81	2,47	3,02	95%	96,0%	94,1%
Tempo intervento verifica del misuratore	10 gg lav	5 gg lav	504	415	513	2,44	3,33	2,51	95%	95,9%	97,3%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 gg lav	20 gg lav	193	80	165	16,34	5,46	6,88	89%	96,3%	92,7%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 gg lav	7 gg lav	285	336	345	8,25	2	1,7	92%	98,5%	98,6%
Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	10 gg lav	7 gg lav	64	53	36	0,08	0	0	100%	100,0%	100,0%
Tempo intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lav	5 gg lav	2	1	1	1	1	1	100%	100,0%	100,0%
Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione	10 gg lav	10 gg lav	3	1	2	46,67	0	62,5	0%	100,0%	50,0%
Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Utenti)	3 ore	3 ore	1.124	734	807	1,37	1,28	1,35	97,6%	98,5%	98,4%
Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Enti)	3 ore	1 ora	260	200	164	0,82	0,82	0,77	78,8%	82,5%	81,7%
Tempo risposta a reclami	30 gg lav	20 gg lav	4.446	5.339	7.845	10,38	13,05	14,96	99,2%	99,3%	99,6%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lav	20 gg lav	7.651	6.842	7.286	9,3	11,72	14,96	99,6%	99,4%	99,7%
Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	30 gg lav	20 gg lav	880	936	1.004	5,76	10,43	9,06	100%	99,6%	99,4%

Indicatore	ARERA	CDS	Prestazioni Eseguite			Tempo Medio			Livello Compliance CDS		
			2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	40 minuti	72.036	32.837	21.123	5,62	4,41	2,10	81,0%	99,2%	99,9%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	10 minuti	72.036	32.837	21.123	5,62	4,41	2,10	-	-	-
Servizio Telefonico: Tempo medio di attesa (TMA)	240 secondi	180 secondi	250.029	304.712	385.800	143	150	112	-	-	-
Servizio Telefonico: Accessibilità (AS)	90%	90%	8.679.600	8.301.600	8.079.051	-	-	-	100%	100%	100%
Servizio Telefonico: Livello di servizio (LS)	80%	85%	250.029	304.712	385.800	-	-	-	92,8%	90,7%	90,8%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	120 secondi	90 secondi	120.993	106.195	104.084	43,39	45,79	37,85	97%	94,6%	96,8%
Tempo massimo emissione fattura	45 gg solari	45 gg solari	1.673.276	1.684.562	1.684.246	2,01	1,78	0,91	100%	100,0%	100,0%
Periodicità fatturazione per consumi medi <= 100mc	min. 2 annue	min. 2 annue	195.260	206.660	200.255	-	-	-	100%	100,0%	100,0%
Periodicità fatturazione per consumi medi 101-1000mc	min. 3 annue	min. 3 annue	173.139	167.582	173.601	-	-	-	100%	99,9%	100,0%
Periodicità fatturazione per consumi medi 1001-3000mc	min. 4 annue	min. 4 annue	2.479	2.422	2.275	-	-	-	91%	97,9%	97,4%
Periodicità fatturazione per consumi medi > 3000mc	min. 6 annue	min. 6 annue	1.243	1.343	1.347	-	-	-	82%	83,5%	85,0%

13.3 CUSTOMER SATISFACTION

I risultati dell'attività di servizio, assistenza ed informazione nei confronti dell'utenza sono rilevati in termini di "soddisfazione dell'utente" attraverso una politica di ascolto mediante indagini semestrali di Customer Satisfaction, attraverso le quali Publiacqua misura e confronta attese e percezioni della qualità del servizio ricevuto. Nel 2021 il sistema di rilevazione è stato effettuato mediante interviste telefoniche (C.A.T.I.) o questionari online (C.A.W.I.), mystery call e mystery visit, coinvolgendo complessivamente circa 3.500 campioni rappresentativi di utenti utilizzatori dei servizi di Publiacqua, attraverso i seguenti indici principali: aspetti tecnici del servizio, fatturazione, rapporto qualità-prezzo, segnalazione guasti ed interventi, qualità dell'acqua, call center, sportelli.

Tab. n. 30 – GRI 102-44. Customer satisfaction

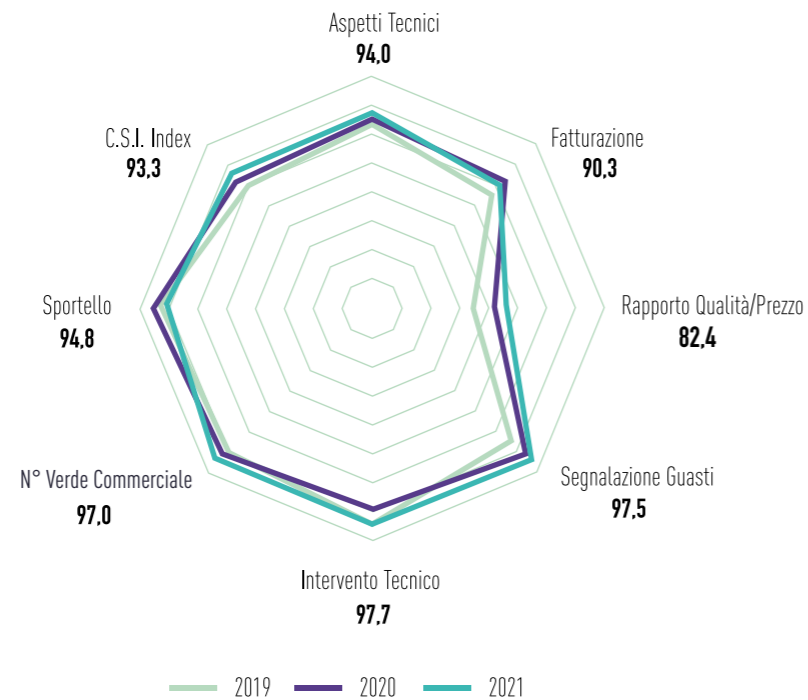
	2019	2020	2021
Aspetti Tecnici	92,4	93,0	94,0
Fatturazione	88,2	91,5	90,3
Rapporto Qualità/Prezzo	76,9	80,5	82,4
Segnalazione Guasti	93,3	96,3	97,5
Intervento Tecnico	97,5	95,5	97,7
N° verde Commerciale	94,0	95,0	97,0
Sportello	96,0	96,5	94,8
Giudizio Overall	88,0	91,0	92,4
<b>C.S.I. Index</b>	<b>90,1</b>	<b>91,7</b>	<b>93,3</b>

\* criterio di calcolo: per ciascuna annualità è stata calcolata la media aritmetica tra la rilevazione del 1° e del 2° semestre (rif. Customer Journey)

Il valore dell'indice medio di CSI (Customer Satisfaction Index) rilevato nelle due indagini semestrali risulta essere pari al 93,3%, confermando la crescita progressiva rispetto ai CSI medi delle annualità precedenti. L'83,8% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo sulla qualità dell'acqua erogata e quasi il 61% dichiara di bere (regolarmente e/o saltuariamente) acqua del rubinetto. Il valore dell'indice medio della Soddisfazione Overall (misurato su una scala da 1 a 10) - il cosiddetto "giudizio di pancia" - che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, nel 2021 risulta essere pari al 92,4%, con un incremento di un punto e mezzo percentuale rispetto al 2020.



**Customer Satisfaction 2019 - 2021**



**13.4 I SERVIZI ALL'UTENZA**

**Uffici al pubblico**

Gli uffici al pubblico presenti sul territorio gestito sono 4: Firenze, Pistoia, Prato, San Giovanni Valdarno. Nel 2021 a decorrere dal mese di agosto l'orario di apertura è stato portato a 48 ore settimanali (08:30-17:30 dal lunedì al giovedì; 08:30-16:30 il venerdì; 08:30-12:30 il sabato) per agevolare la generalità degli utenti nel fruire del servizio senza interferenze con i propri orari di lavoro. Questo orario di apertura supera di quattro ore quanto previsto dallo standard della delibera ARERA 655/2015. In ogni ufficio al pubblico è presente un operatore di accoglienza per assistere ed indirizzare gli utenti verso la modalità più rapida per soddisfare le proprie esigenze, consentendo anche di evitare attese inutili all'utente nei casi di documentazione mancante per lo svolgimento delle pratiche richieste. È inoltre attiva un'App elimina-code, che consente di verificare l'affluenza prima di prenotare. Nel 2021 hanno fruito degli uffici al pubblico oltre 21 mila utenti con un tempo di attesa medio di 2' e 10". Nel corso del 2021 le azioni di contenimento alla diffusione della pandemia hanno obbligato una gestione degli stessi che seguisse l'evoluzione della diffusione della malattia nella nostra regione e nel territorio servito, determinando alternanza tra periodi di chiusura totale, apertura su appuntamento o, in particolare nel periodo estivo, apertura normale ma con accessi tutelati e garantiti dai protocolli sanitari.

**Call center e assistenza telefonica**

Lo sportello telefonico commerciale (gratuito da numero fisso chiamando l'800 238238 oppure da cellulare chiamando il numero 055 051 8080) consente agli utenti lo svolgimento di tutte le pratiche e di tutte le richieste di informazioni senza esclusioni, rappresentando una completa alternativa agli uffici al pubblico territoriali. 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 corso del 2021 la linea telefonica commerciale ha ricevuto complessivamente 385.800 contatti, con un incremento di oltre il 26% rispetto al 2020, in buona parte motivato dalle misure di riduzione delle aperture degli sportelli al pubblico a seguito degli interventi di contenimento della emergenza pandemica. Il tempo medio di attesa (comprensivo dei messaggi informativi preregistrati precedenti alla richiesta di parlare con un operatore) è stato di 1 minuto e 52 secondi.

Complessivamente i contatti dell'utenza tramite i canali sportelli e call center sono stati 406.923, con un incremento di oltre il 26% rispetto al 2019 (ultimo anno pre-pandemia)

Il Verde Guasti (800 314314) è il servizio attivo 24h su 24 a disposizione di cittadini ed utenti per la segnalazione di guasti e criticità inerenti il servizio. Nel corso del 2021 sono state ricevute oltre 104 mila telefonate con un tempo medio di attesa lordo di 38 secondi.

Tab. n. 31 – GRI 102-6; Contatti inbound e outbound con l'utenza

		2019	2020	2021
<b>INBOUND</b>	Call Center	218.857	206.939	291.776
	Sportello	59.384	46.913	28.996
	Canali Asincroni	151.674	162.636	188.550
<b>OUTBOUND</b>	Call Center	11	13	10
	Sportello	15.778	6.956	18.087
	Canali Asincroni	393.137	436.867	617.589

**Servizi Online**

Mediante l'utilizzo dei canali digitali è possibile per gli utenti gestire globalmente il rapporto con Publiacqua, senza limitazioni di orario e vincoli logistici, contribuendo ad azzerare la documentazione cartacea relativa ai processi.

La piattaforma MyPubliacqua è sviluppata su tre canali principali:

- 1) Sportello Online accessibile da Web utilizzando un PC Desktop, Smartphone o Tablet
- 2) App Mobile per sistemi operativi iOS e Android
- 3) ChatBot per piattaforma Telegram (App eWeb)

L'utente può gestire in via telematica le proprie utenze, visionare i dati dei contratti, l'elenco delle fatture emesse, pagare le bollette online e decidere di riceverle in formato digitale tramite email, avanzare reclami o richieste di informazioni. Fin dalla sua attivazione, oltre a tali servizi è stato possibile concludere direttamente via web le principali operazioni contrattuali. Ad oggi sono state rese disponibili via web, senza la necessità di ulteriori passaggi, buona parte delle tipologie di richiesta di prestazione (preventivo per allacciamento, domiciliazione bancaria o postale, rateizzazioni, cessazioni, variazioni anagrafiche contrattuali, attivazione assicurazione perdite occulte, segnalazione guasti). Al 31/12/2021 risultano registrati su MyPubliacqua 93.221 utenze attive.

**Sportello Digitale**

A maggio 2021 è stato attivato il nuovo servizio di Sportello Digitale. Questo servizio consente all'utente di scegliere online un appuntamento con un operatore e di effettuare il contatto mediante videochiamata. Nel corso della videochiamata possono essere svolte tutte le attività già espletabili presso lo sportello fisico (ad esclusione, per il momento, del solo pagamento delle fatture) senza che l'utente debba spostarsi da casa o da altro luogo in cui si trova. Nel corso del 2021 sono stati richiesti 527 appuntamenti con videochiamata. Tale servizio si è rilevato particolarmente utile nella fase di chiusura degli sportelli causa pandemia.

**Obiettivo riduzione dell'utilizzo della carta**

1. Dalla fine del 2020 è stata attivata la modalità di voltura online, e poco dopo la modalità di subentro online, che consentono all'utente, sia per via telefonica che a sportello di verificare ed accettare le norme contrattuali senza la necessità di stampare in forma cartacea il contratto di fornitura. Nel corso del 2021 circa il 75% dei contratti totali (20.136 su 26.767) sono stati stipulati in digitale senza l'utilizzo di carta.
2. Publiacqua è inoltre impegnata nella promozione dell'utilizzo della bolletta web, che permette il recapito delle bollette in formato esclusivamente digitale. Nel corso del 2021 il numero delle utenze web è aumentato di oltre il 30%, passando da 36.000 a 48.000 (con una stima di circa 168 mila bollette inviate in formato non cartaceo). Per incentivare l'utenza alla attivazione della bolletta web, alla fine del 2021 è stato promosso un concorso a premi, che dispiegherà il suo effetto promozionale nel corso del 2022.

**Altri servizi nei confronti dell'utenza**

Oltre a tali servizi Publiacqua ha continuato ad utilizzare gli ormai consolidati servizi all'utenza:

- 1) sezione dedicata sul sito [www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it) dove l'utente, digitando il proprio indirizzo, può verificare la qualità dell'acqua erogata;
- 2) chat dedicata agli utenti audiolesi (attivabile mediante lo sportello digitale);
- 3) attività di phone collections rivolta agli utenti morosi. Il cliente non in regola con i pagamenti, che non ha provveduto né dopo il sollecito bonario, né dopo la lettera di messa in mora, viene contattato telefonicamente prima della chiusura/limitazione del contatore;
- 4) assicurazione per le perdite occulte sull'impianto interno a fronte di un costo annuo molto contenuto;

5) promozione della singolarizzazione dell'utenza la quale prevede, ove realizzabile, l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità privata e un di contatore a carico del condominio, in modo da misurare le differenze dei consumi dei singoli contatori.

**Customer Knowledge**

Nel corso del 2020 è stata attivata una nuova funzione al fine di rendere più efficiente l'aggiornamento del data base utenti, riducendo gli scarti di fatturazione (tema particolarmente rilevante dal momento in cui è stata generalizzata la fatturazione elettronica) e migliorando la capacità di erogare in modo puntuale le prestazioni agli utenti in termini di letture effettive e della corretta fatturazione. Per adempiere alla delibera ARERA 665/2017 (TICSI) è stato necessario un censimento puntuale del numero dei componenti nucleo familiare. A tale proposito sono state stipulate convenzioni approvate dall'Autorità Territoriali con le Amministrazioni Comunali per reperire i dati necessari. La collaborazione con le Amministrazioni Comunali ha consentito di aggiornare in modo preciso il numero dei componenti del nucleo familiare per tutte le utenze con tariffa domestico residente. Questo aggiornamento è stato effettuato anche per le utenze condominiali. Questa importante attività ha permesso di applicare correttamente le fasce agevolate previste per la tariffa domestico residente, a decorrere dal 1 gennaio 2022, così come disposto dal TICSI. Attività importante che viene effettuata sistematicamente è l'allineamento della tariffa agli utenti nei casi di entrata in funzione dei nuovi impianti di depurazione e delle nuove reti fognarie, nonché il monitoraggio costante dell'andamento dei volumi erogati.

**13.5 SISTEMI DI LETTURA: METER READING E AUTOLETTURE**

Il sistema di Meter Reading Mobile, nell'ottica di rendere ancora più efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, si pone l'obiettivo di ridurre il rischio di errori e di avvisare immediatamente l'utente della probabile presenza di una perdita occulta, inviando al sistema informatico centrale i dati relativi alle letture che risultano in linea con i parametri di riferimento. Nel caso in cui le letture producano un consumo non in linea con i parametri previsti per l'utenza, il sistema genera un segnale di allarme.

Per adempiere a quanto previsto dalla delibera 218/2016 di ARERA, in merito ai contatori inaccessibili o parzialmente accessibili, Publiacqua in caso di fallimento del primo "giro" di lettura, concorda con l'utente un nuovo appuntamento e, nel caso di secondo fallimento viene emesso un ordine di controllo eseguito direttamente da personale interno oppure da ditte lettriste. Nei casi manifesti di impossibilità di acquisizione della lettura effettiva, trascorso un anno, è inviata richiesta formale di comunicazione della lettura all'utente.

L'emergenza Covid-19 ha reso necessaria anche una sostanziale riformulazione dei protocolli di sicurezza relativi alle procedure di lettura contatori. Nel caso di contatore non accessibile situato in casa, l'operatore lettrista si reca fisicamente sul posto ma chiede la collaborazione dell'utente a fotografare il contatore/rilevare la lettura, onde evitare l'accesso all'interno dell'abitazione.

Publiacqua incentiva l'autolettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti. La lettura può essere comunicata attraverso la cartolina lasciata dal lettrista, oppure mediante web, telefono, sms. Nel 2021 le autoletture sono state 98.430.

Durante il 2021 è proseguita la campagna pluriennale di sostituzione massiva dei vecchi misuratori (un investimento complessivo di circa 28 mln di euro) con contatori MID (Measurement Instrument Directive), con l'obiettivo di ridurre il fenomeno delle cosiddette perdite apparenti della risorsa derivanti dagli errori di misurazione dei contatori di utenza finale. Con i 38.625 contatori di utenza sostituiti nel corso del 2021, circa il 94% dei misuratori totali ha adesso un'età di esercizio inferiore ai 10 anni.

**13.6 MODALITA' DI PAGAMENTO E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI**

Anche se i pagamenti tramite posta, insieme al bonifico ed alla domiciliazione bancaria, rimangono le modalità principali, Publiacqua in questi anni ha attivato strumenti diversificati con l'obiettivo di agevolare l'utenza nel pagamento. Presso gli uffici al pubblico, ogni operatore di sportello ha a sua disposizione un POS per permettere all'utente di pagare direttamente al momento della gestione della pratica. I pagamenti possono essere effettuati anche presso i punti abilitati PuntoLis e Mooney, nei punti vendita Coop, mediante i canali PagoPA, Postepay e attraverso il sito on line, sia con carta di credito che con bancomat. Nel corso del 2021 è stato attivato un nuovo canale di pagamento via web mediante BancomatPay.

**Tab. n. 32 – GRI 102-6. Ripartizione modalità pagamento sul totale pagato (%)**

	2019	2020	2021
assegno/datavoice	0,0%	0,0%	2,4%
bollettini postali	21,9%	22,8%	25,1%
bonifici	50,6%	49,2%	43,1%
carta di credito (online)	0,9%	1,0%	1,2%
RID	23,0%	24,2%	2,8%
coop/lottoautomatica	3,4%	2,8%	25,4%
sportelli	0,2%	0,0%	0,0%

**Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie**

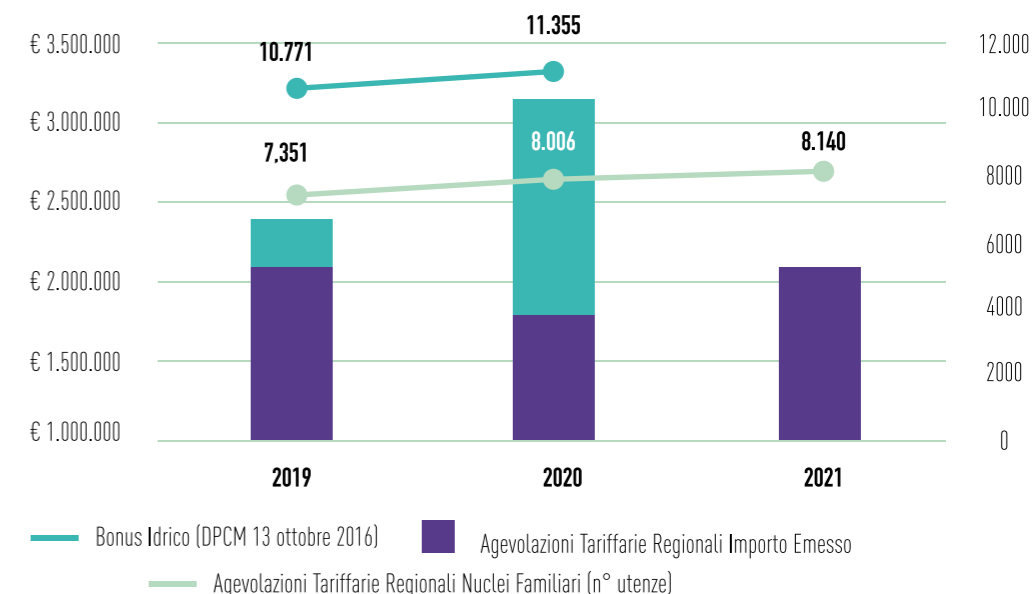
Con la delibera 897/2017 ARERA aveva introdotto il Bonus Idrico Sociale per le utenze domestiche residenti in documentato stato di disagio socio-economico, prevedendo un'agevolazione pari all'equivalente del costo di 50 litri di acqua al giorno per componente del nucleo familiare. Dal 2020 l'Autorità (con Delibera 03/2020) aveva poi stabilito che ai fini della quantificazione dell'agevolazione fossero considerate le tre tipologie di tariffa ed incrementando la soglia Isee base da 8.107,5€ a 8.265€, così da estendere la platea dei potenziali beneficiari dell'agevolazione. Nel 2021 l'erogazione del Bonus Idrico è stata infine automatizzata, legandola esclusivamente all'autocertificazione ISEE del reddito, con gestione diretta da parte dell'Autorità Nazionale.

Le Agevolazioni Tariffarie Regionali sono invece disciplinate dall'Autorità Idrica Toscana con la creazione di un Fondo di Solidarietà ed il conferimento ai Comuni della competenza per l'individuazione delle "utenze deboli" destinatarie di tale bonus mediante appositi bandi e la disposizione di specifiche graduatorie su base Isee. Nel 2021 sono stati riconosciuti oltre 2.178 euro di agevolazione a 8.140 nuclei familiari.

**Tab. n. 33 – GRI 102-6. Agevolazioni Tariffarie<sup>14</sup>**

	2019	2020	2021	
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari (n° utenze)	7.351	8.006	8.140
	Importo emesso	€ 2.075.509	€ 1.852.282	€ 2.178.028
Bonus Idrico (DPCM 13 ottobre 2016)	Nuclei Familiari (n° utenze)	10.771	11.355	-
	Importo emesso	€ 256.111	€ 1.225.591	-

**Agevolazioni tariffarie 2019 - 2021**



**13.7 SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA**

**Sistemi a tutela dell'utenza: gestione della morosità**

Publiacqua determina le sue politiche di gestione del credito in funzione del necessario equilibrio economico-finanziario. L'obiettivo del contenimento della morosità corrisponde ad una duplice necessità: ridurre i costi operativi nell'erogazione del servizio e garantire l'applicazione di principi di imparzialità e perequazione nei confronti dell'intera utenza. I tassi di insoluto rilevati rientrano ampiamente nei range espressi dai benchmark del settore; nel corso del 2021 il tasso di unpaid (calcolato secondo i criteri stabiliti da AIT) è risultato pari all'1,59%.

Il coordinamento delle politiche di gestione del credito con l'applicazione delle normative di sostegno alle utenze deboli, garantisce a tutti gli utenti, indipendentemente dalle condizioni economico-sociali, il diritto di accesso all'acqua, così come sancito dagli organismi sovranazionali. Publiacqua - impegnata costantemente nella tempestiva applicazione delle normative riguardanti standard migliorativi nell'erogazione del servizio - nei casi in cui ne sussistano i presupposti, dal 2016 applica alle utenze domestiche residenti la riduzione del flusso in luogo della sospensione del servizio. Particolare attenzione infine è posta nei confronti della cosiddetta attività di recupero crediti in fase stragiudiziale, mediante il contatto diretto con

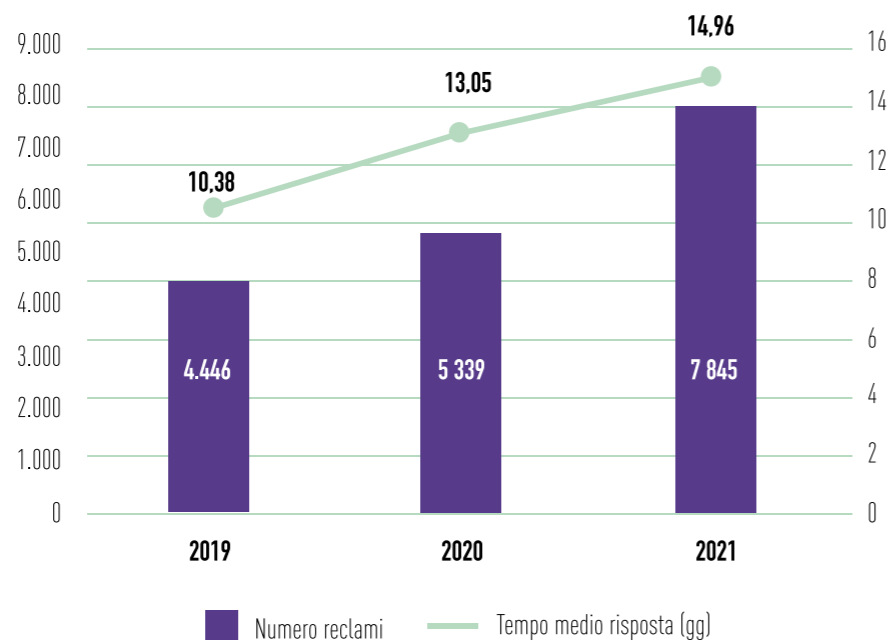
<sup>14</sup> Al momento della redazione del presente bilancio ARERA non ha ancora comunicato al gestore il valore economico del Bonus Idrico 2021 riconosciuto ed il numero delle utenze beneficiarie.

L'utenza interessata ed una verifica della sua situazione patrimoniale, finalizzate, ove possibile, ad una risoluzione bonaria dell'attività di recupero del credito.

**Sistemi a tutela dell'utenza: i reclami**

Tutti i reclami sono gestiti da Publiacqua secondo i principi e le prescrizioni definite nella Carta del Servizio e dal RQSII di ARERA. L'utente può presentare il reclamo attraverso tutti i canali fisici e digitali predisposti da Publiacqua. La gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione è affidata in via centralizzata all'ufficio Reclami e Richieste Scritte, all'interno della struttura Customer Care, consentendo una presa in carico personalizzata rispetto alle esigenze dell'utente.

**Reclami  
2019 - 2021**



Nel corso del 2021 si è registrato un significativo incremento (circa il 46%) dei reclami ricevuti rispetto all'esercizio precedente. Tale incremento, che risulta ancora più significativo rispetto all'anno 2019, è motivato dal concorso di più fattori. In primis le restrizioni rese necessarie per il Covid-19 hanno indotto ad un maggior ricorso dei canali di contatto asincroni, trasformando di fatto in reclamo scritto molte contestazioni che avrebbero potuto essere risolte direttamente dagli operatori degli uffici al pubblico. Inoltre, la maggiore consapevolezza dell'utente sulla normativa del settore idrico e sugli strumenti di tutela gratuiti/stragiudiziali messi in campo dalle Autorità d'Ambito e la semplicità di accesso al reclamo, mediante strumenti digitali (canale mail e PEC ormai intorno al 90% delle richieste). Infine, l'introduzione di nuovi strumenti deliberativi hanno contribuito ad aumentare i cd. «motivi di interazione» tra utente e Gestore (a titolo esemplificativo l'implementazione della fatturazione elettronica, l'aggiornamento delle articolazioni tariffarie, la completa attuazione del TICS). Nonostante questo significativo incremento, il tempo medio di risposta è stato di circa 15 giorni con una percentuale di rispetto dello standard della CdS superiore al 99%.

Tab. n. 34 – GRI 102-43. Reclami

	Numero Reclami	Tempo medio risposta (gg)
2017	7.196	14,88
2018	6.302	15,01
2019	4.446	10,38
2020	5.339	13,05
2021	7.845	14,96

Tutti i reclami sono gestiti e monitorati mediante un sistema informatico integrato che traccia data di ricezione del reclamo e tempo di evasione della risposta scritta, in piena trasparenza per l'utente e in conformità di quanto previsto dalla normativa. A prescindere dall'esigenza di rispetto della regolazione sulla qualità contrattuale del servizio, Publiacqua intende il reclamo come uno strategico canale di relazione con l'utente, diretto a rilevare il proprio livello reputazionale ed il sentiment da parte dell'utenza. In tale ottica le analisi delle motivazioni dei reclami, unitamente alla Value Stream Map e alla Customer Journey Map, si rivelano utili strumenti per la pianificazione di potenziali azioni di miglioramento.

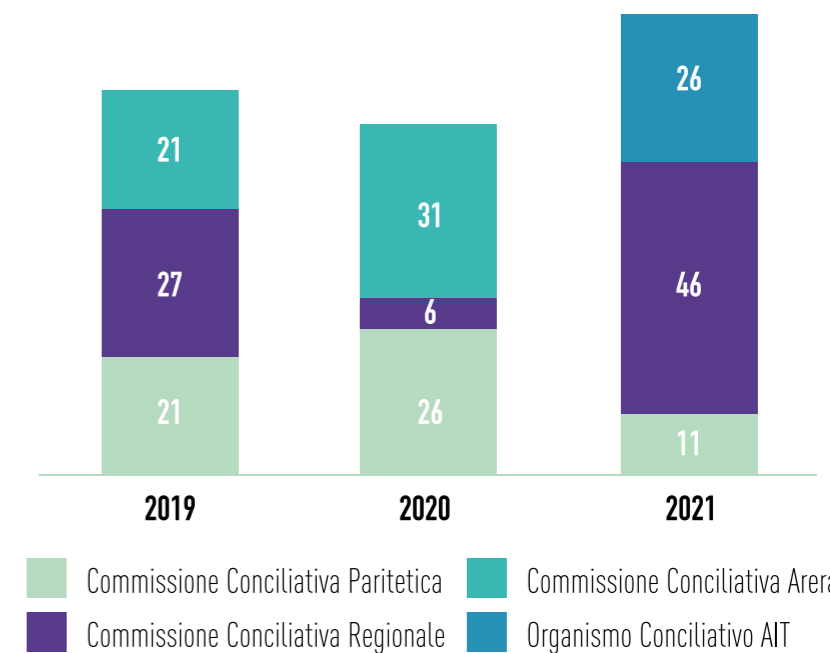
**Sistemi a tutela dell'utenza: Conciliazione e rapporti con le associazioni consumatori**

Sono istituite a tutela dell'utente una serie di procedure strutturate su due macro livelli. Un primo livello è rappresentato dall'insieme delle procedure interne attraverso le quali sono gestiti reclami, disservizi, suggerimenti ed informazioni. Un secondo livello è costituito dalle procedure conciliative, attivabile laddove l'utente finale non ritenga corretta o soddisfacente la risposta del Gestore al suo reclamo, oppure nel caso di una mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione dello stesso. Organismi di conciliazione sono istituiti sia presso l'autorità regionale che presso quella nazionale. Gli utenti possono scegliere liberamente a quale dei due rivolgersi.

- 1) **Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano (AIT):** a decorrere dal giugno 2021 ha sostituito le due precedenti modalità di conciliazione (Commissione Conciliativa Paritetica e Commissione Conciliativa Regionale), uniformando le procedure conciliative per tutti i gestori toscani. Prevede la presenza dell'utente o di un suo rappresentante, del Difensore Civico regionale e del Gestore. Le funzioni di Segreteria sono svolte dalla struttura di AIT e la procedura conciliativa è svolta integralmente online.
- 2) **Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA),** operante sin dal 2018 (deliberazioni 55/2018 e 142/2019) è attivabile dall'utente a seguito di un reclamo inviato al Gestore la cui risposta sia stata ritenuta insoddisfacente. Anche in questo caso la relativa procedura si svolge on-line, dalla presentazione dell'istanza allo svolgimento degli incontri in "stanze virtuali", sino alla definizione della controversia mediante accordo fra le parti. I principi di terzietà e neutralità a beneficio dell'utente sono garantiti dalla presenza di un conciliatore esperto in mediazione e regolazione di settore.

Tutte le procedure di conciliazione sono completamente gratuite (non precludendo all'utente, in caso di mancato accordo, di adire alla tutela giudiziaria) ed interrompono automaticamente eventuali azione di recupero crediti in essere. Il tempo medio di definizione e conclusione della conciliazione è di circa due mesi. Nel 2021 sono state concluse con accordo 69 istanze su 74 complessivamente completate.

**Commissioni  
Conciliative  
2019 - 2021  
Istanze ricevute**



Tab. n. 35 – GRI 102-43. Commissioni Conciliative

	2019	2020	2021
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	21	26	11
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ammesse	21	24	11
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze non ammesse	0	2	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze archiviate*	0	0	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse con accordo	33	23	12
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse senza accordo	1	0	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: pendenti da esaminare	0	1	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ricevute	27	6	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ammesse	27	7	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze non ammesse	0	1	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze archiviate*	3	0	5
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse con accordo	25	2	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse senza accordo	2	0	0
Commissioni Conciliativa Regionale: pendenti da esaminare	2	5	0
Organismo Conciliativo AIT: istanze ricevute	-	-	26
Organismo Conciliativo AIT: istanze ammesse	-	-	26
Organismo Conciliativo AIT: istanze non ammesse	-	-	0
Organismo Conciliativo AIT: istanze archiviate*	-	-	2
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse con accordo	-	-	21
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse senza accordo	-	-	1
Organismo Conciliativo AIT: pendenti da esaminare	-	-	2
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	21	31	46
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ammesse	21	32	46
Commissioni Conciliativa Arera: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze archiviate*	0	0	1
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse con accordo	10	24	36
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse senza accordo	9	5	4
Commissioni Conciliativa Arera: pendenti da esaminare	2	3	8

\* risolte dal Gestore prima della conciliazione

## 14 GESTIONE DEL CONTENZIOSO

103 307-1 419-1

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, le quali vengono gestite direttamente dall'Ufficio Risorse Umane, di concerto con l'Amministratore Delegato e per le cause aventi ad oggetto materie del tutto specialistiche e che risultino pendenti innanzi alla Corte di Cassazione.

### Contenzioso Civile

Il contenzioso civile rappresenta, per dimensione, la componente più significativa dell'attività giudiziale globale.

Al 31 dicembre 2021 il numero di cause civili e amministrative in gestione all'ufficio legale si attesta sull'ordine di 343 cause aperte o in corso. Oltre al contenzioso ordinario civile, l'Ufficio Legale svolge anche attività di recupero crediti giudiziale: al 01/01/2021 le azioni in corso erano circa 1.328, nel corso del 2021 ne sono state attivate circa 480 nuove e definite circa 650.

Il numero di atti annuale complessivo, per la gestione di questa specifica attività, è stato di circa 563 atti monitori, 473 atti di precetto, 170 pignoramenti presso terzi, per un totale che si attesta intorno ai 1.206 atti annuali.

Appena il 3% del contenzioso civile ordinario instauratosi nel 2021 è stato gestito esternamente.

I contenziosi vengono affidati a legali esterni nei seguenti casi:

- Contenziosi che hanno ad oggetto una richiesta danni con sinistro aperto presso la compagnia assicurativa e con accertata responsabilità di Publiacqua nella causazione del danno: nel qual caso sarà la stessa compagnia a nominare un legale che gestirà il sinistro in nome e per conto di Publiacqua;
- Contenziosi che richiedono competenze altamente specialistiche: l'Ufficio Legale affida il contenzioso ad un legale esterno, esperto nella materia oggetto di causa, scelto tra quelli presenti nell'apposito elenco di legali, che viene aggiornato annualmente dall'Ufficio Legale in relazione alle candidature che pervengono;
- Contenziosi che vengano incardinati innanzi alle Autorità Superiori quali Corte di Cassazione e/o Tribunale Superiore delle Acque Pubbliche poiché, in entrambi i casi, è richiesto che la parte sia assistita da un legale iscritto all'interno dell'albo degli Avvocati Cassazionisti.

### Contenzioso Amministrativo e Penale

Nel 2021 Publiacqua è stata convenuta innanzi ad un Tribunale Amministrativo Regionale in quattro- occasioni ed in via indiretta, quale soggetto controinteressato rispetto all'atto impugnato. Publiacqua non si è costituita in giudizio in due dei procedimenti suddetti, poiché la sua posizione, rispetto agli atti impugnati emessi da altri Enti, è quella di un soggetto terzo imparziale.

Durante l'anno Publiacqua non è stata coinvolta in alcun procedimento penale per responsabilità diretta ex D.Lgs 231/01.

### Contenzioso Ambientale

Una parte del contenzioso civile di Publiacqua concerne cause di opposizione a sanzioni amministrative in materia ambientale, riguardo alle quali è competente il Tribunale.

Nel corso del 2021, sono stati instaurati dieci contenziosi di questa tipologia, come opposizioni avverso nuove sanzioni. Nel corso dell'anno risultano pagate nove sanzioni di natura ambientale.

Tab. 36 – 307-1. Contenziosi

	2019	2020	2021
cause civili e amministrative aperte e in corso al 31.12 (totali)	261	287	322
accertamenti tecnici preventivi (dal 01.01 al 31.12)	11	7	9
altro (dal 01.01 al 31.12)	13	11	19
ambientali (dal 01.01 al 31.12)	2	7	10
azioni di risarcimento danni (dal 01.01 al 31.12)	52	39	27
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti (dal 01.01 al 31.12)	17	35	33
totali (dal 01.01 al 31.12)	95	99	98
variazione %	20,3%	4,2%	-1,0%

Tab. 37 – 307-1. Contenziosi Ambientali

	2019	2020	2021
Verbali di contestazione violazioni amm.ve in materia ambientale	13	13	10
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	6	22	20
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	€ 36.906	€ 80.622	€ 77.521
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	4	11	9
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	€ 12.801	€ 33.561	€ 22.077

## 15 AMBIENTE

103

307-1

302-4

305-1

305-2

306-2

Per Publiacqua l'ambiente rappresenta un elemento da preservare e tutelare attraverso iniziative che assicurino la salvaguardia della risorsa, l'efficientamento energetico, il contenimento delle emissioni ed il corretto trattamento e smaltimento dei rifiuti. L'U.O. Gestione Operativa è responsabile delle attività volte alla salvaguardia della risorsa ed alla gestione dei consumi energetici, delle emissioni e della quantità di rifiuti prodotti. La Società, che ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015, si impegna ad effettuare le verifiche necessarie al fine di garantire il rispetto di quanto previsto dallo stesso Sistema di Gestione.

### 15.1 UTILIZZO DI PRODOTTI CHIMICI E REAGENTI

L'utilizzo di prodotti chimici è necessario per la produzione di acqua potabile e per il trattamento delle acque reflue, nel rispetto delle normative di riferimento. Publiacqua promuove la continua ottimizzazione del loro utilizzo al fine di ridurre i costi di esercizio e gli impatti ambientali. Il consumo dei prodotti chimici (sia nella fase di produzione di acqua potabile, sia nella fase di depurazione) risulta fortemente influenzato dai volumi di acqua trattata e dalle condizioni meteorologiche associate al periodo di produzione. L'utilizzo di queste sostanze nei processi di potabilizzazione è infatti condizionato dal fatto che oltre il 60% dei volumi captati deriva da acque superficiali (fiumi) e risulta correlato alla stagionalità e all'afflusso di materiale inerte nei corsi d'acqua a seguito di precipitazioni con conseguente incremento nell'uso di flocculante e agenti ossidanti/disinfettanti. Nel corso del 2021 i consumi di flocculante per i processi di potabilizzazione sono stati leggermente inferiori rispetto all'esercizio 2020 e questo si deve al processo di miglioramento del macroindicatore M1 di Qualità Tecnica ARERA oltre che ad una stagione autunnale poco piovosa con conseguente riduzione degli eventi di torbidità del fiume Arno. Il tutto si deve inserire in un contesto di aumento dei volumi erogati nei mesi di novembre e dicembre (dato ad oggi stimato), per una probabile ripresa delle attività in una fase di riduzione della pandemia.

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 Macroindicatore M6 di Qualità Tecnica ARERA.

Tab. 38 – 301-1. Consumo prodotti chimici per la produzione di acqua potabile

	2019	2020	2021
	ton	ton	ton
Acido fosforico	16	13	17,6
Acido acetico	126	113	112,4
Acido cloridrico	378	403	401,9
Acido solforico	565	523	608,5
Anidride Carbonica	804	634	648,5
Carbone*	0	150	0,0
Cloruro ferroso	30	45	36,8
Coagulante (flocculante)	5.818	5.055	5.027,9
Ossigeno	37	90	75,7
Purate	353	349	413,9
Sodio clorito	351	347	348,9
Sodio idrossido	0	1	0,6
Sodio ipoclorito	1.384	1.117	1.097,3

<sup>15</sup> Soluzione di acqua ossigenata e sodio.

Nel corso dell'esercizio 2021 per le attività di processo è stato utilizzato carbone "rigenerato" per complessive 783,77 tonnellate (170 tonnellate nel 2020).

Tab. 39 – 301-1. Consumo prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue

	2019	2020	2021
	ton	ton	ton
Antischiuma	15	13	12,2
Calce idrata	530	527	692,6
Flocculante (policloruro di alluminio)	4.354	4.382	4.150,7
Ipcloclorito di Sodio	70	61	63,7
Polielettrolita	378	289	307,1
Cloruro ferroso	nd	16	5,0
Acido acetico	524	712	684,3
Acido citrico	3	8	5,0

## 15.2 GESTIONE RIFIUTI E FANGHI

103

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. Nell'attività di gestione dei rifiuti prodotti l'Azienda si pone come obiettivo la massimizzazione degli aspetti ambientali, sanitari, sociali ed economici. Il servizio, inoltre, promuove innovazioni impiantistiche e procedurali al fine di migliorare ed efficientare i processi operativi in un'ottica di prevenzione della produzione dei rifiuti stessi.

Nella gestione dei propri 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, attraverso l'ottenimento della classe A relativamente al macroindicatore M5 che valuta la quantità di fanghi da depurazione conferiti a smaltimento rispetto alla quantità totale di fanghi prodotti, attestando quindi la collocazione di Publiacqua fra le aziende più virtuose del settore in questo ambito. La produzione complessiva di rifiuti nell'anno 2021 è stata di 39.414 tonnellate (+ 2,8% rispetto al 2020), con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi che hanno rappresentato il 99,79% in peso del totale.

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", tipicamente classificati come non pericolosi. La produzione complessiva dei rifiuti di processo (fanghi di depurazione, fanghi di potabilizzazione, carbone attivo esausto, vaglio e sabbie) nel 2021 ammonta complessivamente a 39.223 tonnellate (di cui 36.107 tonnellate rappresentate da fanghi di processo) pari al 99,7% del quantitativo totale di rifiuti prodotti.

Il valore dei rifiuti pericolosi nel 2021 si attesta a 83,6 tonnellate, ovvero lo 0,21% del totale dei rifiuti prodotti.

La produzione totale di rifiuti è imputabile per quasi il 18% ai processi di potabilizzazione e per quasi l'82% a processi di depurazione.

La produzione di rifiuti risulta difficilmente comprimibile, a causa del progressivo aumento della copertura del servizio, in particolar modo quello di depurazione, e dell'influenza di fattori stagionali contrastanti come ad esempio l'aumento di torbidità nelle risorse di approvvigionamento superficiale. Un confronto sui quantitativi complessivi di rifiuti prodotti durante l'anno 2020 rispetto agli anni passati (-3,8% rispetto al 2019) deve obbligatoriamente tenere in considerazione i potenziali effetti del fenomeno pandemico Covid-19 sull'attività produttiva e, conseguentemente, sulla produzione di rifiuti.

Tab. 40 – 306-2. Quantità di rifiuti prodotti

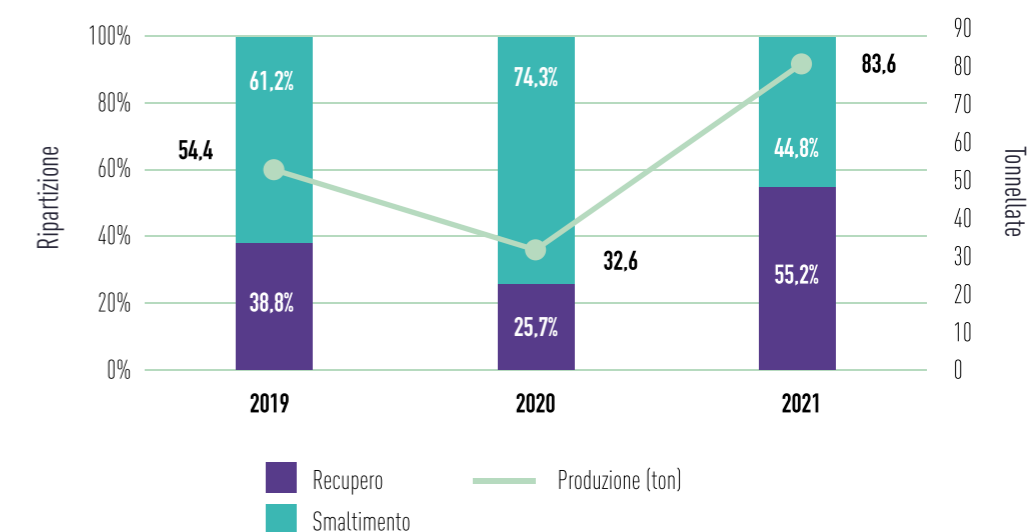
		2019	2020	2021
<b>Rifiuti Pericolosi</b>	ton	54,4	32,6	83,6
% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti	%	0,14%	0,09%	0,21%
<b>Rifiuti Non Pericolosi</b>	ton	39.787	38.295	39.330
% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti	%	99,86%	99,91%	99,79%
<b>Produzione totale rifiuti (pericolosi+non pericolosi)</b>	ton	<b>39.841</b>	<b>38.327</b>	<b>39.414</b>
di cui da processo di depurazione	%	79,0%	78,6%	81,8%
di cui da processo di distribuzione	%	0,002%	0,0%	0,0%
di cui da processo di fognatura	%	0,1%	0,05%	0,0%
di cui da processo di potabilizzazione	%	20,5%	20,4%	17,8%
di cui da altro	%	0,4%	0,9%	0,3%

<b>Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura</b>	ton	<b>39.668</b>	<b>37.956</b>	<b>39.223</b>
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	99,7%	99,1%	99,7%
<b>Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione</b>	ton	<b>8.166</b>	<b>7.830</b>	<b>6.991</b>
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	20,5%	20,4%	17,8%
<b>Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura</b>	ton	<b>31.502</b>	<b>30.126</b>	<b>32.232</b>
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	79,2%	78,7%	82,0%

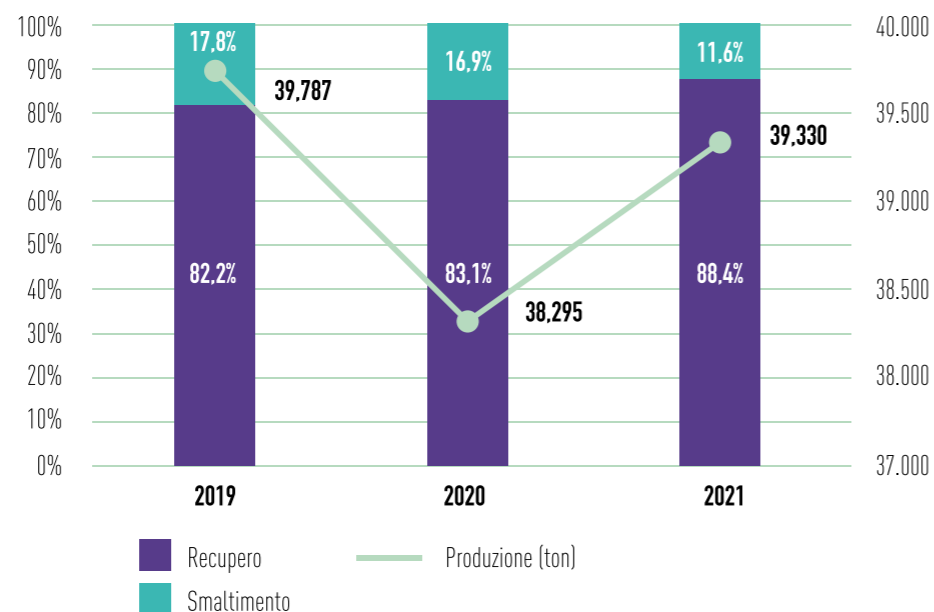
<b>Fanghi produzione totale</b>	ton	<b>37.231</b>	<b>36.264</b>	<b>36.107</b>
<b>Fanghi da processi di potabilizzazione</b>	ton	<b>7.086</b>	<b>7.503</b>	<b>5.234</b>
% su produzione totale fanghi	%	19,0%	20,7%	14,5%
<b>Fanghi da processi di depurazione</b>	ton	<b>30.145</b>	<b>28.761</b>	<b>30.874</b>
% su produzione totale fanghi	%	81,0%	79,3%	85,5%
di cui da depuratore di San Colombano	ton	17.618	14.941	14.787
% San Colombano su totale fanghi da processi depurazione	%	58,4%	51,9%	47,9%
di cui da depuratore di Pistoia Centrale	ton	3.025	2.982	3.016
% Pistoia Centrale su totale fanghi da processi depurazione	%	10,0%	10,4%	9,8%
di cui da depuratore di Rabatta	ton	546	574	628
% Rabatta su totale fanghi da processi depurazione	%	1,8%	2,0%	2,0%

\*dati provenienti da anthea

### Rifiuti pericolosi



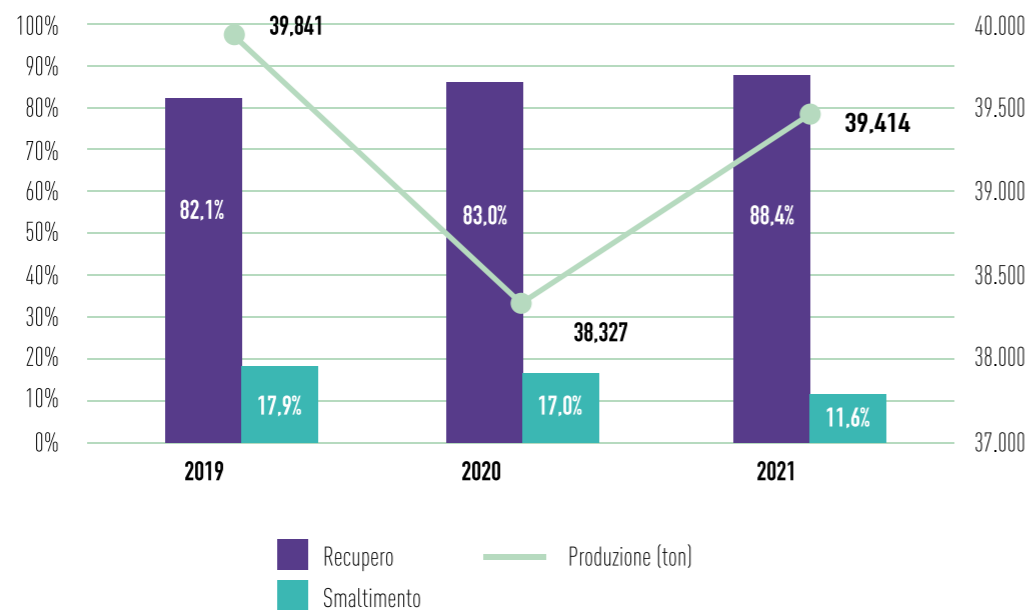
Rifiuti non pericolosi



Tab. 41 – 306-2. Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

	2019		2020		2021	
	ton	%	ton	%	ton	%
<b>Recupero</b>	<b>32.717</b>	<b>82,1%</b>	<b>31.830</b>	<b>83,0%</b>	<b>34.830</b>	<b>88,4%</b>
di cui rifiuti pericolosi	21	0,06%	8,4	0,03%	46,1	0,13%
di cui rifiuti non pericolosi	32.696	99,94%	31.821	99,97%	34.784	99,87%
<b>Smaltimento</b>	<b>7.124</b>	<b>17,9%</b>	<b>6.497</b>	<b>17,0%</b>	<b>4.584</b>	<b>11,6%</b>
di cui rifiuti pericolosi	33	0,5%	24	0,4%	37,5	0,8%
di cui rifiuti non pericolosi	7.091	99,5%	6.473	99,6%	4.546	99,2%
<b>Totale</b>	<b>39.841</b>		<b>38.327</b>		<b>39.414</b>	

Destinazione rifiuti



Tab. 42 – 306-2. Qualità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Categoria recupero/smaltimento	Codici R - D (D.Lgs 152/2006)	2019	2020	2021
Messa in riserva/stoccaggio terzi	R13	22.840	21.171	22.055
Spandimento agricoltura	R10	356	0	30
Recupero energia	R1	0	0	0
Riciclo/recupero di sostanze organiche non utilizzate	R3	8.695	10.534	10.470
Altre categorie	R*	825	125	2.275
<b>Totale Rifiuti Recuperati</b>		<b>32.717</b>	<b>31.830</b>	<b>34.830</b>
Discarica	D1	20	0	0
Trattamento biologico	D8	80	14	33
Trattamento fisico-chimico	D9	2.340	276	313
Deposito preliminare	D15	344	3.875	1.464
Raggruppamento preliminare	D13	4.341	2.216	2.773
Altre categorie	D*	0	117	0
<b>Totale Rifiuti Smaltiti</b>		<b>7.124</b>	<b>6.497</b>	<b>4.584</b>
<b>TOTALI</b>		<b>39.841</b>	<b>38.327</b>	<b>39.414</b>

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.

In data 04/08/2021, dato l'esaurimento del quantitativo stabilito nel precedente contratto, è stato firmato un nuovo contratto "take or pay" con il Consorzio Spurghisti Associati per complessive 56.000 tonnellate da conferirsi nel periodo 04/08/2021 – 31/12/2022.

Nel 2021 l'impianto ha ricevuto complessivamente 73.730 tonnellate.

Rifiuti urbani

Nell'anno 2021 è proseguito il progetto "La raccolta differenziata" col coinvolgimento delle varie sedi Publiacqua e la predisposizione nelle zone comuni dei vari siti delle isole dedicate alla raccolta differenziata. Le sedi operative presso le quali risulta attivo tale servizio sono: - Sedi di Via Villamagna 90, 25 e 39 (palazzina Marcucci) - Magazzino Firenze - Uffici al pubblico di Firenze a Prato -- IDL Aschieto - IDL Rabatta - San Giovanni Valdarno - ITF Case Passerini - ITL San Donnino - IDL San Colombano - DEP Torre - IDL Centrale Pistoia - IDL Seano - Magazzino Firenze - Magazzino Prato.

Con l'obiettivo di massimizzare il recupero dei rifiuti dal maggio 2021 è stato affidato il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento del EER 20.03.99 "mozziconi di sigaretta" alla società Re-Cig Srl, la quale ha brevettato un innovativo metodo di recupero di materiale dal rifiuto in oggetto. Tale tecnologia permette di ricavare dai mozziconi di sigaretta una fibra plastica utilizzabile in vari settori come ad esempio nella realizzazione di montature per occhiali. Al fine di massimizzare la copertura del servizio sono state individuate le sedi operative di Publiacqua interessate dal maggior transito di personale, e presso queste (qualora non fossero già presenti) sono state allestite delle aree fumatori in corrispondenza delle quali Re-Cig ha posizionato i propri raccoglitori di mozziconi detti "Smokers Point" dai quali il rifiuto viene periodicamente prelevato per essere avviato a recupero.

15.3 AUTOMEZZI

102-7

302-1

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nel 2021 dei 366 automezzi aziendali totali circa il 38% è rappresentato da veicoli Euro 6 o con alimentazione a basso impatto ambientale.

Tab. 43 – 102-7; 305-1. Automezzi

	n°	2019		2020		2021	
Automezzi: veicoli di staff e servizi diversi (di cui di totali)	n°	98		106		99	
Automezzi: veicoli operativi (di cui di totali)	n°	261		258		267	
<b>Automezzi: veicoli totali</b>	<b>n°</b>	<b>359</b>		<b>364</b>		<b>366</b>	
Veicoli Euro 0 (di cui di totali)	n°	6	1,7%	4	1,1%	4	1,1%
Veicoli Euro 1 (di cui di totali)	n°	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Veicoli Euro 2 (di cui di totali)	n°	5	1,4%	5	1,4%	5	1,4%
Veicoli Euro 3 (di cui di totali)	n°	16	4,5%	15	4,1%	14	3,8%
Veicoli Euro 4 (di cui di totali)	n°	33	9,2%	31	8,5%	29	8,0%
Veicoli Euro 5 (di cui di totali)	n°	192	53,5%	180	49,5%	173	47,5%
Veicoli Euro 6 (di cui di totali)	n°	104	29,0%	125	34,3%	138	37,9%
Veicoli non classificabili (di cui di totali)	n°	1	0,3%	1	0,3%	0	0,0%
Veicoli a basso impatto ambientale: elettrici (di cui di totali)	n°	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Veicoli a basso impatto ambientale: gpl-metano (di cui di totali)	n°	0		0	0,0%	0	0,0%
Veicoli a basso impatto ambientale: ibridi (di cui di totali)	n°	0		1	0,3%	1	0,3%
Consumi per autotrazione: gasolio	lt.	353.462		349.724		360.131	
Consumi per autotrazione: benzina	lt.	16.404		26.913		26.172	
Km totali automezzi gasolio	km	4.977.925		5.116.041		5.514.444	
Km totali automezzi benzina	km	182.911		328.991		367.708	

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. Normalmente viene utilizzato il biogas autoprodotta dal processo che però, in alcuni casi può non essere sufficiente per soddisfare il fabbisogno termico dei digestori. Si conferma una percentuale superiore al 50% dei fabbisogni industriali di uso depurativo sul quantitativo totale.

Tab. 46 – 302-1. Consumi Energetici per uso industriale

	2019		2020		2021	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Gas Metano	64.541	2.278	84.214	2.971	90.195	3.182

**Emissioni**

Come meglio specificato nel precedente capitolo 6, nel 2021 è proseguito il progetto triennale per la quantificazione e gestione della Carbon Footprint di Publiacqua. Le emissioni totali misurate per l'esercizio 2020 sono risultate pari a 86.153 t CO2e.a., ripartite tra Scope1 (1,5%) Scope2 (43,5%) e Scope3 (55%)<sup>17</sup>.

Per quanto riguarda l'esercizio 2021, per il quale la misurazione della Carbon Footprint è in fase di ultimazione, sono stati misurati gli ambiti Scope1 e Scope2 con il livello di dettaglio riportato nella seguente tabella:

Tab. 47 – 305-1; 305-2. Emissioni (ton di Co2)

	2019	2020	2021
Emissioni CO2 dirette Scope 1: autotrazione	974	989	1.014
Emissioni CO2 dirette Scope 1: depurazione	125	163	175
Emissioni CO2 dirette Scope 1: riscaldamento	128	132	133
Emissioni CO2 Scope 2	43.552	37.486	42.396

**15.4 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI**

Nel 2021 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di circa 106,3 GWh, registrando una riduzione del 2% rispetto all'esercizio 2020. Al raggiungimento del risultato ha concorso in maniera sostanziale la minore quantità di volumi erogati, frutto degli interventi di investimento per l'efficientamento della rete, nonché (seppur in maniera ridotta) degli effetti della pandemia da covid-19. Da una analisi interna relativamente ai volumi di risorsa idrica "recuperata", circa il 70% del risparmio energetico dell'esercizio è stato generato dagli interventi di efficientamento e distrettualizzazione della rete (mentre la parte residuale è attribuibile all'impatto della diffusione pandemica in termini di riduzione dei consumi).

Tab. 44 – 302-1. Consumi di energia elettrica per servizio <sup>16</sup>

	2019			2020			2021		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	238.438	66.233	12.386	228.061	63.350	11.846	213.682	59.356	11.100
Distribuzione	31.061	8.628	1.613	29.733	8.259	1.544	36.997	10.277	1.922
Fognatura	16.591	4.608	862	17.352	4.820	901	15.880	4.411	825
Depurazione	117.545	32.651	6.106	110.582	30.717	5.744	109.735	30.482	5.700
Generale	5.525	1.535	287	4.839	1.344	251	6.239	1.733	324
<b>Totale</b>	<b>409.160</b>	<b>113.655</b>	<b>21.254</b>	<b>390.567</b>	<b>108.491</b>	<b>20.288</b>	<b>382.532</b>	<b>106.259</b>	<b>19.870</b>

Tab. 45 – 302-1. Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

	2019		2020		2021	
	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ
Gas Metano	58.195	2.054	60.429	2.132	60.641	2.139
Gasolio riscaldamento	4.600	175	4.500	172	5.000	191
GPL	1.806	43	1.822	43	1.750	41
Benzina autotrazione	16.404	524	26.913	859	26.172	836
Gasolio autotrazione	353.462	13.483	349.724	13.341	360.131	13.738
<b>Totale</b>	<b>434.467</b>	<b>16.280</b>	<b>443.368</b>	<b>16.547</b>	<b>454.694</b>	<b>16.945</b>

**15.5 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 la Sieve di 0,6 mc/sec. La centrale è costituita da 2 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.

Portata Massima	8 mc/sec
Salto massimo netto	33,00 m
Salto minimo netto	24,00 m
Potenza generatore sincorno Gruppo 1	2.100 kVa = 1.680 kW
Potenza generatore sincorno Gruppo 2	1.000 kVa = 800 kW
Potenza massima erogabile dalla Centrale	2.400 kW

<sup>16</sup> Fattori di conversione: 1 MWh= 3,6 GJ; 1 MWh= 0,187 TEP

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 a effetto serra



Nel 2021 la produzione di energia elettrica complessiva è stata pari a 3.856.469 kWh (con un incremento del 3,9 % rispetto all'esercizio precedente).

Tab. 48 – 302-1. Centrale Idroelettrica Bilancio

	2019		2020		2021	
	Kwh	GJ	Kwh	GJ	Kwh	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	3.629.622	13.067	3.709.538	13.354	3.856.469	13.883
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	3.511.683	12.642	3.570.391	12.853	3.718.137	13.385
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata*	94.089	339	93.040	335	96.711	348

\* voce al netto delle "perdite di processo"

## 16 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

102-7 103 303-1 306-1

La gestione efficiente del sistema idrico integrato rappresenta l'elemento fondamentale per garantire la tutela e la conservazione della risorsa idrica, l'innalzamento del livello di qualità della risorsa stessa ed il miglioramento del sistema idrico in tutte le sue fasi. L'attenzione verso tale tematica risulta determinante per garantire la tutela dell'ambiente di riferimento ed incrementare la soddisfazione degli utenti finali, alla luce sia dello scenario indotto dal mutamento climatico che delle pressioni di natura antropica a cui sono sottoposte le risorse idriche, sotto forma di consumi e inquinamento. Publiacqua è impegnata a garantire alti livelli di qualità di depurazione e potabilizzazione anche attraverso la pianificazione di interventi migliorativi per impianti e reti.

Le principali fasi che costituiscono il ciclo idrico integrato sono:



Con "Servizio Idrico Integrato" (SII) si intende la gestione industriale congiunta, declinata in termini tecnici ed economici industriali, di tre servizi fondamentali per la vita e lo sviluppo del proprio territorio di competenza:

- Acquedotto - fornitura di acqua potabile a: - utenze domestiche; - utenze pubbliche (ad esempio: ospedali, caserme, scuole, stazioni); - utenze commerciali (ad esempio: negozi, alberghi, ristoranti, uffici); - utenze industriali e agricole (nel caso in cui non utilizzino impianti dedicati);
- Fognatura: raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura;
- Depurazione: trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura. La conformazione del ter-

ritorio e la tipologia di acqua disponibile, in prevalenza proveniente da fiumi e laghi, rende la gestione del servizio particolarmente difficoltosa e onerosa, sia in termini di distribuzione che di gestione delle infrastrutture connesse.

Le principali attività su cui il gestore investe le proprie energie per rendere il servizio migliore riguardano:

- 1) Tutela della qualità dell'acqua prodotta e dell'acqua restituita all'ambiente
- 2) Controllo delle perdite di acqua nelle fasi di adduzione e distribuzione
- 3) Riduzione dei consumi energetici per tutte le attività di produzione, distribuzione, raccolta e trattamento acque potabili e acque reflue
- 4) Implementazione dei sistemi di raccolta delle acque reflue e degli impianti di trattamento
- 5) Controllo e riduzione del consumo dei prodotti chimici nei trattamenti delle acque potabili e acque reflue

## 16.1 SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

### Captazione

La fase della captazione coincide con il prelievo delle acque dall'ambiente naturale per essere poi utilizzate ai fini idropotabili. Le principali fonti di approvvigionamento di Publiacqua sono le acque di origine superficiale (fiumi e laghi) e in secondo ordine, quelle di origine sotterranea (sorgenti e pozzi). La società ha come principio cardine la loro tutela dal punto di vista dell'integrità sia qualitativa che quantitativa, e limitando gli emungimenti entro le capacità rigenerative dei bacini stessi. In particolare, per quanto riguarda l'attingimento da acque di superficie (che rappresentano oltre il 60% del totale) viene costantemente rispettato il cosiddetto "deflusso minimo vitale" che, in base alle caratteristiche idrogeologiche e dell'ecosistema, determina la portata massima del prelievo, affinché a valle sia garantita la necessaria quantità d'acqua per l'equilibrio dell'ambiente fluviale.

### Potabilizzazione

Rappresenta il processo, ovvero l'insieme dei processi, di trattamento per rendere le acque prelevate dall'ambiente utilizzabili a scopo idropotabile, cioè destinate al consumo umano (rif. Dlgs. 31/2001). I processi di trattamento risultano particolarmente complessi in quanto la maggior parte della risorsa "captata" da Publiacqua è di origine superficiale e, quindi, con inferiori caratteristiche qualitative rispetto alla captazione di sorgente o di falda. Tali caratteristiche rendono necessari idonei processi di trattamento di tipo fisico, chimico e biologico, con un sempre più diffuso impiego di tecnologie avanzate, un minor utilizzo di sostanze chimiche per il trattamento, una migliore qualità dell'acqua erogata e una minore quantità di rifiuti prodotti. Nel caso di altre fonti di approvvigionamento, gli impianti possono risultare semplificati in relazione alla qualità dell'acqua trattata. Per quanto riguarda la produzione da impianti di trattamento di acqua superficiale, i costi di produzione sono fortemente influenzati dalla qualità dell'acqua in ingresso agli impianti che varia in relazione alle condizioni atmosferiche del periodo; ad esempio nei periodi piovosi vi è un elevato apporto di solidi/inquinanti, mentre durante i periodi siccitosi possono essere presenti problemi di eutrofizzazione (presenza di sostanze organiche). Il processo di efficientamento avviato da Publiacqua ha portato negli anni alla messa fuori servizio di impianti obsoleti con produzioni esigue o con caratteristiche qualitative dell'acqua non ottimali, mediante interventi di investimento per l'approvvigionamento alternativo dei territori serviti e, in particolare, attraverso l'interconnessione di sistemi acquedottistici confinanti. Al 31/12/2021 gli impianti in funzione sono 93, con una portata media trattata prossima ai 50 litri/secondo.

Tab. 49 – 102-7; 303-1. Infrastrutture Acquedotto

	2019	2020	2021
Fonti di approvvigionamento	1.502	1.500	1.504
di cui opere di presa pozzi (n.)	578	579	580
di cui opere di presa sorgenti (n.)	841	838	840
di cui opere di presa fiumi (n.)	61	61	61
di cui opere di presa laghi (n.)	22	22	23
Stazioni di sollevamento (centrali di spinta, booster, pompaggi)	427	424	427
Opere di accumulo/Serbatoi	913	920	920
Nodi clorazione	40	40	32
Impianti potabilizzazione/disinfezione/trattamento	94	93	93
Portata complessiva di acqua trattata (l/s)	4.228	3.806	4.642
Portata media trattata (l/s)	44,98	40,49	49,91
Punti di prelievo (sulla rete)	765	728	738

### Adduzione e distribuzione

Questa fase prevede che le acque potabilizzate vengano trasportate e distribuite sul territorio fino alle utenze finali attraverso una complessa infrastruttura a rete, di adduzione e distribuzione, costituita da tubazioni e impianti di sollevamento.

Nel corso del 2021 sono stati sostituiti complessivamente oltre 38 chilometri di rete di acquedotto e la rete è stata ampliata con 1,7 km di nuove installazioni.

Nonostante il costante impegno profuso nelle attività di manutenzione delle reti di distribuzione, la particolare conformazione geografica del territorio gestito e la conseguente frammentazione dei sistemi acquedottistici e delle relative fonti di approvvigionamento presenti, lo stato di vetustà di determinate infrastrutture e le condizioni climatiche anomale ripetutesi nel corso degli ultimi anni, hanno in alcuni casi creato condizioni puntuali e limitate di criticità per la distribuzione della risorsa alla popolazione. Ciò nonostante, nel corso degli ultimi anni, interventi strutturali quali l'"Autostrada dell'Acqua" (che ha interconnesso tra loro i principali sistemi dell'Area Metropolitana Firenze-Prato-Pistoia) e la "Superstrada dell'Acqua" (dedicata alle integrazioni idriche verso l'area del Chianti) hanno consentito di affrontare efficacemente alcune significative crisi idriche verificatesi garantendo, seppur a fronte dei limiti derivanti dalle disponibilità locali della risorsa, la necessaria affidabilità nel mantenimento degli standard di servizio. In questo nuovo assetto infrastrutturale le energie messe in gioco per il trasporto idrico hanno assunto però un'importanza sempre maggiore, anche in funzione delle priorità quali-quantitativamente sostenibili nell'individuazione delle risorse da utilizzare, nonché del fisiologico aumento delle dispersioni presenti nelle distribuzioni ad ampio raggio. principi di sostenibilità idrogeologica e la cospicuità della risorsa, associati ad una disponibilità impiantistica adeguata per potenzialità di trattamento, hanno indirizzato il ricorso sempre più massivo verso la principale risorsa superficiale presente sul territorio, il fiume Arno, per quanto negli ultimi anni siano stati anche attivati investimenti per incrementare il prelievo dalla falda pretese, a seguito del suo incremento registrato nel corso degli ultimi anni.

Tab. 50 – 102-7. Lunghezza Rete servizio acquedotto

		2019	2020	2021
Servizio Acquedotto: Rete Totale	km	6.806	6.817	6.828
Servizio acquedotto: Rete di adduzione totale	km	1.376	1.390	1.389
Servizio acquedotto: Rete di distribuzione totale	km	5.430	5.427	5.438
Servizio Acquedotto: Rete area MU-VA	km	2.176	2.169	2.170
Servizio Acquedotto: Rete area PO-PT	km	2.692	2.701	2.709
Servizio Acquedotto: Rete area FI-CH	km	1.938	1.947	1.949
Servizio Acquedotto: Allacciamenti	km	2.265	2.277	2.289
Servizio Acquedotto: Rete georeferenziata	km	6.806	6.817	6.828
Servizio Acquedotto: Rete di distribuzione distrettualizzata	km	3.794	4.531	4.531
Servizio Acquedotto: Rete sostituita e/o bonificata	km	113	57	38

## 16.2 LA GESTIONE DELLA RETE IDRICA

L'evidente aumento dei fenomeni di siccità e dei sempre più ricorrenti episodi di carenza idrica, intensificati dai cambiamenti climatici in atto, impone oggi un utilizzo sempre più efficiente delle risorse idriche.

In questo contesto rivestono grande importanza la ricerca ed il contenimento delle perdite nell'ambito di una gestione razionale del servizio idrico, per perseguire economie sia per quanto riguarda l'entità dei prelievi dalle diverse fonti e - quindi - della loro sostenibilità, sia nei costi derivati dal trattamento e trasferimento delle stesse verso gli utilizzatori finali. L'esperienza maturata nel settore a livello mondiale ha confermato che il metodo migliore per ridurre il livello di perdita in una rete acquedottistica, e mantenerlo tale nel tempo, è l'attuazione di un programma permanente di controllo secondo un approccio di tipo proattivo.

Al fine di un uso più razionale delle risorse Publiacqua, in accordo alla normativa vigente, ha redatto un proprio "Piano di ricerca Perdite", definendo una serie di azioni da intraprendere, unitamente alla sostituzione della rete, nella gestione delle perdite reali.

### Controllo di reti e serbatoi

L'attività di manutenzione e monitoraggio della rete idrica gestita è strettamente collegata alla possibilità di accedere a banche dati georeferenziate, che consentano la corretta attribuzione di dati alfanumerici alle infrastrutture collocate sul territorio. Pertanto una delle operazioni preliminari di base è proprio l'analisi dei dati storici inseriti nel SIT (Sistema Informativo Territoriale) in uso, al fine di comprenderne le caratteristiche e la compatibilità rispetto alle crescenti esigenze connesse anche alla ricerca delle perdite idriche. Le fasi di sopralluogo finalizzate al controllo dei dispositivi di scarico e di sfioro dei serbatoi periferici di accumulo, permettono di valutare inoltre la presenza eventuali perdite idriche dalle relative vasche di accumulo. Circa il 100% della rete idrica gestita è georeferenziata.

**Distrettualizzazione della rete di distribuzione**

La distrettualizzazione è stata implementata soprattutto per finalità connesse alla misura ed al monitoraggio delle perdite idriche. Nell'ambito di una gestione razionale del servizio idrico rivestono grande importanza la ricerca ed il contenimento delle perdite, per perseguire economie sia nello sfruttamento delle risorse ambientali, sia nei costi derivati dal trattamento e trasferimento delle stesse verso gli utilizzatori finali. L'esperienza maturata nel settore a livello mondiale ha confermato che il metodo migliore per ridurre il livello di perdita in una rete acquedottistica, e mantenerlo tale nel tempo, è l'attuazione di un programma permanente di controllo secondo un approccio di tipo proattivo. Publiacqua, in accordo alla normativa vigente, ha sviluppato una gestione differenziata della pressione di rete (diurna o notturna) che, attraverso il contenimento degli eccessi pressori, ha permesso un decremento della frequenza di rottura delle tubazioni. Per una migliore gestione del servizio e per una corretta attività preventiva, risulta rilevante anche il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo, con il quale la rete idrica è monitorata in tempo reale garantendo il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi in tempi rapidi in caso di guasti o rotture attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile. Publiacqua sta progressivamente implementando i sistemi di telecontrollo e proseguendo l'attività di distrettualizzazione che, oltre a favorire il contenimento della dispersione di risorsa immessa in rete, consente il raggiungimento di un importante obiettivo ambientale attraverso la valorizzazione delle risorse locali e la minore necessità di spinta da altre fonti di approvvigionamento, con conseguente riduzione di impatti derivanti dal consumo energetico.

Al 31/12/2021 risultano in esercizio 348 distretti idraulici per 4.530 km di rete, con una copertura di oltre l'83% della rete di distribuzione totale. Risulta telecontrollato il 72% della rete di distribuzione complessivamente distrettualizzata.

**Ricerca delle perdite fisiche di rete**

L'attività di ricerca perdite può essere suddivisa in due fasi principali: la prelocalizzazione (che consiste nella determinazione di aree critiche con possibili perdite) e la localizzazione vera e propria che consente di individuare esattamente il punto di perdite nell'area critica. Nella maggioranza dei casi l'individuazione avviene utilizzando tecniche di rilevamento acustiche, in conseguenza al notevole rumore provocato dalle vibrazioni che accompagnano la fuoriuscita dell'acqua dalle tubazioni di rete.

Le attività di ricerca perdite sistematica, pianificate e svolte nel corso del 2021, sono state condotte mediante l'utilizzo di strumentazioni tecnologicamente avanzate (geofoni, correlatori acustici, noise loggers correlanti, etc.) per un totale di 1.597 km di rete di distribuzione analizzata.

**16.3 IL BILANCIO IDRICO**

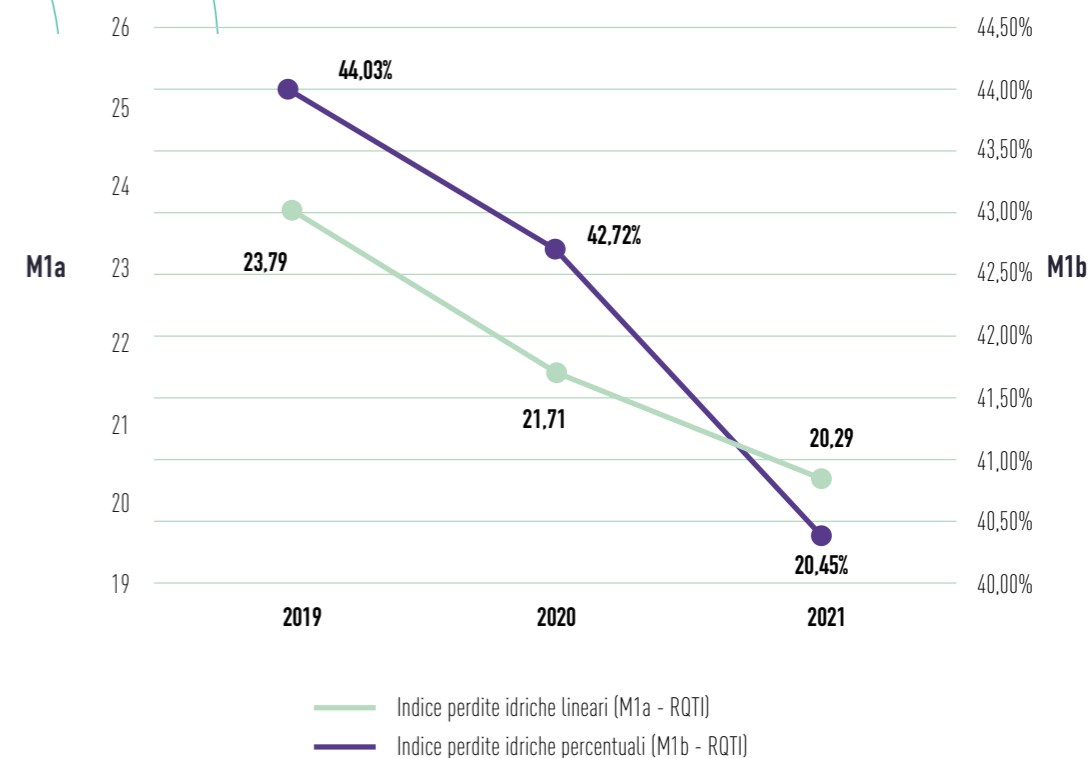
Nel 2021 Publiacqua ha distribuito 78.326.549 metri cubi di acqua.

Relativamente alle perdite idriche, con particolare riferimento agli indici di misurazione ARERA, i dati dell'ultimo triennio mostrano sensibili miglioramenti, con riduzioni percentuali del 14,7% per l'indicatore M1a (perdite idriche lineari) e dell'8,1% per l'indicatore M1b (perdite idriche percentuali), con una riduzione delle perdite di oltre 10 milioni di metri cubi (equivalenti a poco meno del volume d'acqua erogato in un anno nella sola città di Prato).

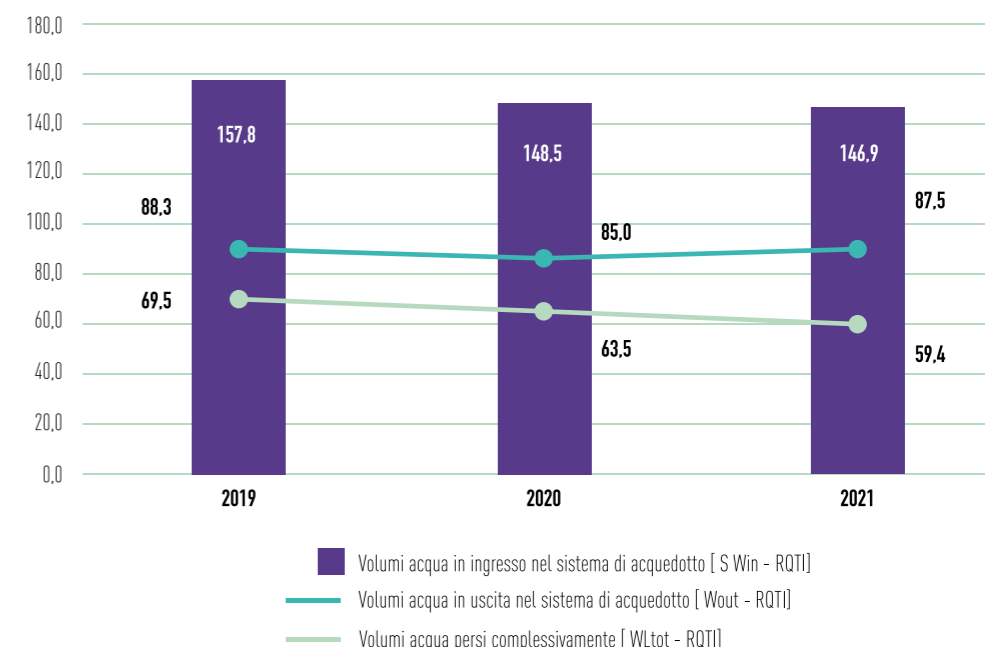
Tab. 51 – 102-7; 303-1. Bilancio Idrico

	2019		2020		2021	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali montane	619.687	0,4%	585.463	0,4%	516.302	0,4%
Acque superficiali di pianura	100.782.469	64,1%	92.312.206	62,4%	92.991.312	63,6%
Sorgenti/Fonti	11.392.953	7,2%	11.590.212	7,8%	9.274.666	6,3%
Pozzi	44.452.456	28,3%	43.389.172	29,3%	43.477.868	29,7%
<b>Totale volumi captati</b>	<b>157.247.566</b>		<b>147.877.053</b>		<b>146.260.148</b>	
Volumi acqua in ingresso nel sistema di acquedotto [S Win - RQTI]	157.765.356		148.541.640		146.918.216	
Volumi acqua persi complessivamente [WLtot - RQTI]	69.465.044		63.463.257		59.426.380	
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto [Wout - RQTI]	88.300.311		85.078.383		87.491.836	
Indice perdite idriche percentuali [M1b - RQTI]	0,440		0,427		0,404	

**RQTI  
Indici Perdite  
Idriche  
2019 - 2021**



**Bilancio Idrico  
(mln m3)  
2019 - 2021**



Tab. 52 – 306-1. Scarichi Idrici (mc)<sup>18</sup>

	2019	2020	2021
Volume da processo depurazione	105.117.084	97.453.208	98.316.749
Volume da processo potabilizzazione	1.333.387	1.200.180	1.463.831
Volume da scarichi diretti	5.243.152	5.003.785	3.819.228
<b>Totale</b>	<b>111.693.623,5</b>	<b>103.657.172,9</b>	<b>103.599.808,1</b>

Volume da processo depurazione => dato DBI infrastrutture Autorità Idrica Toscana

Volume da processo potabilizzazione => stimato come 1% del volume prodotto

Nel corso dell'esercizio 2021 sono stati eliminati 70 scarichi diretti in ambiente. Negli ultimi cinque anni, attraverso il potenziamento dell'attività di collettazione fognaria sono stati rimossi 163 scarichi diretti, con una riduzione del 36% del volume scaricato direttamente in ambiente.

## 16.4 SISTEMA DI RACCOLTA ACQUE REFLUE

Le acque utilizzate dalle utenze vengono raccolte nella rete fognaria costituita da tubazioni per fognatura (principalmente fognatura mista a gravità) e impianti di sollevamento. Publiacqua gestisce oltre 3.700 km di rete fognaria. Nel corso del 2021 sono stati sostituiti complessivamente 9 chilometri di rete di fognaria.

Tab. 53 – 102-7. Lunghezza rete servizio fognario

		2019	2020	2021
Servizio Fognario: Rete Totale	km	3.712	3.715	3.738
Servizio Fognario: Rete Fognaria	km	3.235	3.238	3.256
Servizio Fognario: Collettori	km	477	477	482
Servizio Fognario: Rete area MU-VA	km	929	929	934
Servizio Fognario: Rete area PO-PT	km	1.619	1.619	1.627
Servizio Fognario: Rete area FI-CH	km	1.164	1.167	1.177
Servizio Fognario: Allacciamenti	km	2.615	2.617	2.599

\* stimato in attesa dati DBI infrastrutture

Tab. 54 – 102-7; 303-4. Infrastrutture SII Fognatura

	2019	2020	2021
Impianti di Sollevamento Fognario	235	234	245
Scarichi diretti	710	670	606
Scolmatori(di by-pass impianti dep. e di rete)	1.070	1.102	1.156
Paratoie	58	57	57

<sup>18</sup> Vol. da processo depurazione: dato DBI infrastrutture Autorità Idrica Toscana; Vol. da processo potabilizzazione: stimato come 1% del volume prodotto; Vol. da scarichi diretti: stimato come n. AE (relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12) \* 200 Vab g \* 365 / 1.000

## 16.5 SISTEMA DI DEPURAZIONE

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 respirato dai batteri e trasformato in CO<sub>2</sub>, mentre il rimanente viene utilizzato per creare nuova massa batterica, 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 31/12/2021 gli impianti in funzione sono 125<sup>19</sup> (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 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.

Tab. 55 – 102-7. Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

	2019		2020		2021	
	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%	6	4,8%	6	4,8%
potenzialità 5.000-10.000 AE	7	5,6%	7	5,6%	7	5,6%
potenzialità 2.000-5.000 AE	14	11,2%	14	11,2%	14	11,2%
potenzialità <2.000 AE	93	74,4%	93	74,4%	93	74,4%
<b>Totale</b>	<b>125</b>		<b>125</b>		<b>125</b>	

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 al fiume Arno.

Tab. 56 – 303-4. Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

	2019		2020		2021	
	t cod	%	t cod	%	t cod	%
potenzialità >50.000 AE	13.781,3	75,7%	11.615,7	72,3%	11.208,5	75,5%
potenzialità 10.000-50.000 AE	2.170,1	11,9%	2.510,4	15,6%	1.789,8	12,1%
potenzialità 5.000-10.000 AE	706,6	3,9%	764,8	4,8%	791,2	5,3%
potenzialità 2.000-5.000 AE	607,2	3,3%	470,5	2,9%	491,1	3,3%
potenzialità <2.000 AE	932,3	5,1%	708,7	4,4%	570,7	3,8%
<b>Totale CODin</b>	<b>18.197</b>		<b>16.070</b>		<b>14.851</b>	
<b>Totale CODout</b>	<b>1.403</b>		<b>1.440</b>		<b>1.691</b>	
<b>Volume da processo depurazione* mc</b>	<b>105.117.084</b>		<b>97.456.894</b>		<b>98.316.749</b>	

\*Det. 5/2016 - ARERA: grandezza 4.2.5.11

<sup>19</sup> Comprensivo di 30 vasche Imhoff.

Tab. 57 – 303-4. Media valori parametri in uscita<sup>20</sup>

parametro	media dei valori (mg/l) 2019	media dei valori (mg/l) 2020	media dei valori (mg/l) 2021
BOD <sub>5</sub>	2,6	2,2	2,1
COD	18,2	14,3	17,1
SST	6,3	4,9	4,7
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	2,9	0,7	1,1
fosforo	1,6	0,9	0,8

Tab. 58 – 303-4. Media parametri efficienza depurativa

parametro	media dei valori (%) 2019	media dei valori (%) 2020	media dei valori (%) 2021
100x(COD <sub>in</sub> - COD <sub>out</sub> )/COD <sub>in</sub>	92,0	90,9	88,4
100x(SST <sub>in</sub> - SST <sub>out</sub> )/SST <sub>in</sub>	95,6	96,1	93,9
100x(NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>in</sub> - NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>out</sub> )/NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <sub>in</sub>	96,7	97,4	95,8
100x(PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> <sub>in</sub> - PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> <sub>out</sub> )/PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> <sub>in</sub>	72,0	73,3	73,0

## 16.6 QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

416-1

103

Publiacqua considera di fondamentale importanza la fornitura di acqua di alta qualità ai propri utenti. Tale aspetto è connesso al business della Società e l'innalzamento del livello qualitativo rappresenta un impegno quotidiano, per il cui raggiungimento Publiacqua non solo realizza studi e ricerche, ma ha sviluppato un percorso di valutazione e gestione del rischio in linea con i modelli redatti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Il controllo della qualità della risorsa idrica è affidata all'U.O. Laboratorio che, attraverso l'analisi di campioni prelevati giornalmente su una fitta rete di punti di prelievo, monitora costantemente il livello di qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico, dalla captazione sino alla restituzione all'ambiente. Dal 2020 il Laboratorio di Publiacqua ha ottenuto l'accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

Nell'ambito del ciclo integrato delle acque, la verifica della qualità delle acque potabili e delle acque reflue restituite all'ambiente rappresenta un momento essenziale per lo svolgimento delle attività e la verifica della loro coerenza con gli obiettivi di tutela ambientale, della salute degli utenti e del rispetto della norma.

La verifica analitica viene applicata lungo tutto il ciclo di trattamento:

- le acque potabili, vengono monitorate le risorse grezze, la qualità dell'acqua ai vari stadi del trattamento ed in uscita dall'impianto di potabilizzazione, nonché lungo la rete di distribuzione, a garanzia del mantenimento delle corrette caratteristiche idropotabili;
- 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, reinserte nel ciclo idrogeologico con caratteristiche tali da non apportare danni all'ambiente.

Il controllo verifica sia il corretto funzionamento dell'impianto di depurazione permettendo l'ottimizzazione del processo, sia la rispondenza ai limiti di legge delle acque in uscita.

Il Laboratorio aziendale effettua controlli chimici e microbiologici sulla qualità dell'acqua distribuita all'utenza secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, intensificando le frequenze indicate dalla legge sui parametri considerati maggiormente a rischio in dipendenza delle specifiche caratteristiche delle risorse utilizzate, delle tipologie dei trattamenti praticati e della conformazione della rete di distribuzione.

<sup>20</sup> Riferita ai principali 38 depuratori per dimensione, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua ed il 96% del carico organico

L'accreditamento ha permesso di ampliare l'attività del laboratorio verso l'esterno, in particolare nei confronti di altri gestori del servizio idrico e di enti. I dati chimico-fisici e microbiologici dell'acqua prodotti dal Laboratorio vengono pubblicati sul sito web dell'Azienda, secondo quanto previsto dall'ARERA, in forma di etichetta di qualità con preciso riferimento all'indirizzo di ogni utenza.

Il servizio poggia sulla capillare geo-localizzazione di reti e impianti che ha permesso la definizione di bacini territoriali in cui la qualità dell'acqua ha caratteristiche omogenee e che fa corrispondere ad ogni specifico bacino i gruppi di utenze che vi insistono. Il cittadino può, così, consultare direttamente sul sito i valori dei parametri dell'etichetta di qualità dell'acqua fornita alla sua utenza digitando il suo indirizzo di fornitura.

Sono stati individuati più di 400 bacini qualitativi per ciascuno dei quali sono pubblicati i valori medi semestrali per 18 parametri.

Dal 2010 i dati medi rilevati per i parametri più significativi della qualità dell'acqua potabile distribuita sono pubblicati sul sito internet della Società per singolo comune e aggiornati semestralmente. Dal 2012 l'etichetta dell'acqua di rubinetto è presente nelle bollette di Publiacqua.

Tab. 59 – 416-1. Etichetta valori parametri h2o<sup>21</sup>

Parametri H2O	Unità di misura	Limiti di legge	Valore 2021
pH	unità pH	6,5-9,5	7,5
Alcalinità	mg/l HCO <sub>3</sub>	-	195
Durezza totale	°F	15-50	19
Ammonio	mg/l	0,5	< 0,05
Arsenico	µg/l	10	< 1
Calcio	mg/l	-	55
Cloro residuo	mg/l Cl <sub>2</sub>	-	0,36
Cloruro	mg/l	200	44
Conducibilità	µS/cm	2.500	485
Fluoruro	mg/l	1,5	<0,20
Magnesio	mg/l	-	12,6
Manganese	µg/l	50	< 4
Nitrato	mg/l	50	4
Nitrito	mg/l	0,1	< 0,01
Potassio	mg/l	-	4,2
Residuo fisso	mg/l	1.500	348
Sodio	mg/l	200	32
Solfato	mg/l	250	49

La qualità delle acque distribuite a scopo potabile sul territorio servito dall'Azienda è oggetto di ulteriore controllo da parte dell'Autorità Sanitaria (ASL), la quale effettua campionamenti dell'acqua in uscita dagli impianti di potabilizzazione e lungo tutta la rete di distribuzione del pubblico acquedotto. L'Agenzia Regionale di Protezione Ambientale della Toscana (ARPAT) effettua il controllo dei parametri di qualità previsti dalla normativa in vigore sulle acque depurate, prima del loro recapito nelle matrici ambientali.

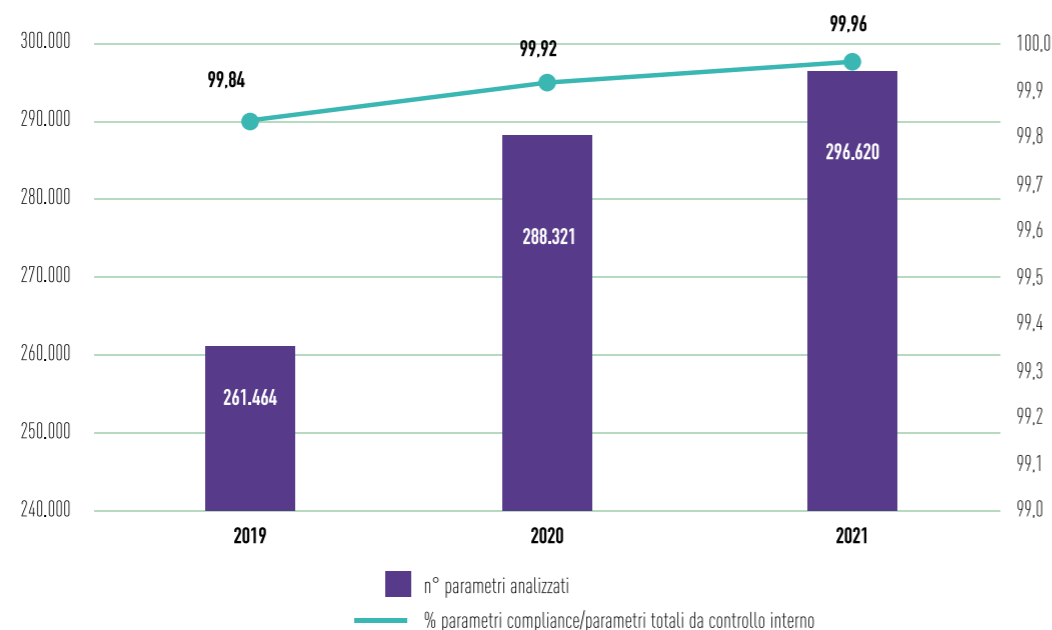
Publiacqua nel corso del 2021 ha svolto analisi di controllo su oltre 296 mila parametri di acqua potabile (+2,9% rispetto al 2020) e su oltre 8.100 campioni provenienti da 1.251 punti di campionamento. Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 24.949 parametri (-6,4% rispetto al 2020). 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 10.334 campioni. L'evidenza delle basse percentuali di non conformità conferma l'efficacia dei processi attivati a tutela e garanzia della qualità della risorsa distribuita.

<sup>21</sup> dati campionamento in uscita impianto Anconella del 2° semestre 2021 in conformità alla delibera ARERA sulla pubblicazione dei dati di qualità dell'acqua.

Tab. 60 – 416-1. Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

	2019	2020	2021
Finali - n° punti campionamento	759	749	744
Finali - n° campioni	4.802	4.475	4.406
Finali - n° parametri	165.435	167.933	183.380
Totali - n° punti campionamento	1.235	1.264	1.251
Totali - n° campioni	8.794	8.790	8.117
Totali - n° parametri	261.464	288.321	296.620
% parametri fuori standard/parametri totali da controllo interno	0,16%	0,08%	0,04%
n° parametri fuori standard da controllo ASL	108	77	87

Controlli analitici acqua potabile 2019 - 2021

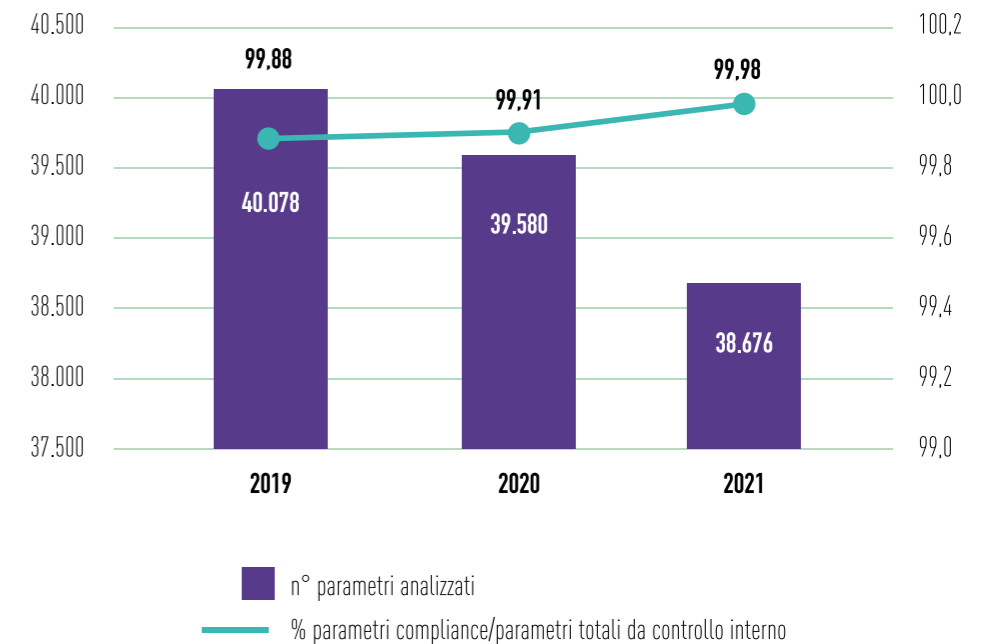


L'attività di controllo e prevenzione sulle acque reflue nel 2021 si è concretizzata con oltre 38 mila parametri analizzati, su 2.827 campioni prelevati da 223 punti di campionamento. Il 99,9% delle analisi svolte è risultato conforme ai limiti di legge evidenziando una situazione molto soddisfacente rispetto al tema della sicurezza ambientale.

Tab. 61 – 306-1. Controlli analitici su acque reflue

	2019	2020	2021
Fanghi - punti di campionamento	27	25	24
Fanghi - campioni	114	230	124
Fanghi - parametri	9.994	13.793	9.572
Fanghi - parametri fuori standard da controllo interno	0,04%	0,15%	0,22%
Uscita - punti di campionamento	88	88	88
Uscita - campioni	1.848	1.471	1.552
Uscita - parametri	23.193	21.646	24.906
Totali - punti di campionamento	207	218	223
Totali - campioni	3.270	2.816	2.827
Totali - parametri	40.078	39.580	38.676
Parametri fuori standard da controllo ARPAT	3	2	0
Parametri fuori standard da controllo interno	0,12%	0,09%	0,02%

Controlli analitici acque reflue 2019 - 2021



È proseguito il controllo dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili secondo l'impostazione modellata sulla base delle determinazioni dell'Autorità Idrica Toscana (n.12/2015 e n.65/2015). Sia sul sito [www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it) che dell'AIT sono disponibili e aggiornate le risultanze dei controlli e gli approfondimenti sul tema.

L'U.O. Laboratorio continua il proprio impegno nell'ambito della formazione, accogliendo studenti impegnati in tirocini pre/post laurea e studenti in progetti di alternanza scuola-lavoro. Storicizzata anche la collaborazione con l'Università di Firenze per attività e progetti di ricerca e sviluppo su temi riguardanti la qualità dell'acqua e l'utilizzo dei materiali per i trattamenti.

16.7 WATER SAFETY PLAN

416-1

Il Water Safety Plan o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute umana nell'acqua destinata al consumo umano.

Il modello PSA è stato definito nella direttiva UE 2020/2184, entrata in vigore nel gennaio 2021 e meglio conosciuta come Drinking Water Directive (DWD), che ha introdotto nuovi parametri da monitorare nelle acque potabili. Tutti gli stati membri sono stati obbligati a recepire la direttiva ed i relativi adeguamenti entro il 2022, per poi effettuare entro il 2029 la prima valutazione e gestione del rischio, così da raggiungere il completo adeguamento normativo dei piani di gestione della sicurezza dell'acqua. Attraverso l'approccio del Piano sono state completamente ridefinite le modalità di gestione della sicurezza e del controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano estendendolo non solo ai sistemi di fornitura dell'acqua ma anche ai bacini idrografici, mediante un approccio di valutazione e gestione del rischio estesi all'intera filiera idrica, che ha indirizzato gli sforzi gestionali verso la prevenzione oltreché verso il controllo.

Nel dicembre 2020 Publiacqua ha inoltrato al Ministero della Salute ed all'Istituto Superiore di Sanità la documentazione relativa al Piano di Sicurezza dell'Acqua di Firenze per l'approvazione, formalizzandone il completamento delle attività relative alla sua costruzione avviate sin dal 2018. Il Piano di Firenze verte sul sistema di captazione/produzione/distribuzione che ha negli impianti dell'Anconella e di Mantignano il suo cuore pulsante. Si tratta di un sistema aperto che riceve le acque dal fiume Arno ed i cui affluenti principali (Sieve e canale della Chiana) attraversano aree fortemente antropizzate in cui sono presenti attività economiche importanti. In questo senso, per scala territoriale e di utenza impattata, il Piano di Publiacqua rappresenta a tutt'oggi il primo studio effettuato a livello nazionale su sistemi idrici estesi che utilizzano acqua di superficie. L'attività del piano sta adesso proseguendo al fine di individuare la metodologia più adeguata per ampliare al territorio gestito l'approccio di valutazione e gestione del rischio del sistema di fornitura dell'acqua destinata al consumo umano, nel rispetto delle tempistiche indicate dalla direttiva 2184. Al 31.12.2021 il piano ha trovato applicazione su circa il 34% delle utenze complessive<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Rif. RQTI Arera - G3.2

# 17 LA CATENA DI FORNITURA

102-9 103 204-1 414-1

Publiacqua considera fondamentale il contributo e la collaborazione dei fornitori 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. Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori, il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli Appalti, il Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D. Lgs. n. 231/2001, contengono i principi che stanno alla base delle attività di scelta, di qualifica e monitoraggio dei fornitori ed in genere di tutti gli operatori che intendono avere rapporti commerciali e non con Publiacqua. L'azienda inoltre condivide con i propri fornitori la propria politica sia in materia ambientale (così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 14001:2015) che in materia di tutela della legalità ed anticorruzione (così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 37001:2016).

## 17.1 PROCEDURE ACQUISTI E APPALTI

Con il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli appalti si descrivono le procedure di scelta del contraente, i criteri di aggiudicazione e le modalità di gestione dei contratti. Publiacqua è da considerarsi ente aggiudicatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. e) del D. Lgs. 50/2016, ("Codice degli appalti") ed opera nell'ambito dei contratti pubblici relativi ai Settori Speciali. Ricorre pertanto all'applicazione delle norme del Codice degli appalti per tutti quegli appalti funzionali e connessi alla gestione del Servizio Idrico Integrato, mentre ricorre alle procedure aziendali per quanto non ricompreso nell'ambito applicativo di cui alle disposizioni di cui all'artt. 117 e segg. del D. Lgs. 50/2016. Publiacqua è dotata di un sistema di qualificazione dei Fornitori in applicazione dell'art. 124 del D. Lgs. 50/2016. Quando viene indetta una gara con un avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione, i contratti specifici per i lavori, le forniture o i servizi contemplati dal sistema di qualificazione sono aggiudicati con 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 affidamento si svolgono attraverso la piattaforma di e-procurement del gruppo Acea – sezione di Publiacqua (conformi e nel rispetto dei D. Lgs. 50/2016 e D. Lgs. 82/2005), mediante la quale vengono gestite le fasi di registrazione, 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; tale sistema, inoltre, consente la gestione delle attività contrattuali completamente on-line, riducendo gli impatti ambientali delle stesse.

## 17.2 RESPONSABILITÀ SOCIALE ED AMBIENTALE DEI FORNITORI

Con la stipula del contratto il fornitore sottoscrive una propria dichiarazione nella quale conferma di aver preso visione del Codice Etico di Publiacqua e di impegnarsi ad applicarlo. Il Codice prevede esplicitamente il divieto di stabilire rapporti di qualsiasi natura con soggetti che si sappia, o si abbia ragione di sospettare, 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; in tali casi è richiesto al fornitore diretto di osservare e di far osservare ai propri subfornitori sufficienti condizioni igienico sanitarie e di sicurezza. 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".

## 17.3 IL SISTEMA DI QUALIFICA DEI FORNITORI

Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori (istituito ai sensi dell'art. 128 del codice degli Appalti disciplina: (i) le modalità di iscrizione allo stesso; (ii) le categorie merceologiche a cui gli operatori economici possono richiedere di essere iscritti; (ii) i requisiti di ordine generale, professionale, tecnico, economico, finanziari da possedere. Publiacqua pertanto ha reso pubblico mediante avviso (distinto per categoria merceologica Lavori, Servizi, Fornitori) le finalità del sistema di qualificazione e le modalità per conoscere le norme relative al suo funzionamento; nello specifico: (i) bando GUUE 2016/S 209-378922 relativo al "Sistema di qualificazione Lavori"; (ii) bando GUUE 2016/S 209-378977 relativo al "Sistema di qualificazione Forniture; (iii) bando GUUE 2016/S 209-379029 relativo al "Sistema di qualificazione" Servizi. Il Sistema Qualifica fornitori, gestito attraverso piatta-

forma informatica, permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa. Ha lo scopo di definire elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali sono individuati i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di servizi lavori e forniture. 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. Per l'ammissione dei soggetti agli Albi, sono richiesti, tra gli altri:

- requisiti generali per l'iscrizione, tra cui l'iscrizione 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 2021 sono stati completati positivamente 214 processi di qualifica (al 31/12/2021 risultano complessivamente qualificati 1.382 fornitori).

Tab. 62 – 414-1. Fornitori qualificati con certificazione

	2019	2020	2021
Richieste di qualifica	200	255	228
Fornitori qualificati nell'anno	189	235	214
Processi di qualifica con esito positivo	94,7%	92,2%	93,9%
Processi di qualifica con esito negativo	5,3%	7,8%	8,8%
% certificazioni ISO 9001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	75,1%	71,5%	79,4%
% certificazioni ISO 14001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	31,2%	40,9%	43,0%
% certificazioni ISO 45001 (18001) sul totale fornitori qualificati nell'anno	29,1%	34,0%	39,7%
% certificazioni ISO 26000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	0,0%	0,0%	0,0%
% certificazioni SA 8000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	11,6%	11,1%	12,1%
Fornitori con certificazione ISO/SA complessivamente qualificati	1.059	1.213	1.382
Beni: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	91,4%	91,4%	90,8%
Lavori: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	95,4%	91,4%	99,5%
Servizi: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	94,2%	94,2%	90,7%

## 17.4 L'ATTIVITÀ

Nel 2021 sono state bandite 119 gare, di cui 21 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un valore complessivo di oltre 81,4 milioni di euro

Tab. 63 – 102-9. Suddivisione ordinativi per tipologia ed importo

	2019		2020		2021	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Forniture Beni	4.924	16,1	4.851	17,4	5.537	13,1
Lavori	18.479	76,1	20.523	73,3	27.593	76,6
Servizi	8.053	67,3	6.235	61,6	4.141	61,2
<b>Totale</b>	<b>31.456</b>	<b>159,5</b>	<b>31.609</b>	<b>152,3</b>	<b>37.271</b>	<b>150,9</b>

Tab. 64 – 102-9. Ripartizione percentuale degli ordinativi fornitori in base all'importo della commessa

	2019	2020	2021
Ordinativi con importo commessa <40k €	98,4%	98,6%	98,9%
Ordinativi con importo commessa 40-400k €	1,5%	1,3%	1,0%
Ordinativi con importo commessa >400k €	0,1%	0,1%	0,1%

I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano oltre il 61% del totale, pari al 38,1% del valore complessivo degli ordinativi.

Tab. 65 – 102-9; 204-1. Ripartizione geografica ordinativi

	2019		2020		2021	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Toscana	10.375	55,2	11.020	52,9	15.250	57,5
Toscana (% sul totale)	33,0%	34,6%	34,9%	34,7%	40,9%	38,1%
Altre Regioni	21.081	104,3	20.589	99,4	22.021	93,4
<b>Totale</b>	<b>31.456</b>	<b>159,5</b>	<b>31.609</b>	<b>152,3</b>	<b>37.271</b>	<b>150,9</b>
Forniture Beni (Toscana)	3.275	4,8	3.012	5,2	3.479	5,5
Forniture Beni (% Toscana sul totale)	66,5%	30,1%	62,1%	29,9%	62,8%	42,0%
Lavori (Toscana)	423	18,2	3.014	19,3	8.787	23,3
Lavori (% Toscana sul totale)	2,3%	27,0%	14,7%	31,3%	31,8%	30,4%
Servizi (Toscana)	6.677	32,2	4.994	28,5	2.984	28,6
Servizi (% Toscana sul totale)	82,9%	47,8%	80,1%	46,3%	72,1%	46,7%

Tab. 66 – 204-1. Fornitori Locali

	2019		2020		2021	
	n°	% su totale	n°	% su totale	n°	% su totale
Fornitori Totali presenti in anagrafica	11.065	100%	12.500	100%	15.000	100%
Fornitori Locali presenti in anagrafica	7.092	64,1%	8.027	64,2%	8.602	57,3%
Fornitori Totali con ordinativi nell'anno	767	100%	662	100%	851	100%
Fornitori Locali con ordinativi nell'anno	407	53,1%	348	45,4%	472	61,5%

## 17.5 CONTROLLI DI ATTIVITA' E SICUREZZA NEI CANTIERI

403-2

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 riguardo alle attività di manutenzione reti. Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane sono eseguiti sopralluoghi sulle imprese esecutrici sia di lavori specifici sia di commesse aperte di manutenzione, nell'ambito della manutenzione a guasto e degli interventi programmati.

Ciascun sopralluogo di controllo in cantiere è catalogato dal tecnico 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 e trasmesso alle figure di riferimento interessate un verbale di sopralluogo, contenente il dettaglio delle eventuali infrazioni riscontrate unitamente alla documentazione fotografica. La classificazione dei sopralluoghi può quindi comportare una penale all'impresa esecutrice (e all'impresa appaltatrice in caso di subappalto) secondo quanto stabilito nel Capitolato Speciale di Appalto.

Nel corso del 2021 sono stati eseguiti 4.249 sopralluoghi di verifica (con un incremento del 10% rispetto all'esercizio precedente), il 58% dei quali con esito rilievo nullo (A), mentre solo lo 0,56% ha prodotto esito rilievo di grave entità (D).

# 18 COMUNITÀ E TERRITORIO

203-1

103

413-1

413-2

Publiacqua, come azienda che gestisce un servizio di pubblica utilità delicato come quello idrico, si è posta fin dall'inizio della sua attività l'obiettivo di comunicare/informare in modalità ben distinte ma ugualmente strategiche. L'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne si occupa della promozione dei temi dell'acqua, dall'utilizzo dell'acqua del rubinetto alla necessità di un utilizzo consapevole della risorsa, attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione, ma anche della promozione e del sostegno degli eventi sul territorio per sviluppare il dialogo con gli stakeholder della Società, al fine di migliorare il servizio fornito e sviluppare una sempre più diffusa "cultura dell'acqua". All'interno dell'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne, opera l'ufficio stampa che si occupa di comunicazione di servizio, informando cittadini e utenti sui lavori e sui guasti in corso ed operando un monitoraggio costante dei media e dei social network per garantire al management un ascolto costante degli stakeholder di riferimento per la società. Anche l'attività dell'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne ha subito gli effetti della pandemia con una iniziale riduzione delle attività in presenza che però nel 2021 è tornata ad essere significativa.

## 18.1 COMUNICAZIONE CON COMUNI SOCI E CITTADINI

Nonostante le limitazioni indotte dall'emergenza pandemica, è stata mantenuta una costante e capillare comunicazione con i comuni, in particolare effettuando una serie di conferenze stampa ed incontri (online, ma anche in presenza) in collaborazione con le amministrazioni comunali per illustrare e condividere i principali interventi infrastrutturali sul territorio. Tra le più significative si evidenziano: **Cavriglia** per l'avvio dei lavori del nuovo collettore fognario Neri-Castelnuovo-Bomba; **Castelfranco Piandiscò** per la presentazione del nuovo collettore fognario; **Carmignano** per l'inaugurazione della nuova rete fognaria in località Seano; **Serravalle Pistoiese** per l'avvio dei lavori del nuovo sistema fognario in località Cantagrillo; **Dicomano** per la presentazione dell'intervento di adeguamento fognario; **Greve in Chianti** per la conclusione dei lavori di collegamento del campo pozzi Greti, per il collettamento fognario a Strada in Chianti e per la presentazione del progetto per il nuovo serbatoio di Panzano; **Borgo San Lorenzo** per il completamento del collettamento fognario tra Ronta e il depuratore di Rabatta e l'adeguamento fognaria del capoluogo; Scandicci per la presentazione del rinnovo del sistema acquedottistico cittadino e per l'adeguamento fognario di via Pantin; **Montevarchi** per la presentazione dell'intervento di estensione del servizio idrico nella frazione Levanella; **Quarrata** per il completamento dell'adeguamento fognario in località Valenzatico; **Pontassieve** per la presentazione dei lavori di sistemazione fognaria a Montebonello.

In previsione del subentro di Publiacqua nella gestione del servizio idrico integrato del comune di **Fiesole** (in sostituzione di Acque Toscane Spa), previsto per il 1 gennaio 2022, nel mese di dicembre è stata attivata la campagna "Benvenuta Fiesole". Attraverso uno spazio informativo fisso e un tour itinerante delle principali frazioni del comune, per circa dieci giorni, il personale di Publiacqua ha incontrato cittadini ed attività produttive per far conoscere l'azienda ed i servizi messi a disposizione, nonché per raccogliere esigenze e fornire tutte le informazioni riguardanti il passaggio della gestione.

### L'intervento sull' "autostrada dell'acqua"

A fronte dell'apertura del cantiere per la nuova linea 3 della Tramvia di Firenze e del preventivato passaggio della stessa sulla preesistente tubazione dell'acquedotto, Publiacqua ha deciso di spostare una condotta DN1200 (1 metro e 20 cm di diametro) lungo Viale Lavagnini, Piazza della Libertà e parte di Viale Matteotti al fine di evitare il rischio che, in caso di disservizi futuri, potessero verificarsi criticità importanti per l'utenza a causa delle interferenze che le lavorazioni avrebbero potuto avere sul servizio di trasporto pubblico. Il progetto è stato avviato operativamente a fine gennaio 2021 e, in considerazione della potenziale interruzione o riduzione del servizio idrico per circa 450 mila abitanti su 15 comuni coinvolti, si è sviluppato in un "doppio intervento" finalizzato a ridurre gli impatti derivanti da un lato dalla messa fuori servizio dell'originario tratto di condotta e dall'altro a completare le operazioni di collegamento tra le nuove condotte e la rete preesistente. Per la gestione dell'intervento Publiacqua ha messo in campo un piano di comunicazione/informazione, col coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, delle amministrazioni comunali e degli altri enti interessati sul territorio e che ha visto attivare un tavolo di coordinamento con Protezione Civile, ASL, Città Metropolitana, comuni di Firenze, Pistoia e Prato, estendendo il monitoraggio preventivo anche ai principali ospedali del territorio. Nei due giorni di realizzazione effettiva dell'intervento (9-11 agosto) è stata attivata una sala operativa attiva h24 e l'azienda ha garantito sui propri profili social una risposta alle segnalazioni dei cittadini e degli utenti, fornendo costanti aggiornamenti sull'evoluzione dei lavori e sui possibili disservizi derivanti dal monitoraggio costante delle pressioni sul territorio. Alcuni numeri per la gestione dell'intervento: 31 autobotti dislocate preventivamente sul territorio; incremento del 61% del personale operativo e del 100% di quello in reperibilità notturna; 100 post informativi e di aggiornamento; 246 mila sms e 94 mila telefonate con avviso automatico.



## 18.2 CAMPAGNE ISTITUZIONALI, PARTNERSHIP E INIZIATIVE

Nel corso del 2021 Publiacqua ha consolidato e proseguito il proprio impegno nella promozione di comportamenti sostenibili a tutela della risorsa idrica e verso scelte consapevoli di consumo dell'acqua del rubinetto. Tra le principali iniziative si ricordano:

Il progetto **"Tap Water"**, finalizzato a sviluppare la conoscenza della qualità dell'acqua del rubinetto e a promuoverne l'utilizzo, con la messa a disposizione in comodato d'uso gratuito di erogatori a favore di amministrazioni comunali ed altri enti. Il progetto, nonostante i rallentamenti causati dall'emergenza pandemica, è comunque andato avanti con sopralluoghi ed installazioni nelle sedi comunali. A quelli già attivi presso Palazzo Strozzi ed il Centro Culturale per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci, si sono aggiunti nel mese di marzo cinque erogatori presso le sedi del Comune di Prato, mentre nei mesi successivi altri erogatori sono stati installati presso le sedi comunali di Pontassieve e Montale, Nana Bianca e le biblioteche comunali di Scandicci, Pelago e Montemurlo.

È proseguito anche il progetto **"L'Acqua del Sindaco arriva nelle Scuole"**, con la distribuzione gratuita di una borraccia di alluminio certificato, con il logo dei rispettivi comuni, a tutti i bambini delle prime classi elementari all'inaugurazione dell'anno scolastico 2021/22. Il progetto, nonostante l'emergenza pandemica, non si è mai fermato ed anche in questa terza edizione ha visto Publiacqua distribuire oltre 10.200 borracce all'avvio del loro percorso scolastico<sup>23</sup>.

Anche grazie a queste attività divulgative il nostro territorio risulta essere tra quelli dove l'utilizzo dell'acqua erogata direttamente nelle case per bere è oltre le medie nazionali, col 58% degli utenti che dichiarano di bere abitualmente l'acqua del nostro sistema acquedottistico.

## 18.3 FONTANELLI ALTA QUALITÀ

103

203-1

I "Fontanelli di Alta Qualità" (FAQ) sono punti di erogazione self service posizionati lungo la rete di distribuzione dell'acqua potabile e consistenti in piccoli impianti locali di ritrattamento/affinamento dell'acqua potabile distribuita allo scopo di migliorare le caratteristiche organolettiche dell'acqua di rete, dove i cittadini possono scegliere fra acqua liscia e gassata, entrambe refrigerate. Il miglioramento del gusto avviene principalmente tramite la rimozione del cloro residuo - presente invece nell'acqua potabile distribuita dal pubblico acquedotto - che ha 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 bevanda di qualità, in alternativa alle minerali in bottiglia, valorizzandone le caratteristiche e la sicurezza garantita dai numerosi controlli a cui è sottoposta, con la conseguente riduzione sia in termini di utilizzo e smaltimento di plastica che di emissioni di Co2 correlate al trasporto delle minerali in bottiglia, oltre al risparmio economico generato per il cittadino. Gli italiani, come noto, sono infatti tra i più grandi consumatori al mondo di acqua minerale in bottiglia, con circa 200 litri pro capite consumati all'anno contro una media europea di 118 litri<sup>24</sup> e in Italia ogni anno si consumano quasi 8 miliardi di bottiglie da 1,5 litri di acqua minerale, equiparabili a circa 280 mila tonnellate di rifiuti in plastica.

Con i 3 nuovi impianti realizzati nel corso dell'anno (nei comuni di Barberino-Tavarnelle; Firenze e Quarrata) al 31/12/2021 complessivamente i FAQ di Publiacqua presenti sul territorio sono 104, distribuiti su 37 dei 45 comuni gestiti. Sul sito internet aziendale è disponibile la mappatura geo-localizzata dei FAQ per l'intero territorio gestito ([www.publiacqua.it/acqua-territorio/intorno-a-te/fontanelli](http://www.publiacqua.it/acqua-territorio/intorno-a-te/fontanelli))

Negli ultimi cinque anni di esercizio il numero dei fontanelli è aumentato di dieci unità ed i dati del quinquennio 2017-2021 confermano la buona riuscita ambientale ed economica dell'investimento, nonostante anche nel 2021 il lockdown e le misure di contenimento al covid-19 abbiano imposto una loro completa chiusura nei mesi di marzo ed aprile ed una successiva limitazione di utilizzo:

- 194,8 milioni di litri erogati

pari a:

- 129,9 milioni di bottiglie da 1,5 lt risparmiate
- 4,5 milioni di plastica risparmiata
- 27 mila tonnellate di CO2 risparmiate all'ambiente
- 41,9 milioni di euro risparmiati dai cittadini

<sup>23</sup> Nei primi mesi del 2022 l'attività è stata estesa anche agli studenti delle scuole primarie del comune di Fiesole (di cui Publiacqua ha assunto la gestione del SII a decorrere dal 1/01/2022) con la distribuzione di 550 borracce.

<sup>24</sup> Fonte: "Valore acqua 2021" The European House - Ambrosetti

Tab. 67 – GRI 413-1. Fontanelli Alta Qualità

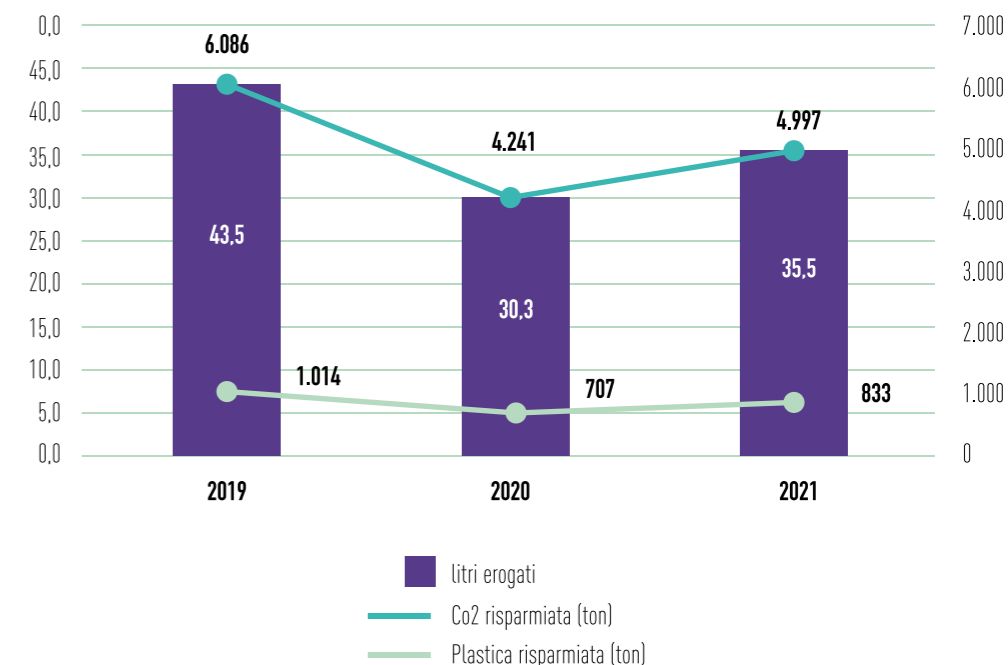
	2019	2020	2021
Fontanelli installati	100	101	104
Litri erogati (mln)	43,5	30,3	35,7
Bottiglie 1,5 lt risparmiate (n°)	28.981.249	20.196.327	23.795.741
Plastica risparmiata (ton)*	1.014	707	833
Euro spesa risparmiati**	€ 9.129.093	€ 6.361.843	€ 7.495.659
Co2 risparmiata (ton)***	6.086	4.241	4.997

\* 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.

### Fontanelli Alta Qualità 2019 - 2021



Anche nel 2021 è proseguito il progetto sperimentale di trasformazione di alcuni FAQ del territorio in strumenti di informazione ai cittadini in partnership con le istituzioni locali, mediante l'installazione di un sistema di "digital signage". Grazie all'installazione di un monitor i fontanelli sono trasformati in punti informativi per i servizi erogati dal gestore, campagne di sensibilizzazione, lavori sul territorio, numeri e indirizzi utili, oltreché informazioni in tempo reale veicolate direttamente dalle amministrazioni comunali. Alla fine del 2021 la sperimentazione ha trovato applicazione in cinque fontanelli, nei comuni di Firenze (Piazza Bartali, Piazza delle Cure, Piazza dell'Isolotto, Piazza della Vittoria) e Scandicci (Piazza Giovanni XXIII).

## 18.4 PROMOZIONE E SOSTEGNO AL TERRITORIO

Publiacqua contribuisce da sempre a sostenere la comunità locale anche attraverso la sponsorizzazione di progetti ed eventi organizzati e promossi nei comuni gestiti. Il processo di gestione delle sponsorizzazioni è definito in uno specifico regolamento, al fine di assicurare sia il rispetto della normativa vigente che garantire i principi di equità, trasparenza e tracciabilità. Le sponsorizzazioni con importo superiore a 1.000 € sono pubblicate sul sito internet aziendale nella sezione "Società trasparente". Come già nell'anno precedente anche nel 2021 gli effetti della pandemia hanno condizionato significativamente questa attività, comportando in diversi casi la sospensione o l'annullamento di alcune iniziative.

Nel 2021 Publiacqua ha confermato il sostegno alle realtà territoriali con sponsorizzazioni per circa 450 mila euro, in particolare attraverso quattro specifici bandi aperti per cultura, sport, ambiente e sociale. Col **bando Cultura** sono stati sostenuti 13 progetti per circa 104 mila euro; col **bando**

**Sport** sono stati destinati oltre 105 mila euro a 16 società e associazioni sportive dilettantistiche del territorio; col **bando "i cammini dell'acqua"** sono stati individuati 8 progetti di valorizzazione e protezione del patrimonio ambientale e di promozione della mobilità dolce e sostenibile per circa 70 mila euro. Col **bando "I care"**, infine, è stato possibile erogare un sostegno di quasi 115 mila euro a 17 progetti di assistenza in campo socio-sanitario.

Insieme ai bandi, attraverso lo strumento dell'**art bonus** (ai sensi della L. 106/2014), nel corso del 2021 Publiacqua ha garantito sostegno a undici progetti per oltre 1,1 milioni di euro a favore di interventi di manutenzione, protezione e restauro di beni culturali pubblici e di sostegno a istituti e luoghi della cultura pubblici, fondazioni lirico sinfoniche e teatri.

- Sostegno alla Fondazione Teatro del Maggio Musicale Fiorentino
- Restauro aree monumentali del Giardino di Carraia di Firenze
- Sostegno alla Fondazione Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato
- Sostegno alla Fondazione Teatro Metastasio di Prato
- Sostegno alla Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze
- Sostegno alla Associazione Teatrale Pistoiese
- Restauro della Fontana dei Delfini a Prato
- Restauro della Fontana del Maghero a Prato
- Restauro della Fontana del Pescatorello a Prato
- Sostegno alla Associazione Orchestra da Camera Fiorentina
- Restauro della Grotta degli animali nel giardino della Villa medicea di Castello

Gli interventi di restauro dei luoghi legati alla presenza dell'acqua nel nostro territorio rientrano in un progetto più ampio, denominato La città nascosta, finalizzato proprio alla valorizzazione della presenza della risorsa idrica nel nostro territorio nelle sue diverse accezioni, storiche, culturali, antropologiche, sociali e a far conoscere luoghi legati alla presenza degli acquedotti storici, in alcuni casi, come il serbatoio di Carraia a Firenze nei pressi dell'omonimo giardino e le tre principali fontane del centro storico di Prato. A tal fine Publiacqua ha attivato anche una collaborazione con l'Università di Firenze, Dipartimento di Architettura, per accompagnare i progetti di restauro con un approfondimento conoscitivo che, nel caso specifico, ha portato allo studio della nascita del nuovo acquedotto di Firenze (1871-1877) progettato da Raffaele Canevari e Luigi del Sarto. Lo studio, è stato pubblicato nella collana dei **"Volumi di Qualità"** e distribuito gratuitamente a tutti gli stakeholder interessati. Accanto allo studio Publiacqua ha anche promosso una ricerca per immagini dell'acquedotto realizzato alla fine del XIX sec. allestendo due mostre, la prima allo spazio MAD (Murata Art District) e la seconda alla Manifattura Tabacchi, per far conoscere luoghi non visitabili, essendo ancora in funzione, ma la cui storia è fortemente intrecciata con lo sviluppo sociale ed economico della città e caratterizzati da emergenze architettoniche ed artistiche di rilievo.

## 18.5 EDUCAZIONE AMBIENTALE E DIDATTICA NELLE SCUOLE

Da anni Publiacqua è impegnata in progetti di sensibilizzazione sui temi dell'ambiente, della sostenibilità e dell'economia circolare, consapevole che la formazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità. Descrivere ed informare circa i processi di stoccaggio dell'acqua, potabilizzazione e depurazione nel nostro territorio aiuta a sviluppare stili di vita consapevoli di un corretto rapporto con le risorse naturali. La collaborazione più rilevante nasce dal rapporto con le scuole.

I programmi di educazione ambientale di Publiacqua – condotti nel primo semestre col supporto tecnico di Water Right and Energy Foundation e poi in autonomia - hanno subito le limitazioni per il contenimento del fenomeno pandemico e lo sforzo messo in campo da Publiacqua è stato quello di adattare velocemente le modalità di erogazione dei servizi didattici alle scuole in DAD. Se nel primo semestre si sono utilizzati gli strumenti già disponibili adattandoli alle nuove esigenze, da settembre è stato messo a disposizione di insegnanti e studenti un tour virtuale dell'impianto di potabilizzazione dell'Anconella avviando lo sviluppo di simili strumenti per l'invaso di Bilancino e per il depuratore di San Colombano. I tour virtuali sono stati realizzati in collaborazione con il Dipartimento di Architettura dell'Università di Firenze, calibrandoli e differenziandoli per età dei fruitori. Parallelamente è stata rinnovata ed aggiornata la sezione didattica del sito internet aziendale con i nuovi percorsi didattici, incentrati sulla sostenibilità ambientale, con particolare riferimento al corretto utilizzo delle risorse idriche e al ciclo industriale dell'acqua.

Complessivamente l'attività è sviluppata su tre dimensioni didattiche principali: didattica in classe, partecipazione ad eventi speciali e visite agli

impianti principali, coniugando impostazione tecnologica innovativa e multidisciplinarietà, sulla scorta dei protocolli delle principali istituzioni pubbliche sulla didattica. L'attività, nella prima parte del 2021, si è anche arricchita di progetti Erasmus+ dedicati alle risorse idriche che ha visto la partecipazione di scuole e istituti culturali di vari paesi europei. Con riferimento all'anno scolastico 2020/21, si sono erogate oltre 560 ore di attività didattica in presenza od online, ripartite tra Istituti primari e secondari (di primo e secondo grado).

Tab. 68 – GRI 413-1; 413-2. Didattica in classe

	a.s. 2018/19		a.s. 2019/20		a.s. 2020/21	
	istituti	contatti	istituti	contatti	istituti	contatti
Didattica scuola infanzia	2	302	2	332	0	0
Didattica scuola primaria	28	2.555	25	1.141	21	2.478
Didattica scuola secondaria (medie)	19	1.798	22	1.330	19	1.971
Didattica scuola superiore	15	1.162	15	901	7	857
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>5.817</b>	<b>64</b>	<b>3.704</b>	<b>47</b>	<b>5.306</b>

Tab. 69 – GRI 413-1; 413-2. Visite agli impianti\*

	2019	2020	2021
	contatti	contatti	contatti
Visite c/o Impianto Anconella	2.240	1.282	72
Visite c/o Invaso Bilancino	398	90	0
Visite c/o Impianto Pombialla	67	24	0
<b>totale</b>	<b>2.705</b>	<b>1.396</b>	<b>72</b>

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

### Giornata mondiale dell'acqua

Publiacqua anche nel 2021 ha celebrato la Giornata Mondiale dell'Acqua del 22 marzo, attraverso quattro eventi online: 1) "Fiumi di Primavera GMA" - Publiacqua e WERF sono stati segnalati come best practice nell'evento online a livello nazionale organizzato da Globe Italia per la didattica online ed abbiamo presentato il tour virtuale dell'Anconella; 2) "I Suoni dell'Acqua" - una mattinata alla scoperta del Museo della Musica Fondazione Tronci di Pistoia; 3) "Un Vicino di Casa l'Arno" - lancio del contest didattico giunto alla seconda edizione ed organizzato assieme al Comune di Firenze; 4) "Giornata Mondiale Dell'Acqua 2021 | Valuing Water+Water And Climate Change" - incontro/dialogo tra studenti, l'artista Giorgio Andreotta Calò e la critica d'arte Barbara Casavecchia, organizzato assieme al Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato.

## 18.6 COOPERAZIONE E SOLIDARIETA' INTERNAZIONALE

Nel 2021, Publiacqua, ha completato attraverso la Fondazione WERF, i progetti di cooperazione decentrata e di solidarietà internazionale ancora in essere, con azioni che fanno riferimento ad azioni di partnership con Enti e/o Associazioni attive nella cooperazione per lo sviluppo. Nel corso dell'anno la Fondazione è stata messa in liquidazione: Publiacqua ha deciso comunque di mantenere attivo il proprio impegno nella cooperazione internazionale con nuove modalità progettuali che saranno definite nel corso del 2022.

# 19 CONTENT INDEX

102-55

Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
<b>GENERAL DISCLOSURES</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	23	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	23	
102-3	Ubicazione sede aziendale	23	
102-4	Paesi di operatività	23	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	23	
102-6	Mercati serviti	8; 59	5; 27; 28; 29; 31; 32; 33
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8; 11; 36; 77; 81	6; 7; 8; 43; 49; 50; 51; 53; 54; 55
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	44	13; 14; 15
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	92	63; 64; 65
102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	7	
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	26	2; 3; 4
102-12	Iniziativa esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale ed ambientale)	19	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	23; 24	
102-14	Lettera agli Stakeholder	5	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	12	
102-18	Sistema di Governance	24	
102-40	Stakeholder di Publiacqua	13; 31	
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	44; 51	
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	13	
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli Stakeholder	13; 44; 51; 53; 59	34; 35
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli Stakeholder	13; 59	30
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	13	
102-47	Elenco dei temi materiali	13	
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	<i>Non si segnalano restatement rispetto al precedente periodo di rendicontazione.</i>	
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	<i>Non si segnalano modifiche significative in termini di obiettivi, perimetro e/o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione.</i>	
102-50	Periodo di rendicontazione	7	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	7	
102-52	Ciclo di reporting	7	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	2; 7	
102-54	Indice dei contenuti del GRI	7	
102-55	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	7; 100	
102-56	Assurance esterna	7	

<b>201 - ECONOMIC PERFORMANCE</b>			
103	Management Approach	36	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	36; 42	12
<b>203 - INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>			
103	Management Approach	36; 96	
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	36; 95; 96	9; 10; 11
<b>204 - PROCUREMENT PRACTICES</b>			
103	Management Approach	92	
204-1	Fornitori locali	92	65; 66
<b>205 - ANTI-CORRUPTION</b>			
103	Management Approach	26	
205-1	Operazioni valutate sulla base dei rischi legati alla corruzione	26; 27	
205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	26	21
205-3	Episodi di corruzione e azioni correttive intraprese	27	
<b>301 - MATERIALS</b>			
103	Management Approach	73	
301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume		38; 39
<b>302 - ENERGY</b>			
103	Management Approach		
302-1	Consumi diretti di energia	77	44; 45; 46; 48
302-4	Risparmio energetico	73	
<b>303 - WATER</b>			
103	Management Approach	81	
303-1	Prelievi idrici per fonte	81	51
303-4	Scarichi idrici		54; 56; 57; 58
<b>305 - EMISSIONS</b>			
103	Management Approach		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	21; 73	43; 47; 51
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	21; 73	47
<b>306 - EFFLUENTS AND WASTE</b>			
103	Management Approach	74	
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	81	52; 61
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	73	40; 41; 42
<b>307 - ENVIRONMENTAL COMPLIANCE</b>			
103	Management Approach	73	
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	71; 73	36; 37
<b>401 - EMPLOYMENT</b>			
103	Management Approach	44	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	44	
401-2	Benefit per i dipendenti	51	
<b>403 - OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY</b>			
103	Management Approach	54	
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	44; 54; 94	18; 26
<b>404 - TRAINING AND EDUCATION</b>			
103	Management Approach	47	
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite		19; 20; 22; 23; 24
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	50	

## 20 GLOSSARIO

### A

**ACCREDITAMENTO DI UN LABORATORIO:** riconoscimento formale dell' idoneità di un laboratorio a effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova.

**ACQUA POTABILE:** acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.

**ACQUE REFLUE URBANE:** insieme di acque reflue urbane industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.

**AE ABITANTE EQUIVALENTE:** il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Ex AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas - a sua volta ex AEEG, istituita con la Legge 481/95, successivamente modificata - e il Servizio Idrico). La Legge di Bilancio 2018 ha ampliato le funzioni dell'Autorità includendo i servizi per l'ambiente (gestione e controllo dei rifiuti).

**AIT:** Autorità Idrica Toscana. E' l'Ente di Governo d'Ambito (EGA) istituito dalla Regione Toscana con la legge regionale n. 69/2011, con l'attribuzione delle funzioni già esercitate dalle 6 Autorità di Ambito Territoriale Ottimale che coprivano il territorio regionale toscano.

**ASL:** Azienda Sanitaria Locale.

### B

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ:** strumento di reporting che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

**BODs:** Richiesta biologica di ossigeno. È una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d'acqua o soluzione acquosa ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue.

### C

**CAPTAZIONE:** prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.

**CARTA DEI SERVIZI:** documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria e di controllo, utenti associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate.

**COD:** Richiesta chimica di ossigeno. Rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in una soluzione acquosa.

**COMUNI SOCI:** Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.

Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
<b>405 - DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>			
103	Management Approach	52	
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	24; 44	1; 13; 16; 17; 25
<b>413 - LOCAL COMMUNITIES</b>			
103	Management Approach	95	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	95	67; 68; 69
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	95	68; 69
<b>414 - SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT</b>			
103	Management Approach	92	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali (qualifica)	92	62
<b>416 - CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY</b>			
103	Management Approach	88	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza dei prodotti e servizi offerti	88; 91	59; 60
<b>418 - CUSTOMER PRIVACY</b>			
103	Management Approach	26	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	26; 29	
<b>419 - SOCIOECONOMIC COMPLIANCE</b>			
103	Management Approach	71	
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	71	

**CODICE ETICO:** documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.

**CSR:** "Corporate Social Responsibility", ovvero Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI).

**CUSTOMER SATISFACTION:** insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti.

## E

**ENERGIE RINNOVABILI:** forme di energia che si rigenerano in tempi brevi se confrontati con i tempi caratteristici della storia umana. Le fonti di tali forme di energia sono dette risorse energetiche rinnovabili.

## F

**FONTI RINNOVABILI:** fonti di energia che a differenza dei combustibili fossili e quelli derivati dal petrolio, possono essere considerate inesauribili per la loro continua rigenerazione.

## G

**GRI CONTENT INDEX:** Indice dei contenuti secondo i GRI Standards.

**GRI:** Global Reporting Initiative (Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità).

## I

**IDENTITÀ AZIENDALE:** esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda.

**IMPIANTO IDROELETTRICO:** impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

**IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO:** impianti o strutture necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale.

**INDICATORE:** misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.116

## M

**MATERIALITÀ:** criterio attraverso il quale l'Azienda valuta la rilevanza degli Aspetti economici, sociali e ambientali.

## N

**Norma UNI EN ISO 14001:** Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire a un'organizzazione di sviluppare e attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e di altre prescrizioni che l'organizzazione stessa sottoscrive oltre che delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi.

**Norma UNI EN ISO 9001:** Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione che ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema

e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

**Norma UNI EN ISO 17025:** Norma internazionale che specifica i requisiti gestionali e tecnici per conseguire l'accreditamento di prove e taratura da parte dei laboratori che se ne occupano.

**Norma Standard BS OHSAS 18001:** Standard che delinea i requisiti del sistema di gestione di Salute e sicurezza sul luogo di lavoro, permettendo all'organizzazione di controllare i rischi e migliorare le prestazioni.

## P

**PARAMETRO:** singola specie analitica.

**PARTNERSHIP:** rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi.

**POTABILIZZAZIONE:** trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).

## R

**RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA (RSU):** è l'organo di rappresentanza sindacale all'interno dei luoghi di lavoro, eletto da tutti i lavoratori presenti in azienda, indipendentemente dal fatto che essi siano o meno iscritti ad una sigla sindacale. Ha la rappresentanza generale dei lavoratori e partecipa alla contrattazione aziendale.

**RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS):** ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori.

**RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (RSI):** insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse.

**RETE DI ADDUZIONE:** insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.117

**RIFIUTI NON PERICOLOSI:** rifiuti che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

**RIFIUTI PERICOLOSI:** rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).

**RIFIUTO:** qualsiasi sostanza ad oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del del D.Lgs 152/ 2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di "disfarsi". Lo stesso Decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericoloso e non pericolosi.

## S

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII):** insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

**SDG:** Sustainable Development Goals, i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA (SGQA):** sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

**SOSTENIBILITÀ:** capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

**STAKEHOLDER:** portatori di interessi. Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diverse, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** sviluppo economico di un'azienda nel periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

**U**

**UTENTE:** la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi.

**V**

**VALORE DI PARAMETRO:** concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.

## 21 LETTERA DELLA SOCIETÀ' DI REVISIONE



Publiacqua S.p.A.

**Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2021**  
(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.  
2 maggio 2022



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Viale Niccolò Machiavelli, 29  
50125 FIRENZE FI  
Telefono +39 055 213391  
Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

### Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Publiacqua S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità della Publiacqua S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

#### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Publiacqua S.p.A. sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Publiacqua S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

#### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo  
Bologna Bolzano Brescia  
Catania Como Firenze Genova  
Lecco Milano Napoli Novara  
Padova Palermo Parma Perugia  
Pescara Roma Torino Treviso  
Trieste Varese Verona

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.415.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi  
e Codice Fiscale N. 00709600150  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600150  
VAT number IT02709600150  
Sede legale: Via Vitor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA



Publiacqua S.p.A.  
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità  
31 dicembre 2021

### Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- Analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo.
- Analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi.
- Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Performance economico-finanziarie" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio d'esercizio di Publiacqua S.p.A. al 31 dicembre 2021, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 14 aprile 2022.
- Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale di Publiacqua S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;



**Publiacqua S.p.A.**  
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità  
31 dicembre 2021

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità.
- Analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione.
- Ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Publiacqua S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 2 maggio 2022

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi  
Socio



