

# ABSTRACT

**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITA'**

**20  
24**



**Publiacqua**



# 1

## CHI SIAMO E COSA VOGLIAMO ESSERE: PER IL TERRITORIO, GLI UTENTI E LA COMUNITÀ

Publiacqua è la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato in 46 comuni: gestisce le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue a beneficio di oltre 1,3 milioni di residenti e un totale di 701 mila utenze dirette e indirette.

### UTENTI, TERRITORIO E COMUNITÀ

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

Immaginiamo Publiacqua come uno strumento al servizio della comunità che attraverso una gestione efficiente per la tutela e la conservazione delle risorse idriche, operi in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni. Un soggetto che contribuisca fattivamente alla creazione di un patto sociale tra mercato, aziende, società civile ed ente pubblico.

Questo impegno è inoltre fondamentale per proteggere l'ambiente e soddisfare le esigenze degli utenti, considerando le sfide del cambiamento climatico e le pressioni antropiche sull'acqua, come consumi e inquinamento

Publiacqua integra questi impegni nella politica di sostenibilità i cui principali macro obiettivi sono:

Macro-Obiettivi CSR 2023-2024
PROMUOVERE LA CENTRALITA' DELL'UTENTE
VALORIZZARE LE PERSONE IN PUBLIACQUA
ATTENZIONE AL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE
GARANTIRE E MIGLIORARE LA SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE
INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ
IDENTIFICAZIONE DI AREE A RISCHIO E DEFINIZIONE DI AZIONI DI MITIGAZIONE
SENSIBILIZZAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITA LOCALI



## 2

# GLI UTENTI AL CENTRO

Publiacqua, gestisce un servizio pubblico fondamentale per la qualità della vita dei nostri territori. Nel rapporto con l'utenza è impegnata a garantire livelli di qualità superiori a quelli previsti dalla normativa di settore sviluppando l'efficacia dei *canali di contatto* e dei tempi di *gestione delle pratiche* per ridurre le criticità e avvicinarsi alle aspettative delle famiglie e delle imprese del territorio. -

Per garantire ciò, negli anni Publiacqua ha potenziato i canali di contatto, grazie anche all'utilizzo delle innovazioni digitali, affiancando i sistemi tradizionali (call center e sportello al pubblico) con quelli smart tra cui:

- a. **MyPubliacqua:** a fine del 2024 sono registrati 113.532 utenti attivi nel canale digitale dove l'utente può gestire le sue pratiche;
- b. **Sportello Digitale:** Nel 2024, il 60% dei contratti totali (16.599 su 27.770) è stato stipulato attraverso questa forma di contatto che consente, senza muoversi di casa, di parlare con un operatore in video chiamata ed effettuare tutte le pratiche commerciali con Publiacqua;
- c. **NOA, l'avatar di Publiacqua:** il nuovo canale di contatto, reso possibile dallo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, è un vero e proprio strumento dispositivo, non solo un 'assistente virtuale, con cui si possono effettuare le pratiche commerciali.

L'offerta di strumenti innovativi di contatto risponde alle mutate esigenze degli utenti: dal 2024 coloro che si rivolgono ai canali tradizionali (sportello e call center) diminuiscono del 21%, mentre aumentano del 35% coloro che scelgono i nuovi canali smart.

### Utenti per canale di contatto

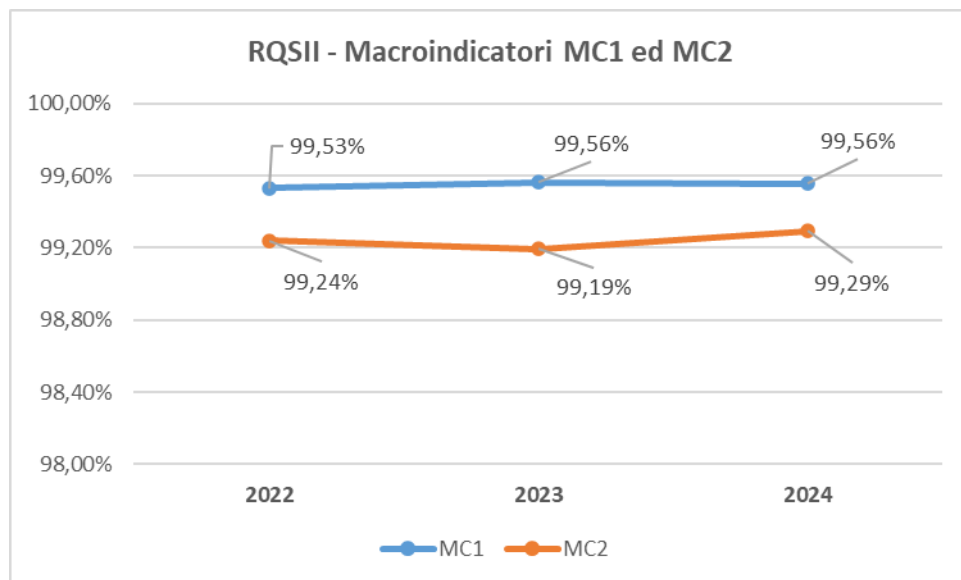
	2022	2023	2024
Call center	319.344	241.505	237.278
Sportello	35.810	38.721	43.626
Canali Smart	191.241	138.802	258.788
Totale Utenti	546.395	419.028	539.692

## INDICATORI QUALITÀ CONTRATTUALE

Gli indicatori di qualità contrattuale sono raggruppabili, secondo quanto stabilito dall'Autorità di regolazione nazionale (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; ARERA), in due grandi famiglie:

- macro-indicatore inerente all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale (tempi per effettuare un preventivo, un allaccio, ecc), denominato MC1;
- macro-indicatore inerenti alla gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio (tempi di attesa agli sportelli e al call center, tempi di risposta ai reclami, regolarità di fatturazione, ecc), denominato MC2.

In ciascun macro-indicatore, Publiacqua ha raggiunto elevati livelli di qualità: la percentuale delle pratiche gestite nei tempi previsti dalla Carta del Servizio è infatti prossima al 100%.



## TEMPI DI RISPOSTA UGUALE A TEMPO RISPARMIATO

L'efficacia nella gestione delle pratiche ha impatti diretti sulla qualità di vita dei nostri utenti, che possono contare su un intervento rapido e una risposta celere alle loro richieste.

In particolare, si evidenzia:

- 1) la riduzione dei tempi di attesa degli sportelli (3,30 min. in media ad utente) rispetto a quelli previsti nella carta del servizio (10 min.) ha consentito di risparmiare in un anno 3.530 h. in totale ai 47 mila utenti che si sono rivolti ai punti di contatto fisici presenti sul territorio;
- 2) lo sviluppo dei punti di contatto smart ha consentito di soddisfare a distanza il 48% delle richieste degli utenti consentendo agli utenti stessi di poter pianificare in maniera per loro più consona la relazione con Publiacqua;
- 3) il tempo medio per ottenere un preventivo per allaccio idrico è pari a circa 3 giorni contro i 10 giorni previsti in carta del servizio consentendo, sulle oltre 2000 pratiche eseguite, un risparmio totale di 14.798 giorni, pari a circa 40 anni.;
- 4) mediamente Publiacqua fissa un appuntamento in 2,5 giorni contro i 5 gg. previsti in Carta del Servizio, riducendo i tempi di attesa totali di 3.900 giorni;
- 5) Publiacqua risponde mediamente in 14 gg. ai reclami e alle richieste scritte degli utenti (contro un livello previsto in carta del servizio di 20 gg.): In totale, per i circa 9.660 utenti che ci hanno scritto, si è determinato una riduzione di attesa pari a 57.750 giorni totali.

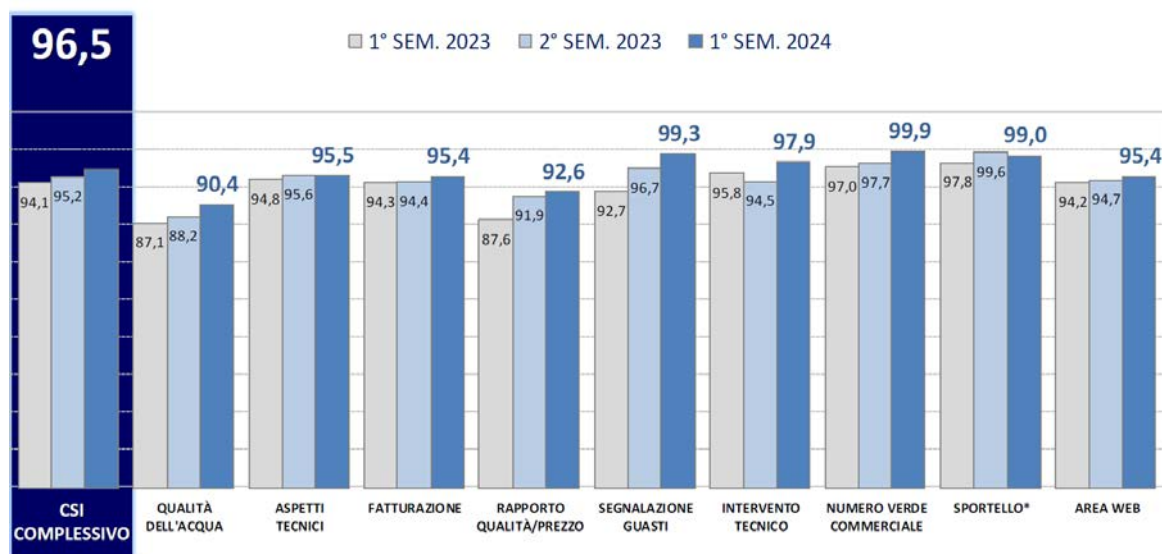
## CRESCE LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Publiacqua realizza indagini di *customer satisfaction* per ascoltare il giudizio dei propri utenti, analizzare i punti critici e introdurre azioni di miglioramento. I risultati conseguiti in termini di efficacia dell'intervento si riflettono nella percezione del servizio che abbiamo riscontrato tra gli utenti.

La qualità percepita è sintetizzabile in un indice che considera la soddisfazione dell'utenza per ciascun ambito analizzato e l'importanza di quell'ambito, sempre nel giudizio dell'utente (CSI

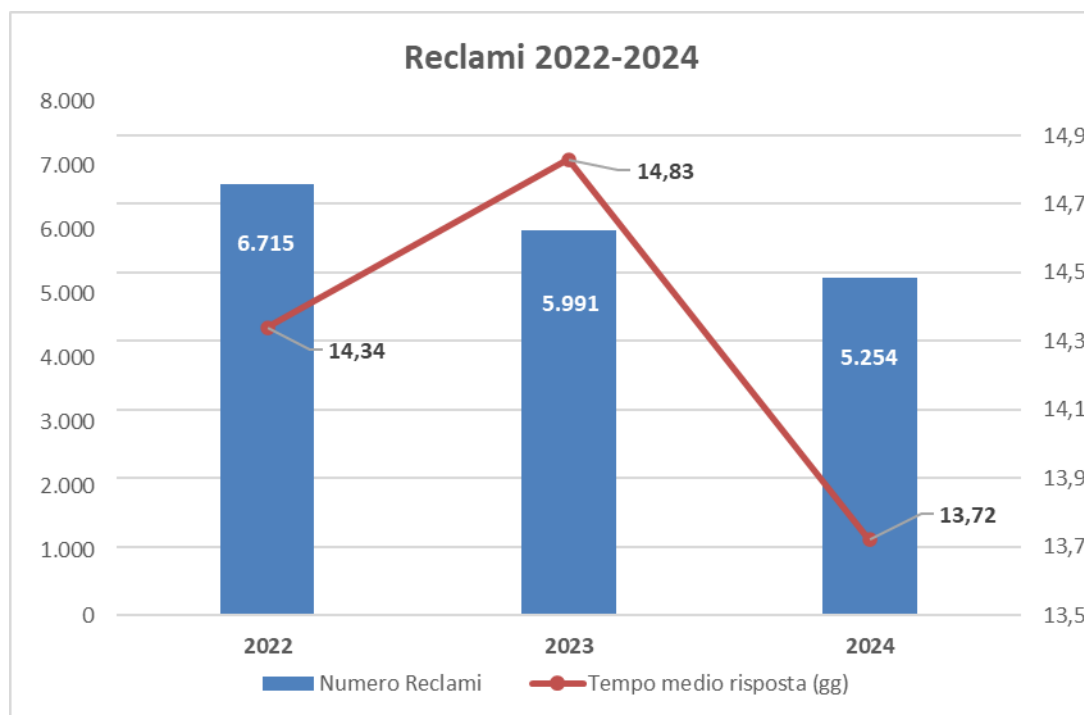
Index). Negli anni l'indice è cresciuto significativamente raggiungendo il 96,5%. Anche per quanto riguarda la qualità dell'acqua erogata il giudizio degli utenti è positivo (90,4%), tanto che oltre il 65% ha dichiarato di berla regolarmente o saltuariamente, un valore più alto delle medie nazionali.

## CSI – Customer Satisfaction Index



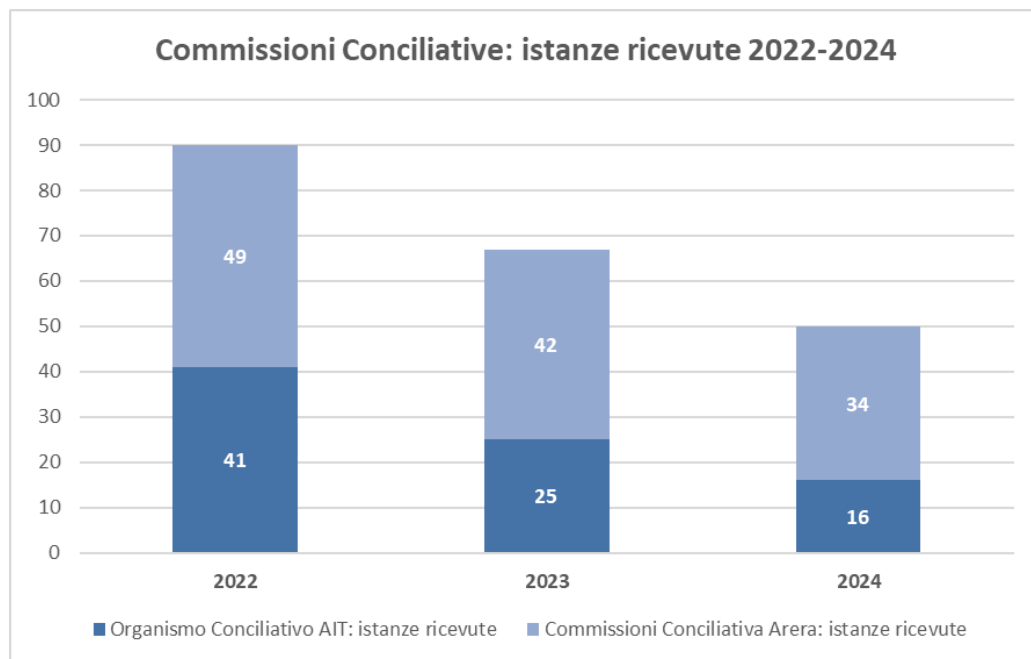
## I RECLAMI

La crescente qualità del servizio risulta anche dalla riduzione del 22%, rispetto al 2022, dei reclami ricevuti. Il tempo e da un tempo medio di risposta conforme allo standard di servizio è prossimo al 100%.



## LE RICHIESTE DI CONCILIAZIONE

La sempre maggiore qualità erogata determina anche una riduzione della litigiosità. Le richieste di conciliazione sono diminuite del 44 % in soli due anni e rappresentano ormai un dato decisamente residuale dei reclami ricevuti (0,95%).



### PUBLICACQUA PRIMA TRA I PRINCIPALI GESTORI ITALIANI

Nel corso del 2025, ARERA ha pubblicato la graduatoria dei gestori del biennio 2022-2023 sull'andamento dei macro-indicatori di qualità contrattuale rispetto ai dati 2021. Publicacqua si è classificata al 1° posto tra i gestori nazionali "top" e "grandi" (così definiti per popolazione servita e per complessità della gestione) e al primo posto tra gli otto gestori idrici toscani





## 3

# QUALITÀ DEL SERVIZIO: UN BUON SERVIZIO PER UNA BUONA ACQUA

<b>Gestore Unico per il ciclo integrato delle acque per 1,3 milioni di abitanti in 46 comuni e 4 Province</b>
<b>5807 km di rete di distribuzione idrica e 3873 fognaria</b>
<b>oltre 80 milioni di metri cubi di acqua all'utenza</b>
<b>123 impianti di depurazione in funzione</b>

L'erogazione di un servizio di qualità consiste innanzitutto nel garantire agli utenti continuità di erogazione di acqua sicura e buona da bere. La sicurezza necessita sicuramente di capacità di trattamento delle acque grezze al fine di eliminare gli inquinanti organici, e non, presenti nelle acque prelevate all'ambiente, ma anche di un sistema capillare e certo di controlli sulla conformità dell'acqua immessa in rete fino al contatore.

## CRESCONO I CONTROLLI E LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

Negli ultimi tre anni è incrementato in maniera significativa il monitoraggio per verificare la conformità dell'acqua erogata ai parametri di norma: Publiacqua nel corso del 2024 ha svolto analisi di controllo su quasi 370 mila parametri di acqua potabile (+10,5% rispetto al 2023) e su oltre 9.500 campioni provenienti da 1.288 punti di campionamento. I dati di conformità - prossimi oramai al 100% - confermano la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano. L'incremento nel tempo delle persone che bevono acqua del rubinetto e il giudizio qualitativo sull'acqua erogata sono frutto anche della consapevolezza dei cittadini sulle analisi svolte e della sicurezza della risorsa idrica, oltre che di un costante miglioramento nella qualità organolettica dell'acqua distribuita. Sono quindi un indice della fiducia che l'utente ripone nel gestore e nelle attività di controllo che lo stesso svolge.

Incrementare il numero di persone che bevono l'acqua del rubinetto è un obiettivo importante per Publiacqua e non connesso a finalità economiche ma al legame con il territorio. Le norme che regolano la determinazione delle tariffe fissano infatti un vincolo al ricavo che deve essere riconosciuto al gestore e finalizzato a coprire i costi del servizio. Promuovere l'uso dell'acqua del rubinetto risponde invece alla domanda di tutela ambientale (minori rifiuti, costi ambientali di trasporto e di produzione/imbottigliamento) e a consentire agli utenti di risparmiare i costi dell'acquisto di bottiglie d'acqua.

Il costo di un litro di acqua al rubinetto è infatti di 0,0035 euro, un valore decisamente inferiore al costo dell'acqua imbottigliata. Per una famiglia di 3 persone, che consuma ogni giorno 3 litri di acqua, il risparmio annuo determinato a passare all'acqua del rubinetto ammonta a 360 euro: un risparmio superiore al costo della bolletta pagata dalla stessa famiglia, come vedremo più avanti.

## LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO PER UN'ACQUA DI QUALITÀ:

Garantire continuità del servizio e la certezza dello stesso è un obiettivo importante al cui raggiungimento Publiacqua è impegnata fin dall'avvio della gestione. Lo sviluppo dei sistemi di gestione delle reti attraverso distretti e sistemi di controllo e monitoraggio, l'interconnessione delle infrastrutture realizzate negli anni (che consente di trasportare risorsa dai centri di potabilizzazione – in particolare l'impianto di Anconella a Firenze – verso aree caratterizzate da scarsità di fonti di approvvigionamento) e l'impegno nella riduzione delle perdite ha permesso ai nostri territori di superare situazioni stagioni estive critiche e prolungate, per scarsa piovosità e alte temperature non solo senza disservizi particolari ma anche senza che fosse necessario promulgare ordinanze generalizzate anti spreco.

## DIMINUISCONO LE PERDITE

Nel corso degli anni Publiacqua ha investito risorse significative nello sviluppo e nell'efficientamento complessivo del proprio sistema acquedottistico finalizzato alla riduzione delle perdite (155 milioni di euro negli ultimi tre anni. In questo periodo si è registrato un miglioramento significativo nel contenimento delle perdite idriche con una riduzione del 18,6% delle perdite idriche totali e dell'11,2% delle perdite idriche lineari, ovvero per km di rete.

La riduzione delle perdite idriche è perseguita, in particolare, attraverso un progetto articolato per un costo totale di circa 91,3 milioni di euro cofinanziato dal PNRR. Gli ambiti di intervento sono finalizzati, oltre all'attuazione di un piano di sostituzione delle principali reti idriche allo sviluppo del sistema di modellazione e monitoraggio della rete, grazie anche all'incremento della distrettualizzazione e alla sostituzione dei contatori tradizionali con contatori smart. Al termine del progetto saranno distrettualizzati oltre 2.652 km di rete per un totale di circa 180 nuovi distretti idrici. Nei primi 4 anni di progetto sono stati realizzati 139 distretti che hanno interessato 1.839 km di rete distrettualizzata.

	2022	2023	2024
Distretti Idraulici	327	445	541
Rete di distribuzione totale	5.614	5.784	5.807
Rete di distribuzione distrettualizzata	3.990	4.341	4.464

L'impegno di Publiacqua per la riduzione delle perdite è, infine, perseguito attraverso il monitoraggio delle reti: nel corso del 2024 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 3.175 km di rete i .

## UNA BUONA ACQUA PER TUTTI

In un periodo caratterizzato da forti pressioni inflazionistiche (media annua dell'8,1% nel 2022; del 5,7% nel 2023 e 1% nel 2024) e da una crescita generalizzata dei costi per i servizi (tra tutti energia e gas<sup>1</sup>), la crescita della tariffa applicata da Publiacqua dal 2022 - e

---

<sup>1</sup> Secondo alcuni dati il costo del gas a dicembre 2024 è aumentato del 31,84% circa rispetto al dicembre dell'anno precedente, mentre il prezzo dell'energia elettrica è aumentato significativamente negli ultimi tre

determinata dalle Autorità di regolazione - è stata del 6,1%. Un incremento quindi in controtendenza al rincaro dei prezzi ma che risulta anche inferiore alla crescita delle tariffe registrata nel settore idrico nazionale che, solamente tra il 2023 e il 2024, sono cresciute del 6,7%.

## LA BOLLETTA MEDIA DI PUBLIACQUA È AUMENTATA DEL 6% DAL 2022 MENTRE IL VOLUME DEGLI INVESTIMENTI È CRESCIUTO DEL 22%

Il consumo medio annuo di una utenza domestica residente nel 2024 è risultato pari a 99,6 mc<sup>2</sup>. La spesa annua per il servizio idrico integrato sostenuta con questo valore di consumo nell'anno 2024 è stimata in € 314,5<sup>3</sup>.

	2022	2023	2024
Acquedotto (quota variabile)	96,0 €	98,9 €	101,8 €
Fognatura (quota variabile)	67,5 €	69,5 €	71,6 €
Depurazione (quota variabile)	54,1 €	55,7 €	57,4 €
Quota fissa	52,0 €	53,5 €	55,2 €
IVA al 10%	26,9 €	27,8 €	28,6 €
<b>Totale</b>	<b>296,4 €</b>	<b>305,3 €</b>	<b>314,5 €</b>

## SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI E AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Gli utenti in accertate situazioni di disagio socioeconomico hanno la possibilità di accedere a particolari forme di agevolazione tariffaria, tramite due specifici strumenti di sostegno: il Bonus Idrico Sociale Nazionale definito dall'ARERA e il Bonus Idrico Integrativo gestito a livello regionale dall'Autorità Idrica Toscana. In totale sono 6 milioni i contributi erogati nel 2024 che hanno permesso di abbattere il costo del servizio a oltre 10 mila famiglie grazie al primo bonus e a circa 42 mila famiglie grazie al secondo.

		2022	2023	2024
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari	10.421	11.374	10.462
	Importo emesso	€ 2.389.420	€ 2.262.809	€ 2.060.175
Bonus Idrico (DPCM 13 ottobre 2016)	Nuclei Familiari	38.341	44.308	41.714
	Importo emesso	€ 2.964.611	€ 4.063.461	€ 4.004.802

anni, con un picco nel 2022 e una successiva diminuzione a partire dal 2023. Nonostante una diminuzione nell'ultimo periodo i prezzi medi sono triplicati in comparazione al 2021

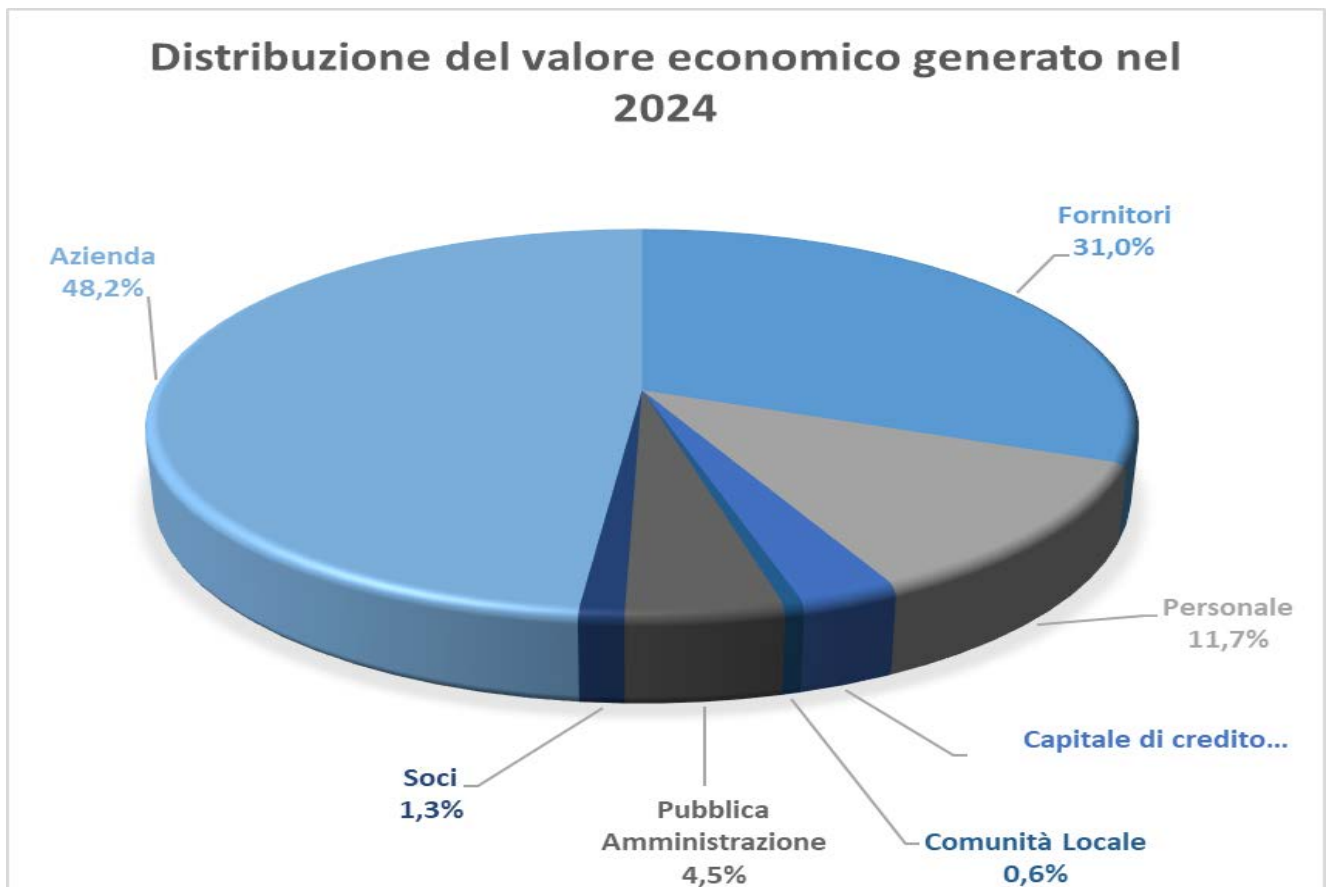
<sup>2</sup> Dato derivato dalle utenze che nel 2024 sono risultate attive 366 giorni (pari al 93,4% di tutta la popolazione domestica).

<sup>3</sup> Stima al netto delle componenti tariffarie perequative definite da ARERA, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti.

## CREIAMO VALORE PER IL TERRITORIO

L'impatto economico di Publiacqua è un'opportunità per il territorio, specialmente in riferimento alla creazione di valore e alla sua distribuzione alle diverse categorie di stakeholder. Tra questi gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori.

Il valore aggiunto corrisponde ai benefici di natura economica, ma anche sociale ed ambientale, che l'azienda riesce a generare ed è tra gli indicatori che consentono di misurare la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga creato e distribuito valore a favore dei principali stakeholder. Il valore economico generato nel 2024 per il 31% va ai fornitori, per 12% al personale; il 4,5% ritorna alla Pubblica Amministrazione e lo 0,6% alla comunità locale sotto forma di sponsorizzazioni, bonus ecc...



Il legame con il territorio si evince anche dai dati relativi al peso degli ordinativi effettuati verso imprese locali e regionali. I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano oltre il 61% del totale, pari al 37,8% del valore complessivo degli ordinativi.

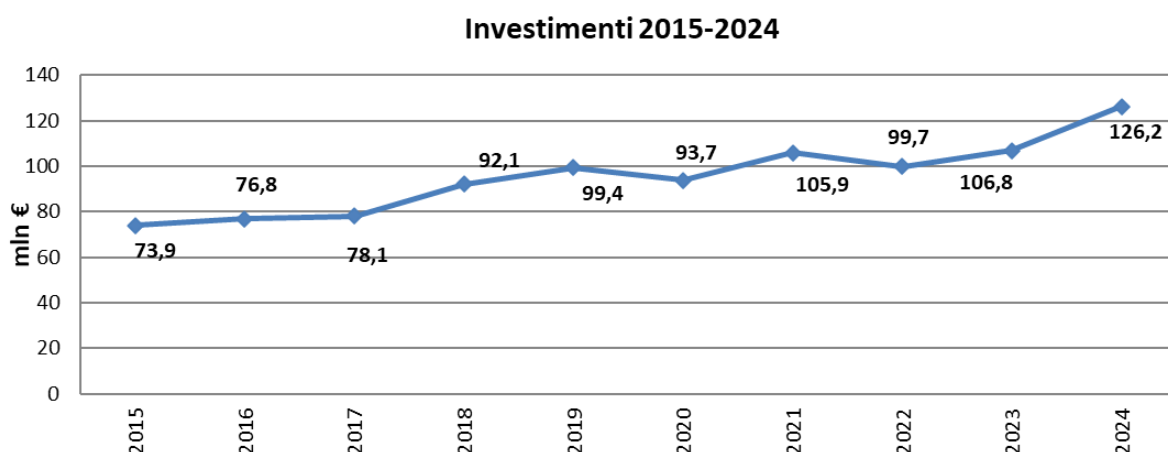
Per quanto attiene invece ai pagamenti effettuati, nel 2024 sono stati superati i 211 milioni di euro, di cui oltre il 47% a beneficio di aziende regionali. Il volume dei pagamenti erogati nelle

quattro province in cui Publiacqua gestisce il servizio è ammontato a 89,5 milioni di euro, pari al 90% dei pagamenti a favore di imprese regionali. Publiacqua si dimostra quindi un'azienda fortemente radicata nel territorio, con un'elevata capacità di attivare risorse per l'occupazione e lo sviluppo locale.

	2022		2023		2024	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fornitori presenti in anagrafica	17.000		19.000		21.000	
<i>di cui Fornitori Regionali</i>	9.756	57,4%	10.500	55,3%	11.115	52,9%
Fornitori con ordinativi nell'anno	966		1.001		919	
<i>di cui Fornitori Regionali</i>	590	61,1%	608	60,7%	566	61,6%

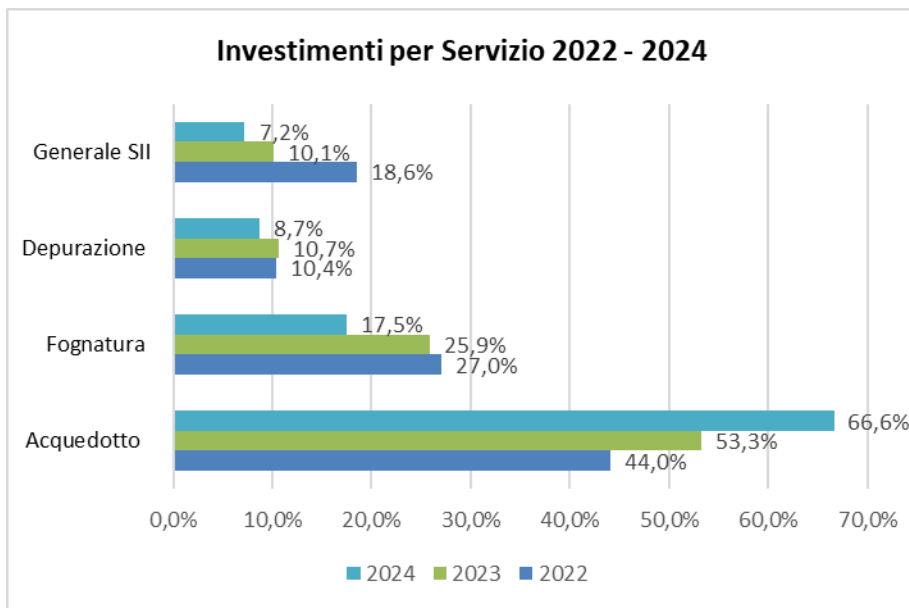
## L'impegno per ammodernare le infrastrutture idriche

Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2024, Publiacqua ha realizzato oltre 1.711 milioni di euro di investimento (di cui quasi un miliardo nell'ultimo decennio), investimenti che hanno portato a un innalzamento della qualità del servizio e dei servizi offerti.

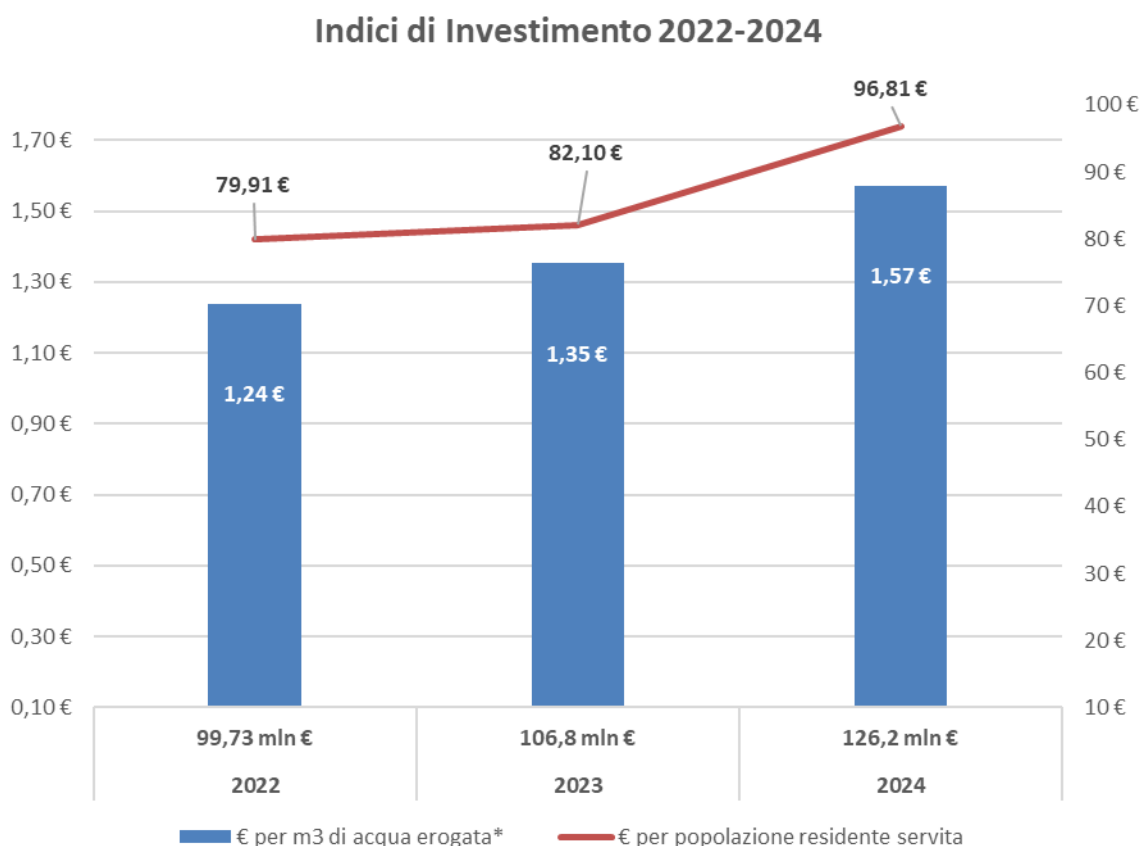


Nel solo triennio 2022-2024 Publiacqua ha investito oltre 332 milioni di euro, di cui oltre 126 milioni nel 2024, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse.





Il confronto con il dato nazionale evidenzia come Publicacqua si posizioni tra le aziende leader per investimenti realizzati: per ogni abitante servito Publicacqua nel 2024 ha realizzato effettivamente investimenti per 96 contro un valore medio nazionale di 72 €/abitante. Un dato sovrastimato, quest'ultimo, essendo relativo alle previsioni di spesa e non al consuntivato<sup>4</sup>.

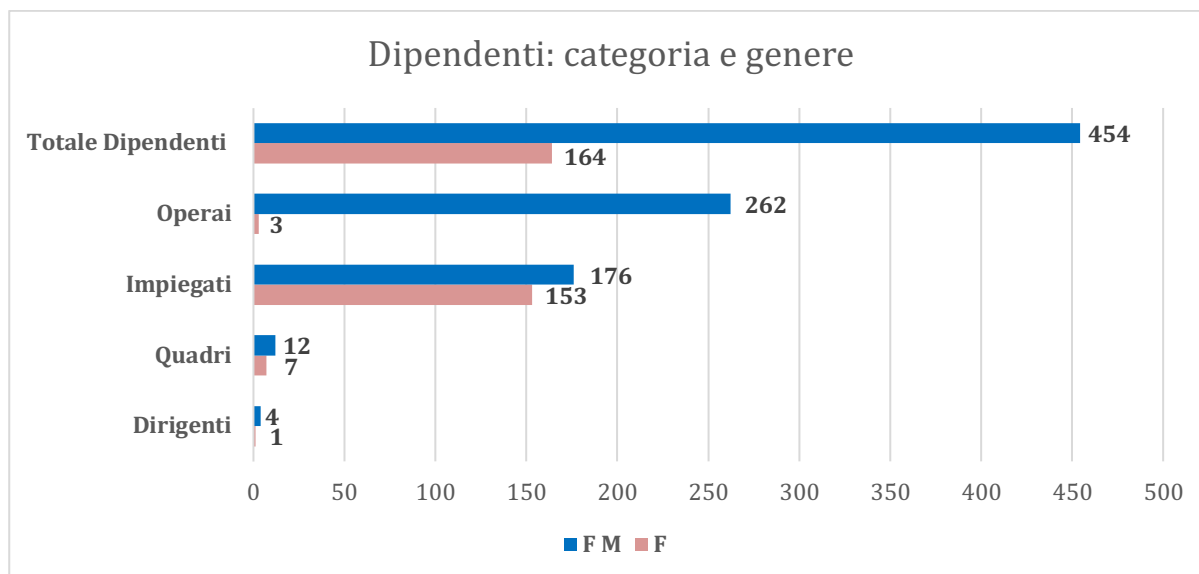


<sup>4</sup> Fonte: Blue Book 2025 - Utilitalia

## OCCUPAZIONE BUONA, EQUA E SICURA

L'organico di Publiacqua<sup>5</sup> risulta composto complessivamente da 634 lavoratori, di cui 618 dipendenti. I lavoratori dipendenti a tempo indeterminato rappresentano il 97% dei dipendenti totali (oltre che il 94,8% della forza lavoro complessiva), confermando l'orientamento della società verso forme di stabilizzazione a lungo termine.

Il personale femminile copre oltre il 26% dei lavoratori (percentuale che sale al 45% considerando le sole categorie dirigenti, quadri e impiegati).



## I DIPENDENTI CON RESIDENZA IN UNO DEI 46 COMUNI GESTITI SONO 549 SU 618, PARI ALL'88,8%

### FAVORIAMO LA PARITÀ DI GENERE

Publiacqua è impegnata, nei confronti del personale e di tutti i suoi interlocutori, a promuovere la pari opportunità e valorizzare l'equilibrio di genere, contrastando ogni forma di discriminazione e promuovendo la cultura dell'inclusione attraverso processi di gestione delle risorse umane caratterizzati da principi di equità, merito e trasparenza: nella primavera 2024 è stata conseguita la certificazione UNI PdR 125:2022.

### ATTENTI A SALUTE E SICUREZZA

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori è uno degli elementi cardine di una corretta conduzione aziendale. Publiacqua ha sviluppato un articolato sistema di procedure, istruzioni, controlli e monitoraggi finalizzato ad assicurare lo sviluppo oltre che garantire il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza.

### Ore Totali Formazione in sicurezza per categoria e genere

<sup>5</sup> Le rappresentazioni numeriche del capitolo sono da intendersi come *Headcount* e non come FTE.

	2022			2023			2024		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	14	24	38	6	26	32	34	78	112
Impiegati	213	414	627	354	608	961	752	1.326	2.078
Operai	20	2.041	2.061	17	2.293	2.310	6	3.157	3.163
<b>Totale</b>	<b>247</b>	<b>2.479</b>	<b>2.726</b>	<b>377</b>	<b>2.926</b>	<b>3.303</b>	<b>792</b>	<b>4.560</b>	<b>5.352</b>

La

## Non solo i propri dipendenti: sicurezza nella catena di fornitura

Per promuovere la cultura della sicurezza dei lavoratori e della regolarità della manodopera, Publicacqua ha definito un sistema di controlli sull'operato dei fornitori.

Nel corso del 2024 sono stati eseguiti 4.235 sopralluoghi di verifica nelle attività di appalto manutenzione reti e 1.199 sopralluoghi nelle attività di appalto manutenzione impianti.



# 5

## Un servizio a tutela dell'ambiente

La vicinanza al territorio passa anche dalla tutela dell'ambiente in cui i nostri utenti vivono, a partire dalla depurazione e reimmissione nei fiumi del territorio delle acque depurate, da un sempre minore impatto ambientale delle nostre attività, dall'importantissimo contributo che l'acqua di rubinetto può dare alla decarbonizzazione delle nostre città.

### LA RESILIENZA DEL SISTEMA FOGNARI

Le acque utilizzate dalle utenze vengono convogliate nella rete fognaria, composta principalmente da tubazioni per fognatura mista a gravità e impianti di sollevamento. La lunghezza totale della rete fognaria gestita da Publiacqua supera i 3.870 chilometri. Nel corso del 2024, sono stati complessivamente installati o sostituiti 15,4 chilometri di rete. Non solo, malgrado l'attività non sia tra quelle specifiche di Publiacqua, nel corso del 2024 la società ha avviato studi in alcuni dei territori colpiti dalle alluvioni (in particolare Calenzano, Campi Bisenzio e Montemurlo) finalizzati ad individuare gli investimenti necessari al corretto drenaggio, gestione e smaltimento delle acque piovane, al fine di promuovere la sicurezza dei Comuni serviti.

### IL SISTEMA DEPURATIVO RESTITUISCE ACQUA BUONA ALL'AMBIENTE

L'ultima fase del processo gestito prevede il trattamento per rendere le acque reflue idonee ad essere restituite all'ambiente. Gli impianti in funzione sono 123<sup>6</sup> (tra cui tre dotati di digestione anaerobica nella linea trattamento fanghi). L'impianto più importante è quello di San Colombano, in cui è trattato, in termini volumetrici, circa il 70% dei reflui complessivamente raccolti da Publiacqua.

Volume da processo depurazione* mc	93.447.840	101.058.852	101.829.308
---------------------------------------	------------	-------------	-------------

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

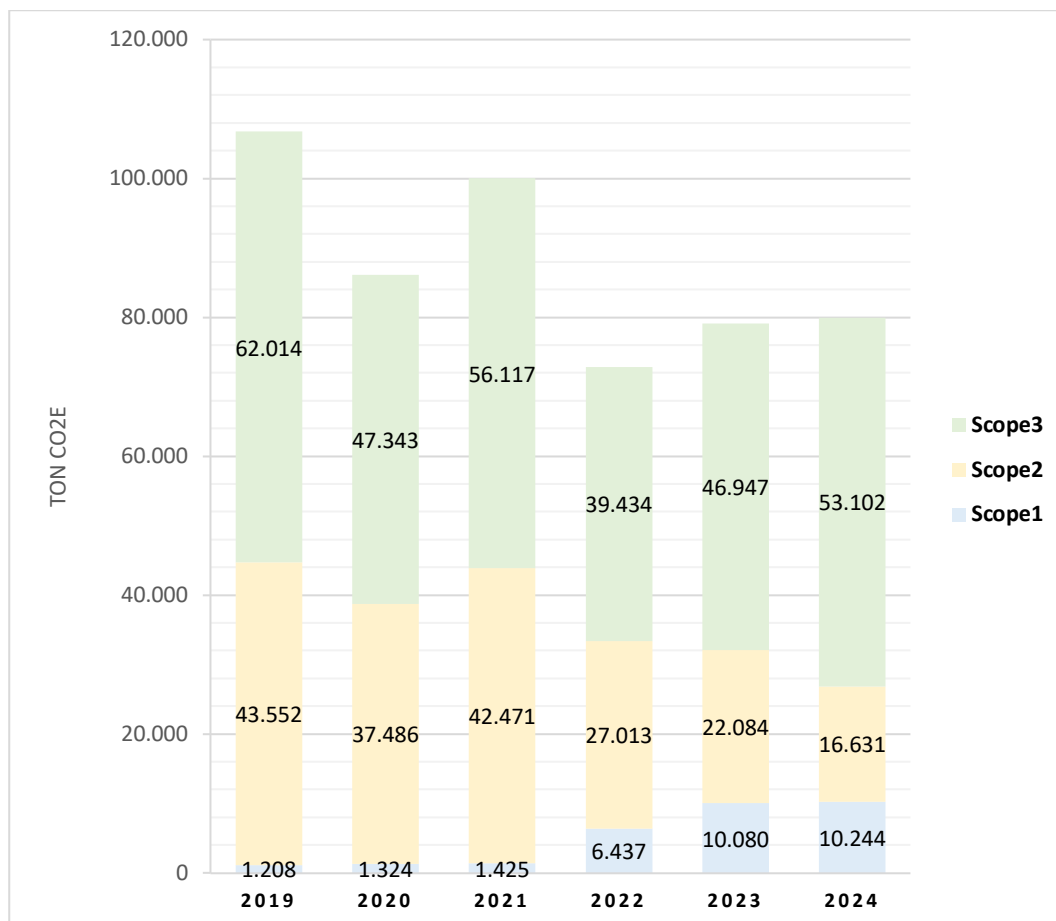
Le acque depurate sono state scaricate al 100% in corsi d'acqua superficiali. Negli ultimi cinque anni, attraverso il potenziamento dell'attività di collettamento fognaria sono stati rimossi 189 scarichi diretti, con una riduzione stimata di oltre il 60% del volume scaricato direttamente in ambiente.

### L'IMPEGNO PER LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

L'impegno per la riduzione di emissioni climalteranti allo scopo di mitigare gli impatti del cambiamento climatico è ormai da diversi anni nell'agenda politica di tutte le economie sviluppate. In questo scenario Publiacqua ha avviato la misurazione annuale della propria Carbon Footprint di Organizzazione con l'obiettivo di quantificare l'ammontare totale delle

<sup>6</sup> Vi sono ricomprese 27 vasche Imhoff.

emissioni di gas prodotte dalle attività direttamente connesse alla gestione del Servizio Idrico Integrato. Nel grafico è riepilogato l'andamento degli inventari GHG nel periodo 2019-2023. La riduzione dell'emissioni deriva da diversi fattori, tra cui l'incremento di quote di energia rinnovabile acquistata e la riduzione delle perdite idriche, che ha impatto positivo sui costi ambientali in termini di riduzione del fabbisogno energetico e di minore fabbisogno di agenti chimici per la potabilizzazione.



## FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ

I "Fontanelli di Alta Qualità" sono distributori pubblici self-service di acqua ad alta qualità liscia e/o gassata, nati con lo scopo di incentivare l'utilizzo dell'acqua di rete come alternativa alle minerali in bottiglia, con l'obiettivo di ridurre l'impatto della plastica in ambiente e il carico emissivo di Co2 correlato alla sua filiera produttiva-distributiva. Non ultimo la distribuzione di acqua dai fontanelli garantisce un risparmio importante per le famiglie del territorio derivato dal minor costo per acquisto di acqua imbottigliata, stimabile nel 2024 in circa 10 milioni di euro. Un risparmio - ambientale ed economico - che si aggiunge a quello che registrano gli utenti che bevono acqua del rubinetto.

Oggi i fontanelli attivi sono 130, di cui 8 attivati nel 2024, diffusi in 41 dei 46 comuni in cui Publiacqua opera.

	2022	2023	2024
Fontanelli installati	113	122	130
Litri erogati (mln)	42,6	46,1	47,7
Bottiglie 1,5 lt risparmiate (n°)	28.407.713	30.733.333	31.800.000
Plastica risparmiata (ton)*	994	1.076	1.113
Euro spesa risparmiati**	€ 8.948.429	€ 9.681.000	€ 10.017.000
Co2 risparmiata (ton)***	5.966	6.454	6.678

\* stima peso medio 35 gr a bottiglia

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

\*\*\* produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt (rif. calcolatore AzzerCo2-Legambiente-Kyoto club)



 6

## UN SOSTEGNO REALE AL TERRITORIO: 800.000 EURO IN CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI

Publiacqua contribuisce da sempre a sostenere il territorio e le comunità locali di riferimento attraverso due canali principali: le sponsorizzazioni di progetti ed eventi organizzati nei comuni serviti ed individuati principalmente attraverso specifici Bandi annuali e le erogazioni liberali attraverso lo strumento dell'art bonus.

I contributi sono stati destinati ad associazioni, organizzazioni ed enti del territorio per sostenere attività e progetti di assistenza sociosanitaria, di valorizzazione del patrimonio ambientale e artistico-culturale e di promozione sport quale fattore di inclusione sociale.

Nella tabella sottostante i contributi a titolo di sponsorizzazione destinati al territorio nel triennio 2022-2024.

	2022		2023		2024	
Bando Sociale "I Care"	18	100.418 €	15	98.924 €	26	150.862 €
Bando Cultura	20	128.350 €	35	148.400 €	31	149.700 €
Bando Sport	23	93.840 €	25	99.776 €	22	93.828 €
Bando Ambiente "I cammini dell'acqua"	11	88.225 €	9	72.523 €	16	115.690 €
Comuni/Altro	24	65.000 €	21	63.000 €	38	114.000 €
	<b>96</b>	<b>475.833 €</b>	<b>105</b>	<b>482.623 €</b>	<b>133</b>	<b>624.080 €</b>

Il sostegno alla cultura del territorio si concretizza anche attraverso il riconoscimento di importanti erogazioni verso alcune delle principali realtà culturali presenti nei nostri comuni attraverso lo strumento dell'ART BONUS..

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