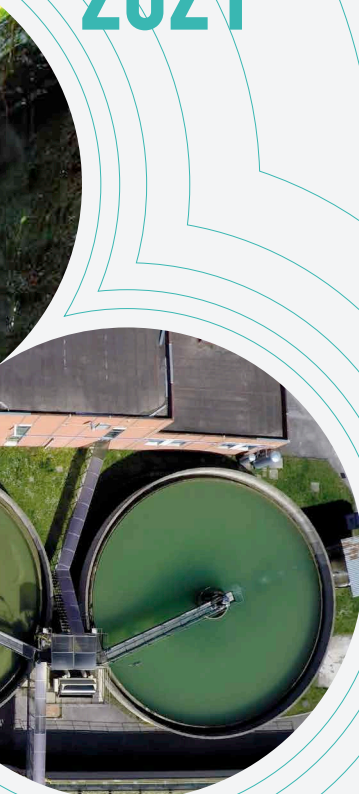


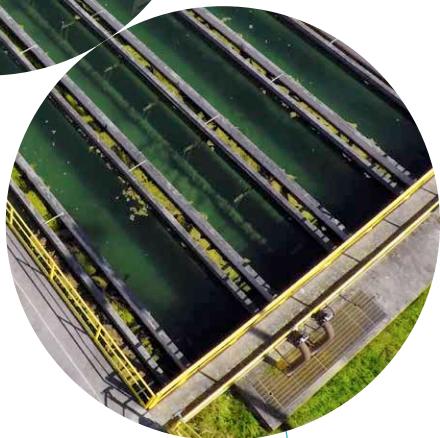
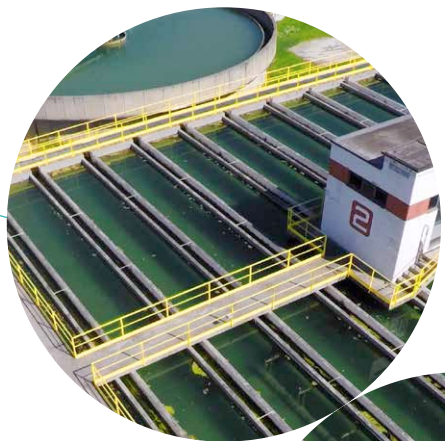


**Publiacqua**

# **ABSTRACT BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

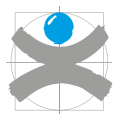
## **2021**





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



Publiacqua



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

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

## INTRODUZIONE

Nel corso del 2021 il percorso che Publiacqua ha intrapreso per l'inclusione dei temi inerenti la sostenibilità nella strategia aziendale si è ulteriormente arricchito e rafforzato. È stato un anno importante caratterizzato da: realizzazione di attività di coinvolgimento dei nostri stakeholder per la revisione della matrice di materialità; realizzazione di analisi comparative per comprendere la nostra strategia per la sostenibilità in relazione a quella delle principali utilities italiane; approfondimento della misurazione dei nostri impatti ambientali, con particolare riferimento all'impronta carbonica, per definire obiettivi di miglioramento. I risultati presentati nel Bilancio di Sostenibilità, scaricabile dal nostro sito e di cui questo volume rappresenta un abstract, evidenziano i progressi realizzati in ciascuna dimensione analizzata mentre il trend di miglioramento registrato nel triennio dimostra come le scelte fin qui adottate siano basi solide per ulteriori sviluppi.

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.

Il Presidente  
Lorenzo Perra

L'Amministratore Delegato  
Paolo Sacconi

# AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

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 con l'impegno a «non lasciare nessuno indietro» perché il processo di sviluppo coinvolga tutta la popolazione, incluse le fasce più vulnerabili. L'Agenda rappresenta un quadro di riferimento globale per le iniziative e le politiche di sostenibilità a tutti i livelli e per tutti i soggetti impegnati a includere i temi della sostenibilità nelle proprie strategie e nei propri obiettivi.

Per questo motivo, accanto agli indicatori del GRI (che rappresentano le migliori pratiche a livello globale per la rendicontazione della sostenibilità) abbiamo voluto nel presente abstract - e nel bilancio di sostenibilità scaricabile dal nostro sito - indicare gli obiettivi dell'Agenda 2030 di riferimento.

## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



# ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Nel corso del 2021 Publiacqua ha realizzato un percorso di coinvolgimento e ascolto dei propri stakeholder finalizzato alla revisione della matrice di materialità. L'attività, che ha preso avvio con l'individuazione degli stakeholder rilevanti da includere nel processo è stata realizzata attraverso l'utilizzo di tre questionari, indirizzate alle seguenti macro-classi di stakeholder: personale di Publiacqua, fornitori, comunità locali, azionisti, università/centri di ricerca/start-up e altri (261 interlocutori); utenti (31.489 interlocutori); Istituzioni locali (48 interlocutori).

L'indagine 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. I risultati dell'indagine, riassunti nella tabella a lato, evidenziano quelli che sono, per i nostri stakeholder e Publiacqua, i temi materiali su cui concentrare comunicazione e strategia.

Temi materiali	Descrizione	SDGs
EC2 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.	6
EC09 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).	9, 11
GOV02 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.	12
GOV07 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.	8, 16
GOV08 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.	8, 16
AMB01 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.	6, 12, 15
AMB02 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.	6, 12,



Temi materiali	Descrizione	SDGs
AMB03 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.	6, 12
AMB04 Depurazione delle acque	Rientrano in questo tema le attività inerenti l'efficiente ed efficace trattamento dell'acqua finalizzato alla sua depurazione.	6, 12
SOC01 Salute e sicurezza del personale	Questo tema riguarda la capacità dell'organizzazione di promuovere la salute e sicurezza nei propri luoghi di lavoro.	3
SOC03 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.	8
SOC04 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.	3, 5, 10
SOC05 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.	6, 12, 15
SOC06 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.	12
SOC07 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).	12



# 1 TUTELA DELLA RISORSA



Temi materiali:

AMB01 - Corretta gestione e salvaguardia della risorsa idrica

Relativamente alle perdite idriche, con particolare riferimento agli indici di misurazione previsti dall'Autorità nazionale (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), i dati dell'ultimo triennio mostrano sensibili miglioramenti, con riduzioni percentuali di 3,5 punti percentuali per l'indicatore M1a (perdite idriche lineari) e di oltre 4 punti percentuali per l'indicatore M1b (perdite idriche percentuali), con una riduzione delle perdite totali di oltre 10 milioni di metri cubi (equivalenti a poco meno del volume d'acqua erogato in un anno nella sola città di Prato). Un dato già significativo che testimonia la validità delle azioni messe in campo da Publiacqua per contrastare il fenomeno delle perdite. Il dato 2021 assume ancora più rilevanza se confrontato con il 2018: le perdite reali hanno avuto una riduzione del 22%, per un totale di oltre 16 milioni di mc risparmiati. Nel 2021 Publiacqua ha investito in questo settore 41,6 milioni di euro.

2019 2020 2021

mc mc mc

Totale volumi captati 157.247.566 147.877.053 146.260.148

Volumi acqua in ingresso nel sistema di acquedotto 157.765.356 148.541.640 146.918.216

Volume acqua persi complessivamente 69.465.044 63.463.257 59.426.380

Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto 88.300.311 85.078.383 87.491.836

2019 2020 2021

Perdite idriche lineari (mc/km/gg) 23,79 21,71 20,29

Perdite idriche percentuali (%) 44,03 42,72 40,45

## INVESTIMENTI CONNESSI ALLA RIDUZIONE DELLE PERDITE 2021

Investimenti RQTI: M1 - Perdite idriche 41,6 mln €

## 2 TUTELA DEI CORPI IDRICI SUPERFICIALI



Temi materiali:

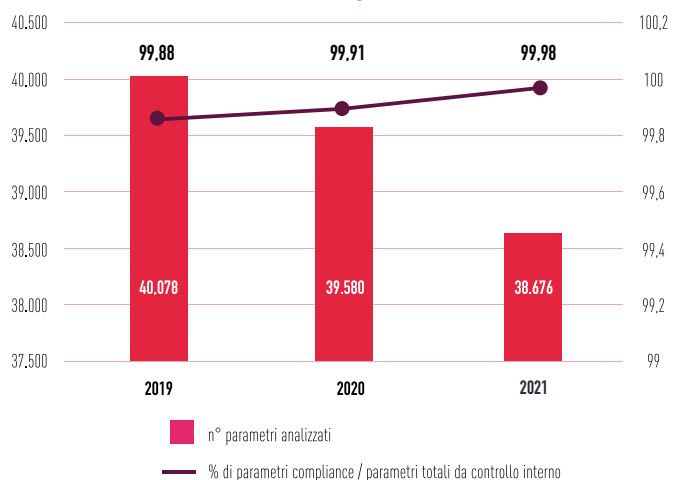
AMB02 - Caratteristiche qualitative degli scarichi idrici

AMB04 - Depurazione delle acque

Nel 2021 Publiacqua ha investito 12,7 milioni di euro per adeguare il sistema fognario e garantire qualità dell'acqua reimessa in ambiente. Gli indici relativi agli indicatori previsti dall'Autorità nazionale evidenziano miglioramenti significativi.

Particolarmente rilevante il numero degli scarichi diretti in ambiente eliminati attraverso il potenziamento dell'attività di collettazione fognaria (72 nel 2021 e 163 nel corso degli ultimi cinque anni) per una riduzione del 36% del volume scaricato direttamente in ambiente. I controlli analitici sulle acque depurate evidenziano un trend crescente dei parametri conformi alla normativa, con conseguente riduzione del numero di campioni in cui risultano non conformità.

Controlli analitici acque reflue 2019-2021



	2019	2020	2021
<b>M4B</b>			
Adeguatezza scaricatori di piena (% non conformi)	1,12	0,82	0,7
<b>M4C</b>			
Controllo degli scaricatori di piena (% non ispezionati / telecontrollati)	4,7	2,99	2,8
<b>M6</b>			
Qualità acqua depurata (% campioni con superamento limiti)	7,31	5,59	3,81

Investimenti RQTI: M4 – Adeguatezza del sistema fognario **8,5 mln €**

Investimenti RQTI: M6 – Qualità dell'acqua depurata **4,2 mln €**

Investimenti totali **12,7 mln €**

### 3 IMPRONTA AMBIENTALE



Temi materiali:

AMB05 Emissioni di Co2

AMB07 Energia

AMB08 Materiali

AMB09 Mobilità sostenibile

A partire dal 2020 Publiacqua ha avviato un progetto di quantificazione e monitoraggio delle emissioni dei gas clima alteranti, i principali responsabili dei cambiamenti climatici di cui la CO2 è uno degli esponenti più significativi, per ottenere un quadro completo della propria impronta e individuare e programmare le possibili azioni di riduzione, compensazione o mitigazione. In conformità ai criteri di analisi e rendicontazione internazionali le emissioni analizzate sono riconducibili a: Scope 1 emissioni dirette; Scope 2 emissioni indirette e da energia importata; Scope 3 emissioni indirette quali quelle derivanti da impiego di materiali nella manutenzione reti, agenti chimici, ecc. Per quanto riguarda l'esercizio 2021, al momento della redazione del Bilancio di Sostenibilità erano misurati gli ambiti Scope1 e Scope2. Le emissioni misurate nell'esercizio 2020 sono risultate pari a 86.153 con un indice di emissioni totali pari a 70,79 kgCO2/abitante servito.

Per ridurre l'impatto derivante dall'utilizzo di carta presso gli uffici Publiacqua ha aderito al progetto PrintReleaf piantando complessivamente 1.228 alberi. Nel corso del 2020 Publiacqua ha avviato uno studio LCA (Life Cycle Assessment) su tre impianti più significativi per dimensioni e volumi prodotti. Scopo del progetto è quello di incrementare la conoscenza per impostare azioni correttive verso un miglioramento continuo.

	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 dirette Scope 2	43.552	37.486	42.396
Emissioni CO2 indirette Scope 3	62.013	47.343	



### 3 IMPRONTA AMBIENTALE



Temi materiali:

AMB05 Emissioni di Co2

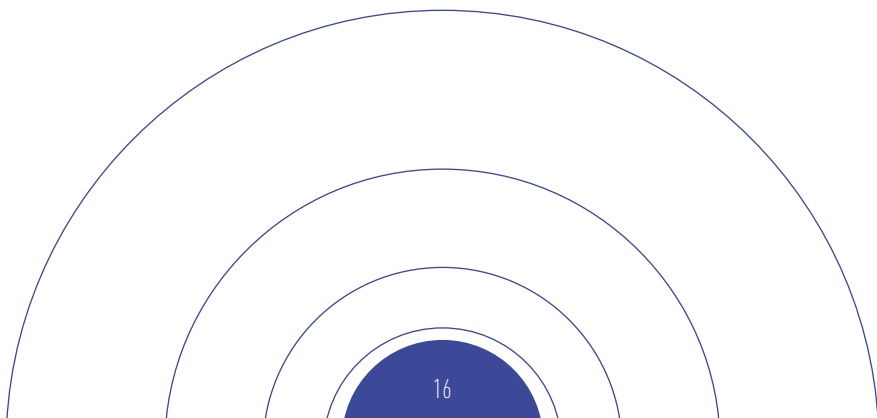
AMB07 Energia

AMB08 Materiali

AMB09 Mobilità sostenibile

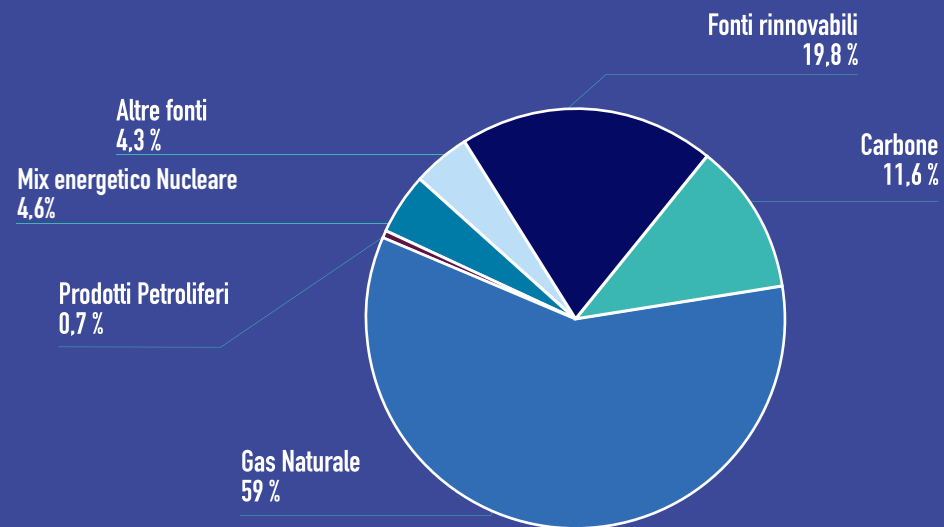
La centrale idroelettrica, realizzata presso la diga del Bilancino nel 2006, è stata dimensionata sulla base del piano dei rilasci della diga, approvato dalla Regione Toscana con integrazione massima nel periodo estivo pari a 8 mc/sec e deflusso minimo garantito per la Sieve di 0,6 mc/sec. La produzione 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. L'obiettivo di produzione di energia rinnovabile è quindi secondario a quello di garantire continuità nell'erogazione del servizio idrico.

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. 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).



	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

#### Mix elettrico 2019-2021 acquistato



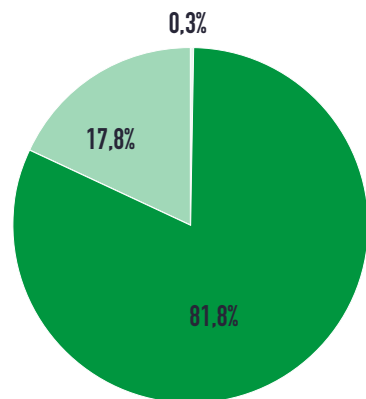
## 4 GESTIONE DEI RIFIUTI



Temi materiali:  
AMB06 - Gestione rifiuti

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 risultato positivo nella qualità tecnica del servizio idrico prevista dall'Autorità nazionale conseguendo la 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. Per quanto attiene la tipologia di rifiuto, quello prodotto da Publiacqua è prevalentemente fango derivante dai processi di depurazione e potabilizzazione e non pericoloso.

Produzione totale rifiuti per processo



Depurazione Potabilizzazione Altro

	2019	2020	2021
Rifiuti Pericolosi (ton)	54,4	32,6	83,6
% rifiuti pericolosi su totale produzioni rifiuti	0,14%	0,09%	0,21%
Rifiuti Non Pericolosi (ton)	39.787	38.295	39.330
% rifiuti non pericolosi su totale produzioni rifiuti	99,86%	99,91%	99,79%

Destinazione rifiuti	2019		2020		2021	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	32.717	82,1%	31.830	83,0%	34.830	88,4%
Smaltimento	7.124	17,9%	6.497	17,0%	4.584	11,6%
Totale	39.841		38.327		39.414	

	2019	2020	2021
M5 Smaltimento fanghi in discarica	20,33%	14,34%	6,91%

## 5 QUALITÀ DELL'ACQUA



Temi materiali:

AMB 03 -Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita

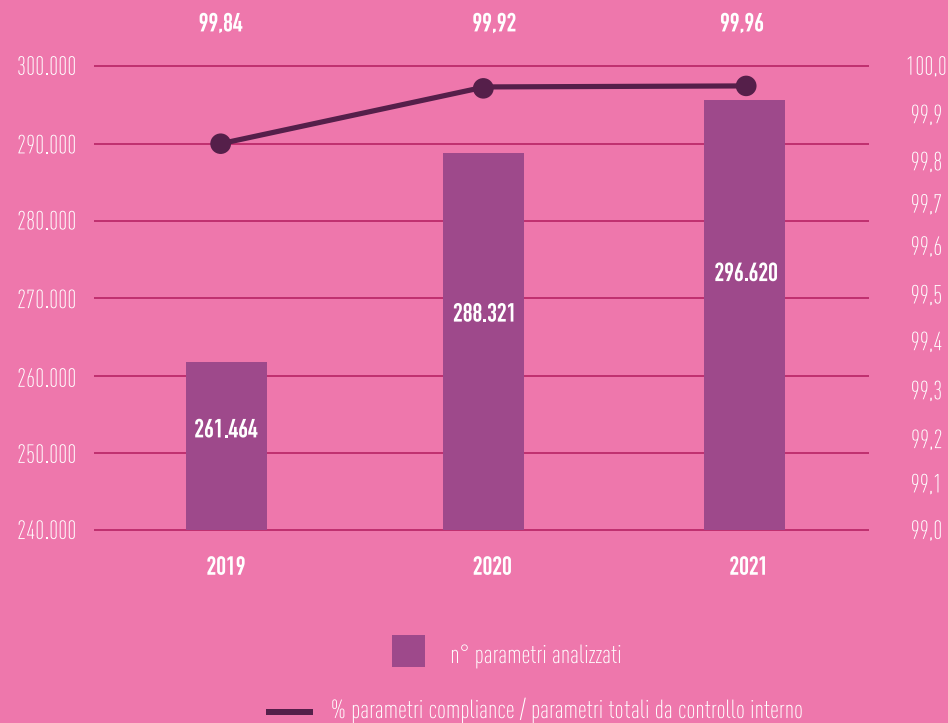
Fornire acqua di qualità è centrale nell'attività dell'azienda. È un'attività che richiede un impegno quotidiano fatto di lavoro sul territorio e soprattutto controlli da parte dell'U.O. Laboratorio che, attraverso l'analisi di campioni prelevati giornalmente su una fitta rete di punti di prelievo, monitora costantemente il livello di qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico. I dati chimico-fisici e microbiologici dell'acqua prodotti dal Laboratorio vengono pubblicati sul sito web dell'Azienda in forma di etichetta di qualità e consultabili con riferimento all'indirizzo di utenza.

La qualità delle acque distribuite a scopo potabile 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.

Publiacqua nel corso del 2021 ha svolto analisi di controllo su oltre 296 mila parametri di acqua potabile (+2,9% rispetto al 2020). L'evidenza delle basse percentuali di non conformità conferma l'efficacia dei processi attivati a tutela e garanzia della qualità della risorsa distribuita.

	2019	2020	2021
Totali - n° parametri	261.464	288.321	296.620
% parametri fuori standard / parametri totali da controllo interno	0,16%	0,08%	0,04%

Controlli analitici acqua potabile 2019-2021



## 5 QUALITÀ DELL'ACQUA



Temi materiali:

AMB 03 -Caratteristiche qualitative della risorsa idrica distribuita

L'impegno profuso quotidianamente sul fronte della qualità dell'acqua è premiato dalla percentuale importante di cittadini del territorio di Publiacqua che dichiarano di bere l'acqua del rubinetto (61%), un dato decisamente superiore a quello medio nazionale (47%). Un ruolo importante nell'avvicinare i cittadini all'acqua del rubinetto lo hanno avuto senza dubbio i Fontanelli di Alta Qualità.

I Fontanelli Publiacqua installati sul territorio sono oggi 104 e contribuiscono a garantire risparmi significativi per l'ambiente - attraverso la riduzione delle bottiglie di plastica prodotte, trasportate e smaltite - e per i cittadini che, appunto, servendosi dell'acqua dei fontanelli, non hanno acquistato acqua in bottiglia per un ammontare stimato di 41,9 milioni di euro per il solo quinquennio 2017-2021.

	2019	2020	2021
Cittadini che bevono acqua del rubinetto Publiacqua %	60%	58%	61%
Cittadini che bevono acqua del rubinetto Italia %			47%

	2019	2020	2021
Fontanelli ad alta qualità 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. calcolatore AzzerCo2-Legambiente-Kyoto club)



## 6 PERSONE DI PUBLIACQUA



Temi materiali:

SOC03 Qualità del rapporto lavorativo

SOC04 Diversità, pari opportunità e non discriminazione

SOC05 Formazione e aggiornamento continuo del personale

La gestione efficace delle risorse umane è per Publiacqua un obiettivo fondamentale e la società è impegnata quotidianamente a 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, oltreché punto di forza per la società stessa. Un lavoro caratterizzato da un'elevata percentuale di dipendenti a tempo indeterminato (circa 90%) e dal ricorso alle forme flessibili quale modalità di ingresso finalizzate a forme di stabilizzazione durature.

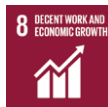
Publiacqua considera la formazione come parte integrante dello sviluppo delle persone e leva indispensabile per la realizzazione delle strategie aziendali. Attraverso piani formativi specifici in tema di sicurezza, ambiente, sistemi di gestione aziendali viene assicurata l'attività di aggiornamento e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

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 pandemiche. Ciò nonostante sono state erogate 12.038 ore di formazione, con una media di formazione pro-capite di 19,4 ore.

	2019	2020	2021
Ore totali di formazione	16.453	8.332	12.038

	2019		2020		2021	
Dipendenti a tempo indeterminato full time	F 137	M 422	F 144	M 419	F 146	M 418
Dipendenti a tempo indeterminato part time	F 11	M 3	F 9	M 3	F 7	M 3
Dipendenti a tempo determinato full time	F 0	M 7	F 5	M 11	F 2	M 6
Dipendenti con ctr di apprendistato professionalizzante	F 0	M 12	F 0	M 24	F 0	M 37
Stagisti	F 3	M 1	F 4	M 3	F 3	M 2
Somministrati	F 18	M 13	F 13	M 5	F 15	M 8
<b>Totale Addetti</b>	<b>F 169</b>	<b>M 458</b>	<b>F 175</b>	<b>M 465</b>	<b>F 173</b>	<b>M 474</b>
	<b>627</b>		<b>640</b>		<b>647</b>	

## 6 PERSONE DI PUBLIACQUA



Temi materiali:

SOC03 Qualità del rapporto lavorativo

SOC04 Diversità, pari opportunità e non discriminazione

SOC05 Formazione e aggiornamento continuo del personale

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 e l'impiego dello strumento del part-time.

Tra queste azioni segnaliamo il 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 e lo Smart Working/ Remote Working che, dopo essere stato applicato in via sperimentale nel 2019 ed essere stata applicata come misura di contenimento della pandemia nel 2020, 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.

Publiacqua adotta inoltre 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 e le politiche di retribuzione a principi di equità, merito e trasparenza.

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

## 7 SALUTE E SICUREZZA



Temi materiali:

SOC01 Salute e sicurezza del personale

SOC03 Qualità del rapporto lavorativo

Publiacqua ritiene fondamentale tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano.

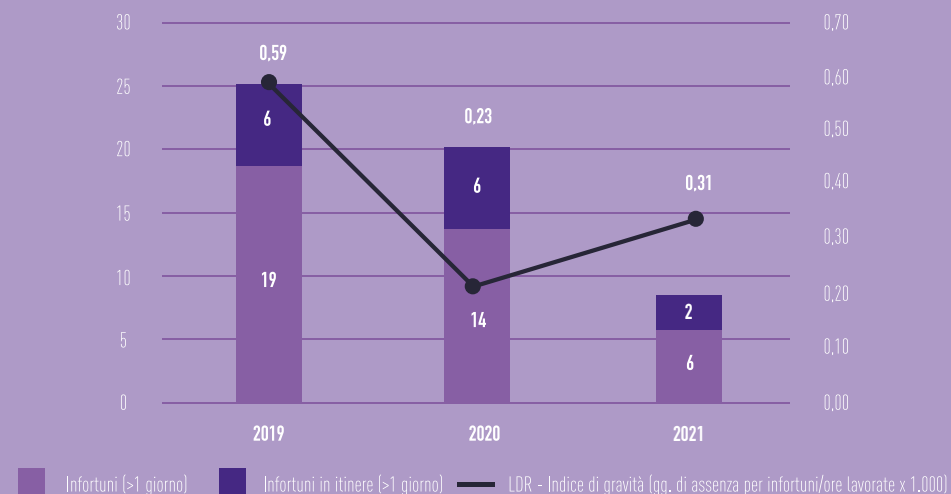
Il 2021 ha ulteriormente consolidato la tendenza alla riduzione degli infortuni, che si sono dimezzati a livello numerico, costituendo l'anno migliore nella storia di Publiacqua sia in termini di numeri assoluti che di indici di frequenza ed incidenza.

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.

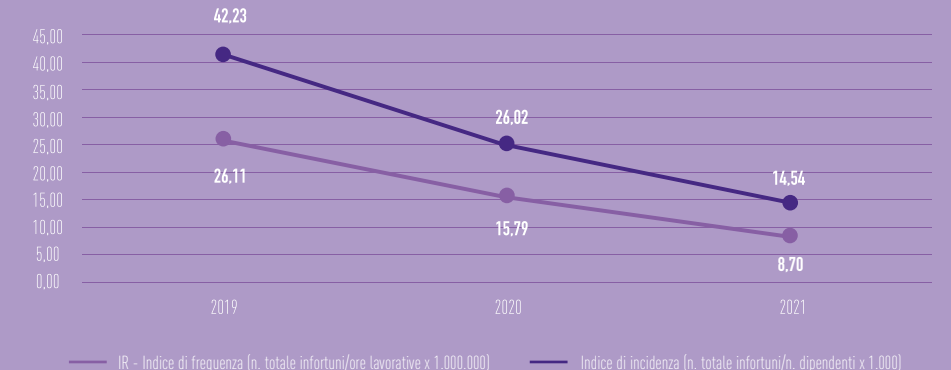
L'indice di gravità ha subito un leggero rialzo rispetto all'anno precedente: tale andamento è dovuto al concentrarsi di alcuni infortuni sul fine anno 2020 con conseguente proiezione dei giorni di assenza nel 2021 e non rispecchia quindi fedelmente la reale entità degli eventi occorsi nell'anno, nessuno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

	2019	2020	2021
Infortuni (>1 giorno)	19	14	6
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	6	2	3
Giorni di assenza per infortunio (gg)	567	238	323

Infortuni 2019 - 2021



Indici infortunistici



## 7 SALUTE E SICUREZZA



Temi materiali:

SOC01 Salute e sicurezza del personale

SOC03 Qualità del rapporto lavorativo

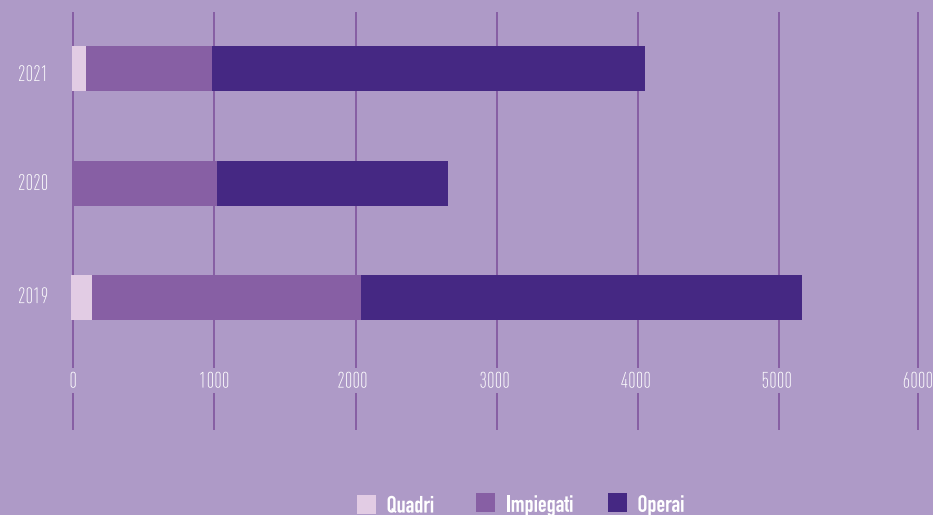
La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Pur nel contesto pandemico, il 2021 ha visto un'importante ripresa dell'attività di formazione in presenza, complicato dalla necessità di realizzare un elevato numero di sessioni formative. Particolare 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 dove viene svolta formazione esperienziale grazie anche all'utilizzo di tecnologie avanzate.

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.

### Ore medie di formazione

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

Formazione HSE in ore per qualifica





## 8 RAPPORTI CON IL TERRITORIO



Temi materiali:

SOC06 Sensibilizzazione della collettività

SOC07 Rapporti con le istituzioni

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.

Il Bando Cultura ha sostenuti 13 progetti per circa 104 mila euro. Con il Bando Sport sono stati destinati oltre 105 mila euro a 16 società e associazioni sportive dilettantistiche del territorio.

Attraverso il Bando Ambiente "I Cammini dell'acqua" sono stati invece individuati 8 progetti di valorizzazione e protezione del patrimonio ambientale e di promozione della mobilità dolce e sostenibile per circa 70 mila euro. Infine con il Bando Sociale "I Care" è stato possibile erogare un sostegno di quasi 115 mila euro a 17 progetti di assistenza in campo socio-sanitario.

A tutto questo si è aggiunto il ricorso allo 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.



BANDO SPORT



BANDO "I CARE"

BANDO CULTURA



ART BONUS



BANDO AMBIENTE "I CAMMINI DELL'ACQUA"

## 8 RAPPORTI CON IL TERRITORIO



Temi materiali:

SOC06 Sensibilizzazione della collettività

SOC07 Rapporti con le istituzioni

Nel 2021 è proseguito il progetto “L’Acqua del Sindaco arriva nelle Scuole” che prevede la distribuzione gratuita di una borraccia di alluminio certificato a tutti i bambini delle prime classi elementari: nel corso del 2021 sono state distribuite oltre 10.200 borracce equivalenti a 4.080 litri al giorno per un totale di 856.800 litri anno e 1,7 milioni di bottiglie da mezzo litro risparmiate.

Anche nella fase pandemica Publiacqua ha continuato a sostenere l’attività didattica con le scuole con progetti di sensibilizzazione sui temi dell’ambiente, della sostenibilità e dell’economia circolare. Grazie allo sviluppo di formazione a distanza, l’attività svolta ha raggiunto volumi prossimi a quelli pre-pandemici.

Complessivamente l’attività resta 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.

	2018/19		2019/20		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>

## 9 SERVIZI ALL'UTENZA



Temi materiali:

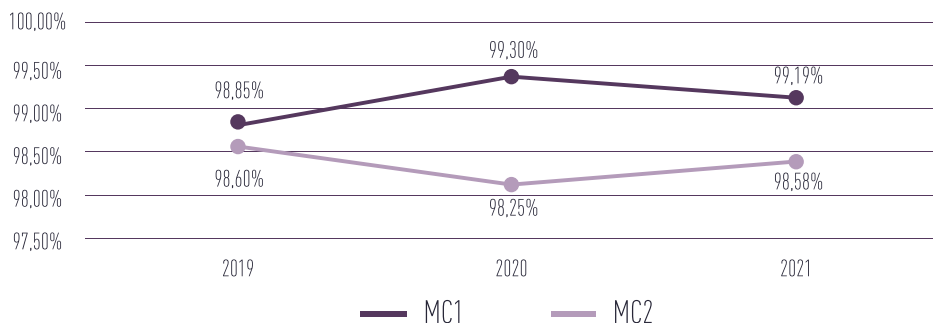
ECO02 Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

ECO09 Sviluppo dell'innovazione

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 mediante l'analisi dei processi propedeutici l'erogazione dei servizi per il loro miglioramento e l'ampliamento dell'offerta, grazie anche alle opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica.

Uno sforzo che viene fotografato bene dalle performance generali legate al servizio erogato con un incremento ed un consolidamento deciso dei livelli di qualità delle prestazioni connesse all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale (il livello di rispetto dei tempi previsti è passato dal 97,5% del 2018 al 99,1% del 2021) e delle prestazioni connesse gestione del rapporto contrattuale (livello di qualità passato dal 96,5% del 2018 al 98,5% del 2021).

RQSII - Macroindicatori MC1 ed MC2



### Rispetto tempi Carta del Servizio

	2019	2020	2021
(MC1) Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	98,853%	99,290%	99,188%
(MC2) Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	98,603%	98,261%	98,575%

### Rispetto tempi Carta del Servizio

	2019	2020	2021
LAVORI Preventivi – Allacciamenti – Lavori	93%	96%	95%
APPUNTAMENTI Fascia puntualità – Disdetta – App.	94%	98%	97%
PRONTO INTERVENTO Pronto Intervento (utenti e enti)	94%	95%	96%
GESTIONE UTENZA Attiv. – Disattiv. – Riattiv. – Vulture	98%	98%	99%
VERIF. SUI MISURAT. Verif. mis. – Verif. livello press. – Sostituz. mis.	96%	96%	97%
COMUNICAZIONI Reclami – Rich. Scritte – Rettif. Fatt. – Comunicazioni	99,1%	99,3%	99,5%
FATTURAZIONE Emiss. Fattura – Period. di Fattur.	99,93%	99,97%	99,98%
SPORTELLI Tempo di attesa	98,0%	99,2%	99,9%
CALL CENTER Tempo di attesa (guasti)	94%	92%	92%

## 9 SERVIZI ALL'UTENZA



Temi materiali:

ECO02 Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

ECO09 Sviluppo dell'innovazione

Un impegno apprezzato dai cittadini/utenti il cui livello di soddisfazione è salito nel 2021 al 92,4% con un incremento di un punto e mezzo percentuale rispetto al 2020.

Negli anni l'azienda ha implementato i propri canali a disposizione dei cittadini affiancando quelli tradizionali con quelli digitali per garantire accesso senza limitazioni di orario e vincoli logistici, contribuendo a ridurre la documentazione cartacea relativa ai processi.

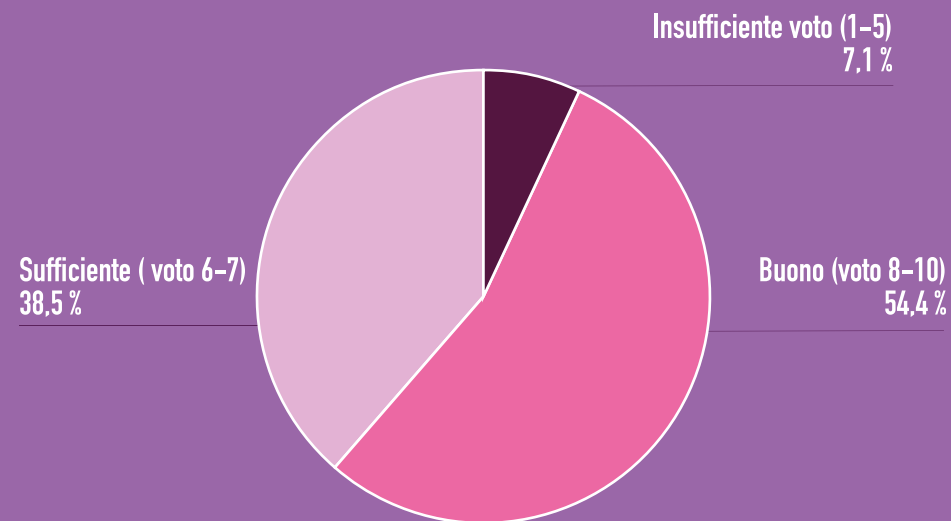
La piattaforma MyPubliacqua, che al 31/12/2021 vanta 93.221 utenze attive, è sviluppata su tre canali principali:

- 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)

Da maggio 2021 abbiamo attivato lo Sportello Digitale, servizio che consente all'utente di scegliere online un appuntamento con un operatore e di effettuare il contatto mediante videochiamata.

Anche la bolletta, infine, è diventata digitale: nel corso del 2021 il numero delle utenze che hanno scelto questa forma di trasmissione è aumentato di oltre il 30% con una stima di circa 168 mila bollette inviate in formato digitale.

## CUSTOMER SATISFACTION GIUDIZIO SUL SERVIZIO





## 10 SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICAZIONI E LEGALITÀ



Temi materiali:

GOV07 Sistemi di gestione e controllo

GOV08 Corruzione e trasparenza

Publiacqua nel 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, è stato condotto attraverso un'attività di mappatura dei processi sensibili, al fine di individuare protocolli funzionali alla mitigazione del rischio specifico individuato e definire un piano di miglioramento. L'analisi del rischio è stata condotta definendo il livello di esposizione al rischio stesso e la sua rilevanza. 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



## 11 RICCHEZZA PRODOTTA E DISTRIBUITA

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 oltre 104 milioni di euro di cui il 49% è stato distribuito alla Pubblica Amministrazione, senza considerare gli utili distribuiti ai Soci, il 33% al personale e il 2% è tornato alla comunità sotto forma di sponsorizzazioni e liberalità.

Nell'anno sono stati erogate agevolazioni familiari per 2,8 milioni di euro a sostegno di 8,140 famiglie a cui si devono aggiungere i valori inerenti il Bonus Idrico non tramessi ancora al gestore da parte di Arera.

Nel corso dell'anno Publiacqua ha contratto un finanziamento "verde" del valore complessivo di 180 milioni di euro finalizzato a supportare il piano degli investment. 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.

	2019	2020	2021
Prodotto di esercizio	281.374.803	271.113.788	273.041.830
Costo lordo 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 credito	934.193	1.334.427	1.204.975
Distribuzione V.A. alla comunità	1.501.407	715.337	2.276.395
<i>Distribuzione V.A. alla PA (imposte)</i>	<i>20.343.183</i>	<i>9.923.457</i>	<i>6.303.077</i>
<i>Distribuzione V.A. alla PA (concessione SII Comuni)</i>	<i>31.286.257</i>	<i>32.233.634</i>	<i>32.792.974</i>
<i>Distribuzione V.A. alla PA (canoni attingimento, attraversamento, contributi consorziali e simili)</i>	<i>6.029.920</i>	<i>5.820.651</i>	<i>5.880.386</i>
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</b>	<b>132.742.254</b>	<b>109.344.227</b>	<b>98.171.344</b>

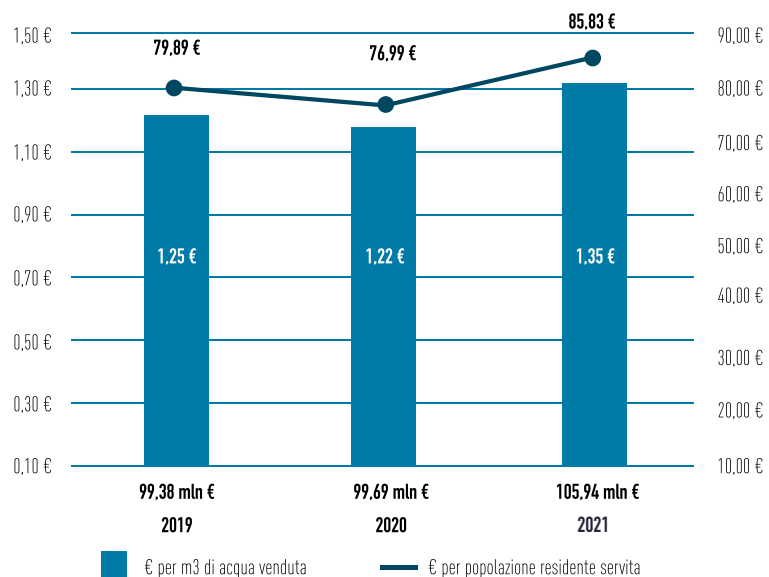
	2019	2020	2021	
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari (n° utenze)	7.351	8.006	8.140
	Importo emesso	€ 2.075.509	€ 1.852.282	€ 2.178.028
Bonus Idrico (DPCM 13 ottobre 2016)	Nuclei Familiari (n° utenze)	10.771	11.355	
	Importo emesso	€ 256.111	€ 1.225.591	

## 11 INVESTIMENTI REALIZZATI

Nel 2021 Publiacqua ha realizzato circa 106 milioni di euro raggiungendo, dal 2001 al 2002 un valore totale di investimenti realizzati pari a 1.379 milioni di euro.

Il dato pro capite di investimento (85,83 euro/abitante) è decisamente superiore al dato medio nazionale (52 euro/abitante) confermando Publiacqua tra i gestori più impegnati a livello nazionale nel perseguire la valorizzazione dell'infrastruttura gestita e il suo potenziamento per rispondere alla domanda del territorio e agli obiettivi di qualità fissati a livello nazionale dall'Autorità.

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

