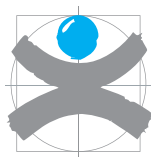


BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019



Publiacqua

102-53

Per ulteriori informazioni:

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 ISO9001, ISO14001, ISO17025,

OHSAS18001

Per informazioni sulla sostenibilità di Publiacqua rivolgersi a:

sostenibilita@publiacqua.it

INDICE

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4		
2. NOTA METODOLOGICA	6		
3. PUBLIACQUA IN SINTESI	8		
3.1 Il territorio gestito	8		
3.2 I numeri chiave 2019	11		
4. DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E MATERIALITÀ	12		
4.1 Gli stakeholder di Publiacqua	12		
4.2 I temi materiali	14		
4.3 La mappa strategica	16		
5. MISSION E VALORI	18		
6. LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ E LA CSR	19		
6.1 Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	20		
6.2 Il piano di Corporate Social Responsibility	20		
7. LO SCENARIO REGOLATORIO	26		
7.1 Articolazione tariffaria	26		
7.2 La qualità tecnica	28		
7.3 La qualità contrattuale	30		
8. PROFILO DELLA SOCIETÀ	31		
8.1 Assetto Istituzionale	31		
8.2 Principali attività svolte da Publiacqua	32		
8.3 Il sistema di governance	33		
8.4 L'organizzazione aziendale	35		
9. GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO	36		
9.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (ex D.Lgs. 231/01)	36		
9.2 Codice Etico	37		
9.3 Regolamento per la trasparenza e la prevenzione della corruzione	38		
9.4 I Sistemi di Gestione SGQA	40		
9.5 Privacy	41		
10. PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZARIE	42		
10.1 Andamento economico-finanziario	42		
10.2 Investimenti	45		
10.3 Valore Generato e Distribuito	48		
11. LE PERSONE DI PUBLIACQUA	50		
11.1 La composizione del personale	50		
11.2 La valorizzazione dei lavoratori: la formazione	54		
11.3 La valorizzazione dei lavoratori: il performance management	57		
11.4 Relazioni Sindacali ed Industriali	57		
11.5 Il sistema di Welfare Aziendale	58		
11.6 Diversity management e pari opportunità	59		
		11.7 La comunicazione interna	60
		12. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	61
		13. LA POLITICA COMMERCIALE	
		E I RAPPORTI CON L'UTENZA	65
		13.1 Gli utenti	66
		13.2 Regolamento e Carta del Servizio	67
		13.3 Customer satisfaction	69
		13.4 I servizi all'utenza	70
		13.5 Sistemi di lettura: meter reading e autoletture	72
		13.6 Modalità di pagamento e sostegno alle utenze deboli	72
		13.7 Sistemi a tutela dell'utenza	74
		14. GESTIONE DEL CONTENZIOSO	78
		15. AMBIENTE	80
		15.1 Utilizzo di prodotti chimici e reagenti	80
		15.2 Gestione di rifiuti e fanghi	81
		15.3 Automezzi	85
		15.4 Consumi Energetici ed emissioni	86
		15.5 Centrale Idroelettrica di Bilancino	87
		16. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	88
		16.1 Sistema Acquedottistico	89
		16.2 La gestione della rete idrica	91
		16.3 Il Bilancio Idrico	93
		16.4 Sistema di raccolta acque reflue	94
		16.5 Sistema di depurazione	94
		16.6 Qualità della risorsa idrica	95
		16.7 Water Safety Plan	99
		17. LA CATENA DI FORNITURA	100
		17.1 Procedure acquisti ed appalti	100
		17.2 Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	101
		17.3 Il sistema di qualifica dei fornitori	101
		17.4 L'attività	102
		17.5 Controlli di attività e sicurezza nei cantieri	103
		18. L'AZIENDA, LA COMUNITÀ, IL TERRITORIO	104
		18.1 Comunicazione con i comuni soci ed i cittadini	104
		18.2 Campagne istituzionali, partnership e iniziative	105
		18.3 Fontanelli ad Alta Qualità	107
		18.4 Promozione e sostegno a iniziative ambientali, culturali, sociali e sportive	108
		18.5 Educazione ambientale e didattica nelle scuole	108
		18.6 Cooperazione e solidarietà internazionale	110
		19. CONTENT INDEX	112
		20. GLOSSARIO	115
		21. LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	119



1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 misura e rendiconta gli obiettivi, le iniziative e gli indicatori in materia di social corporate responsibility (CSR), ovvero in politiche, pratiche e comportamenti adottati dall'impresa a favore della comunità in cui opera. In tale documento sono quindi evidenziati i valori e la missione di Publiacqua. Centrale è infatti l'attenzione posta da utenti e comunità territoriali sull'impatto sociale e ambientale determinato dalle utilities nel loro operato.

Per Publiacqua, azienda che opera in un mercato regolato erogando un pubblico servizio fondamentale, il bilancio di sostenibilità è quindi da intendersi come uno strumento di trasparenza e di dialogo con tutti i portatori di interesse (gli stakeholder). Un modo di descrivere e dare conto ai soci, ai cittadini e a tutti coloro che sono coinvolti nel processo produttivo, di come siano state utilizzate le risorse, sia finanziarie che umane.

In continuità con l'esercizio 2018 è proseguito il percorso finalizzato al raggiungimento degli obiettivi associati alla rimodulazione complessiva del settore idrico delineata dall'azione regolatoria dell'Autorità Nazionale, sia con un importante miglioramento dei livelli qualitativi nelle prestazioni rivolte all'utenza – dove Publiacqua si è impegnata a garantire standard prestazionali più efficienti rispetto a quanto previsto dalla regolazione nazionale – che attraverso un cospicuo volume di investimenti per adeguarsi ai nuovi standard tecnici definiti da Arera.

In linea con gli anni precedenti sono state confermate le performance raggiunte sul piano economico-finanziario, con il mantenimento dei positivi indici di redditività e di solidità, in un contesto dove Publiacqua ha garantito nel 2019 investimenti per quasi 100 milioni di euro. La nostra azienda rimane tra le leader del settore per investimenti realizzati, che dal 2002 ad oggi assommano a quasi 1,2 miliardi di euro, con un valore medio di investimento nel 2019 di oltre 75 euro di per abitante, ben al di sopra del valore medio nazionale.

Sul fronte della tutela ambientale è importante

sottolineare l'avanzamento del piano di interventi sulla depurazione – finalizzato ad estendere ed adeguare il servizio – con il nuovo depuratore di Impruneta, il completo revamping di quello di Pistoia e lo sviluppo progettuale di un nuovo impianto a San Casciano Val di Pesa.

È proseguita l'opera di distrettualizzazione del sistema acquedottistico, propedeutica alla progressiva riduzione delle perdite a garanzia della salvaguardia della risorsa, arrivata al 70% della rete di distribuzione gestita con 264 distretti idraulici completati ed in esercizio.

Il 2019 ha visto anche il completamento del piano Piano di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan), del sistema acquedottistico correlato al fiume Arno e ad i suoi affluenti principali, che va ad integrarsi in un contesto operativo consolidato, dove la qualità dell'acqua continua a rappresentare una delle dimensioni prioritarie della gestione con oltre 260 mila parametri analizzati.

Publiacqua opera con l'obiettivo della sostenibilità ambientale, economica e sociale dei propri territori. In quella direzione va il nuovo Piano di CSR per il triennio 2020-2022, orientato all'efficientamento dei processi energetici ed ambientali, a partire dalla progettazione del nuovo impianto per l'essiccamento dei fanghi da depurazione. Il nostro contributo all'ambiente passa anche attraverso la riduzione dei rifiuti in plastica e alla promozione del consumo dell'acqua del rubinetto, sia per gli elevati standard qualitativi e per i minori impatti ambientali correlati, che per incentivare un uso sempre più razionale e consapevole di questo bene fondamentale. Se con la distribuzione di borracce in alluminio a tutti i bambini di prima elementare dei 45 comuni gestiti abbiamo messo in campo un ulteriore strumento di sensibilizzazione, con la realizzazione del 100° fontanello di alta qualità abbiamo raggiunto un importante quanto simbolico traguardo. Il nostro impegno nella sostenibilità si rafforzerà infine con il percorso di analisi della carbon footprint aziendale,



avviato nel 2019, con l'obiettivo di individuare, entro il 2020, le azioni di miglioramento e i target di riduzione delle emissioni di gas serra.

La realizzazione di tutti i nostri obiettivi passa da sempre attraverso le nostre persone, tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori di Publiacqua che - confrontandosi ogni giorno con le esigenze del territorio - profondono impegno quotidiano, professionalità, passione e a cui va il mio più sincero ringraziamento.

Il Presidente

Lorenzo Perra



2. NOTA METODOLOGICA

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. 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 Relazioni Esterne 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. I dati economici sono in linea con quelli presentati nel Bilancio d'Esercizio della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua in data 28/05/2020.

Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società (www.publiacqua.it).

La rendicontazione di sostenibilità si riferisce all'esercizio 2019 (dal 01-01-2019 al 31-12-2019) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2017 e 2018), 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 Publiacqua.

La rendicontazione di sostenibilità – pubblicata all'interno del sito internet www.publiacqua.it – 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 18/06/2020 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 con la massima attenzione l'evolvere dei casi di contagio da coronavirus, verificatisi a partire dal mese di marzo 2020, ed è allineata ai provvedimenti ed alle raccomandazioni del Governo e delle altre Autorità. 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. IL TERRITORIO GESTITO

PISTOIA

AGLIANA

Abitanti 18.033
Utenze 7.208
MC/anno fatturati 873.491
Acquedotto (Km) 85
Fognature (Km) 55

MONTALE

Abitanti 10.749
Utenze 4.286
MC/anno fatturati 515.929
Acquedotto (Km) 99
Fognature (Km) 39

PISTOIA

Abitanti 90.290
Utenze 33.410
MC/anno fatturati 5.030.386
Acquedotto (Km) 621
Fognature (Km) 230

QUARRATA

Abitanti 26.827
Utenze 10.123
MC/anno fatturati 1.200.394
Acquedotto (Km) 174
Fognature (Km) 45

SAMBUCA PISTOIESE

Abitanti 1547
Utenze 1.724
MC/anno fatturati 82.175
Acquedotto (Km) 96
Fognature (Km) 13

SERRAVALLE PISTOIESE

Abitanti 11.716
Utenze 4376
MC/anno fatturati 481.878
Acquedotto (Km) 88
Fognature (Km) 34



PRATO

CANTAGALLO

Abitanti 3.143
Utenze 1.572
MC/anno fatturati 142.184
Acquedotto (Km) 57
Fognature (Km) 19

CARMIGNANO

Abitanti 14.936
Utenze 6541
MC/anno fatturati 876.360
Acquedotto (Km) 106
Fognature (Km) 53

MONTEMURLO

Abitanti 18.888
Utenze 8.536
MC/anno fatturati 1.101.538
Acquedotto (Km) 101
Fognature (Km) 108

POGGIO A CAIANO

Abitanti 10.185
Utenze 4.016
MC/anno fatturati 563.504
Acquedotto (Km) 38
Fognature (Km) 41

PRATO

Abitanti 195.067
Utenze 79.352
MC/anno fatturati 11.792.423
Acquedotto (Km) 564
Fognature (Km) 475

VAIANO

Abitanti 10.188
Utenze 4.481
MC/anno fatturati 478.721
Acquedotto (Km) 76
Fognature (Km) 40

VERNIO

Abitanti 6.073
Utenze 3.372
MC/anno fatturati 282.948
Acquedotto (Km) 101
Fognature (Km) 34

FIRENZE

BAGNO A RIPOLI

Abitanti 25.556
Utenze 7.014
MC/anno fatturati 1.564.594
Acquedotto (Km) 157
Fognature (Km) 77

BARBERINO TAVARNELLE

Abitanti 12.076
Utenze 5.948
MC/anno fatturati 900.206
Acquedotto (Km) 177
Fognature (Km) 60

CALENZANO

Abitanti 17.999
Utenze 6.914
MC/anno fatturati 1.353.035
Acquedotto (Km) 114
Fognature (Km) 89

CAMPI BISENZIO

Abitanti 47.251
Utenze 13.528
MC/anno fatturati 2.770.340
Acquedotto (Km) 139
Fognature (Km) 161

FIRENZE

Abitanti 379.341
Utenze 54.615
MC/anno fatturati 27.386.344
Acquedotto (Km) 916
Fognature (Km) 699

GREVE IN CHIANTI

Abitanti 13.767
Utenze 5.066
MC/anno fatturati 695.596
Acquedotto (Km) 136
Fognature (Km) 48

IMPRUNETA

Abitanti 14.560
Utenze 4.696
MC/anno fatturati 883.599
Acquedotto (Km) 127
Fognature (Km) 45

LASTRA A SIGNA

Abitanti 20.221
Utenze 6.530
MC/anno fatturati 1.050.199
Acquedotto (Km) 96
Fognature (Km) 58

SAN CASCIANO VAL DI PESA

Abitanti 17.175
Utenze 7.936
MC/anno fatturati 929.574
Acquedotto (Km) 164
Fognature (Km) 55

SCANDICCI

Abitanti 50.621
Utenze 8.323
MC/anno fatturati 2.713.632
Acquedotto (Km) 164
Fognature (Km) 121

SESTO FIORENTINO

Abitanti 49.410
Utenze 10.857
MC/anno fatturati 2.970.345
Acquedotto (Km) 169
Fognature (Km) 135

SIGNA

Abitanti 19.014
Utenze 6.071
MC/anno fatturati 991.626
Acquedotto (Km) 63
Fognature (Km) 59





FIRENZE

BARBERINO DI MUGELLO

Abitanti 10.973
Utenze 5.266
MC/anno fatturati 420.677
Acquedotto (Km) 113
Fognature (Km) 78

BORG SAN LORENZO

Abitanti 18.325
Utenze 5.849
MC/anno fatturati 1.086.730
Acquedotto (Km) 165
Fognature (Km) 78

DICOMANO

Abitanti 5.513
Utenze 2.541
MC/anno fatturati 233.332
Acquedotto (Km) 50
Fognature (Km) 14

FIGLINE E INCISA VALDARNO

Abitanti 23.442
Utenze 8.705
MC/anno fatturati 1.284.584
Acquedotto (Km) 159
Fognature (Km) 96

LONDA

Abitanti 1.896
Utenze 1.019
MC/anno fatturati 89.779
Acquedotto (Km) 55
Fognature (Km) 7

PELAGO

Abitanti 7.696
Utenze 3.238
MC/anno fatturati 432.637
Acquedotto (Km) 120
Fognature (Km) 37

PONTASSIEVE

Abitanti 20.748
Utenze 4.804
MC/anno fatturati 1.017.318
Acquedotto (Km) 87
Fognature (Km) 55

AREZZO

CASTELFRANCO PIAN DI SCO'

Abitanti 9.846
Utenze 4.442
MC/anno fatturati 476.909
Acquedotto (Km) 94
Fognature (Km) 45

CAVRIGLIA

Abitanti 9.538
Utenze 4.874
MC/anno fatturati 466.088
Acquedotto (Km) 156
Fognature (Km) 50

REGGELLO

Abitanti 16.599
Utenze 8.052
MC/anno fatturati 923.152
Acquedotto (Km) 237
Fognature (Km) 85

RIGNANO SULL'ARNO

Abitanti 8.640
Utenze 2.736
MC/anno fatturati 428.754
Acquedotto (Km) 82
Fognature (Km) 22

RUFINA

Abitanti 7.158
Utenze 3.329
MC/anno fatturati 333.063
Acquedotto (Km) 59
Fognature (Km) 23

SCARPERIA SANPIERO

Abitanti 12.254
Utenze 3.954
MC/anno fatturati 689.849
Acquedotto (Km) 157
Fognature (Km) 65

VAGLIA

Abitanti 5.201
Utenze 1.560
MC/anno fatturati 252.215
Acquedotto (Km) 76
Fognature (Km) 19

LORO CIUFFENNA

Abitanti 5.871
Utenze 3.085
MC/anno fatturati 291.
Acquedotto (Km) 164
Fognature (Km) 55

MONTEVARCHI

Abitanti 24.439
Utenze 11.784
MC/anno fatturati 1.414.984
Acquedotto (Km) 144
Fognature (Km) 83

SAN GIOVANNI VALDARNO

Abitanti 16.811
Utenze 6.993
MC/anno fatturati 889.919
Acquedotto (Km) 78
Fognature (Km) 54

TERRANUOVA BRACCIOLINI

Abitanti 12.276
Utenze 5.299
MC/anno fatturati 577.545
Acquedotto (Km) 105
Fognature (Km) 48



VICCHIO

Abitanti 8.133
Utenze 2.644
MC/anno fatturati 398.781
Acquedotto (Km) 97
Fognature (Km) 30

SAN GODENZO

Abitanti 1.088
Utenze 1.018
MC/anno fatturati 64.305
Acquedotto (Km) 47
Fognature (Km) 8

3.2. I NUMERI CHIAVE 2019

102-7

Publiacqua in sintesi

592 dipendenti 395.519 utenze Servizio Idrico Integrato 6 uffici aperti al pubblico 59.384 operazioni uffici al pubblico 250.029 chiamate call center commerciale 120.993 chiamate verde guasti	100 FAQ (fontanelli di alta qualità) installati 43,5 mln di litri di acqua erogata dai FAQ
301.542 parametri di laboratorio analizzati su acqua potabili e reflue	45 comuni serviti 3.386 kmq di territorio servito 1.244.226 popolazione servita da acquedotto 1.154.046 popolazione servita da fognatura 1.053.073 popolazione servita da depurazione
295 mln di euro patrimonio netto 281,4 mln di euro valore della produzione 99,4 mln di euro investimenti complessivi 129,5 mln di euro margine operativo lordo 130,7 mln di euro valore aggiunto distribuito agli stakeholder 39,3 mln di euro risultato netto	1.502 punti di attingimento 6.806 km di rete idrica gestita 3.711 km di rete fognaria gestita 94 impianti di potabilizzazione 125 impianti di depurazione
79.702.971 volume acqua distribuita (mc)	



4. DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E MATERIALITÀ



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 e sociale 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.

4.1. GLI STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA

Publiacqua ha identificato i propri stakeholder più significativi individuando per ciascuna categoria le principali attività di dialogo correlate:

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	SOGGETTI	ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI
DIPENDENTI	L'insieme del personale che, a qualunque titolo contrattuale, presta la propria attività per la Società.	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
ORGANIZZAZIONI SINDACALI	L'insieme dei soggetti che operano attraverso forme organizzate per la tutela dei lavoratori.	Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento del ruolo di agente negoziale alle RSU (rappresentanze sindacali unitarie) mediante confronto periodico, informative e contrattazione decentrata
AZIONISTI	L'insieme dei soggetti che detengono quote del capitale sociale e pertanto rappresentano la proprietà della Società.	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	ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI
FINANZIATORI	L'insieme dei soggetti che rendono disponibili alla Società risorse finanziarie necessarie per la copertura delle specifiche esigenze richieste dallo svolgimento delle attività.	Comunicazione dell'andamento dei risultati economico-finanziari da Bilancio di Esercizio Politiche di disclosure; informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria
UTENTI	I soggetti che hanno un contratto con Publiacqua o che hanno richiesto a Publiacqua delle prestazioni previste nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.	Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli e al call center Gestione diretta dei reclami e delle richieste di informazione scritte Indagini di 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
ASS.NI CONSUMATORI	Le associazioni che operano nel campo della tutela dei consumatori.	Condivisione dell'adeguamento della Carta dei Servizi con le Associazioni di consumatori Compartecipazione ai meccanismi di tutela dell'utenza (commissioni di conciliazione)
FORNITORI	L'insieme dei soggetti che si relazionano con la Società in forza di un contratto per la fornitura di beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività.	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 con verifiche periodiche sul possesso dei requisiti di qualificazione Integrazione della sezione lavori inferiori ai 40 mila euro (sotto soglia) Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori
ISTITUZIONI	L'insieme dei soggetti pubblici con i quali la Società entra in contatto a seguito dello svolgimento delle proprie attività.	Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati Autorizzazioni Informativa periodica Tavoli di confronto in materia di S.I.I. Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca Convegni, seminari e workshop
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE	Gli Enti Pubblici e le Autorità di programmazione, organizzazione e controllo aventi la funzione di garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità.	Convenzione di affidamento Monitoraggio e verifica della <i>compliance</i> regolatoria Approvazione Piano degli Investimenti Approvazione Piano Economico Finanziario Determinazione ed approvazione dell'articolazione tariffaria Rendicontazione periodica e standardizzata
COLLETTIVITÀ	L'insieme delle comunità sociali sulle quali impattano le attività della Società e che sono pertanto influenzate dalla sua presenza	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
AMBIENTE	Il contesto naturale entro cui opera la Società	Progetti di promozione ed educazione al corretto uso della risorsa idrica e di sostenibilità ambientale Investimenti finalizzati alla riduzione delle perdite Progetti di risparmio ed efficienza energetica Progetti di efficientamento nella gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione



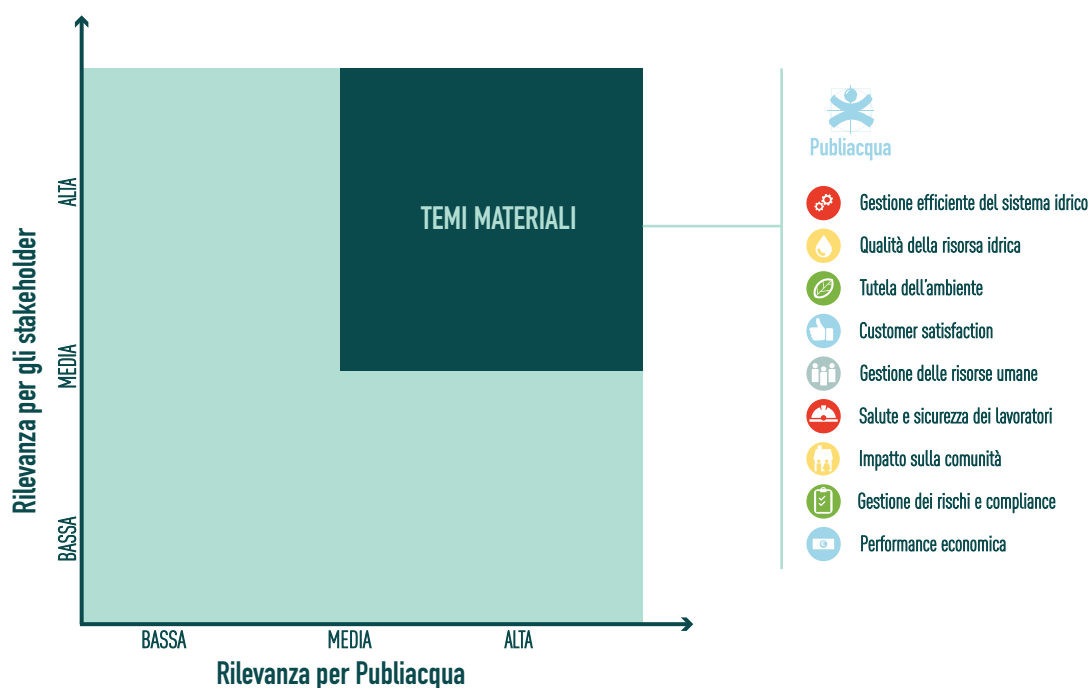
4.2 I TEMI MATERIALI

A partire dal 2016 – attraverso un'attività di engagement interno effettuata con il coinvolgimento del management della Società – sono state definite le tematiche materiali rilevanti per il core business dell'azienda sviluppando un processo di mappatura e analisi di fonti, sia interne che esterne all'azienda, prendendo in considerazione le analisi delle attività di dialogo intraprese ed implementate con gli stakeholder, in coerenza con le linee guida GRI e gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Il processo è stato articolato come segue:

- Mappatura degli Stakeholder.
- Verifica delle politiche e dei principi di condotta aziendale.
- Analisi dei bilanci di sostenibilità dell'azienda dell'ultimo biennio e quelli delle principali utilities nazionali del settore.
- Analisi delle indagini semestrali di Customer Satisfaction.
- Verifica dei documenti programmatici in materia redatti da istituzioni pubbliche nazionali e internazionali.
- Studio della normativa di settore, con particolare riferimento a quanto normato dalle Authority del settore idrico sia a livello regionale che nazionale.

Le tematiche materiali rilevanti di Publiacqua e gli stakeholder di riferimento per la creazione di valore:



TEMI MATERIALI	STAKEHOLDER
Gestione efficiente del Sistema Idrico	Interventi di efficientamento delle reti di distribuzione Riduzione delle perdite Tutela della risorsa idrica Eliminazione piccoli impianti Attività sugli scolmatori Sviluppo di soluzioni innovative per il miglioramento dei processi Collettività Ambiente Azionisti
Qualità della risorsa idrica	Riduzione del numero di non conformità rilevate Utilizzo di fonti più sicure per la captazione Sicurezza dei processi di trattamento Miglioramento dei processi esistenti per il trattamento di acqua di falda Studi e ricerche per il miglioramento dei processi di trattamento Dipendenti Istituzioni Utenti Collettività
Tutela dell'ambiente	Contenimento dei consumi energetici Riduzione delle emissioni in atmosfera Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Gestione delle emergenze ambientali Gestione dei rifiuti Incremento della qualità dei corpi idrici recettori Ambiente Collettività
Customer satisfaction	Comunicazione trasparente del servizio fornito Servizi di assistenza agli utenti Coinvolgimento degli stakeholder Utenti Autorità di regolazione Associazioni consumatori
Gestione delle Risorse Umane	Sviluppo e formazione del personale Performance management Welfare aziendale e Diversity Retribuzione ed incentivi Responsabilizzazione del top management Dipendenti Istituzioni Organizzazioni Sindacali
Salute e sicurezza dei lavoratori	Riduzione del numero di infortuni sul lavoro Formazione specifica su HSE Ottenimento e mantenimento Certificazione OHSAS 18001 Dipendenti Istituzioni Organizzazioni Sindacali
Impatto sulla comunità	Sostegno ad iniziative ed attività sul territorio Contributo allo sviluppo economico del territorio Coinvolgimento delle comunità locali nelle attività della Società Sviluppo di servizi congiunti e agevolazioni alla smart city Attività didattica Promozione di attività di cooperazione internazionale Collettività Fornitori Istituzioni
Gestione dei rischi e compliance	Risk management e compliance con la normativa e regolazione Trasparenza e anticorruzione Tutela della privacy Riduzione del rischio regolatorio Ambiente Collettività Autorità di regolazione Azionisti
Performance economica	Realizzazione del piano degli investimenti Creazione e distribuzione di valore Azionisti Utenti Autorità di regolazione Finanziatori



Le tematiche materiali rilevanti di Publiacqua e le relative tipologie di impatto:

TEMA MATERIALE	TIPOLOGIA DI IMPATTO	
	ESTERNO	INTERNO
Gestione efficiente del servizio Idrico	X	X
Qualità della risorsa idrica	X	
Tutela dell'ambiente	X	
Customer satisfaction	X	
Gestione delle Risorse Umane		X
Salute e sicurezza dei lavoratori		X
Impatto sulla comunità	X	
Gestione dei rischi e compliance	X	X
Performance economica	X	X

I temi individuati sono stati aggiornati e consolidati nel 2017, mediante un'indagine svolta col coinvolgimento di circa 340 tra stakeholder interni ed esterni per verificare la coerenza delle tematiche materiali individuate nella CSR 2017-2019, affinare ulteriormente il perimetro degli stakeholder e rilevare la percezione degli stakeholder in merito all'operato di Publiacqua. L'analisi ha permesso di riscontrare le tematiche di maggiore interesse per gli stakeholder e, nell'ambito di una "mappa delle priorità di intervento", metterle a confronto con la strategia e le priorità aziendali. Attraverso tali analisi sono state confermate le tematiche materiali rilevanti, ovvero i temi che hanno un impatto – diretto o indiretto – sulla capacità dell'azienda di creare e preservare valore sociale, ambientale ed economico.

Nel corso del 2019 si è proceduto a verificare la matrice di materialità analizzando i valori conseguiti sui target annuali del Piano di Sostenibilità e le risultanze delle due indagini semestrali di customer satisfaction. La Società per questo anno ha scelto di andare in continuità con l'anno precedente utilizzando la medesima matrice di materialità, in quanto – durante l'esercizio 2019 – né a livello gestionale interno né dalle risultanze delle indagini di customer satisfaction, sono intervenuti fatti e risultanze particolari o di rilievo da richiederne un aggiornamento.

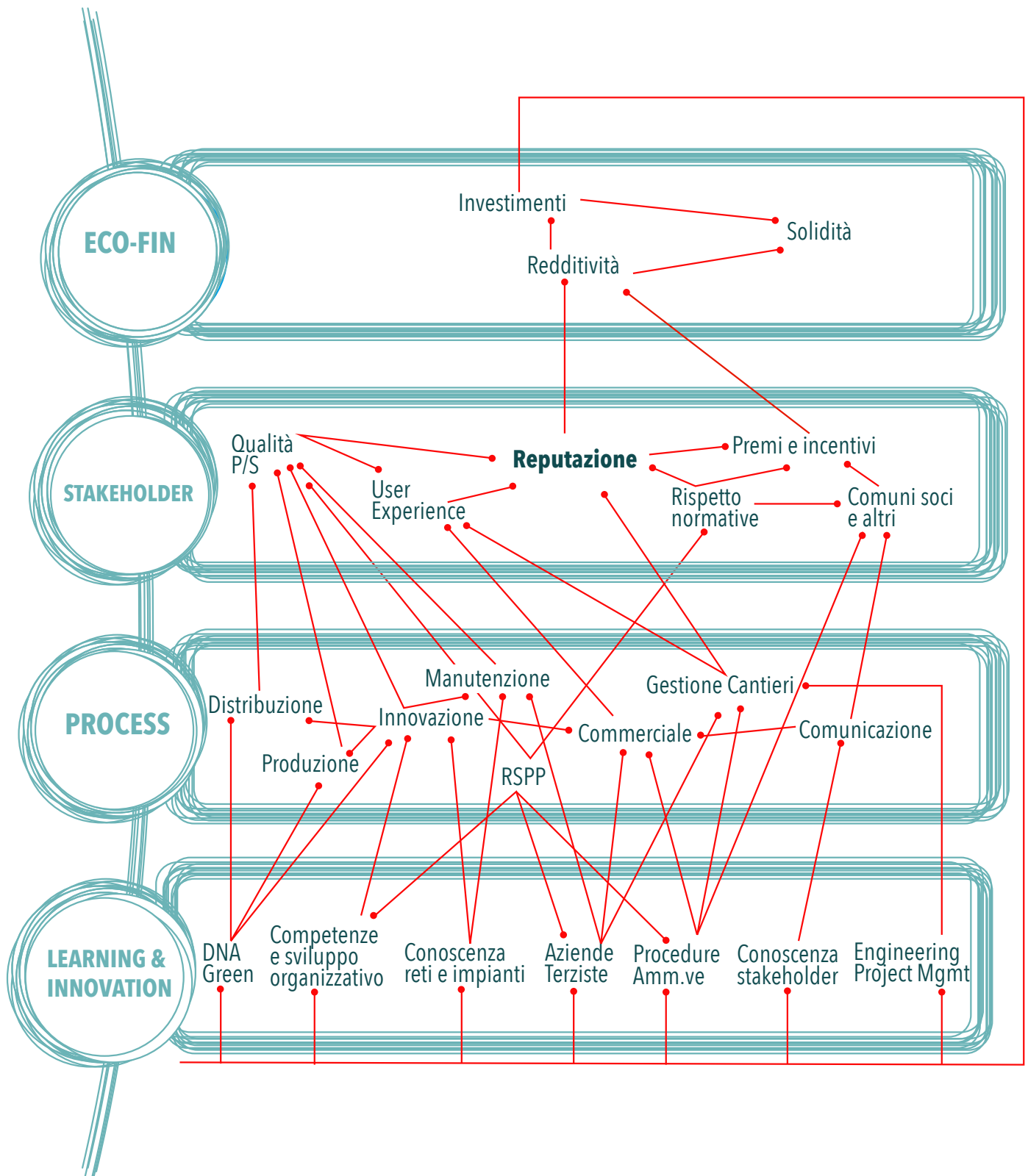
4.3. LA MAPPA STRATEGICA

Publiacqua nel corso del 2019 ha concluso un'attività avviata nel 2018 di individuazione della 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**

LA MAPPA STRATEGICA DI PUBLIACQUA





5. MISSION E VALORI

102-16

Publiacqua 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 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. 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. È impegnata affinché sia garantita 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. Publiacqua sostiene la **valorizzazione delle risorse umane** attraverso una costante attività di formazione professionale e di didattica. Publiacqua persegue il **soddisfacimento 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 si impegna ad informare, coinvolgere, promuovere il dialogo e la consultazione con i propri stakeholder.

6. LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ E LA CSR

102-12

Alla fine del 2016 il CdA di Publiacqua ha approvato un proprio Piano di Corporate Social Responsibility (di seguito anche “CSR”), per il triennio 2017-2019, aderendo alla visione dello sviluppo sostenibile come definita dall’ONU con l’Agenda 2030 e dall’Unione Europea.

La CSR (Corporate Social Responsibility), in italiano RSI 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 un 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.



6.2 IL PIANO DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

La CSR 2017-2019 di Publiacqua è stata sviluppata secondo 5 macro-obiettivi principali - declinati poi a livello operativo in ambiti di azione, obiettivi operativi, target e kpi - 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.

PROMUOVERE LA CENTRALITA' DEL CLIENTE



Publiacqua vuole 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, posizionandosi come best practice a livello nazionale.

- Miglioramento della comunicazione
- Miglioramento della qualità dei servizi

VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO



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



QUALIFICARE LA PRESENZA NEL TERRITORIO E TUTELARE L'AMBIENTE

Publiacqua vuole essere riconosciuta 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

PROMUOVERE SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



Per Publiacqua la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è un obiettivo imprescindibile, che va oltre il mero soddisfacimento dei requisiti legislativi. Ogni funzione è chiamata ad agire nel rispetto delle regole di condotta aziendale che prescrivono la massima attenzione affinché ogni attività lavorativa venga eseguita nel rispetto dei migliori standard in materia di tutela della salute e sicurezza.

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



INVESTIRE IN INNOVAZIONE

Publiacqua promuove l'innovazione organizzativa, tecnologia e di processo come elementi fondamentale 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



L'ATTUAZIONE DEI TARGET DEL PIANO AL 2019:

MACROBIETTIVO	AMBITO DI AZIONE	OBIETTIVO OPERATIVO	ATTUAZIONE 2019
1: Promuovere la centralità del cliente	Miglioramento della comunicazione col cliente	Sviluppare la presenza degli utenti sul canale web al fine di ridurre i tempi di coda e di attesa agli sportelli e offrire servizi innovativi al cliente	54.000 contratti attivi registrati allo sportello online My Publiacqua con un incremento di oltre il 900% rispetto al valore 2016 266 amministratori condominiali attivi registrati sul portale online dedicato alla ripartizione delle utenze condominiali
		Realizzare iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sull'evoluzione di Publiacqua	Rinvio alla CSR 2020-2022 della realizzazione di una campagna di comunicazione per l'utilizzo dei canali digitali (webform e bolletta web) via call center ed e-mail. Promozione della divulgazione delle attività di investimento realizzate da Publiacqua per sviluppare il S.I.I. mediante brochure informative nei comuni interessati e sviluppo dei canali social. Pubblicazione del volume sulla falda idrica pratese.
	Miglioramento della qualità dei servizi	Migliorare la qualità contrattuale dei servizi	Ampliamento del 85% delle operazioni commerciali eseguibili via web per tutti i servizi. Svolgimento di incontri mirati con tutte le amministrazioni comunali del territorio e periodica pubblicazione sul sito dei dati aggiornati sulla qualità erogata e percepita. Raggiungimento per 8 standard su 10 del 90% di compliance degli obiettivi migliorativi di qualità contrattuale commerciale. Riduzione del tempo di attesa medio allo sportello dai 27'46" del 2016 a 5'37". Riduzione del tempo di attesa medio al call center dai 2'47" del 2016 a 2'23". Pubblicazione di un rapporto annuale sulla qualità commerciale erogata inviato a tutti gli utenti mediante la bolletta.

MACROBIETTIVO	AMBITO DI AZIONE	OBIETTIVO OPERATIVO	ATTUAZIONE 2019
2: Valorizzare le persone nel cambiamento	Valorizzazione risorse umane attraverso la formazione per sviluppo delle competenze	Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione soft skill e tecnico- specialistica	Nel triennio 2017-2019: 741 partecipazioni per gli specifici ambiti di competenza a percorsi di formazione per lo sviluppo di competenze sulle soft skill; 858 partecipazioni in percorsi di formazione tecnico-specialistici negli ambiti di competenza.
		Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione digitale	Oltre il 50% dei dipendenti coinvolti in percorsi di formazione relativi al mantenimento delle competenze digitali nel triennio 2017-2019.
		Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione manageriale in ambito valutativo e di definizione obiettivi	Coinvolgimento del 100% delle persone in attività di formazione sul sistema di valutazione (cd. "trasparenza del metodo").
	Coinvolgimento delle persone nell'identità aziendale	Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	100% della popolazione aziendale coinvolta in eventi di engagement interno. Realizzazione nuova Intranet aziendale al fine di veicolare i valori e la mission della Società, ingaggio dei dipendenti tramite le news e piccoli "contest" per integrarli sempre di più nelle attività aziendali.
	Inclusione e benessere organizzativo	Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	Rinvio alla CSR 2020-2022 dell'attività di misurazione del benessere organizzativo percepito sull'intera popolazione aziendale.
3: Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente	Riduzione dell'impatto ambientale	Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	<p>Riduzione dell'utilizzo della carta attraverso la diffusione bolletta web: 27.003 contratti web attivi al 31/12/2019.</p> <p>Riduzione dell'utilizzo della carta attraverso la digitalizzazione della procedura di stipula e firma contratto: 1,40% sul totale nel 2019.</p> <p>Realizzazione degli interventi di sostituzione rete come previsto nel PDI 2016-2021: nel 2019 sostituzione di 113,46 km complessivi di condotte di adduzione e distribuzione con un tasso di sostituzione del 1,69% rispetto al valore degli asset in gestione.</p> <p>Riduzione delle perdite idriche lineari: -10,3% macroindicatore Arera M1a RQTI rispetto al 2018.</p> <p>Riduzione delle perdite idriche percentuali: -5,2% macroindicatore Arera M1b RQTI rispetto al 2018.</p> <p>Interventi di riparazione delle perdite idriche con tempo medio di riparazione di 17,5 giorni.</p> <p>Realizzazione degli interventi di distrettualizzazione dei sistemi acquedottistici: 669 km nel 2019 per complessivi 69,9 % di rete distrettualizzata.</p>



MACROBIETTIVO	AMBITO DI AZIONE	OBIETTIVO OPERATIVO	ATTUAZIONE 2019
		Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico	<p>Realizzazione di 2 nuovi Fontanelli Alta Qualità (per 100 totali) con un risparmio stimato di 1.014 tonnellate di bottiglie di plastica nel 2019.</p> <p>Riduzione del consumo di energia elettrica per l'illuminazione delle sedi aziendali attraverso l'installazione di lampade a tecnologia LED nelle sedi di Pistoia, di Via Villamagna 25 e Via Villamagna 90/c a Firenze). La percentuale di dispositivi a tecnologia LED complessivamente installati ammonta nel 2019 al 68% totale.</p>
		Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività dei territori in cui l'azienda opera	Circa 200.000 cittadini coinvolti in azioni congiunte di comarketing per la promozione di comportamenti sostenibili nell'uso della risorsa idrica.
	Consolidamento delle relazioni con il territorio	Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali	<p>Sostegno o gestione a favore di iniziative di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale: Pillole Di Parole Onlus-Convegno annuale DSA (disturbi specifici apprendimento); Ass.ne Culturale Vittorio Rossi - Libri Liberi-Libero caffè Alzheimer; APF Aqua Project Firenze-Progetto PES Percorsi psicoEducativi Subacquei (AO Careggi); Fondazione ANT Italia Onlus; Associazione Tumori Toscana; LILT; Cui i ragazzi del sole -Progetto orti in città; Misericordia Badia a Ripoli; Polisportiva Handicappati Fiorentini -Fratelli di sport - Progetto di pratica motoria; FAI.</p> <p>Oltre 37 mila studenti coinvolti in campagne di sensibilizzazione rivolte alle scuole, di cui 9.242 attraverso laboratori didattici in classe e visite impianti.</p> <p>Campagna Tap Water-Plastic Free: distribuzione di 13.560 borracce di alluminio certificate, brandizzate con il logo dei rispettivi comuni a tutti i bambini delle prime classi elementari all'inaugurazione dell'anno scolastico 2019/20 in ognuno dei 45 comuni gestiti ed estensione della distribuzione delle borracce anche ad altri studenti di varie scuole primarie e secondarie per un totale di oltre 28.300 borracce complessivamente distribuite.</p> <p>Rinvio alla CSR 2020-2022 della realizzazione di un progetto didattico web e della revisione del percorso didattico c/o impianto dell'Anconella.</p>
		Incrementare le relazioni con organi preposti e organizzazioni competenti per collaborare alla tutela ambientale	Attuazione di azioni di tutela ambientale con associazioni e istituzioni presenti sul territorio: Giornata Mondiale dell'Acqua e Daylighting river (22/03/2019); Reco Festival (c/o Centro Pecci); Acqua del Territorio (San Giovanni V.no); Forum Nazionale dell'Economia Circolare (Legambiente; 29/11/2019; Prato); Seminario regionale: "SOS Clima - per un nuovo modello energetico" (Legambiente; 27/09/2019; Firenze); Mostra "Arno pulito, Arno sicuro, Arno da vivere" (Cons. Bonifica 3 Medio Valdarno; Cispel; Regione Toscana; AIT; 3-24/11/2019; Firenze); Festa dell'albero 2019 (comune di Firenze; 27/11/2019).

MACROBIETTIVO	AMBITO DI AZIONE	OBIETTIVO OPERATIVO	ATTUAZIONE 2019
4: Promuovere la salute e sicurezza lungo la catena del valore	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori	Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	69 dipendenti coinvolti in corsi di guida sicura. Inserimento nel sistema incentivante rivolto al 100% della popolazione aziendale di un obiettivo legato alla sicurezza sul lavoro..
	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori	Promuovere la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro tra le imprese appaltatrici	Gestione lavori in appalto: Ispezionato il 21% dei 18.424 interventi effettuati con appalti di manutenzione reti. Su 3.869 verifiche solo 31 hanno dato luogo ad infrazioni di grave entità. Rinvio alla CSR 2020-2022 dell'attivazione di un processo di analisi degli infortuni/incidenti degli operatori delle ditte appaltatrici.
	Salute e sicurezza delle comunità in cui Publiacqua opera	Migliorare la qualità ambientale riducendo gli scarichi liberi in ambiente	Realizzazione degli interventi in ambito fognario depurativo con l'eliminazione complessiva di 42 scarichi diretti in ambiente nel triennio 2017-2019.
		Implementare la qualità della risorsa immessa in rete e distribuita	26% di non conformità analitiche rilevate sui FAQ. Realizzazione di 9 azioni di miglioramento sugli impianti di produzione di acqua potabile.
5: Investire in innovazione per la sostenibilità	Innovazione organizzativa	Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	Sperimentazione avanzata dello smartworking con proroga dell'Accordo sindacale sul progetto pilota al 31.12.2020 e sua estensione a 19 dipendenti totali.
	Creazione e promozione della conoscenza	Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti	Sviluppo di due convenzioni con Unifi (2018 e 2019) entrambe su PSA/WSP Firenze; effettuata ricerca microinquinanti come piano di miglioramento del PSA/WSP area Firenze; definizione WSP area Firenze (avviato nel 2018); esecuzione WSP Cantagallo; avvio WSP Pistoia (conclusione prevista 2020/21)
	Innovazione tecnologica e di processo	Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)	Partecipazione allo sviluppo dei rispettivi progetti Smart City delle città di Firenze e Prato. Avvio, in via sperimentale, del progetto di trasformazione dei FAQ in strumenti di informazione ai cittadini in partnership con le istituzioni locali, rendendoli dei punti informativi per i servizi erogati dal gestore, campagne di sensibilizzazione, lavori sul territorio, numeri e indirizzi utili, oltreché informazioni veicolate direttamente da parte delle amministrazioni comunali. I primi due schermi sono stati installati sui fontanelli di Piazza Bartali a Firenze e di Piazza Giovanni XXIII a Scandicci.



7. LO SCENARIO REGOLATORIO

102-40

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:

- Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente (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 (AIT): 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 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.

7.1 ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

La proposta di determinazione delle tariffe è demandata all'AIT che periodicamente dispone il Piano degli Investimenti (PdI) e la proposta tariffaria in base alle Metodo Tariffario Idrico pro tempore vigente.

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 la **deliberazione 664/2015** l'ARERA ha definito il nuovo metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) 2016-2019, regolando le modalità di approvazione del PdI quadriennale, di redazione del Piano Economico Finanziario conseguente e di sviluppo tariffario di periodo, prevedendone un aggiornamento biennale. Erano poi state introdotte alcune rilevanti novità, tra cui:

1. la componente tariffaria ERC (Environmental and Resource Costs) a copertura dei costi ambientali e della risorsa;
2. le misure volte a sostenere i processi di razionalizzazione della platea di operatori mediante aggregazione degli stessi;
3. gli strumenti indirizzati a promuovere l'efficienza della gestione;
4. un sistema di penalità/premi incentivanti la qualità contrattuale.

Con la **deliberazione 918/2017** l'ARERA ha poi emanato un aggiornamento tariffario ad integrazione di quanto già disciplinato nel MTI-2, introducendo alcune modifiche ed integrazioni alla normativa precedente. In particolare la delibera prevede:

1. misure di promozione dell'efficienza del servizio con l'aggiornamento dei costi operativi di energia elettrica e l'applicazione, a partire dal 2018, del meccanismo di *Rolling Cap* sul costo dell'approvvigionamento di acqua da terzi;
2. misure di sostegno agli investimenti, che prevedono l'obbligo di destinazione della componente FONIa (fondo nuovi investimenti) solo per gli interventi di nuova realizzazione;
3. misure di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate all'utenza, introducendo una componente tariffaria perequativa UI2 per la promozione della qualità tecnica;
4. misure per l'accesso universale all'acqua a tutela delle utenze domestiche residenti in condizioni di disagio socio-economico, prevedendo una componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico.

L'Autorità Idrica Toscana, con **deliberazione 24/2018**, ha approvato l'aggiornamento delle tariffe per il secondo periodo ai sensi delle deliberazioni ARERA n. 664/2015 e 918/2017. Il Piano Economico Finanziario approvato dall'AIT evidenzia il vincolo ai ricavi (VRG) del gestore ed il moltiplicatore tariffario θ (Θ) che lo stesso gestore dovrà applicare per le singole annualità del periodo 2018-2019. Per l'annualità 2019 il moltiplicatore tariffario è pari a 1,108 da applicare alla struttura dei corrispettivi 2018, uguale a quello che era stato definito nell'annualità precedente. L'articolazione tariffaria vigente 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.

Dal 2017 è attiva la distinzione tariffaria tra uso domestico "residente" e uso domestico "non residente".

La bolletta del S.I.I. di Publiacqua*:

VOCE		2017	2018	2019
Acquedotto	€	93,9	88,0	88,0
Fognatura	€	58,9	62,1	62,1
Depurazione	€	82,0	86,1	86,1
Quota fissa	€	46,4	48,3	48,3
IVA al 10%	€	28,1	28,5	28,5
Totale	€	309,3	313,0	313,0

*Bolletta media annua di un cliente residente/domestico (n° 3 componenti) con un consumo annuo di 105 mc



Con la **deliberazione 665/2017** (TICSI) l'ARERA ha introdotto, a decorrere dal 2018, la nuova articolazione dei corrispettivi del Servizio Idrico Integrato, con una più equa distribuzione tra gli utenti dei costi del Servizio, in particolar modo a favore delle famiglie numerose per cui sono previsti scaglioni tariffari ampliati in funzione del numero dei membri familiari. Il TICSI prevede anche 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. Dall'agosto 2018 tutti gli utenti con nucleo familiare numeroso hanno potuto accedere alle agevolazioni previste dalla nuova articolazione tariffaria, mediante l'autocertificazione del numero dei componenti.

Nel corso del 2019 con la **deliberazione 580/2019** l'Authority ha approvato il nuovo metodo tariffario MTI-3 a valere per il cd. terzo periodo regolatorio (2020-2023), che, confermando il sistema per schemi regolatori, ha 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, le modalità di copertura del meccanismo incentivante stesso.

Con tale metodo ARERA ha introdotto alcune 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.

Con la **delibera n. 311/2019** relativa alle procedure di gestione della morosità (REMSI), ARERA ha inteso disciplinare l'attività legata al recupero del credito con l'obiettivo di: (i) contenere i costi della morosità incentivando una gestione efficiente del credito; (ii) garantire la quantità essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura agli utenti domestici residenti; (iii) 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.

7.2 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 (RQSI)**, 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.

STD	Indicatore
S1	Durata della singola sospensione programmata
S2	Tempo massimo attivazione servizio sostitutivo di emergenza in caso di interruzione del servizio idropotabile
S3	Tempo minimo 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	INTERUZIONE DEL SERVIZIO
M3	QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA
M3.a	Incidenza ordinanze di non potabilità
M3.b M3.c	Tasso di campioni interno non conformi Tasso di parametri da controlli interno non conformi
M4	ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
M4.a	Frequenza degli 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 DELL'ACQUA DEPURATA

L'evoluzione della Qualità Tecnica di Publiacqua nel triennio 2017-2019:

STD	Indicatore	u.m.	2017	2018	2019
M1.a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	32,60	30,67	27,96
M1.b	Perdite idriche percentuali	%	48,0%	46,5%	44,0%
M2	Interuzione del servizio	ore	12,43	11,03	9,45
M3.a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,001%	0,002%	0,000%
M3.b	Tasso di parametri da controlli interno non conformi	%	4,98%	4,58%	3,65%
M3.c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,41%	0,37%	0,31%
M4.a	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	n./100 km	3,09	2,87	2,37
M4.b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	1,83%	1,71%	1,12%
M4.c	Controllo degli scaricatori di piena	%	40,71%	14,34%	4,67%
M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	19,91%	21,06%	20,33%
M6	Qualità dell'acqua depurata	%	13,02%	10,27%	7,31%



7.3 LA QUALITÀ CONTRATTUALE

Nel corso del 2019 ARERA, con la **delibera 547/2019**, ha aggiornato anche la regolazione della qualità contrattuale già normata con la delibera 655/2015. Con questa deliberazione l'Authority ha introdotto 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 18 standard semplici);
2. MC2 (gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio, che comprende 24 indicatori semplici).

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 (2017-2018) comunicati dagli operatori del settore idrico. Di seguito la tabella riepilogativa, che indica l'obiettivo del gestore in relazione alla classe in cui è collocato (mantenimento o miglioramento):

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

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.

8. PROFILO DELLA SOCIETÀ



8.1 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 150.280.056,72 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.

SOCI	CAP. SOCIALE	QUOTA (%)	SOCI	CAP. SOCIALE	QUOTA (%)
Acque Blu Fiorentine	60.112.023,72	40,00%	Comune di Montale	91.068,84	0,06%
Consiag Prato	37.477.828,20	24,94%	Comune di Sambuca Pistoiese	91.068,84	0,06%
Comune di Firenze	32.558.186,16	21,67%	Comune di Barberino di Mugello	91.068,84	0,06%
Comune di Pistoia	5.935.656,36	3,95%	Comune di Borgo San Lorenzo	91.068,84	0,06%
Comune di Figline Incisa Valdarno	1.667.484,96	1,11%	Comune di Calenzano	91.068,84	0,06%
Comune di Pontassieve	1.570.461,48	1,05%	Comune di Cantagallo	91.068,84	0,06%
Comune di San Giovanni Valdarno	1.299.948,48	0,87%	Comune di Carmignano	91.068,84	0,06%
Comune di Reggello	1.058.512,08	0,70%	Comune di Lastra a Signa	91.068,84	0,06%
Comune di Terranuova Bracciolini	826.874,52	0,55%	Comune di Montemurlo	91.068,84	0,06%
Comune di Serravalle Pistoiese	677.858,88	0,45%	Comune di Poggio a Caiano	91.068,84	0,06%
Publiservizi	650.160,00	0,43%	Comune di Prato	91.068,84	0,06%
Comune di Castelfranco Piandiscò	608.596,20	0,40%	Comune di Quarrata	91.068,84	0,06%
Comune di Cavriglia	570.634,08	0,38%	Comune di Scandicci	91.068,84	0,06%
Comune di Pelago	551.578,20	0,37%	Comune di Sesto Fiorentino	91.068,84	0,06%
Comune di Rignano sull'Arno	543.528,60	0,36%	Comune di Signa	91.068,84	0,06%
Comune di Vicchio	534.725,64	0,36%	Comune di Vaglia	91.068,84	0,06%
Comune di Rufina	497.067,96	0,33%	Comune di Vaiano	91.068,84	0,06%
Comune di Loro Ciuffenna	379.915,32	0,25%	Comune di Vernio	91.068,84	0,06%
Comune di Dicomano	362.985,36	0,24%	Comune di San Godenzo	88.752,00	0,02%
Comune di Scarperia e San Piero	182.137,68	0,12%	Comune di Barberino Tavarnelle	30.051,84	0,01%
Comune di Londa	122.235,24	0,08%	Comune di Bagno a Ripoli	15.025,92	0,01%
Comune di Campi Bisenzio	91.373,28	0,06%	Comune di Greve in Chianti	15.025,92	0,01%
Comune di Montevarchi	91.068,84	0,06%	Comune di Impruneta	15.025,92	0,01%
Comune di Agliana	91.068,84	0,06%	Comune di San Casciano Val di Pesa	15.025,92	0,01%



Il territorio gestito si estende su quattro Province: Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo, interessando 45¹ 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.

Il 7 dicembre 2018, con deliberazione n. 24/2018, l'Autorità di Ambito (A.I.T.) ha approvato il prolungamento della concessione della Società (originariamente in scadenza nel 2021) fino al 2024 e il nuovo Piano degli Interventi.

Publiacqua si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso 6.806 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). 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 3.711 Km di rete e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente.

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 2019 non sono intervenute modifiche significative, rimanendo invariate le partecipazioni nelle società collegate.

Società	%	Attività	
Ingegnerie Toscane srl	47,2%	Collegata	Progettazione di opere idrauliche ed attività ad essa connesse
Le Soluzioni scarl	25,2%	Collegata	Gestione di servizi di contact center
Ti Forma srl	22,8%	Collegata	Servizi di formazione alle società operanti nel settore utilities
Acquaser srl	1,0%	Collegata	Servizi complementari del ciclo idrico

8.2 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

¹ Dal 1 gennaio 2019 il numero dei comuni soci è sceso da 46 a 45 con l'istituzione del comune di Barberino Tavarnelle a seguito dell'avenuta fusione dei comuni di Barberino Valdelsa e Tavarnelle Val di Pesa

La società è associata a Utilitalia (federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas), aderisce a Confservizi Cispel Toscana, associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico e all'Associazione Idrotecnica Italiana.

Publiacqua inoltre, nel 2005, come socio fondatore (con un terzo del fondo di dotazione pari a 150 mila euro ed una donazione annua di 250 mila euro per il raggiungimento dei suoi fini statutari), ha contribuito alla nascita della Fondazione WERF - Water and Energy Right Foundation, onlus attiva in progetti di cooperazione internazionale decentrata in campo idrico ed ambientale e in progetti di formazione nell'ambito delle tematiche di sostenibilità.

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

8.3 IL SISTEMA DI GOVERNANCE



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.

L'**Assemblea dei Soci**, composta da 48 azionisti, esercita il controllo sull'attività della Società mediante le materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale e attraverso il potere di nomina dei membri del CdA e del Collegio Sindacale. Nel 2019 l'assemblea si è riunita 2 volte.

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" spetta la nomina del Presidente, 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 modo esclusivo all'Assemblea. 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 2019 il CdA si è riunito 10 volte.

Il **Collegio Sindacale** si compone di 3 Sindaci Effettivi e 2 supplenti.

La composizione del CDA² e del Collegio Sindacale al 31/12/2019 risulta la seguente:

² In seguito alle dimissioni dalla carica di Amministratore Delegato di Giovanni Paolo Marati, in data 8 febbraio 2019 il consiglio ha cooptato nella carica di consigliere e di Amministratore Delegato Paolo Tolmino Saccani. L'assemblea dei soci del 28 marzo 2019, ha successivamente provveduto a rinnovare le cariche sociali per il triennio 2019-2021, nominando Presidente Lorenzo Perra e Paolo Tolmino Saccani Amministratore Delegato.



Lorenzo Perra	Presidente
Simone Barni	Vice Presidente
Paolo Tolmino Saccani	Amministratore Delegato
Annaclaudia Bonifazi	Consigliera
Eva Carrai	Consigliera
Giuseppe Cartelli	Consigliere
Chiara Masini	Consigliera
Riccardo Pieroni	Consigliere

Michele Marallo	Presidente Collegio Sindacale
Alessia Bastiani	Sindaco effettivo
Alberto Pecori	Sindaco effettivo
Antonio Nicosia	Sindaco supplente
Giuliana Partilora	Sindaco supplente

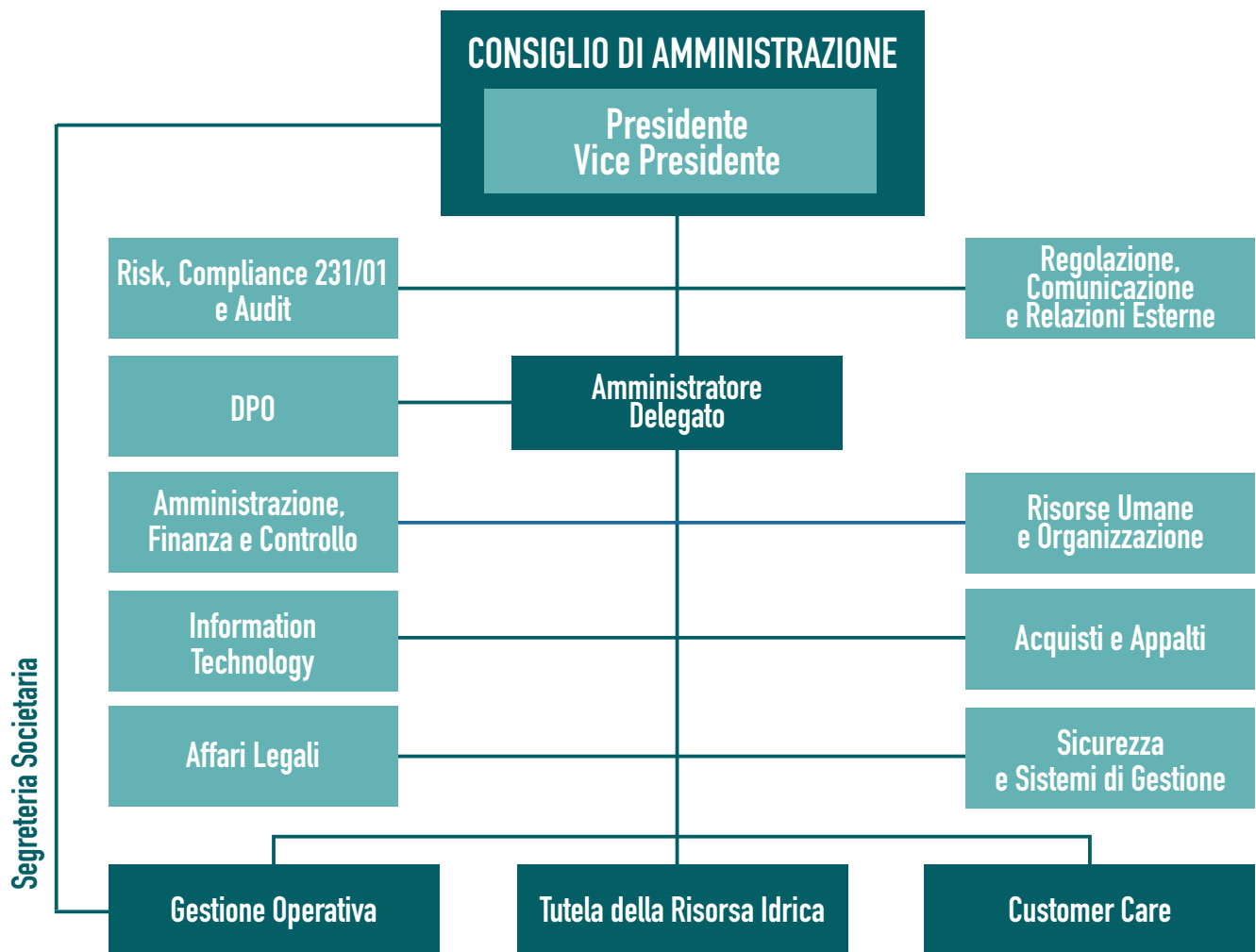
Tab. 1- 405-1; Componenti del CdA per genere ed età

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

A seguito dell'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (c.d. Modello 231), nel corso del 2019 i membri del CdA e del Collegio Sindacale hanno ricevuto una specifica sessione formativa in tema di responsabilità amministrativa degli enti ex D.Lgs 231/2001.



8.4 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE





9. GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO



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 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. Comprende il modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001; il codice etico; il regolamento per la trasparenza e la prevenzione della corruzione; le procedure aziendali ed il sistema di deleghe e procure.

Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001

Codice etico

Regolamento per la trasparenza e la prevenzione della corruzione

Procedure e regolamenti aziendali

Sistemi di gestione

Sistema di deleghe e procure

GDPR - Privacy

9.1 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 ai sensi del D.Lgs. 231/01 (che disciplina la responsabilità amministrativa dell'ente conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente) è stato adottato con delibera del CdA nel 2008 e progressivamente aggiornato con le revisioni del 2012, 2013, 2015 e 2017. Il Modello è disponibile al pubblico all'interno della sezione "Società Trasparente – Atti generali" del sito internet della Società e al personale interno sulla intranet aziendale. Il compito di vigilarne il funzionamento e l'osservanza oltrechè di

proporne l'aggiornamento è affidato all'Organismo di Vigilanza (OdV). Tale organo, nominato dal CdA, è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo e svolge la propria attività sulla base di un piano d'azione annuale presentato allo stesso CdA. L'OdV di Publiacqua, riconfermato nei suoi componenti nel dicembre 2019, è composto da tre membri (due esterni ed uno interno) 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 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

2017	2018	2019
6	8	9

Il Modello è in continua evoluzione e aggiornamento in considerazione delle evoluzioni normative che incidono sul D.Lgs. 231/2001, sia direttamente (attraverso la previsione di nuove fattispecie di reato) che indirettamente (attraverso le modifiche delle fattispecie già incluse nel catalogo). Durante il 2018 si è svolta e conclusa l'attività di aggiornamento del Modello che, nella sua nuova edizione è stato approvato dal CdA in data 29 aprile 2019. L'aggiornamento è stato effettuato a seguito del nuovo risk assessment necessario per l'adeguamento agli adempimenti normativi intervenuti tra il 2017 e il 2018 (D.Lgs. 38/2017 corruzione tra privati; D.Lgs. 90/2017 antiriciclaggio; nuove linee guida ANAC Delibera 1134/2017; L. 161/2017 antimafia; L. 179/2017 whistleblowing; L. 167/2017 razzismo e xenofobia; D.L. 135/2018 abrogazione SISTRI; D.Lgs. 107/2018 modifiche al TUF testo unico della finanza sugli abusi di mercato; D.Lgs. 21/2018 in attuazione del principio di delega della riserva di codice nella materia penale) ed ha comportato una revisione complessiva della gap analysis conseguente alle riorganizzazioni e modifiche dei processi aziendali susseguitesesi nel corso del 2019. È stata effettuata attività di comunicazione dell'aggiornamento del MOG 231 a tutto il personale dipendente mediante la pubblicazione del modello aggiornato nella piattaforma intranet aziendale.

Nel periodo giugno-novembre 2019 è stata effettuata l'attività di audit presso le varie unità organizzative, suddivisa tra "assessment dell'ambiente di controllo" (finalizzata a valutare l'adeguatezza e l'efficacia del Modello dal punto di vista formale) e "assessment di processo o di comportamento" (con cui se ne è accertata l'effettività e l'osservanza).

Nel mese di settembre è stata avviata l'attività formativa (la cui conclusione è prevista nel 2020) che nella sua prima fase si è realizzata con la giornata di formazione dedicata ai componenti del CdA e del Collegio Sindacale.

9.2 CODICE ETICO

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 è stato adottato da Publiacqua con delibera del Consiglio di Amministrazione del febbraio 2012 e 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.

9.3 REGOLAMENTO PER LA TRASPARENZA E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

205-1

205-3

Publiacqua, prefigurandosi come società partecipata, secondo quanto definito dalle Linee Guida Anac del novembre 2017, ha definito il regolamento finalizzato a creare un sistema di contrasto alla corruzione e a dare forma e sostanza al principio di trasparenza ai sensi della L. 190/2012.

Con l'entrata in vigore della legge 190 l'Italia si è dotata di un sistema organico di prevenzione della corruzione che prevede, fra le misure da adottare, l'introduzione nel nostro ordinamento di un sistema di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti, c.d. whistleblower (art. 54-bis del decreto legislativo 165 del 2001). Il "whistleblowing" è la segnalazione compiuta da un lavoratore che, nello svolgimento delle proprie mansioni, si accorge di una frode, un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'azienda/ente per cui lavora, nonché a clienti, colleghi, cittadini, e qualunque altra categoria di soggetti. Il "whistleblowing" è uno strumento legale atto a segnalare tempestivamente ad una serie di soggetti (Autorità Giudiziaria, Corte dei conti, Autorità Nazionale Anticorruzione, Responsabile anticorruzione all'interno del proprio Ente/Azienda): 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 e molti altri ancora.

Tra i principali obiettivi indicati nel regolamento aziendale si trovano:

- attuazione delle misure di prevenzione e controllo sulla loro effettiva implementazione;
- valutazione dell'efficacia delle misure di prevenzione per la gestione del rischio ed eventuale identificazione di misure aggiuntive;
- attuazione di attività di formazione specifica;
- pubblicazione e monitoraggio dei dati in attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza.

Il regolamento presenta le principali azioni e linee di intervento che la Società intende perseguire sul tema della trasparenza e dello sviluppo della cultura della legalità, sia all'interno della struttura aziendale sia all'esterno e nei rapporti con la cittadinanza. Al fine di identificare i potenziali rischi corruttori sono stati organizzati specifici momenti di consultazione e confronto con i singoli responsabili, durante i quali sono stati riconosciuti i potenziali illeciti corruttivi perpetrabili durante lo svolgimento delle attività operative della Società ed è stato valutato il loro livello di esposizione al rischio attraverso l'utilizzo di apposite tabelle così come indicato dal Piano Nazionale Anticorruzione. Nell'analisi si è tenuto conto del sistema di controllo interno già esistente in azienda e della sua idoneità a prevenire gli specifici reati di corruzione nelle aree di rischio identificate. Sono state individuate le aree e le attività aziendali nel cui ambito possano essere potenzialmente commessi i reati di corruzione attraverso un'analisi di identificazione e valutazione di eventi di rischio da cui si è sviluppato un piano di miglioramento concretizzatosi con l'identificazione di azioni di miglioramento da parte delle Unità Organizzative aziendali.

La **matrice dei rischi**³ elaborata ha preso in esame le seguenti 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

Gli eventi rischiosi sono stati identificati attraverso l'analisi dei processi aziendali, o delle varie fasi dei processi, cercando di individuare, anche solo ipoteticamente, quelli che potrebbero verificarsi ed avere conseguenze sulla Società.

Le analisi del rischio sono state condotte definendo il livello di esposizione al rischio ed identificando gli eventi rischiosi più rilevanti: per ogni rischio è stato considerato un valore associato alla probabilità complessiva che lo stesso si realizzi (attraverso una media semplice dei valori attribuiti a 6 indici di valutazione), ed un valore univoco associato all'impatto complessivo del rischio nel caso in cui lo stesso si realizzi (con una media semplice dei valori attribuiti a 4 indici di valutazione).

A tale valutazione è stato applicato un rating di rischio (basso, medio ed alto) considerando il valore della probabilità per il valore dell'impatto, tenendo conto, per il primo, della discrezionalità, rilevanza esterna, complessità e frazionabilità del processo, del valore economico e dell'efficacia nei controlli; per il secondo, l'impatto organizzativo, economico e reputazionale.

Il Piano di audit, condiviso con l'Organismo di Vigilanza e riguardante tutte le "aree generali" individuate, ha una validità biennale e prevede un processo di controlli e verifiche, andando così a completare il sistema di prevenzione e controllo dell'Azienda.

Nel corso del 2019, a seguito dello sviluppo della matrice dei rischi e del piano delle azioni di miglioramento, è proseguita l'attività di audit interni nelle aree in cui era stata evidenziata una potenziale criticità connessa alle attività svolte, per verificarne i processi e le procedure aziendali.

Non sono pervenute segnalazioni di fatti illeciti o di rischi, né sono stati riscontrati fatti riconducibili a fenomeni/comportamenti qualificabili come corruttivi.

³ La matrice dei rischi applicata copre il 100% di tutte le aree aziendali.



9.4 SISTEMI DI GESTIONE

Publiacqua ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza dei lavoratori, certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente) e BS OHSAS 18001 (Sicurezza), al fine di assicurare il costante miglioramento della qualità e affidabilità del servizio offerto, perseguire la soddisfazione delle esigenze degli utenti e di tutti gli stakeholder, rispettare l'ambiente attraverso un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento, ridurre il rischio di qualsiasi incidente e prevenire il rischio infortuni e malattie professionali al fine di assicurare i più elevati standard di sicurezza.

L'impegno al perseguimento di tali obiettivi è dichiarato all'interno del documento "Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza" reso disponibile sulla intranet e sul sito internet aziendale. 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 attestante l'aderenza 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 2019 la Società ha sviluppato il mantenimento dell'accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. Nel mese di aprile si è svolta la visita di mantenimento delle certificazioni ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e del sistema di gestione per la salute e sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007. Nel mese di ottobre è stata superata con esito positivo la visita di rinnovo per la certificazione ISO 9001:2015.

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	2017
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro	BSI OHSAS 18001:2007	2017	-
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005	2016	2019

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 BS OHSAS 18001. Il programma di audit, approvato dall'Amministratore Delegato e dal Presidente, 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. Nel 2019 sono stati eseguiti 40 audit interni.

Tab. 3 - 102-11; Numero di audit interni per i sistemi di gestione

2017	2018	2019
29	34	40

9.5 PRIVACY

418-1

Ad un anno dall'entrata in vigore il 25/05/2018 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) relativo alla Protezione dei Dati Personali (Data Protection) e del D.Lgs. 101/2018 che ha integrato il precedente Codice Privacy con le nuove regole stabilite dall'Unione Europea, Publiacqua ha proseguito e rafforzato ulteriormente il percorso di adeguamento intrapreso fin dalla seconda metà del 2017.

L'obiettivo della nuova legislazione è stato quello riordinare la normativa in tema di trattamento dei dati personali e di adeguare le misure di sicurezza tecniche ed organizzative implementate dal Titolare del Trattamento, ovvero la Società, assicurando il corretto esercizio dei diritti degli interessati di tutti gli Stati membri. A riguardo si è rivelato 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 oggetti dei trattamenti.

In attuazione della normativa, il 25/5/2018, Publiacqua inizialmente ha individuato e nominato un soggetto esterno per il **Data Protection Officer (DPO)** con compiti consultivi e di controllo.

A tutela dei dati personali e aderendo ai principi del Regolamento ed in linea con gli standard internazionali che definiscono le caratteristiche di tali informazioni, la società unitamente all'esercizio dei diritti da parte degli interessati, ritiene necessario assicurare:

- **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).

Nel corso del 2019 la Publiacqua ha proseguito il percorso di rafforzamento delle misure tecniche ed organizzative. 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. Le azioni di miglioramento hanno riguardato:

- la costruzione di un framework di gestione integrato (Framework Multi Compliance), in linea con i principali standard di settore (ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701);
- un modello organizzativo rinnovato attraverso il rilascio del Regolamento Privacy e della versione aggiornata del Registro dei Trattamenti;
- iniziative strutturate volte ad accrescere la formazione e consapevolezza della materia, migliorare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza e protezione ed infine un approccio strutturato alle attività di verifica tecnica dei servizi ICT.

A decorrere dal 21/05/2019 Publiacqua ha provveduto a nominare il DPO nella figura di un proprio dipendente, il quale è stato fatto oggetto di una opportuna formazione.

Nel 2019 non sono state rilevate violazioni della privacy, né rilevate direttamente dalla Società né tramite denunce o reclami esterni.



10. PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZARIE

102-7

103

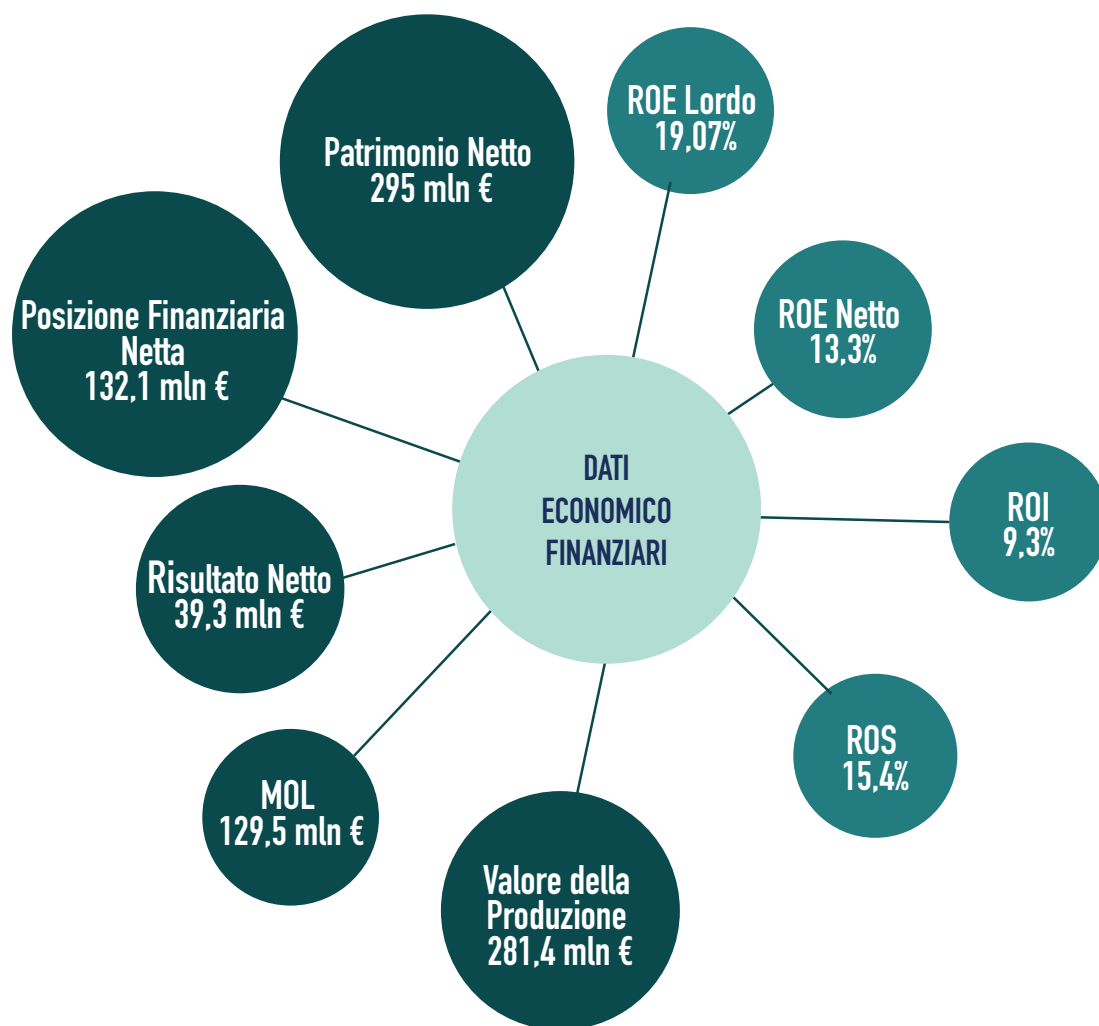
201-1

203-1

10.1 ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

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.

Il risultato di esercizio 2019 subisce un decremento di 5,3 mln di euro rispetto all'anno precedente, principalmente per effetto dell'aumento degli ammortamenti legato all'incremento degli investimenti e all'aumento dei costi di esercizio di 13,9 mln di euro (226,5 mln di euro,) solo parzialmente compensato dall'aumento del prodotto di esercizio del 4,7% rispetto al 2018. Il risultato di esercizio 2019 rileva in ogni caso un sensibile miglioramento (+ 1,6 mln) rispetto al budget di previsione approvato.



Tab. 4 – 102-7; Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2017	2018	2019
Ricavi da SII	224,0	231,5	234,5
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	259,3	268,0	281,4
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	127,1	130,1	129,5
Risultato Operativo Netto (EBIT)	39,5	56,8	54,9
Risultato Netto (Utile)	24,7	44,6	39,3

L'incremento del patrimonio netto (+21,3 mln di euro) è determinato dalla riserva legale accantonata a seguito della destinazione dell'utile 2018 (+2,2 mln di euro), dall'utile portato a nuovo (+24,4 mln di euro) e dalla diminuzione dell'utile d'esercizio rispetto all'anno precedente (-5,3 mln di euro).



Tab. 5 - 102-7; Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

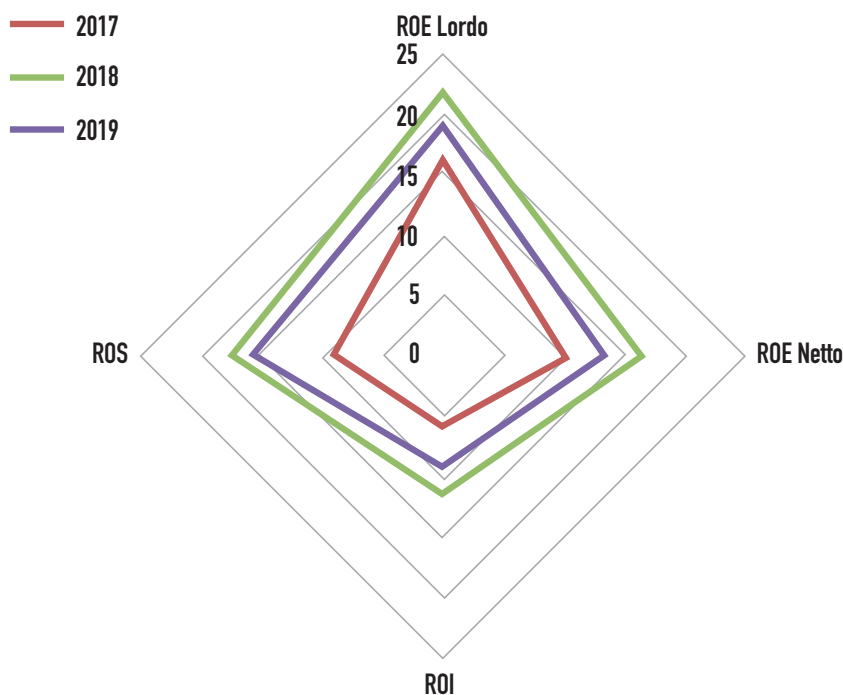
	2017	2018	2019
Patrimonio Netto	247,0	273,6	295,0
Capitale Investito Netto	473,3	461,9	455,6
Posizione Finanziaria Netta	122,5	99,8	132,1

Gli indicatori di redditività mostrano la solidità della società. Pur in presenza di una lieve diminuzione si continuano a mantenere su livelli elevati.

Tab. 6 - 102-7; Indici di Redditività (%)

	2017	2018	2019
ROE Lordo (Utile lordo/Capitale Proprio)	16,21	21,57	19,07
ROE Netto (Utile netto/Capitale Proprio)	10,02	16,3	13,33
ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto)	5,78	11,46	9,32
ROS (Reddito operativo/Valore della produzione operativa)	9,02	17,37	15,40

Indici di redditività 2017 - 2019 (%)



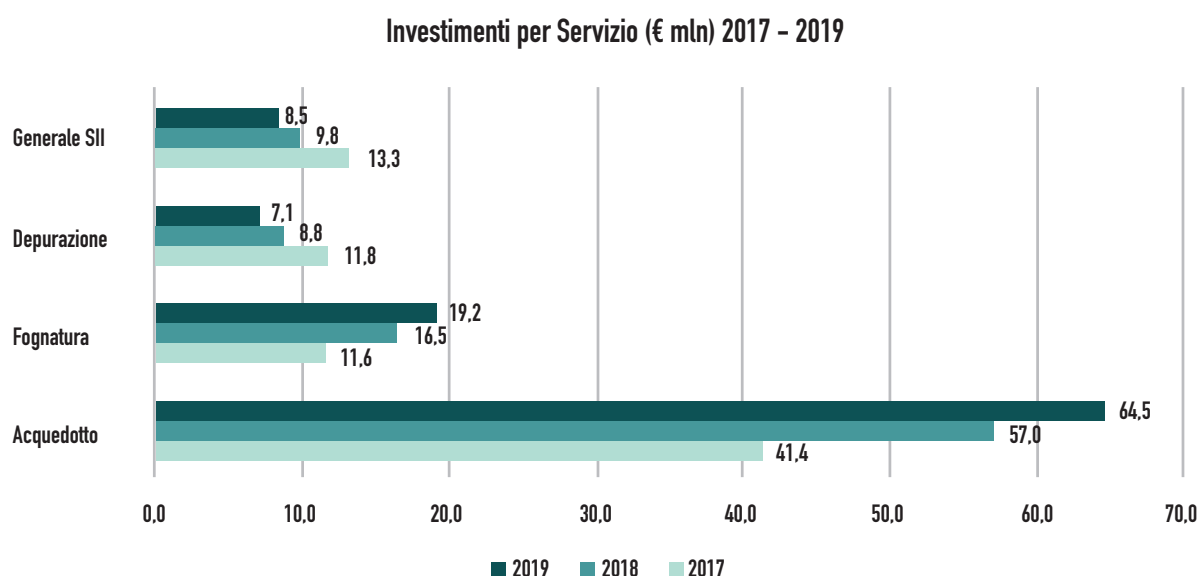
10.2 INVESTIMENTI

Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l'Autorità Idrica Toscana definisce il Piano degli Interventi, ovvero un Piano di Investimenti nel lungo periodo, al quale i gestori devono attenersi. Tale piano, oltre a definire 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 agli utenti.

Nel triennio 2017-2019 Publiacqua ha investito quasi 270 mln di euro, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse.

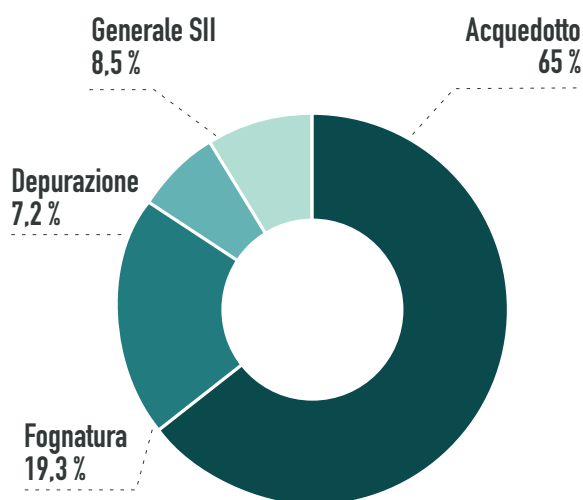
Tab. 7 - 203-1; Investimenti Totali per Servizio (€ mln) 2017-2019

	2017		2018		2019	
Acquedotto	41,4	53,0%	57,0	61,9%	64,5	65,0%
Fognatura	11,6	14,9%	16,5	17,9%	19,2	19,3%
Depurazione	11,8	15,2%	8,8	9,6%	7,1	7,2%
Generale SII	13,2	16,9%	9,8	10,7%	8,5	8,5%
Totale	78,1		92,1		99,4	

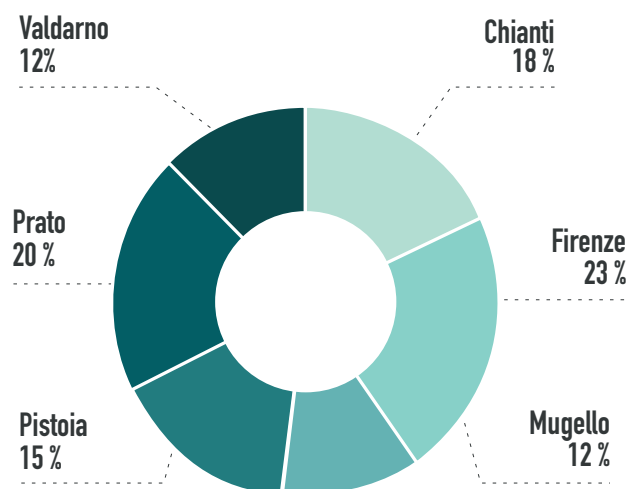




Investimenti totali per Servizio



Investimenti infrastrutture per Area

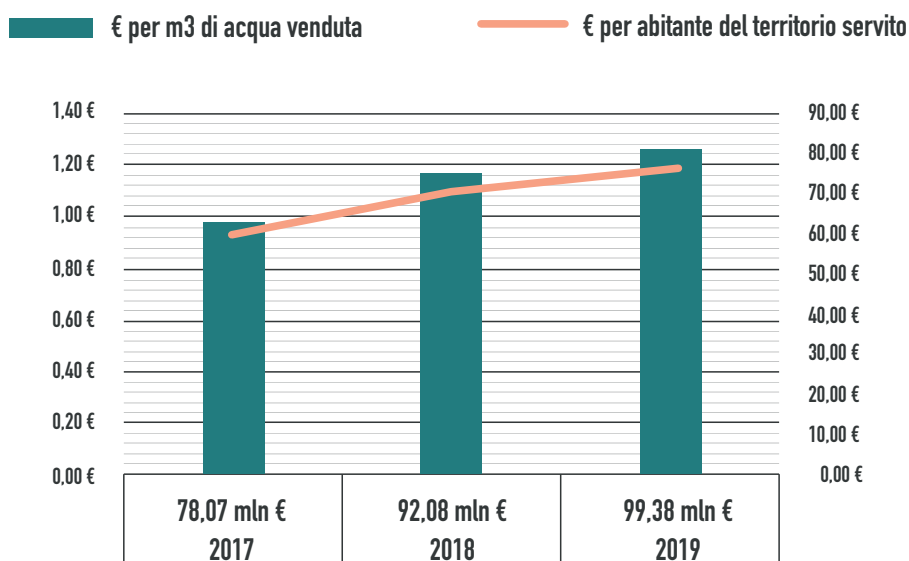


Indici investimento

	2017	2018	2019
Investimenti	78,07 mln €	92,08 mln €	99,38 mln €
€ per m3 di acqua venduta	0,98 €	1,17 €	1,25 €
€ per abitante del territorio servito	59,66 €	70,32 €	75,80 €

Gli investimenti realizzati al 31 dicembre 2019, al lordo dei contributi, ammontano ad oltre 99 mln di euro. Sia l'indicatore di investimenti per m3 di acqua venduta (1,25 €/m3) che quello per abitante del territorio servito (75,8 €/abitante) risultano abbondantemente al di sopra del valore medio nazionale 2018-2019 di 45€/abitante all'anno (*Bluebook 2019)

Indici di investimento 2017 - 2019



Di seguito alcuni dei principali interventi sul territorio completati e/o avviati nel corso del 2019:

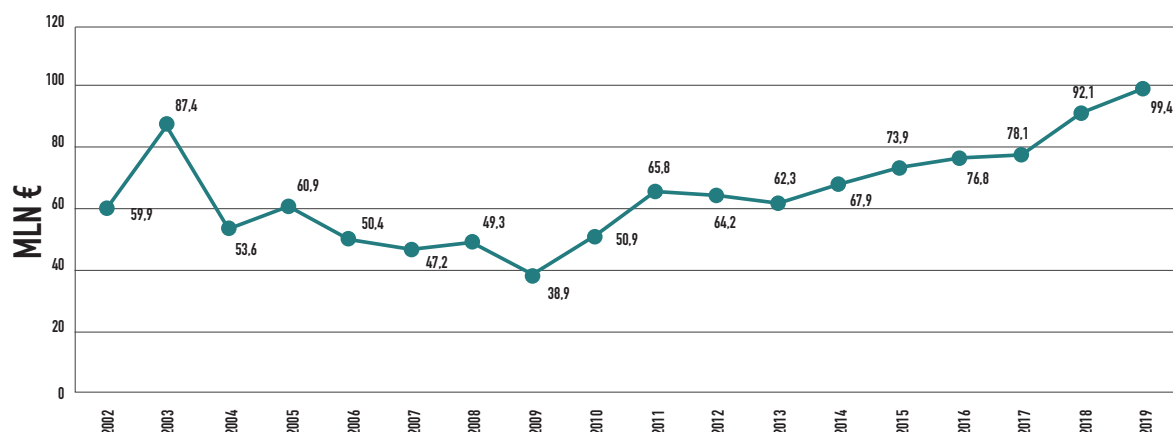
COMUNE	VIA/LOCALITÀ	INTERVENTO
Area Chianti	Chiantigiana – Sibille	4,7 km di rete adduzione e 1 km di rete di distribuzione
Area Chianti	Sibille a Calcinaia	3 km di rete adduzione e 1,2 km di rete di distribuzione
Area Chianti	Calcinaia – Borromeo	3 km di rete adduzione e 1,4 km di rete di distribuzione
Borgo S. Lorenzo	loc. Panicaglia	Lavori rete fognaria
Calenzano	distrettualizzazione rete	Distrettualizzazione rete idrica
Firenze	via Bolognese	2,8 km sostituzione rete idrica
Firenze	Lungarno Acciaiuoli	0,72 km sostituzione rete idrica e fognaria
Loro Ciuffenna	via Roma	1 km sostituzione rete idrica e fognaria
Montevarchi	via Matteotti	1,72 km sostituzione rete idrica
Pistoia	via Toscana	Lavori adeguamento depuratore centrale
Pistoia	via Antonelli	136 nuovi allacci
Pistoia	fraz. Ramini	2 km sostituzione rete idrica
Prato	via dei Ciliani	1,95 km sostituzione rete idrica
Prato	via Mozza Gorone-Cilianuzzo	1,2 km sostituzione rete idrica
Prato	via Liliana Rossi	2,6 km sostituzione rete idrica
Quarrata	fraz. Catena	Dismissione IDL e posa 0,75 km di collettore fognario
San Giovanni	via Martiri della Libertà	0,45 km sostituzione rete idrica
San Giovanni	via Il Giugno	0,45 km sostituzione rete idrica
Serravalle P.se	fraz. Casalguidi	Potenziamento depuratore I° lotto
Sesto Fiorentino	via di Rimaggio	1,5 km sostituzione rete idrica
Vaglia	loc. Pratolino	3,2 km sostituzione rete idrica
Vaglia	loc. Pratolino	2,3 km collegamento impianto Nonnina-Serbatoio Banti
Vaiano	Castagneta	Ristrutturazione serbatoio Castagneta

In base alle necessità di intervento e di ammodernamento delle infrastrutture, il piano di investimenti Publiacqua per il periodo 2016–2021 approvato nell'ottobre 2016 dall'Autorità Idrica Toscana (delibera AIT 29/2016), prevedeva investimenti nel periodo 2018–2021 per circa 298 milioni di euro.

L'approvazione da parte dell'Autorità Idrica Toscana dell'istanza di allungamento della concessione fino al 2024 accresce le potenzialità d'investimento dell'azienda garantendo l'invarianza delle tariffe fino al termine della concessione, in modo da renderle più sostenibili per gli utenti, consentendo la previsione di un nuovo piano degli investimenti di oltre 556 milioni di euro per il periodo 2018–2024.

Negli anni di gestione dal 2002 al 2019 Publiacqua ha investito complessivamente oltre **1.179 milioni di euro**.

Investimenti 2002 - 2019





10.3 VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

201-1

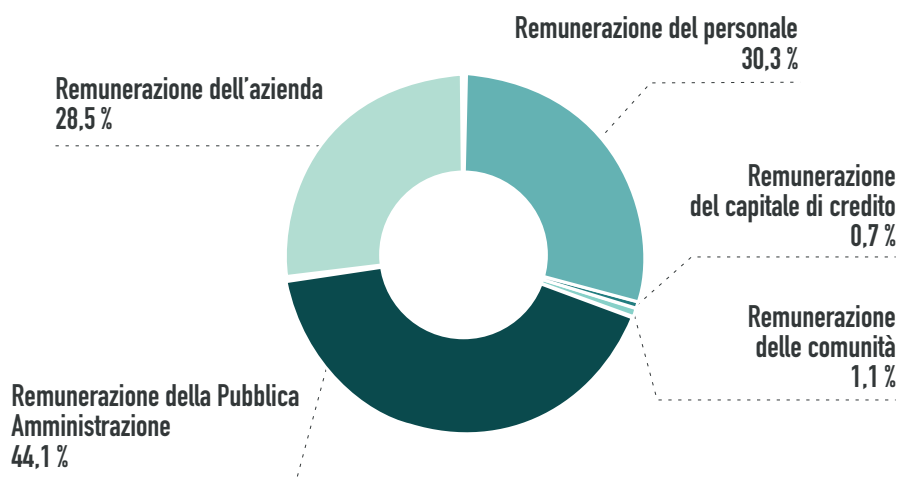
Il valore aggiunto, dato dalla differenza tra il valore e i costi della produzione di beni e servizi, è tra gli indicatori che meglio permette di evidenziare l'utilizzo efficace dei fattori produttivi, consentendo di misurare la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga distribuito 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 2019 è stato generato un valore aggiunto lordo di oltre 130 mln di euro.

Tab. 8 – 201-1; Valore distribuito agli Stakeholder

	2017	2018	2019
Prodotto d'esercizio (valore della produzione)	259.304.205	268.005.865	281.374.803
Costo Lordo della produzione	219.795.462	211.199.971	226.459.924
Accantonamenti	3.666.002	2.009.668	1.269.776
Costi della produzione	109.934.530	79.632.864	95.767.548
Valore aggiunto caratteristico lordo	109.860.932	131.567.107	130.692.376
Ammortamenti e svalutazioni	84.008.147	71.246.544	73.361.737
Valore aggiunto caratteristico netto	25.852.785	60.320.563	57.330.639
Distribuzione V.A. al personale	31.649.599	32.694.860	33.330.012
Distribuzione V.A. al capitale di credito	998.342	896.522	934.193
Distribuzione V.A. alla comunità	1.154.470	1.045.902	1.501.407
Distribuzione V.A. alla P.A. (Imposte indirette)	1.115.539	1.054.928	3.411.116
Distribuzione V.A. alla P.A. (Imposte dirette)	15.292.316	14.419.422	16.932.068
Distribuzione V.A. alla P.A. (Concessione S.I.I. Comuni)	30.152.366	30.778.955	31.286.257
Distribuzione V.A. alla P.A. (canoni attingimento, attraversamento, contributi consorziali e simili)	5.995.231	6.062.140	6.029.920
Distribuzione V.A. alla Pubblica Amministrazione	52.555.452	52.315.444	57.659.361
Saldo di esercizio (Valore trattenuto in Azienda)	23.503.070	44.614.378	37.267.404
Totale Distribuzione V.A.	109.860.932	131.567.107	130.692.376

Nel computo della ripartizione percentuale del Valore Aggiunto distribuito non sono stati conteggiati eventuali dividendi, in quanto la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità per l'approvazione da parte del CDA è stata effettuata antecedentemente all'assemblea dei Soci per la determinazione in ordine alla destinazione dell'utile di esercizio 2019. In data 28/05/2020 il CdA ha deliberato una proposta di distribuzione di dividendi da sottoporre all'assemblea dei Soci per complessivi 14 mln di Euro.

Valore economico distribuito

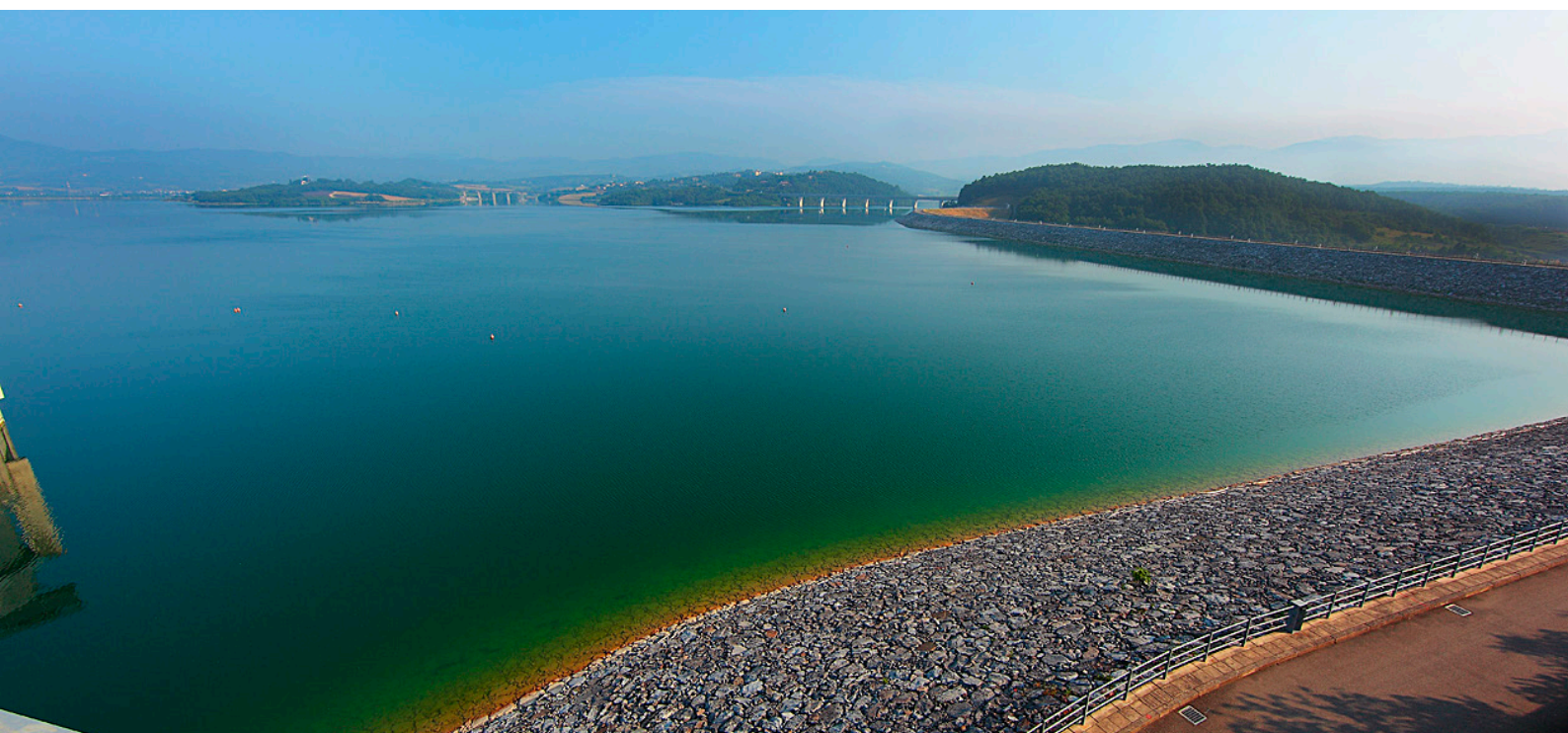


Remunerazione del Personale: quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale.

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 e per le attività di didattica e di comunicazione realizzate sul territorio.





11. LE PERSONE DI PUBLIACQUA



Publiacqua rivolge grande attenzione alle risorse umane, poiché la qualità e le competenze di queste ultime costituiscono un reale vantaggio competitivo un vero e proprio capitale per l'azienda. Publiacqua è consapevole che possedere risorse motivate e soddisfatte costituisce un vantaggio competitivo, la coltivazione dei talenti e la creazione di condizioni di lavoro in grado di attrarli e mantenerli all'interno dell'impresa sono quindi obiettivi primari cui è impegnata la U.O. Risorse Umane ed Organizzazione. 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 inoltre dalla continuità dei piani di formazione, dai sistemi di valutazione delle performance e dall'attività di job evaluation. Per ottenere una gestione efficiente, Publiacqua si pone l'obiettivo 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. 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.

11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Al 31/12/2019 risultano in forza a Publiacqua 592 lavoratori dipendenti. La struttura dell'organico si dimostra essere tendenzialmente stabile rispetto all'anno 2018.

Tab. 9 – 405-1; 102-8 – Numero Totale di Dipendenti per categoria

	2017				2018				2019			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Dirigenti	1	3	4	0,7	1	3	4	0,7	1	3	4	0,7
Quadri	8	10	18	3,2	8	9	17	3,0	8	11	19	3,2
Impiegati	132	170	302	53,0	127	172	299	52,4	133	176	309	52,2
Operai	6	240	246	43,2	6	245	251	44,0	6	254	260	43,9
Totale Dipendenti	147	423	570		142	429	571		148	444	592	
Stagisti	1	3	4		5	5	10		3	1	4	
Somministrati	12	20	32		16	11	27		18	13	31	
Personale Totale al 31/12/2019	160	446	606		163	445	608		169	458	627	

4 Per gli indicatori GRI 102-8; 401-1 e 403-2 la suddivisione per regione non è significativa in considerazione del perimetro aziendale

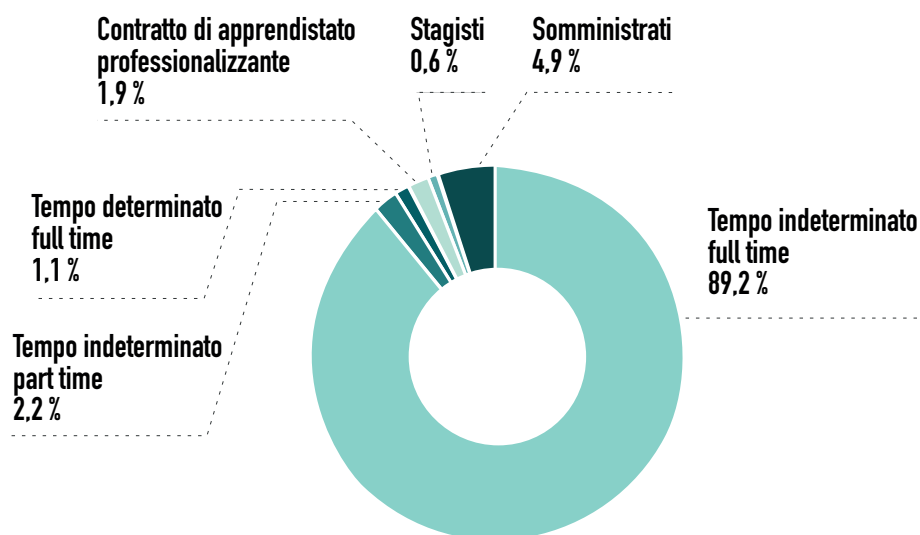
L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali. Nell'ambito dei contratti di lavoro a tempo indeterminato il 2019 è stato caratterizzato dal sostanziale mantenimento dei rapporti part time, che sono stati confermati quali parte integrante delle politiche di conciliazione vita/lavoro attuate da Publiacqua a sostegno dei tempi di cura della famiglia. 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. In Publiacqua lavorano 27 dipendenti diversamente abili (23) o appartenenti a categorie protette (4), pari al 4,56% del personale, a cui sono assicurate le condizioni per il migliore inserimento lavorativo nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Il personale femminile è pari a circa il 25% del totale; percentuale mantenutasi sostanzialmente stabile negli ultimi anni. 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 34,8% del gruppo dei dirigenti e quadri. La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella tra i 30 e 50 anni per entrambi i generi. Il personale dipendente è assunto per oltre il 98% con contratto a tempo indeterminato, confermando l'orientamento della società a privilegiare rapporti lavorativi stabili e a lungo termine.

Tab. 10 – 102-8: Personale per tipologia di contratto

	2017				2018				2019			
	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%
Dipendenti a tempo indeterminato full time	135	419	554	91,4	130	422	552	90,8	137	422	559	89,2
Dipendenti a tempo indeterminato part time	12	3	15	2,5	12	3	15	2,5	11	3	14	2,2
Dipendenti a tempo determinato full time	0	1	1	0,2	0	4	4	0,7	0	7	7	1,1
Dipendenti con ctr di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	0	12	12	1,9
Stagisti	1	3	4	0,7	5	5	10	1,6	3	1	4	0,6
Somministrati	12	20	32	5,3	16	11	27	4,4	18	13	31	4,9
Personale Totale al 31/12/2019	160	446	606		163	445	608		169	458	627	

Il personale di Publiacqua - ripartizione percentuale

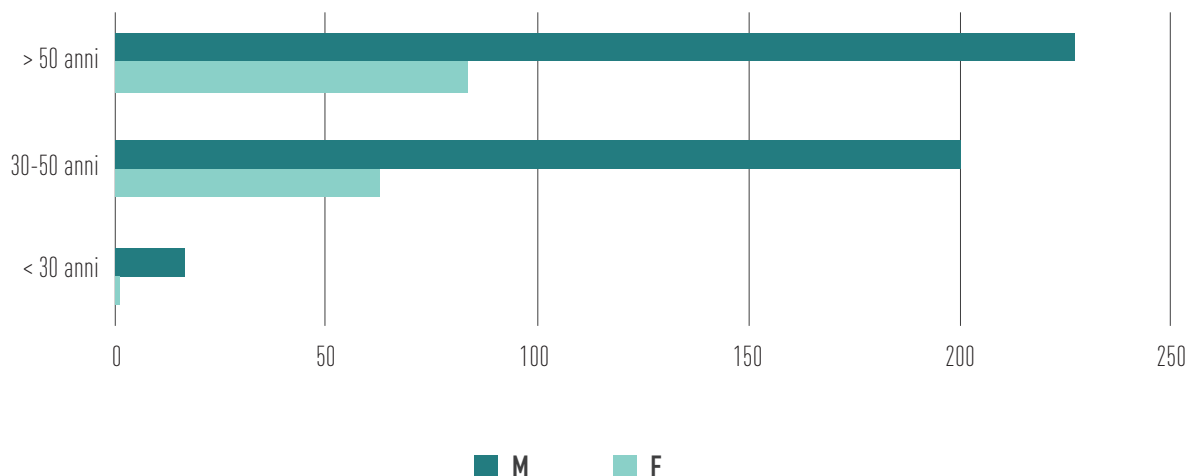




Tab. 11 – 405-1; Numero Totale di Dipendenti per fasce di età

		2017			2018			2019		
		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	2	2	0	2	2	0	1	1
Dirigenti	> 50anni	1	1	2	1	1	2	1	2	3
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	30-50 anni	4	4	8	3	4	7	2	6	8
Quadri	> 50anni	4	6	10	5	5	10	6	5	11
Impiegati	< 30 anni	1	1	2	0	2	2	1	5	6
Impiegati	30-50 anni	73	71	144	69	75	144	60	77	137
Impiegati	> 50anni	58	98	156	58	95	153	72	94	166
Operai	< 30 anni	0	0	0	0	4	4	0	12	12
Operai	30-50 anni	1	128	129	1	131	132	1	116	117
Operai	> 50anni	5	112	117	5	110	115	5	126	131
	Totale	147	423	570	142	429	571	148	444	592

Dipendenti per fasce d'età



Nel corso del 2019 sono stati assunti 46 nuovi dipendenti e sono stati attivati complessivamente 31 rapporti di lavoro "somministrato" (18 donne e 13 uomini). Le assunzioni sono in buona parte correlate alle internalizzazioni di alcuni servizi dalle società collegate Ingegnerie Toscane e Le Soluzioni. Le 21 cessazioni sono invece in buona parte connesse a risoluzioni consensuali o esodi spontanei di dipendenti in possesso dei requisiti pensionistici. A decorrere da ottobre 2019 sono stati assunti apprendisti operai frutto della selezione avviata a giugno 2019 per la formazione di una graduatoria per l'instaurazione di contratto di apprendistato professionalizzante finalizzato all'acquisizione di qualifica professionale: operaio conduzione impianti - operaio distribuzione/lavori rete - operaio manutenzione, in sostituzione di personale uscito per il raggiungimento dei requisiti pensionistici e per far fronte a nuove esigenze strutturali. Si è pertanto registrato un tasso di turnover in entrata dello 7,8% ed un tasso di turnover in uscita del 4,2%.

Tab. 12 – 401-1: Numero di assunti e tasso di turnover per genere e fascia di età

	2017		2018		2019	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	1	1	0	5	1	14
Assunti 30-50 anni	1	7	3	22	8	19
Assunti > 50 anni	0	1	0	0	0	4
Assunzioni totali	2	9	3	27	9	37
Turnover entrate <30 anni	0	0	0	83,33	100	82,35
Turnover entrate 30-50 anni	1,28	3,41	4,11	10,38	12,70	9,50
Turnover entrate >50 anni	0	0,46	0	0	0	1,76
Turnover entrate totale F	1,36		2,11		6,08	
Turnover entrate totale M	2,13		6,29		8,33	
Turnover entrate totale F+M	1,93		5,25		7,77	

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

Tab. 13 – 401-1: Numero di uscite per età e causa

	2017		2018		2019	
	F	M	F	M	F	M
Dimissioni Volontarie	0	3	6	7	2	8
Licenziamenti ed esuberi	0	0	0	0	1	1
Pensionamento	4	10	2	11	0	13
Altro*	0	3	0	3	0	0
Uscite Totali	4	16	8	21	3	22
<30 anni	0	0	0	0	0	1
30-50 anni	0	3	4	4	3	1
>50 anni	4	13	4	17	0	20
Turnover uscite <30 anni	0	0	0	0	0	5,88
Turnover uscite 30-50 anni	0	1,46	5,48	1,89	4,76	0,38
Turnover uscite >50 anni	5,88	5,99	5,80	8,06	0	6,43
Turnover uscite Totale F	2,72		5,63		2,03	
Turnover uscite totale M	3,55		4,90		4,95	
Turnover uscite totale F+M	3,51		5,08		4,22	

* Mobilità verso altre Società; Inabilità capacità lavorativa; Decesso

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

Il numero di ore complessivamente lavorate (al lordo degli straordinari) nel 2018 è pari a 957.478. Il livello del tasso di assenteismo AR risulta essere pari al 4,1%, in leggera flessione rispetto agli anni considerati.

Tab. 14 – 403-2: Ore lavorate e ore di assenza

		2017			2018			2019		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Ore di Assenza Totali	h	18.146	33.308	51.454	15.903	37.757	53.660	13.957	31.646	45.603
Assenza per malattia e infortunio (di cui)	h	16.944	30.556	47.500	15.488	36.624	52.112	13.485	30.410	43.895
Sciopero (di cui)	h	808	2.623	3.431	245	880	1.125	74	472	546
Altro (di cui)	h	395	129	524	170	253	423	399	763	1.162
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ ore lavorabili)	h/h	0,066	0,042	0,048	0,060	0,047	0,050	0,051	0,038	0,041
Tasso di malattia	h/h	0,074	0,043	0,051	0,066	0,049	0,053	0,058	0,042	0,046
Ore lavorabili	h	276.361	802.255	1.078.616	267.192	809.872	1.077.065	271.109	828.922	1.100.032
Ore lavorate	h	230.046	704.073	934.119	223.578	706.704	930.282	220.980	689.387	910.367
Ore Straordinario	h	10.349	38.614	48.963	9.594	37.132	46.726	9.545	37.566	47.111

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



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 e la modulazione di percorsi definiti con il management aziendale, è 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.

Nel triennio 2017-2019 il budget investito sulla formazione si è mantenuto costante al fine di consentire risposte tempestive e qualificate in riferimento alle necessità di allineamento specialistico, manageriale e di sicurezza. Nel 2019 ai dipendenti di Publiacqua sono state erogate 16.453 ore di formazione, di cui circa 11.000 di formazione in aula, con una media di formazione pro-capite di 27,8 ore. Il sostanziale incremento rispetto al 2018 è motivato da circa 3.800 ore di formazione on the job, che hanno riguardato l'affiancamento e l'addestramento del personale apprendista entrato in azienda nel mese di ottobre. Circa un terzo delle ore di formazione complessivamente erogata è stato dedicato alla sicurezza.

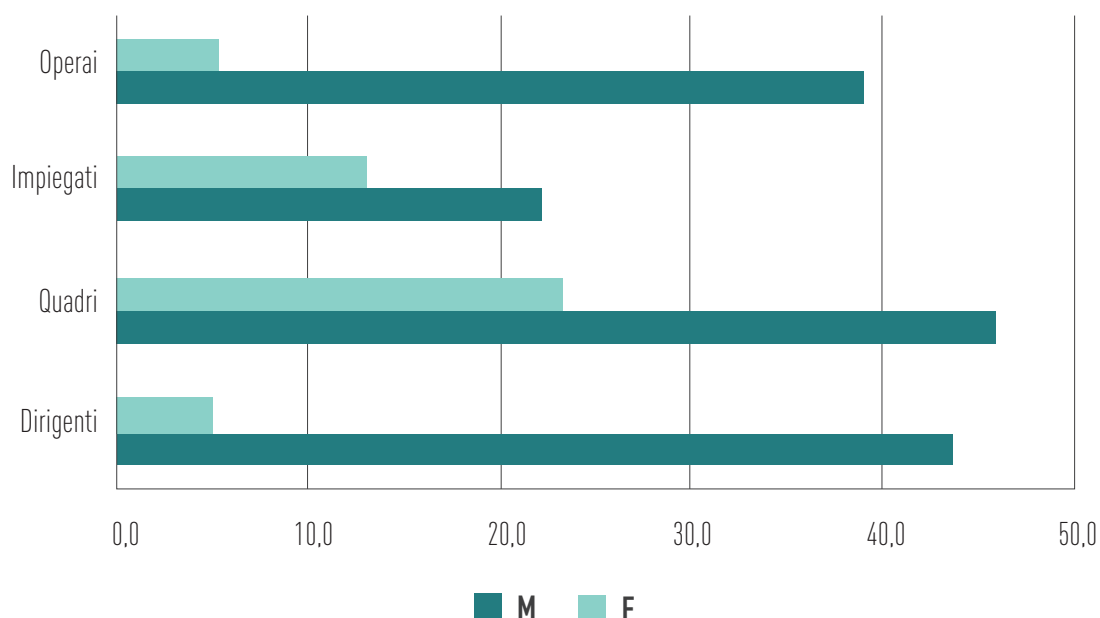
Tab. 15 – 404-1; Ore Totali Formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	20	78	98	133	122	255	5	131	136
Quadri	454	251	705	419	304	723	187	504	691
Impiegati	2.367	2.721	5.088	1.799	2.729	4.528	1.742	3.914	5.656
Operai	226	6.147	6.373	68	6.809	6.877	32	9.938	9.970
Totale	3.067	9.197	12.264	2.419	9.964	12.383	1.966	14.487	16.453

Tab. 16 – 404-1; Ore Medie Formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	20,0	26,0	24,5	132,7	40,8	63,8	5,0	43,7	34,0
Quadri	56,7	25,1	39,2	52,3	33,8	42,5	23,4	45,8	36,4
Impiegati	18,0	16,0	16,8	14,2	16,0	15,2	13,1	22,2	18,3
Operai	37,6	25,6	25,8	11,4	27,1	26,8	5,3	39,1	38,3
Totale	20,9	21,7	21,5	17,0	23,2	21,7	13,3	32,6	27,8

Ore Medie di Formazione Dipendenti per qualifica e genere



Sul fronte HSE (formazione dei lavoratori in materia di sicurezza sul lavoro) - ambito formativo interessato da scadenze annuali di legge e pertanto soggetto ad aggiornamenti specifici destinati a tutto il personale aziendale - è stato completato sia per operativi che amministrativi l'aggiornamento su rischio specifico, rischio antincendio e rischio elettrico. Sono stati inoltre sviluppati processi formativi riguardanti: gestione delle aree antincendio; conduzione di carrelli elevatori; HACCP per la manutenzione dei fontanelli alta qualità; gestione lavori elettrici e sotto tensione; Pronto Soccorso con specifica formazione sull'utilizzo del defibrillatore a seguito dell'installazione del DAE nelle principali sedi aziendali; movimentazione transpallet e aggiornamento luoghi confinati; gestione segnaletica stradale sui cantieri.

Tab. 17 – 404-1; Ore Totali Formazione HSE per categoria e genere

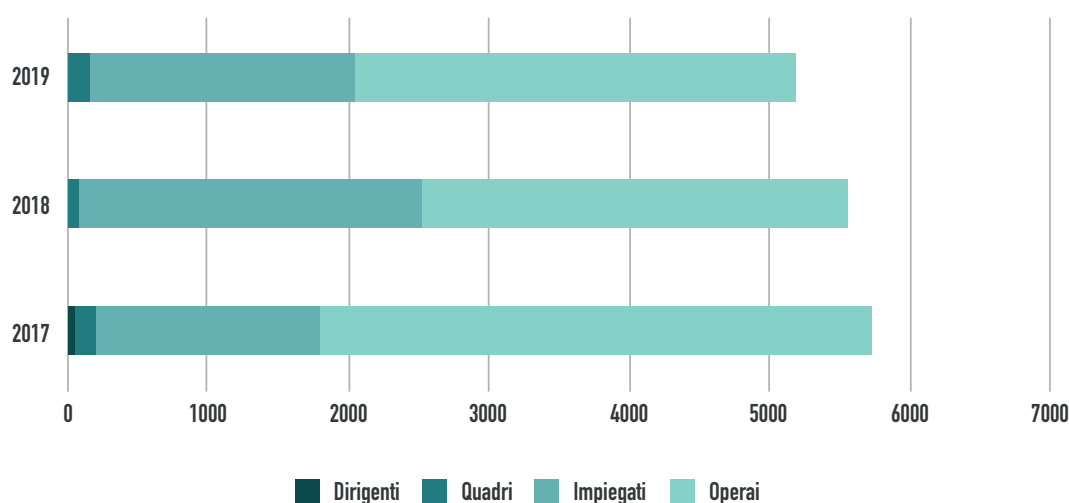
	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	3	24	27	0	0	0	4	6	10
Quadri	106	87	193	23	67	90	39	117	156
Impiegati	508	1.078	1.586	864	1.570	2.434	591	1.291	1.882
Operai	44	3.878	3.922	54	2.978	3.032	5	3.125	3.130
Totale	661	5.067	5.728	941	4.615	5.556	638	4.539	5.177

Tab. 18 – 404-1; Ore Medie Formazione HSE per categoria e genere

	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	3,0	8,0	6,8	0,0	0,0	6,8	3,5	2,0	2,4
Quadri	13,3	8,7	10,7	2,9	7,4	10,7	4,8	10,6	8,2
Impiegati	3,8	6,3	5,3	6,8	9,1	5,3	4,4	7,3	6,1
Operai	7,3	16,1	15,9	8,9	12,2	15,9	0,8	12,3	12,0
Totale	4,5	12,0	10,0	6,6	10,8	9,7	12,0	14,0	8,7



Formazione HSE in ore per qualifica



Ulteriori percorsi formativi sono stati effettuati sia in ambito professionale, per la gestione dei rifiuti da manutenzione e con l'avvio di un progetto pluriennale teso a coinvolgere trasversalmente l'intera azienda, sia tecnico mediante formazione specialistica di laboratorio e addestramento specifico per la gestione dei luoghi confinati. Ai consueti corsi di aggiornamento gestionale e normativo, nel 2019 sono stati affiancati sia la sperimentazione di un modulo di sicurezza dedicato ai lavoratori in smartwork che l'avvio di percorsi di gestione dello stress correlato a beneficio di specifiche figure target (dispacciamento HR; dispacciamento operativo e pianificazione; sportelli al pubblico). La formazione manageriale ha favorito il coinvolgimento delle figure apicali dell'azienda nei percorsi dell'Accademia Manageriale promossa dal Gruppo Acea, mediante un'attività di approfondimento delle tematiche gestionali che ha permesso un confronto trasversale infragruppo al fine di favorire sinergie operative e progetti di potenziale interesse comune. Per incentivare la diffusione del progetto aziendale My Welfare è stata organizzata la "settimana formativa welfare" rivolta a tutti i dipendenti con cinque giornate di sessioni pluri-giornaliere ed un totale di circa 450 presenze in aula. In vista della futura adesione alla norma Uni Iso 45001 -2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" è stato sviluppato un percorso didattico di approfondimento sulla norma, destinato al management della Gestione Operativa propedeutico al raggiungimento dei livelli di qualità previsti. Nel corso del 2019 non sono stati effettuati interventi formativi in ambito anticorruzione.

Tab. 19 – 404-1; Ore Totali Formazione per tipologia e genere ⁵

	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Manageriali/Leadership	28	110	138	526	428	954	484	1.319	1.803
Corsi di Lingua	115	71	186	66	43	109	0	0	0
Formazione Professionale	1.925	2.621	4.546	882	971	1.853	844	2.937	3.780
Formazione Tecnica	132	1.282	1.414	5	3.908	3.913	0	5.693	5.693
Formazione Anticorruzione	206	46	252	0	0	0	0	0	0
Sicurezza HSE	661	5.067	5.728	940	4.615	5.555	638	4.539	5.177
Totale	3.067	9.197	12.264	2.419	9.965	12.384	1.966	14.487	16.453

⁵ (Formazione professionale: sistemi informatici, aggiornamenti normativi; Formazione tecnica: gestione impianti, strumentazione laboratori, affiancamento personale operativo)

Alcuni percorsi di formazione, oltre che ai dipendenti, sono stati destinati anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (personale distaccato, soggetti con contratto di somministrazione o di formazione/lavoro). Complessivamente sono stati coinvolti 547 lavoratori per 17.570 ore totali di formazione erogata.

11.3 LA VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI: IL PERFORMANCE MANAGEMENT

Dal 2013 la funzione Risorse Umane ha implementato lo strumento di "Job Evaluation", grazie al quale è stato possibile promuovere 225 dipendenti nel periodo 2014/2019, con l'obiettivo di mantenere la campagna di salary review anche nell'anno 2020.

Tale attività, infatti, registrando la sostanziale insufficienza delle pattauzioni nazionali in materia di inquadramenti, ha esaminato 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 un programma di sviluppo del personale.

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*. Dette politiche sono quindi indirizzate sia all'omogeneizzazione, sia al corretto riconoscimento economico conseguente alle responsabilità individuate.

Alla dimensione del *Performance Management* sono anche imputabili i sistemi premianti aziendali adottati da Publiacqua a decorrere dal 2010.

11.4 RELAZIONI SINDACALI ED INDUSTRIALI


102-41


102-43

Tutti i dipendenti inquadrati dal primo livello al livello Quadro, rientrano nell'applicazione del CCNL Gas Acqua, ma sono destinatari anche della vasta Contrattazione collettiva di secondo livello (aziendale). Infatti Publiacqua fin dalla sua costituzione, ha riconosciuto un ruolo fondamentale alle parti sociali nella gestione della vita lavorativa ed ha quindi prestato la massima attenzione alle istanze sindacali. Le relazioni industriali sono state improntate alla massima correttezza e, pur nel riconoscimento delle rispettive prerogative, Azienda e sindacato hanno sempre lavorato nel rispetto della normativa e della contrattazione collettiva nazionale e aziendale. Il 99,3% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi.

Il sistema di Relazioni Industriali dell'anno 2019 è stato caratterizzato da un dialogo e da un confronto intensi, con l'obiettivo di giungere a soluzioni condivise con le Rappresentanze dei Lavoratori. Le trattative nel loro insieme hanno portato alla sottoscrizione di numerosi Accordi, tra cui segnatamente:

- Accordo sindacale sulla progressività del valore del buono pasto (incrementato da 9,50 fino a 9,75 dal 1.01.2020 ed incremento fino a 10,25 al 1.01.2021).



- Ipotesi di Accordo sindacale sulla cessione delle "ferie solidali" (con impegno delle parti a definire con intesa congiunta i dettagli dell'istituto solidaristico).
- Proroga al 31.12.2020 dell'Accordo sindacale sullo Smart Working.
- Accordo sindacale sugli orari di lavoro del personale addetto al Front Office/Sportelli
- Accordo sindacale sulle chiusure collettive aziendali per l'anno 2019

Protocollo d'intesa fra azienda e OO.SS. Regionali per il processo di internalizzazione di alcune attività dalla società Ingegneria Toscane a Publiacqua.

11.5 IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

401-2

Anche nell'anno 2019 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 che consentono 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 del sistema di welfare già articolato negli anni precedenti - al fine di renderlo maggiormente in grado di rispondere alle esigenze delle varie realtà aziendali negli anni a venire - 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: Nel 2019, come misura di aiuto alla conciliazione famiglia lavoro, sono stati confermati una serie di benefit a favore dei dipendenti con figli in età prescolare, attraverso il riconoscimento di voucher per la fruizione di servizi educativi bambini di età compresa fra 0 e 36 mesi.

Part Time: Per agevolare la gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale, offrendo pari opportunità ai dipendenti di ambo i sessi, si è prevista la possibilità di concedere ai dipendenti tipologie contrattuali diverse da quella full-time, con orari a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusione dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno.

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, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito), i cui aderenti sono pari al 65,9% della popolazione aziendale, mentre una restante minoranza pari al 2,2% aderisce ad altri fondi privati. Nel 2019 la Società ha versato complessivamente ai Fondi 190.485 euro a titolo di contributo a carico dell'azienda.

Anticipazione sul TFR: Ai dipendenti può essere concessa - in base alle previsioni di legge - l'anticipazione del TFR per spese sanitarie, per acquisto di prima casa, per interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente, per interventi di ristrutturazione o di adeguamento finalizzati al superamento delle barriere architettoniche e per altre specifiche casistiche.

Smartwork: Lo strumento, pur mantenendone il carattere della sperimentaltà, è stato prorogato con accordo sindacale ed è stata ampliata la popolazione aziendale destinataria, con l'estensione a 19 dipendenti appartenenti a diverse strutture organizzative. Al dipendente viene fornita l'attrezzatura necessaria unitamente alla facoltà di lavorare un giorno a settimana da casa o da altra sede lavorativa a propria discrezione. Perseguendo l'obiettivo di rafforzare la propria politica di equilibrio tra le esigenze organizzative aziendali e la gestione dei tempi di vita dei dipendenti, in funzione degli esiti della sperimentazione l'azienda si ripropone già dal 2020 di estenderne l'applicazione.

My Welfare: Nel 2019 ha trovato applicazione il Piano di Welfare Integrativo Aziendale, che prevede l'attivazione e l'utilizzo da parte dei dipendenti di un portale per la fruizione del premio di risultato detassato, personalizzabile da ogni dipendente grazie alla possibilità di scegliere l'attivazione di una o più aree ed usufruire dei diversi servizi o prestazioni previste. Il progetto si contraddistingue per un approccio strutturato, incentrato sulle attività di comunicazione e formazione per i dipendenti dell'azienda. Il piano è stato sviluppato analizzando la popolazione aziendale e il territorio attraverso un'analisi socio-demografica per individuare segmenti rappresentativi della popolazione in termini anagrafici e di inquadramento al fine di identificare potenziali categorie omogenee per caratteristiche ed esigenze di welfare. I servizi messi a disposizione spaziano dalla possibilità di chiedere rimborso di spese mediche, di spese di istruzione, di spese sostenute per familiari non autosufficienti, al contributo aggiuntivo per la previdenza integrativa, all'area del sostegno al reddito (buoni spesa e buoni benzina) e all'area di benessere e intrattenimento. Il piano My Welfare, attivato a luglio 2019, ha ottenuto un dato di conversione del 19% sul totale dei dipendenti, da considerarsi positivamente in virtù della novità della proposta.

People caring:

- Ideazione e realizzazione di cartellonistica e comunicazioni interne dedicata alla sicurezza ed all'ambiente (concept grafico "fumettistico", ripreso per la comunicazione MyWelfare);
- Organizzazione di eventi/tornei sportivi per dipendenti (nuoto, beach volley, burraco, ciclismo e calcio, questi ultimi in collaborazione con il Cral aziendale);
- Pillole formative sulla gestione dello stress (ad iscrizione libera);
- Consueto coinvolgimento di un familiare alla tradizionale cena natalizia, a rafforzare il messaggio di Publiacqua come azienda inclusiva;
- Iniziative di "beneficienza" a logo Publiacqua, incluse strenne natalizie (con intero costo devoluto ad associazioni di ricerca sui tumori).

11.6 DIVERSITY MANAGEMENT E PARI OPPORTUNITÀ

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 segnala che il genere femminile rappresenta quasi il 45% dei dipendenti nelle categorie quadro ed impiegato.

I valori e le strategie aziendali in tema di pari opportunità trovano particolare applicazione in 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. 20 – 405-1 Indice retribuzione F/M

Indice retributivo (RAL media) F/M categoria operai	1,14
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria impiegati	0,95
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria quadri	1,08



11.7 LA COMUNICAZIONE INTERNA

102-43

La comunicazione interna, che ha come mission quella di aumentare la partecipazione dei dipendenti alla vita aziendale, ha gestito durante l'anno diverse attività ed iniziative. A titolo di esempio se ne riportano alcune, in un elenco non esaustivo: convenzioni con centri estivi per i figli dei dipendenti, convenzione per attività di alternanza scuola lavoro, ha supportato e sottolineato con la presenza assidua della funzione HR, alcuni momenti aziendali di coinvolgimento e lancio di nuove iniziative sia formative sia di importanti riunioni o incontri (staff meeting, addestramento luoghi confinati, kick off progetto social media, preparazione del welcome on board ed assistenza per l'ingresso di nuovi colleghi esperti ed apprendisti). In diversi momenti dell'anno sono stati gestiti progetti specifici per il coinvolgimento del personale in molteplici iniziative informative, per es. il primo evento dell'anno rivolto ai figli dei dipendenti (carnevale per bambini al Museo Pecci d'arte contemporanea di Prato, con laboratori creativi personalizzati per le diverse fasce d'età dei bambini, e visite guidate alle mostre temporanee e permanenti del Museo). Ulteriore attività di particolare impegno è stata la gestione del piano di comunicazione welfare, strutturando ed inviando tutte le informative necessarie all'adesione e gestione del piano, ottenendo un buon risultato per il primo anno di progetto. Si è inoltre sostenuta una comunicazione costante delle diverse iniziative da trasmettere ai colleghi, sia quelle sponsorizzate da Publiacqua sia quelle promosse internamente (nuovo portale welfare, sondaggi nuovi gadget plastic free e sondaggi di soddisfazione su temi specifici, comunicazioni sulla diffusione del bilancio di sostenibilità, concorso letterario, coinvolgimento dei colleghi sui consueti nuovi eventi sportivi aziendali del mese di maggio, giugno e settembre). Nel mese di ottobre è stata lanciata la nuova Intranet aziendale, sviluppando il sistema sharepoint di gestione della documentazione aziendale e divenendo strumento di comunicazione preferenziale verso i dipendenti: sulla intranet vengono pubblicate tutte le informative più importanti e testimoniati i momenti aziendali salienti, oltre a costituire punto di accesso ai portali, sistemi informativi operativi e alla documentazione aziendale. Per fine anno è stato individuato il partner solidale con cui acquistare le strenne natalizie per i dipendenti (Associazione Tumori Toscana), organizzata e gestita la Cena di Natale presso la Certosa di Firenze, che ha registrato il numero di partecipanti più elevato di sempre.



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, anche per garantire il rispetto della normativa vigente e assicurare lo sviluppo della Società. Tale impegno è contenuto anche nelle politiche aziendali. A partire dal 2017 Publiacqua ha ottenuto la certificazione volontaria OHSAS 18001:2007, attestante che il Sistema di Gestione Aziendale relativo alla Salute e Sicurezza sul Lavoro è conforme alla norma citata.

Certificazione sicurezza ISO 45001

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 2020 è prevista la transizione al nuovo standard ISO 45001 che innalza ulteriormente i requisiti aziendali in termini di Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Le responsabilità nell'ambito della sicurezza

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.

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. 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.

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 attuato nel 2019 ha comportato complessivamente l'effettuazione di 441 visite mediche.



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, almeno bimestrali, di confronto sulle tematiche e di condivisione delle misure di prevenzione e protezione e dei piani di miglioramento.

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 2019 l'attività di valutazione dei rischi si è concentrata in maniera prioritari sui seguenti rischi lavorativi:

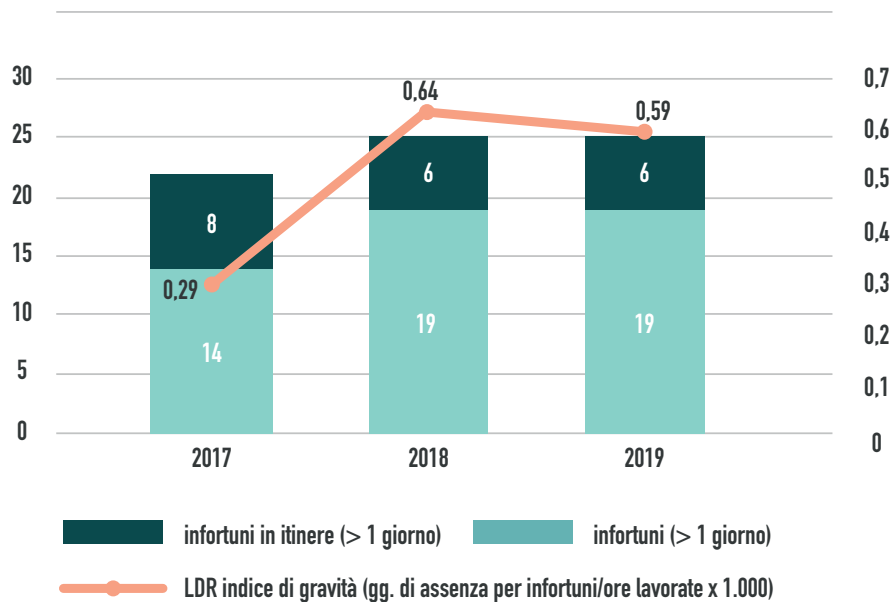
- rischi legati alla solidità delle strutture edilizie
- rischi legati allo Stress Lavoro Correlato
- rischio di fulminazione degli edifici
- rischio sulla movimentazione manuale dei carichi

Analisi degli infortuni e incidenti

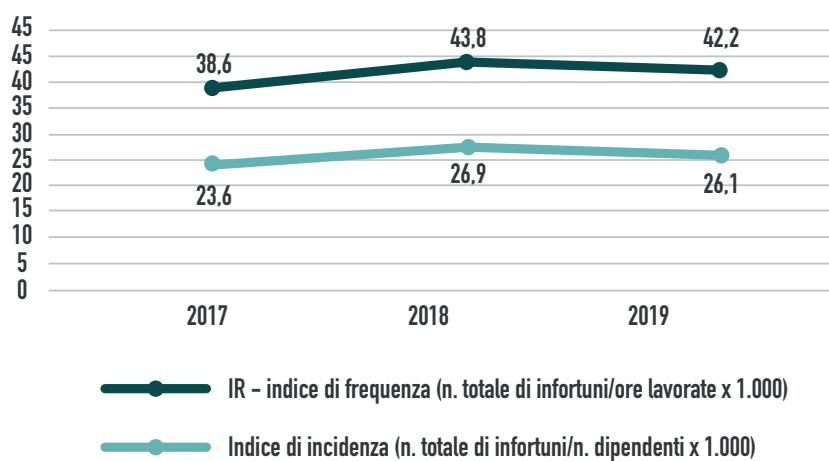
I dati degli incidenti stradali (oggetti di denuncia alle assicurazioni) suddivisi fra attivi e passivi vengono analizzati ogni anno dal RSPP e condivisi con le varie figure responsabili allo stesso modo vengono valutati gli infortuni e gli incidenti segnalati dai lavoratori (mancati infortuni). L'analisi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

Nel corso del 2019 non si sono verificati né infortuni gravi sul lavoro, né morti, per i quali sia stata accertata la responsabilità della società.

Infortunati 2017 - 2019



Indici infortunistici





Tab. 21 – 403-2; Indici Infortunistici

		2017			2018			2019		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Infortuni (> 1 giorno)	n°	2	12	14	0	19	19	1	18	19
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	n°	3	5	8	2	4	6	2	4	6
Near Miss rilevati	n°	-	-	nd	-	-	4	-	-	3
Malattie professionali	n°	1	1	2	0	0	0	0	0	0
ODR - Indice malattie professionali (N° malattie/N° ore lavorate*1.000.000)	n°/h	4,35	1,42	2,14	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 (comprehensive straordinario)	h	230.046	704.073	934.119	223.578	706.704	930.282	230.525	726.953	957.478
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	n°/h	21,73	24,15	23,55	8,95	32,55	26,87	13,01	30,26	26,11
Giorni di assenza per infortunio	gg.	50	224	274	52	542	594	62	505	567
LDR - Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	gg/h	0,22	0,32	0,29	0,23	0,77	0,64	0,27	0,69	0,59
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	n°/n°	34,01	40,19	38,60	14,08	53,61	43,78	20,27	49,55	42,23
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	10,00	13,18	12,45	26,00	23,57	23,76	20,67	22,95	22,68

* calcolo indici al lordo di infortuni in itinere

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

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.

Ad inizio del 2020, l'azienda ha provveduto all'installazione di n. 10 Defibrillatori automatici esterni (DAE) nelle sedi con maggior presidio; tale attività, già pianificata dal 2019, anno in cui si sono svolti i corsi di formazione per il personale addetto al Primo Soccorso aziendale, non rientra fra quelle obbligatorie per legge ma una scelta consapevole dell'azienda per migliorare ulteriormente le dotazioni a disposizione per la prevenzione e la sicurezza dei propri dipendenti e anche nei confronti dei cittadini, essendo installati anche presso gli uffici al pubblico.

Formazione e addestramento dei lavoratori

La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Nel corso del 2019 le ore di formazione in materia di sicurezza sono state 5.177, alle quali devono essere aggiunte circa 3.000 ore dedicate all'addestramento on the job dei lavoratori. Particolare importanza è stata dedicata all'addestramento dei lavoratori all'accesso agli spazi confinati: sono stati infatti nuovamente addestrati tutti i lavoratori precedentemente qualificati a tali operazioni, verificando con esercitazioni pratiche il grado di efficacia della formazione impartita, e focalizzando l'attenzione sulla corretta applicazione della specifica procedura aziendale.

Nel corso del 2019 l'RSPD aziendale, in sinergia con la U.O. Gestione Operativa, ha attivato l'attività di verifica in campo del rispetto delle procedure di sicurezza da parte del personale operativo (dotazione e utilizzo dei DPI, applicazione delle istruzioni di lavoro sicuro). Nel primo anno le attività di verifica hanno interessato complessivamente oltre 150 operatori.

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



La gestione del rapporto con l'utenza è affidata all'U.O. Customer Care e all'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne, mentre l'U.O. Legale esercita la gestione degli eventuali contenziosi.

L'approccio proattivo alle esigenze degli utenti, costituisce l'elemento fondamentale degli indirizzi commerciali di Publiacqua, impegnata nel rispetto dei contratti di servizio e di fornitura, del Regolamento e della Carta del Servizio, affinché sia garantito il raggiungimento degli standards di qualità e sicurezza. La qualificazione dei servizi corrispondente a tale orientamento si realizza sia mediante l'ampliamento dell'offerta, che 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 due significativi esempi dei risultati ottenuti sotto questo profilo.

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 - risulta essere infatti 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 inoltre centrale per le ricadute negative che eventuali bassi livelli di soddisfazione potrebbero avere, in particolare, sui Soci pubblici dell'azienda, nella loro qualità di espressione diretta della rappresentanza dei territori nonché di soggetti decisori negli organi dell'Autorità di regolazione locale.

Il rapporto con gli utenti è fondato su principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento ed è caratterizzato dal costante e progressivo accrescimento dell'attenzione alle modalità di relazione, di cui la formazione degli operatori e l'accorta gestione dei reclami rappresentano due strumenti essenziali, unitamente alla tutela dell'utenza che è gestita attraverso lo strumento delle conciliazioni. Negli anni più recenti, infatti, le novità regolatorie introdotte da ARERA con la definizione di un ampio spettro di garanzie e tutele a favore dell'utenza, hanno impegnato Publiacqua nella loro tempestiva applicazione e, in determinati casi, nella definizione di obiettivi standard di servizio più performanti rispetto a quelli definiti dalla normativa nazionale.

Il CRM - attivato a partire dal novembre 2016 - ha innovato profondamente la gestione dell'utenza in termini di "front end", consentendo una rilevazione precisa delle sue esigenze e costituendo la base per una significativa trasformazione della cultura aziendale, che ha trovato la propria sintesi nella centralità del cliente. La gestione digitalizzata delle comunicazioni in entrata ed in uscita oltretutto la progressiva trasformazione digitale dei rapporti contrattuali e comunicativi, ha imposto l'obiettivo di migliorare la pianificazione delle attività rivolte all'utenza.

Significativi risultano infine gli investimenti per il miglioramento degli strumenti di misurazione dei consumi già effettuati e quelli programmati per il triennio 2020-2022, finalizzati sia allo scopo di avere i dati necessari per perseguire al meglio l'obiettivo della sostenibilità ambientale, sia all'incremento del livello di trasparenza e fiducia con gli utenti.



13.1 GLI UTENTI

Tab. 22 – 102-6; Dati Demografici

	2017		2018		2019	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	46		46		45	
popolazione ISTAT totale	1.309.137		1.309.766		1.311.082	
popolazione servita da acquedotto	1.243.649	95,0%	1.244.295	95,0%	1.244.226	95,0%
popolazione servita da fognatura	1.150.195	87,9%	1.151.114	87,9%	1.154.046	88,1%
popolazione servita da depurazione	1.045.836	79,9%	1.050.042	80,2%	1.053.073	80,4%

Tab. 23 – 102-6; Utenze per servizio

	2017	2018	2019
Utenze totali	393.091	395.635	397.684
Utenze SII	390.884	393.457	395.519
Utenze servite da acquedotto	390.884	393.457	395.519
Utenze servite da fognatura	350.497	352.818	354.806
Utenze servite da depurazione	303.202	306.882	310.022
Fonti autonome e civili	1.452	1.465	1.433
Scarichi industriali	745	703	722
Subdistributori	10	10	10

Tab. 24 – 102-6; Utenze per tipologia*

	2019
Utenze totali	397.684
Utenze con Tipologia Domestica	335.810
Utenze con Tipologia Non Domestica	4.938
Utenze con Tipologia Altro	56.214
Utenze con Tipologia Industriale	722

* Classificazione ARERA

Tab. 25 – 102-6; Utenze Totali per territorio

	2017	2018	2019
Firenze	60.639	61.219	61.629
Pistoia	60.306	60.742	61.127
Prato	143.537	144.473	145.238
Mugello - Valdisieve	37.587	37.804	37.958
Chianti	38.067	38.336	38.498
Valdarno	52.955	53.061	53.234
Utenze Totali	393.091	395.635	397.684

Nel 2019 Publiacqua ha distribuito (volumi fatturati) 79.702.971 milioni di metri cubi di acqua, con una quota di volumi misurati pari al 99%. Il numero di utenze finali dotate di misuratore è pari a 395.487. Le utenze complessive, al lordo delle utenze "indirette" sottese alle 42.495 unità condominiali servite per il servizio di acquedotto, risultano essere 684.797

13.2 REGOLAMENTO E CARTA DEL SERVIZIO

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, adottato dal Gestore recependo le direttive contenute nelle delibere dell'ARERA e dell'AIT, si applica a tutti i Comuni compresi nella Conferenza Territoriale n. 3 "Medio Valdarno" e costituisce parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio acquedotto, fognatura e depurazione, regolando le modalità d'erogazione del servizio e i rapporti tra Gestore ed utente finale. Nel 2020 il Regolamento sarà oggetto di una revisione al fine di adeguarlo alle nuove disposizioni REMSI. Nel corso del 2019 è stato modificato alla voce "utenze idriche condominiali", recependo le indicazioni regolatorie di ARERA legate all'applicazione dell'articolazione tariffaria (TICS1) ed alla gestione della morosità nelle utenze condominiali.

La **Carta del Servizio** (di seguito CdS) è il documento in cui sono definiti gli impegni assunti a garanzia del cittadino-utente con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio erogato. Nella CdS il Gestore fissa 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.

Nell'ambito dei meccanismi incentivanti di premi e penali introdotti da ARERA la società ha scelto di impegnarsi per il raggiungimento di livelli standard significativamente più performanti, fissando nella propria CdS valori soglia nell'esecuzione delle prestazioni all'utenza più bassi rispetto a quelli previsti dall'Autorità Nazionale nella regolamentazione RQSII per tutti i gestori. Attraverso il costante perfezionamento dei sistemi organizzativi e gestionali, nel 2019 Publiacqua è pervenuta ad un sensibile miglioramento delle proprie prestazioni di qualità contrattuale rispetto alle annualità precedenti, concretizzandosi con un riconoscimento premiale di oltre 2,6 mln di euro. A conferma della tendenza, nel 2019 sono stati erogati indennizzi all'utenza per un valore pari a 101.040 euro, rispetto ad un ammontare degli indennizzi del 2018 di 285.530 euro. 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>).

Nel corso del 2019 Publiacqua ha modificato la CdS per adeguarla alle intervenute modifiche regolatorie sulle procedure di gestione della morosità (REMSI), con l'introduzione di fasi che delineano l'iter e le tempistiche di recupero della morosità per gli utenti domestici residenti.



Indicatori di Qualità Contrattuale (RQSII – 655) del servizio nel periodo 2017-2018-2019

Indicatore	CDS	Prestazioni Eseguite			Tempo Medio			Livello Compliance CDS		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	10 gg lav	1.924	2.057	1.908	14,96	4,45	5,22	49%	97%	96%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	10 gg lav	360	381	375	19,66	6,91	6,14	42%	94%	93%
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	15 gg lav	312	276	225	13,71	4,68	4,99	62%	98%	98%
Tempo esecuzione allaccio idrico semplice	10 gg lav	832	956	879	8,25	4,79	4,25	83%	93%	96%
Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	25 gg lav	596	623	710	22,31	10,78	16,42	75%	91%	85%
Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	25 gg lav	146	143	178	30,62	12,75	22,02	68%	94%	79%
Tempo esecuzione lavori semplici	7 gg lav	73	67	68	12,67	4,39	3,22	75%	96%	96%
Tempo esecuzione lavori complessi	25 gg lav	157	133	124	23,91	9,75	14,18	75%	91%	86%
Tempo attivazione fornitura	3 gg lav	3.001	3.632	2.873	3,22	2,43	1,63	88%	92%	97%
Tempo riattivazione/subentro fornitura	3 gg lav	4.917	5.199	5.283	2,37	2,49	1,55	92%	95%	97%
Tempo riattivazione a seguito sospensione morosità	2 gg fer	1.737	1.414	1.801	2,12	1,18	1,02	82%	81%	98%
Tempo disattivazione fornitura	4 gg lav	4.892	4.888	4.844	5,04	3,64	2,37	83%	90%	96%
Tempo esecuzione della voltura	3 gg lav	19.501	18.422	17.682	0,29	0,48	0,15	99%	99%	100%
Fascia puntualità appuntamenti	1 ora	9.362	11.640	10.671	2,32	1,43	1,10	54%	74%	94%
Tempo disdetta appuntamenti	24 ore	525	107	139	167,88	33,78	50,97	68%	41%	60%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	5 gg lav	8.461	10.067	8.924	6,54	3,27	2,81	73%	94%	95%
Tempo intervento verifica del misuratore	5 gg lav	441	593	504	9,74	3,34	2,44	69%	93%	95%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	20 gg lav	33	69	193	81,70	47,62	16,34	24%	64%	89%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 gg lav	292	528	285	43,37	22,33	8,25	33%	83%	92%
Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	7 gg lav	21	74	64	0,00	0,23	0,08	100%	99%	100%
Tempo intervento per la verifica del livello di pressione	5 gg lav	11	8	2	1,27	1,50	1,00	100%	100%	100%
Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione	10 gg lav	11	7	3	101,00	89,29	46,67	0%	29%	0%
Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	1-3 ore	550	1.693	1.384	10,88	1,35	1,26	79%	89%	94%
Tempo risposta a reclami	20 gg lav	7.196	6.302	4.446	14,88	15,01	10,38	77%	86%	99%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg lav	6.676	7.654	7.651	15,69	12,08	9,30	69%	89%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	20 gg lav	15	355	880	16,40	9,57	5,76	73%	99%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	45 gg lav	5	100	430	6,8	5,6	6,4	100%	100%	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	40'	81.609			22,74	5,97	5,62	80%	98%	

Indicatore	CDS	Prestazioni Eseguite			Tempo Medio			Livello Compliance CDS		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo medio di attesa agli sportelli	10'	81.609	80.652		22,74	5,97	5,62	KO (5 mesi su 12)	OK (10 mesi su 12)	OK (12 mesi su 12)
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	180"	377.577	284.323	250.029	206,52	158,85	143	61%	72%	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90"	165.092	151.380	120.993	126,7	73,08	43,39	63%	86%	97%
Tempo massimo emissione fattura	45 gg solari	1.736.785	1.661.968	1.673.276	4,84	1,83	2,01	100%	100%	100%
Termine per pagamento della bolletta	25 gg solari	1.635.396	1.519.714	1.559.215	26,63	26,59	31,69	100%	100%	100%
Periodicità fatturazione per consumi medi <= 100mc	min. 2 anno	191.401	194.113	195.260	-	-	-	100%	100%	100%
Periodicità fatturazione per consumi medi 101-1000mc	min. 3 anno	169.175	170.834	173.139	-	-	-	98%	100%	100%
Periodicità fatturazione per consumi medi 1001-3000mc	min. 4 anno	2.366	2.279	2.479	-	-	-	95%	93%	91%
Periodicità fatturazione per consumi medi > 3000mc	min. 6 anno	1.132	1.120	1.243	-	-	-	63%	72%	82%

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 2019 il sistema di rilevazione è stato effettuato mediante interviste telefoniche (C.A.T.I.) o questionari online (C.A.W.I.), coinvolgendo complessivamente circa 3.800 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. 26 - 102-44; Customer satisfaction

	2017	2018	2019
Aspetti Tecnici	87,3	92,2	92,4
Fatturazione	74,5	86,9	88,2
Rapporto Qualità/Prezzo	60,2	69,5	76,9
Segnalazione Guasti	92,0	93,5	93,3
Intervento Tecnico	91,5	92,8	97,5
N° verde Commerciale	91,5	93,5	94,0
Sportello	93,8	93,3	96,0
C.S.I. Index	84,7	89,1	90,1

* 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 90,1%, con un miglioramento del 1,1% e del 6,4% rispetto ai CSI medi delle rilevazioni 2018 e 2017. L'82,7% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo sulla qualità dell'acqua erogata ed il 58,85% dichiara di bere abitualmente acqua del rubinetto. Il valore dell'indice medio della Soddisfazione Overall (misurata su una scala da 1 a 10) - il cosiddetto "giudizio di pancia" - che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, nel 2019 risulta essere pari all'88%, in linea con l'anno precedente e aumentata del 5,5% rispetto al 2017.

13.4 I SERVIZI ALL'UTENZA

Servizi all'utenza: Sportelli al pubblico

Gli sportelli al pubblico presenti sul territorio gestito sono 6: Firenze, Pistoia, Prato, San Giovanni Valdarno, Borgo San Lorenzo e San Casciano Val di Pesa.

Sin dal settembre 2017 l'orario di apertura è stato portato a 44 ore settimanali per i quattro sportelli di Firenze, Pistoia, Prato e San Giovanni Valdarno (mentre è di 26 ore a Borgo San Lorenzo e di 10 ore a San Casciano Val di Pesa). L'orario di servizio, per i quattro sportelli principali, è di 8 ore dal lunedì al venerdì e di 4 ore il sabato, per consentire alla generalità degli utenti di poter fruire degli sportelli senza interferenze con i propri orari di lavoro.

Particolarmente significativa nell'ultimo triennio è stata la riduzione del tempo medio di attesa, ridotto dai circa 22 minuti del 2017 a 5 minuti e 37 secondi nel 2019. Tale risultato è stato possibile grazie all'incremento del personale utilizzato ed al miglioramento della sua formazione. Nei quattro sportelli principali è inoltre presente un operatore di accoglienza, per orientare immediatamente l'utente offrendo le informazioni richieste ed evitare attese inutili. Nel corso del 2019 è attiva una "app elimina code", mediante la quale poter visualizzare il numero degli utenti in attesa ed eventualmente prenotare il proprio ticket.

Servizi all'utenza: Call center e assistenza telefonica

Lo sportello telefonico commerciale (800 238238) consente agli utenti lo svolgimento di tutte le pratiche e di tutte le richieste di informazioni senza esclusioni, rappresentando una completa alternativa agli sportelli territoriali. L'orario di servizio settimanale è di 49 ore complessive: dalle 9 alle 18 dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 il sabato. Nel corso del 2019 la linea telefonica commerciale ha ricevuto complessivamente 250.029 chiamate con un tempo medio di attesa di 2 minuti e 23 secondi (comprensivo dei messaggi informativi preregistrati precedenti alla richiesta di parlare con un operatore).

Il numero Verde Guasti di Publiacqua (800 314314) è invece 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 2019 sono state ricevute 120.993 telefonate con un tempo medio di attesa di 44 secondi.

Tab. 27 – 102-6; Contatti inbound e outbound con l’utenza

		2017	2018	2019
INBOUND	Call Center	243.726	260.259	218.857
	Sportello	47.830	57.279	59.384
	Canali Asincroni	143.808	174.134	151.674
OUTBOUND ⁶	Call Center	23	7	11
	Sportello	13.248	15.433	15.778
	Canali Asincroni	362.687	289.313	393.137

Canali asincroni: email, fax, Pec, AR

Servizi all’utenza: 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 31/12/2019 risultano registrati su MyPubliacqua 54.000 contratti.

Servizi all’utenza: altri servizi offerti

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

- sezione dedicata sul sito www.publiacqua.it dove l’utente, digitando il proprio indirizzo, può verificare la qualità dell’acqua erogata;
- chat dedicata agli utenti audiolesi sul sito web per avere un contatto diretto con le strutture di informazione e servizi commerciali ed il sistema di segnalazione guasti;
- attività di phone collections rivolta agli utenti con ritardi nei pagamenti, che prevede tre avvisi al cliente non in regola con i pagamenti prima della messa in mora, oltre che una chiamata pre-chiusura del contatore nel caso di persistenza della morosità
- assicurazione per le perdite occulte sull’impianto interno a fronte di un costo annuo molto contenuto;
- promozione della singolarizzazione dell’utenza la quale prevede, ove realizzabile, l’installazione di singoli contatori per ciascuna unità privata e di un contatore a carico del condominio, in modo da misurare le differenze dei consumi dei singoli contatori;

⁶ Trasmissione all’utenza di contrattualistica e modulistica, comunicazioni riguardanti prestazioni commerciali o stato dei consumi/pagamenti.



- servizio attività stragiudiziali e prelegali, che al fine di prevenire l'azione legale espleta tutte le attività in via stragiudiziale successive all'invio del sollecito di pagamento e precedenti all'avvio del recupero del credito in via legale attraverso il contatto diretto con l'utente.

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 avisare 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 del cliente. 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.

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 2019 le autoletture sono state 99.336.

Nella logica del miglioramento della qualità del servizio Publiacqua ha avviato una campagna pluriennale per la sostituzione massiva dei vecchi misuratori 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. Un investimento significativo finanziato nel POT 2008-2021 con circa 28 mln di euro e suddiviso su due specifiche linee di investimento che prevedono anche un progetto di telelettura. Con la sostituzione di oltre 70.000 contatori di utenza effettuata nel corso del 2019 (di cui 67.566 relativi alla campagna massiva), al 31 dicembre il 52% degli strumenti di misura risulta essere con una età inferiore ai 5 anni. Complessivamente, l'84% dei misuratori ha un'età di esercizio inferiore ai 10 anni.

13.6 MODALITA' DI PAGAMENTO E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Anche se il pagamento tramite posta, insieme al bonifico e alla domiciliazione bancaria, rimane la 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 tramite Lottomatica Servizi, nei punti

vendita Coop abilitati e attraverso il sito on line, sia con carta di credito che con bancomat.

Tab. 28 - 102-6; Modalità Pagamento (%)

	2017	2018	2019
bollettini postali	45,8	43,8	39,2
bonifici	10,2	11,4	18,5
carta di credito (online)	0,8	1,1	1,5
RID	34,4	34,7	28,2
coop/lottoautomatica	8,4	8,3	11,1
sportelli	0,4	0,6	1,5

Agevolazioni tariffarie

Con delibera 897/2017 ARERA ha istituito 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. L'erogazione di tale nuova misura di sostegno sociale è iniziata nei primi mesi del 2019 recuperando altresì la fatturazione del 2018 per un totale di 549.360 euro suddivise tra 16.244 utenze ed oltre 52.600 componenti nucleo familiare.

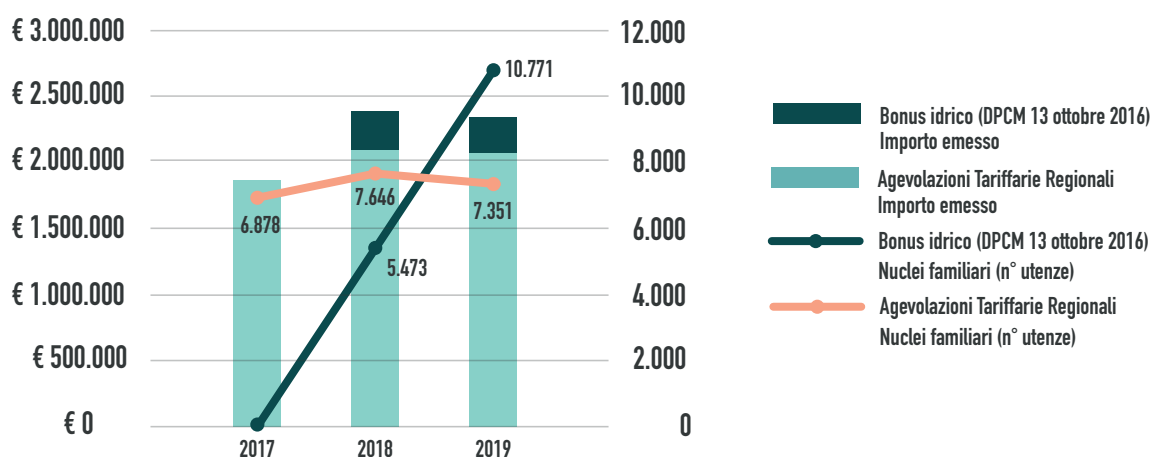
Nel 2019 il **Bonus Sociale Idrico Nazionale** erogato è stato pari a 256.111 euro, suddiviso tra 10.771 nuclei familiari. L'Autorità Nazionale ha previsto anche il mantenimento delle **Agevolazioni Tariffarie Regionali**, disciplinate dall'Autorità Idrica Toscana con la creazione di un Fondo di Solidarietà, nel 2019 pari ad oltre 2,6 mln di euro, 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 2019 sono state individuate 7.351 utenze un totale erogato di 2.075.509 euro.

Tab. 29 - 102-6; Agevolazioni Tariffarie

		2017	2018	2019
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari (n° utenze)	6.878	7.646	7.351
	Importo emesso	€ 1.865.991	€ 2.092.970	€ 2.075.509
Bonus Idrico (DPCM 13 ottobre 2016)	Nuclei Familiari (n° utenze)	-	5.473	10.771
	Importo emesso	-	293.249	€ 256.111

Complessivamente, nel 2019 sono stati riconosciuti 2.331.620 euro di agevolazioni tariffarie.

Agevolazioni tariffarie 2017 - 2019





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 sia allo scopo della riduzione dei costi operativi nell'erogazione del servizio, sia al dovere di applicare i principi di imparzialità e uguaglianza nei confronti degli utenti. I tassi di insoluto rientrano ampiamente nei benchmark del settore; nel corso del 2019 il tasso di unpaid, calcolato secondo i principi stabiliti da AIT, è stato pari al 2,31%.

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, fin dal 2016, nei casi in cui siano presenti i presupposti, ha provveduto ad applicare alle utenze domestiche residenti la riduzione del flusso in luogo della sospensione del servizio.

Nel corso della seconda parte del 2019 si è effettuata una implementazione dei sistemi informatici, al fine di applicare in modo efficiente sin dal 1/01/2020 le ulteriori garanzie per la gestione del credito a favore dell'utenza previste nella delibera REMSI dell'ARERA.

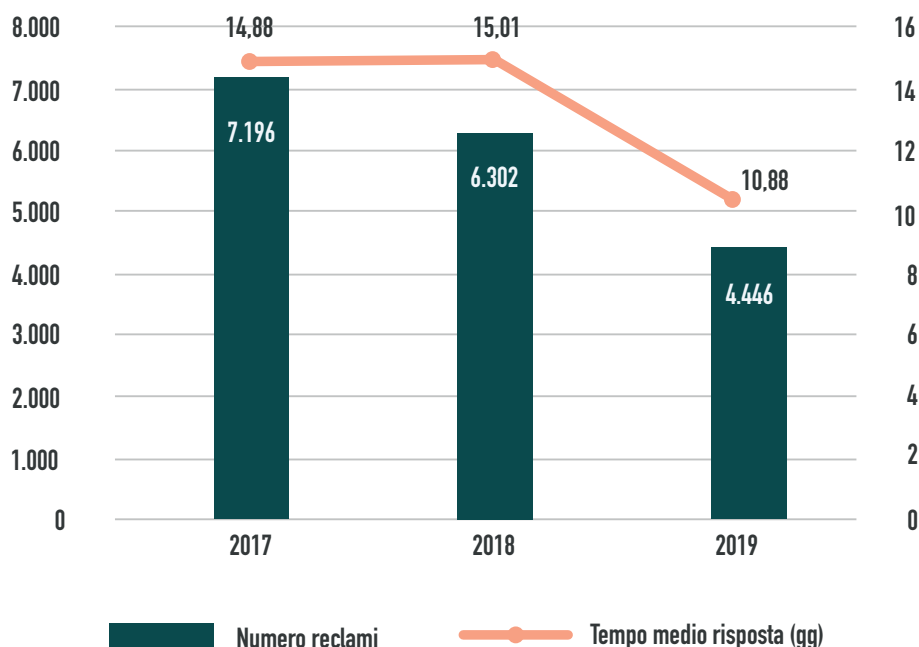
Sistemi a tutela dell'utenza: i reclami

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 efficiente e personalizzata delle esigenze dell'utente.

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. Nel 2019, a fronte di un numero di reclami pari a 4.446 ha garantito un tempo di rispetto dello standard pari a circa il 99 %.

	Numero Reclami	Standard Risposta	Tempo medio risposta
2017	7.196	20 Giorni	14,88 gg
2018	6.302	20 Giorni	15,01 gg
2019	4.446	20 Giorni	10,38 gg

Reclami 2017 - 2019



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. Publiacqua considera lo strumento del reclamo come un importante canale di relazione con l'utente ed un utile strumento per la rilevazione del proprio livello reputazionale e del *sentiment* da parte dell'utente. Con l'obiettivo di predisporre tutte le azioni di miglioramento necessarie ed offrire un servizio costantemente in linea con le aspettative dell'utente Publiacqua nel 2019 ha avviato l'elaborazione di un progetto pilota di *Customer Excellence*, con la previsione di una serie di *Journey Map* al fine di individuare i punti di scostamento tra la percezione del processo dell'azienda e del cliente.

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

Publiacqua ha posto in atto procedure strutturate a tutela dell'utente su più livelli.

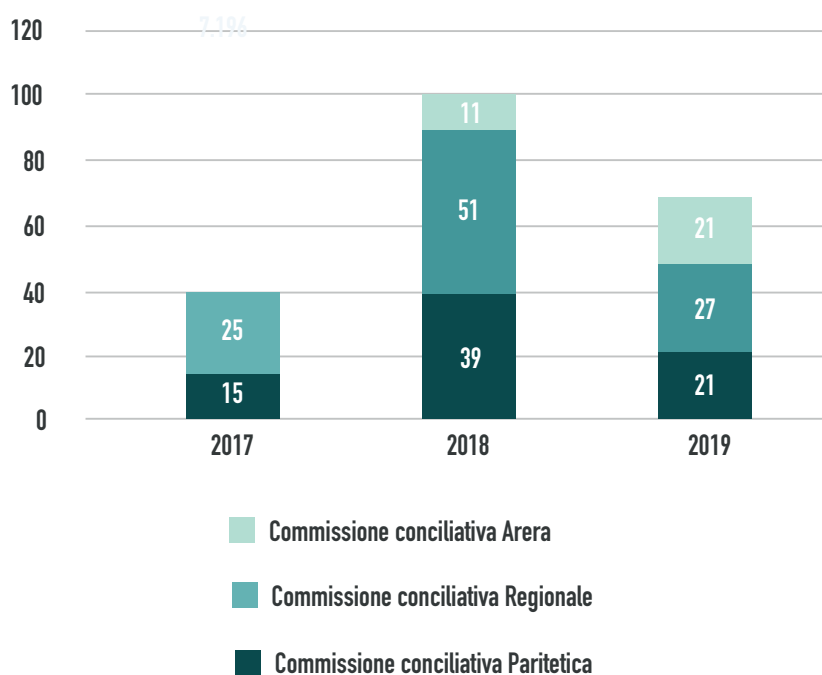
Un primo livello è rappresentato dall'insieme delle procedure interne attraverso le quali sono gestiti reclami, disservizi, suggerimenti ed informazioni.

Un secondo livello è costituito dalle commissioni conciliative, vero e proprio mezzo alternativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il Gestore del S.I.I., attivabile laddove l'utente finale non ritenga corretta o soddisfacente la risposta del Gestore al suo reclamo o nel caso di una mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. L'utente può rivolgersi a una delle associazioni dei consumatori riconosciute, chiedendo che il suo caso sia dibattuto nella **Commissione Conciliativa Paritetica**, cioè fra l'associazione e il gestore. Qualora invece l'utente non intenda avvalersi di un'associazione dei consumatori può chiedere l'intervento della **Commissione Conciliativa Regionale** dove, oltre al Gestore, è presente il Difensore Civico Regionale (o un suo delegato) in qualità di presidente e l'utente stesso o un suo rappresentante, qualora quest'ultimo decida di fornire apposita e specifica delega a una Associazione o a un legale. La scelta tra le due forme di tutela è completamente libera e discrezionale per l'utente non esistendo fra i due percorsi alcun vincolo di subordinazione.



Il terzo livello è costituito dal **Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**, messo a disposizione degli utenti a partire dal 1° Luglio 2018 a seguito delle deliberazioni 55/2018 e 142/2019, sempre subordinatamente all'invio di un reclamo a Publiacqua la cui risposta sia stata ritenuta insoddisfacente. In questo caso la relativa procedura si svolge on-line, dalla presentazione dell'istanza, allo svolgimento degli incontri in "stanze virtuali" su base telematica sino alla definizione della controversia mediante accordo fra le parti ed è valorizzata dalla presenza di un conciliatore esperto in mediazione e regolazione di settore posto a garanzia di terzietà e neutralità. Nel 2019 le richieste di attivazione del percorso conciliativo sono state nel 95% dei casi dovute a motivazioni di natura commerciale (eccettuate tre domande per richieste danni e due per il tempo di esecuzione allacciamento). In considerazione sia del miglioramento delle performance sul primo livello di tutela che della diffusione e utilizzo delle conciliazioni ARERA si è registrata una riduzione del 46% rispetto al 2018 delle richieste di conciliazione Paritetica e Regionale.

Commissioni Conciliative 2017 - 2019: Istanze ricevute



Tab. 30 – 102-43; Commissioni Conciliative

	2017	2018	2019
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	15	39	21
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ammesse	15	39	21
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze archiviate*	2	0	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse con accordo	12	37	33
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse senza accordo	1	2	1
Commissioni Conciliativa Paritetica: pendenti da esaminare	0	13	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ricevute	25	51	27
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ammesse	25	51	27
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze archiviate*	1	9	3
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse con accordo	6	50	25
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse senza accordo	0	3	2
Commissioni Conciliativa Regionale: pendenti da esaminare	19	8	5
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	-	11	21
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ammesse	-	11	21
Commissioni Conciliativa Arera: istanze non ammesse	-	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze archiviate*	-	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse con accordo	-	8	10
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse senza accordo	-	3	9
Commissioni Conciliativa Arera: pendenti da esaminare	-	0	2

** risolte dal Gestore prima della conciliazione*





14. GESTIONE DEL CONTENZIOSO



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 di 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.

Contenzioso Civile

Il contenzioso civile rappresenta, per dimensione, la componente più significativa dell'attività giudiziale globale. Al 31 dicembre 2019 il numero di cause civili e amministrative in gestione all'ufficio legale si attesta sull'ordine di 261 cause aperte e in corso.

Oltre al contenzioso ordinario civile, l'Ufficio Legale svolge anche attività di recupero crediti giudiziale: al 01/01/2019 le azioni in corso erano circa 569, nel corso del 2019 ne sono state attivate circa 508 e definite circa 220. Il numero di atti annuale complessivo, per la gestione di questa specifica attività, è stato di circa 508 atti monitori e 440 atti di fase esecutiva, per un totale che si attesta intorno ai 948 atti annuali.

Appena il 3% del contenzioso civile ordinario instauratosi nel 2019 viene 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.

Contenzioso Amministrativo e Penale

Nel 2019 Publiacqua è stata chiamata avanti ad un tribunale amministrativo regionale in cinque occasioni ed in via indiretta, quale soggetto controinteressato rispetto all'atto impugnato.

Publiacqua non si è costituita in giudizio nei procedimenti suddetti, poiché la sua posizione, rispetto agli atti impugnati emessi da altri Enti, è quella di un soggetto terzo imparziale.

Nel 2019 Publiacqua, quale parte attiva di un procedimento amministrativo, ha proposto appello avanti al Consiglio di Stato avverso la sentenza n. 1995/2019 del 18.09.2019 del TAR Lombardia, per i motivi non accolti del ricorso presentato avanti allo stesso TAR Lombardia (RG 624/2018) per l'impugnativa della delibera della delibera dell'Autorità per l'energia

elettrica, il gas e il sistema idrico 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, avente per oggetto “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”, pubblicata sul sito internet dell’Autorità in data 28 dicembre 2017.

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 2019, sono 2 i contenziosi di questa tipologia instauratisi, entrambi sono opposizioni avverso nuove sanzioni: quattro in totale. Nel 2019 sono state pagate 4 sanzioni in riferimento a tale categoria.

Tab. 31 – 307-1; Contenziosi

	2017	2018	2019
cause civili e amministrative aperte e in corso al 31.12 (totali)	319	255	261
accertamenti tecnici preventivi (dal 01.01 al 31.12)	4	11	11
altro (dal 01.01 al 31.12)	15	13	13
ambientali (dal 01.01 al 31.12)	7	2	2
azioni di risarcimento danni (dal 01.01 al 31.12)	38	32	52
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti (dal 01.01 al 31.12)	15	21	17
totali (dal 01.01 al 31.12)	79	79	95

Tab. 32 – 307-1; Contenziosi Ambientali

	2017	2018	2019
Verbal di contestazione violazioni amm.ve in materia ambientale	25	17	13
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	6	8	6
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	€ 44.432	€ 36.573	€ 36.906
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	2	7	4
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	€ 3.300	€ 31.401	€ 12.815

Nel corso del 2019 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha irrogato alla società una sanzione pecuniaria amministrativa (provvedimento n. 27812 del 12/06/19) pari a 2 mln di euro, ritenendo una pratica commerciale scorretta il comportamento della società con cui procedeva alle azioni di recupero del credito nei confronti di condomini morosi, in presenza di pagamenti parziali. Secondo l’AGCM Publiacqua avrebbe dovuto, in questi casi, richiedere il pagamento esclusivamente ai singoli condomini morosi e non minacciare ed eventualmente porre in essere le azioni di riduzione del flusso e di sospensione della fornitura in caso di insolvenza all’intero condominio. Publiacqua ha impugnato la delibera dell’AGCM avanti al TAR Lazio in data 03/10/19, ricorso che è ancora in attesa dell’udienza di discussione. In data 11/12/19 Publiacqua ha provveduto comunque al pagamento della sanzione. Per il suddetto procedimento la società aveva provveduto ad accantonare a fondo rischi, nel bilancio chiuso il 31.12.2018, 500 mila euro. In data 01.01.2020 è entrata in vigore la delibera ARERA 311/2019 (REMSI) relativa alla regolazione della morosità, che disciplina anche questo caso specifico dei condomini e a cui Publiacqua si è strettamente attenuta. Tale delibera prevede che si possa ridurre il flusso ed eventualmente sospendere la fornitura dei condomini, al verificarsi di determinate circostanze (pagamenti parziali nella misura inferiore al 50% del dovuto), costituendo un elemento di sicura utilità nella difesa delle ragioni della società nel contenzioso instauratosi con l’AGCM innanzi al TAR Lazio. La sanzione dell’AGCM ha comunque comportato, dopo la sua notifica, il blocco delle azioni di recupero del credito nei confronti dei condomini con il conseguente incremento dei crediti vantati dalla società.



15. AMBIENTE



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.

A fronte di cambiamenti climatici significativi, caratterizzati dall'innalzamento delle temperature e da fenomeni ricorrenti di stagione secca, i gestori del servizio idrico saranno chiamati a garantire in futuro il crescente fabbisogno idropotabile mediante fonti approvvigionamento di adeguata qualità.

Attraverso una visione globale dei sistemi Publiacqua nel tempo ha individuato su scala temporale gli scenari migliori possibili in materia di approvvigionamento, trattamento e distribuzione, ottimizzando in tal modo:

- *l'affidabilità: garantendo i volumi d'acqua necessari alla popolazione anche in presenza di gravi criticità quali siccità eccezionali;*
- *i costi: riallocando i volumi tra le diverse fonti con lo scopo di rendere minimo il costo complessivo di produzione;*
- *la qualità: utilizzando al meglio le fonti disponibili con livelli qualitativi più elevati;*
- *l'impatto ambientale: limitando il prelievo dalle risorse idriche naturali più vulnerabili.*

Ulteriori punti di attenzione nei confronti della sostenibilità ambientale sono sviluppati attraverso il costante monitoraggio della risorsa in sinergia con le varie strutture tecniche degli Enti Pubblici territoriali, nonché attraverso la promozione di campagne di sensibilizzazione e diffusione di una "cultura dell'acqua".

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 l'efficientamento 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 prodotti chimici 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. Durante il 2019 l'azienda ha completato il piano di recupero dei pozzi di Mantignano, nel corso dell'anno i volumi erogati di acqua sotterranea dall'impianto di Mantignano sono stati circa un terzo del complessivo. L'acqua di questi pozzi non

necessita di un trattamento chimico/fisico spinto, con conseguenti riduzioni nell'utilizzo dei *chemicals*.

Nel trattamento delle acque reflue il consumo è tendenzialmente indirizzato all'abbattimento dei nutrienti quali azoto e fosforo. Le ottimizzazioni gestionali in campo hanno permesso di limitare i consumi e di attestarli all'effettiva necessità di concorrere all'abbattimento degli stessi nutrienti su scala di bacino fluviale.

Tab. 33 – 301-1; Consumo prodotti chimici per la produzione di acqua potabile (ton)

	2017	2018	2019
Acido fosforico	13	18	16
Acido acetico	76	104	126
Acido cloridrico	302	312	378
Acido solforico	709	682	565
Anidride Carbonica	791	682	804
Carbone	0	231	0
Cloruro ferroso	40	37	30
Flocculante (policlورو di alluminio)	4.219	4.611	5.818
Ossigeno	31	70	37
Purate	431	407	353
Sodio clorito	278	276	351
Sodio idrossido	0	0	0
Sodio ipoclorito	1.509	1.354	1.384

Tab. 34 – 301-1; Consumo prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue (ton)

	2017	2018	2019
Antischiuma	7	11	15
Calce idrata	338	387	530
Flocculante (policlورو di alluminio)	4.455	4.080	4.354
Ipoclorito di Sodio	18	30	70
Poliettilrolita	317	288	378
Acido acetico	304	214	524
Acido citrico	0	0	3

15.2 GESTIONE RIFIUTI E FANGHI

Publiacqua, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, opera nel rispetto dell'ambiente attraverso un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento, definendo un ordine di priorità nella gestione dei rifiuti, laddove possibile, che costituisce la migliore opzione ambientale, tenendo conto degli impatti sanitari, sociali ed economici. Publiacqua promuove innovazioni impiantistiche al fine di migliorare ed efficientare i processi operativi ed in un'ottica di prevenzione dei rifiuti. Laddove possibile, stante la legislazione vigente, Publiacqua privilegia il recupero dei fanghi derivanti dai processi di potabilizzazione e depurazione rispetto allo smaltimento.

La produzione complessiva di rifiuti è di 39.841 tonnellate e rileva una nettissima prevalenza di rifiuti non pericolosi che, nel 2019, hanno rappresentato il 99,86% del totale.

Infatti, la natura stessa delle attività di potabilizzazione (prevalentemente di trattamento di acque superficiali) e di



depurazione (trattamento biologico delle acque reflue urbane) prevede la produzione di notevoli quantità di fanghi ed altri materiali, classificati come non pericolosi.

La produzione complessiva dei residui massivi afferenti alle attività del servizio idrico (fanghi di depurazione, fanghi di potabilizzazione, carbone attivo esausto, pulizia fognature, vaglio e sabbie) nel 2019 ammonta ad oltre 39.668 tonnellate all'anno (oltre il 99% di tutti i rifiuti prodotti), con trend in riallineamento ai valori 2016, ripartita in circa il 21% a carico dei processi di potabilizzazione e il 79% a quelli di depurazione e fognatura. La produzione di rifiuti è difficilmente comprimibile, a causa dell'aumento della copertura del servizio (in particolar modo quello di depurazione) e della presenza di fattori stagionali contrastanti (ad esempio l'aumento di torbidità nelle risorse di approvvigionamento superficiale).

L'aumento della produzione è comunque compensato dall'introduzione di tecnologie di disidratazione fanghi più efficienti e dall'utilizzo di prodotti coagulanti migliori. L'azienda è impegnata nel migliorare l'efficienza dei suoi sistemi di disidratazione fanghi per contenere la produzione di residui sia attraverso specifici investimenti sia attraverso gare di appalto improntate alla ricerca della migliore efficienza di prodotto.

Nel corso del 2019 sono state installate macchine disidratatrici più efficienti al Depuratore di Ponte a Niccheri (comune di Bagno a Ripoli), e al depuratore di Via Brunelleschi (comune di Quarrata), i miglioramenti si potranno apprezzare già a partire dai primi mesi del 2020.

Nei processi di depurazione delle acque reflue, una tecnica efficace per limitare la produzione dei fanghi biologici è il processo di digestione aerobica ed anaerobica dei fanghi di supero. Publiacqua ha attivato tali processi nell'impianto di San Colombano (che da solo produce circa il 58% dei fanghi totali) e nell'impianto di Rabatta. Negli impianti in cui tali sezioni non sono utilizzate si procede, in occasione degli interventi di ristrutturazione o revamping, al ripristino delle stesse. La digestione anaerobica del depuratore di Pistoia Centrale, il secondo per produzione di fanghi (circa il 10%), attualmente non utilizzata per obsolescenza degli impianti, sarà completamente ripristinata nel corso del 2020 con un intervento che verrà eseguito parallelamente al previsto ampliamento del depuratore.

E' stata attivata la digestione aerobica sul depuratore di San Giovanni Valdarno ed è in corso la progettazione esecutiva per il ripristino e conversione della digestione aerobica sul depuratore di Figline Valdarno, il cui completamento è previsto nel 2020.

L'analisi del triennio 2017-2019 evidenzia una oscillazione annuale evidente nei processi di potabilizzazione, inferiore nel 2017 e nel 2019 per la minore necessità di coagulante dovuta alla scarsità delle precipitazioni e al minore apporto solido nei fanghi di potabilizzazione.

Il valore dei rifiuti pericolosi per il 2019 si attesta a 54,4 tonnellate (0,14% del totale prodotto).



Tab. 35 – 306-2; Quantità di rifiuti prodotti

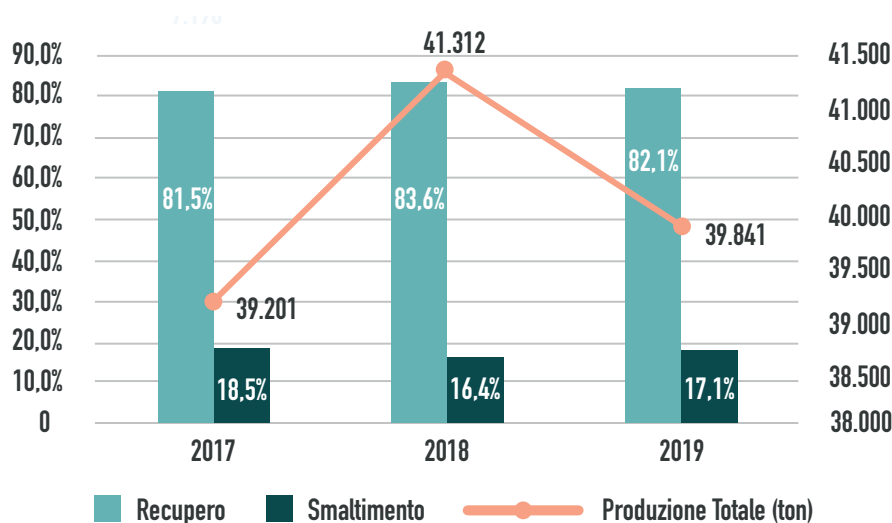
		2017	2018	2019
Rifiuti Pericolosi	ton	38,9	41,9	54,4
% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti	%	0,10%	0,10%	0,14%
Rifiuti Non Pericolosi	ton	39.162	41.270	39.787
% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti	%	99,90%	99,90%	99,86%
Produzione totale rifiuti	ton	39.201	41.312	39.841
<i>di cui da processo di depurazione</i>	%	76,8%	73,6%	79,0%
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	%	0,003%	0,001%	0,002%
<i>di cui da processo di fognatura</i>	%	1,2%	0,5%	0,1%
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	%	21,7%	25,7%	20,5%
<i>di cui da altro</i>	%	0,2%	0,2%	0,4%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	ton	37.619	41.207	39.668
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	96,1%	99,8%	99,7%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	ton	7.102	10.602	8.166
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	18,1%	25,7%	20,5%
Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	ton	30.517	30.604	31.502
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	77,9%	74,2%	79,2%
Fanghi produzione totale	ton	33.489	37.649	37.231
Fanghi da processi di potabilizzazione	ton	6.766	8.308	7.086
% su produzione totale fanghi	%	20,2%	22,1%	19,0%
Fanghi da processi di depurazione	ton	26.723	29.340	30.145
% su produzione totale fanghi	%	79,8%	77,9%	81,0%
<i>di cui da depuratore di San Colombano</i>	ton	19.154	17.382	17.618
<i>di cui da depuratore di San Colombano</i>	%	71,7%	59,2%	58,4%
<i>di cui da depuratore di Pistoia Centrale</i>	ton	3.145	3.243	3.025
<i>di cui da depuratore di Pistoia Centrale</i>	%	11,8%	11,1%	10,0%
<i>di cui da depuratore di Rabatta</i>	ton	305	727	546
<i>di cui da depuratore di Rabatta</i>	%	1,1%	2,5%	1,8%

Tab. 36 – 306-2; Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

	2017		2018		2019	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	31.958	81,5%	34.521	83,6%	32.717	82,1%
di cui rifiuti pericolosi	15	0,05%	17	0,05%	21	0,06%
di cui rifiuti non pericolosi	31.943	99,95%	34.504	99,95%	32.696	99,94%
Smaltimento	7.242	18,5%	6.791	16,4%	7.124	17,9%
di cui rifiuti pericolosi	24	0,3%	25	0,4%	33	0,5%
di cui rifiuti non pericolosi	7.218	99,7%	6.765	99,6%	7.091	99,5%
Totale	39.201		41.312		39.841	



Destinazione rifiuti



Tab. 37 - 306-2; Qualità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Categoria recupero/smaltimento	Codici R - D (D.Lgs 152/2006)	2017	2018	2019
Messa in riserva/stoccaggio terzi	R13	25.341	25.103	22.840
Spandimento agricoltura	R10	207	3.704	356
Recupero energia	R1	160	0	0
Riciclo/recupero di sostanze organiche non utilizzate	R3	5.039	3.447	8.695
Altre categorie	R*	1.211	2.267	825
Totale Rifiuti Recuperati		31.958	34.521	32.716
Discarica	D1	0	122	20
Trattamento biologico	D8	736	311	80
Trattamento fisico-chimico	D9	1.959	815	2.340
Stoccaggio in sito	D15	334	937	344
Altre categorie	D*	4.213	4.606	4.341
Totale Rifiuti Smaltiti		7.242	6.791	7.125
TOTALI		39.200	41.312	39.841

Publiacqua nel 2019 ha sviluppato un progetto per la diminuzione della massa mediante riduzione sostanziale del contenuto di acqua nel fango finale da smaltire attraverso un processo di essiccamento, individuando la realizzazione di un polo di essiccamento centralizzato, posto all'interno del sito di Case Passerini nel comune di Sesto Fiorentino, che consentirà di portare il tenore di secco del fango dal 23% del disidratato a circa l'85-90%, consentendo così una riduzione di massa finale a circa un quarto di quella iniziale unitamente ad un prodotto maggiormente stabilizzato in grado di permettere la riduzione del trasporto e smaltimento di quantità rilevanti di acqua.

Il progetto prevede la realizzazione di un impianto di essiccamento articolato su due linee dalla potenzialità cadauna di circa 22.000 t/anno, in grado così da garantire flessibilità gestionale e il trattamento di tutti i fanghi prodotti dalla società anche in prospettiva futura, oltre all'incremento prevedibile dei fanghi prodotti presso l'impianto di San Colombano. L'impianto di essiccamento sarà equipaggiato con sistemi di trattamento dell'aria, sia chimici che biologici, in modo da minimizzare l'impatto odorigeno.

L'investimento è stimato in circa 7,2 milioni di euro con tempi di realizzazione di circa 16 mesi dalla consegna dei lavori prevista nel corso del 2020.

ITL San Donnino

L'impianto trattamenti liquami San Donnino, soggetto ad autorizzazione integrata ambientale, è autorizzato al trattamento di rifiuti per un quantitativo complessivo massimo di 100.000 t/anno, pari ad un quantitativo massimo di 400 t/giorno, per le seguenti tipologie di rifiuto:

- Per il codice CER 20.03.04 fanghi dalle fosse settiche, da un quantitativo minimo di 95.000 t/anno fino ad un quantitativo massimo di 100.000 t/anno (massimo quantitativo giornaliero trattabile di 400 t/giorno);
- Per il codice CER 20.03.03 residui della pulizia stradale, da zero fino ad un massimo di 2.500 t/anno (massimo quantitativo giornaliero trattabile di 400 t/giorno);

Per il codice CER 20.03.06 rifiuti della pulizia delle fognature, da zero fino ad un quantitativo massimo di 2.500 t/anno (massimo quantitativo giornaliero trattabile di 400 t/giorno).

Nel corso del 2019 sono state conferite all'impianto 43.051,880 tonnellate relative al CER 20.03.04 e 13 tonnellate relative al codice CER 20.03.06. Per il 2020 è prevista l'attivazione di un progetto relativo all'impianto ITL San Donnino, nell'ottica non solo di sviluppo della piattaforma ma anche per offrire un miglior servizio al territorio, che comprenderà anche la valutazione dell'ampliamento dell'orario di apertura dell'impianto.

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 2019 dei 359 automezzi aziendali totali l'82,5% è rappresentato da veicoli Euro 5 ed Euro 6.

Tab. 38 – 302-1; Automezzi

		2017	2018	2019	
Automezzi: veicoli di staff e servizi diversi (di cui di totali)	n°	100	96	98	
Automezzi: veicoli operativi (di cui di totali)	n°	265	262	261	
Automezzi: veicoli totali	n°	365	358	359	
Veicoli Euro 0 (di cui di totali)	n°	nd	7	2,0%	1,7%
Veicoli Euro 1 (di cui di totali)	n°	nd	1	0,3%	0,3%
Veicoli Euro 2 (di cui di totali)	n°	nd	5	1,4%	1,4%
Veicoli Euro 3 (di cui di totali)	n°	nd	20	5,6%	4,5%
Veicoli Euro 4 (di cui di totali)	n°	nd	39	10,9%	9,2%
Veicoli Euro 5 (di cui di totali)	n°	nd	204	57,0%	53,5%
Veicoli Euro 6 (di cui di totali)	n°	nd	77	21,5%	29,0%
Veicoli non classificabili (di cui di totali)	n°	nd	5	1,4%	0,3%
Veicoli a basso impatto ambientale: elettrici (di cui di totali)	n°	0	0	1	0,3%
Veicoli a basso impatto ambientale: gpl-metano (di cui di totali)	n°	0	0	0	
Veicoli a basso impatto ambientale: ibridi (di cui di totali)	n°	0	0	0	
Consumi per autotrazione: gasolio	lt.	370.755	358.979	354.171	
Consumi per autotrazione: benzina	lt.	31.168	23.817	16.404	
Km totali automezzi gasolio	km	nd	5.226.600	4.977.925	
Km totali automezzi benzina	km	nd		182.911	



15.4 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Nel 2019 i consumi complessivi di energia elettrica hanno registrato una riduzione di circa 2,3 GWh rispetto ai consumi 2018 (-2,00%), in larga parte dovuta al recupero di efficienza energetica nella fase di distribuzione, conseguita grazie all'ottimizzazione degli interventi tecnici e gestionali messi in campo nell'attività di ricerca perdite per la riduzione della dispersione idrica. Il "recupero" di circa 1,8 milioni di metri cubi ha comportato un risparmio energetico stimato in circa 1,35 GWh (a fronte di un indice medio di consumo pari a 0,754 KWh/mc). Le iniziative di efficientamento energetico intraprese nel corso del 2019 rimandano al relamping a led della sede di via Villamagna e alla sostituzione di un soffiante di processo con una turbina ad alta efficienza presso il potabilizzatore di Osmannoro.

Tab. 39 – 302-1; Consumi di energia elettrica per servizio

	2017			2018			2019		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	247.827	68.841	12.873	243.803	67.723	12.664	238.438	66.233	12.386
Distribuzione	32.419	9.005	1.684	32.346	8.985	1.680	31.061	8.628	1.613
Depurazione	114.130	31.703	5.928	119.550	33.208	6.210	117.545	32.651	6.106
Fognatura	14.761	4.100	767	16.375	4.548	851	16.591	4.608	862
Servizi/Altro	5.504	1.529	286	5.448	1.513	283	5.525	1.535	287
Totale	414.643	115.179	21.538	417.521	115.978	21.688	409.160	113.655	21.254

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. 40 – 302-1; Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

	2017		2018		2019	
	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ
Gas Metano	106.823	4.378	91.249	3.654	58.195	2.314
GPL	1.400	35	2.800	71	1.960	50
Benzina	31.168	1.073	23.817	820	16.404	564
Gasolio autotrazione	370.755	15.000	358.979	14.743	353.462	14.281
Gasolio riscaldamento	6.500	263	4.000	164	4.600	186
Totale		20.749		19.452		17.395

GJ calcolato con fattori di conversione Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs – 2019)

Tab. 41 – 302-1; Consumi Energetici per uso industriale

	2017		2018		2019	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Gas Metano	70.234	2.878,6	60.307	2.126,0	64.541	2.567

GJ calcolato con fattori di conversione Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs – 2019)

Tab. 42 – 305-1; 305-2; Emissioni (ton di Co2⁷)

	2017	2018	2019
Emissioni CO2 dirette Scope 1: autotrazione	1.043	997	968
Emissioni CO2eq dirette Scope 1: depurazione	53.525	42.121	53.906
Emissioni CO2 dirette Scope 1: riscaldamento	230	195	130
Emissioni CO2 dirette Scope 1: attività di processo	139	119	127
Emissioni CO2 indirette totali Scope 2	35.486	32.636	31.403

15.5 CENTRALE IDROELETTRICA DI BILANCINO

La centrale idroelettrica realizzata presso la diga del Bilancino 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 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

Nel 2019 la produzione di energia elettrica è stata pari a 3.511.683 kWh (-23,80% rispetto al 2018). Le pur importanti precipitazioni registrate negli ultimi mesi dell'anno non hanno permesso un completo recupero nel deficit dei volumi di acqua turbinati accumulato nel periodo gennaio-settembre.

Tab. 43 – 302-1; Centrale Idroelettrica Bilancino

	2017		2018		2019	
	Kwh	GJ	Kwh	GJ	Kwh	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	3.487.114	12.554	4.766.994	17.161	3.629.622	13.067
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	3.390.518	12.206	4.608.399	16.590	3.511.683	12.642
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata*	86.768	312	90.838	327	94.089	339

* voce al netto delle "perdite di processo"

7 Lo Scope 1 è stato calcolato utilizzando la tabella coefficienti nazionali gas serra dell'ISPRA 2018 (eccetto che per l'attività biogenica di depurazione per cui è stato utilizzato il framework di calcolo EPA - United States Environmental Protection Agency). Lo Scope 2 è stato calcolato utilizzando il Rapporto ISPRA 307-2020 Fattori di emissione atmosferica di gas ad effetto serra nel settore elettrico nazionale. La società ha ritenuto più significativo indicare il valore delle emissioni in CO2 per tutte le dimensioni classificate, tranne che Emissioni CO2 dirette Scope 1: depurazione (indicate in CO2 equivalent).



16. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



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 inoltre determinante per incrementare la soddisfazione degli utenti finali e la riduzione degli impatti ambientali dei processi inerenti le diverse fasi gestite.

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 territorio 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:

Tutela della qualità dell'acqua prodotta e dell'acqua restituita all'ambiente

Controllo delle perdite di acqua nelle fasi di adduzione e distribuzione

Riduzione dei consumi energetici per tutte le attività di produzione, distribuzione, raccolta e trattamento acque potabili e acque reflue

Implementazione dei sistemi di raccolta delle acque reflue e degli impianti di trattamento

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 il 64% 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 investimenti per l'approvvigionamento alternativo dei territori serviti e, in particolare, attraverso l'interconnessione di sistemi acquedottistici confinanti. Al 31/12/2019 gli impianti in funzione sono 94, con una portata media trattata prossima ai 45 litri/secondo.

Tab. 44 – 102-7; 303-1; Infrastrutture Acquedotto

	2017	2018	2019
Fonti di approvvigionamento	1.523	1.501	1.502
di cui opere di presa pozzi	595	576	578
di cui opere di presa sorgenti	846	842	841
di cui opere di presa fiumi	60	61	61
di cui opere di presa laghi	22	22	22
Stazioni di sollevamento (centrali di spinta, booster, pompaggi)	423	426	427
Opere di accumulo/Serbatoi	910	913	913
Nodi clorazione	39	40	40
Impianti potabilizzazione/disinfezione/trattamento	106	99	94
Portata complessiva di acqua trattata (l/s)	4.799	4.391	4.228
Portata media trattata (l/s)	45,28	41,42	44,98
Punti di prelievo (sulla rete)	762	765	765

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 2019 sono stati sostituiti complessivamente 113,46 chilometri di rete di acquedotto. 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, 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 importanti crisi idriche verificatesi nel corso degli ultimi anni 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 pratese, a seguito del suo incremento registrato nel corso degli ultimi anni.

Tab. 45 – 102-7; Lunghezza Rete servizio acquedotto

		2017	2018	2019
Servizio Acquedotto: Rete Totale	km	6.715	6.722	6.806
Servizio acquedotto: Rete di adduzione totale	km	1.347	1.357	1.376
Servizio acquedotto: Rete di distribuzione totale	km	5.368	5.365	5.430
Servizio Acquedotto: Rete area MU-VA	km	2.133	2.137	2.176
Servizio Acquedotto: Rete area PO-PT	km	2.660	2.662	2.692
Servizio Acquedotto: Rete area FI-CH	km	1.922	1.923	1.938
Servizio Acquedotto: Allacciamenti	km	2.402	2.357	2.265
Servizio Acquedotto: Rete georeferenziata	km	nd	6.722	6.806
Servizio Acquedotto: Rete di distribuzione distrettualizzata	km	2.570	3.125	3.795
Servizio Acquedotto: Rete sostituita	km	67	72	113

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 delle reti di adduzione e distribuzione

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.



Controllo dei serbatoi periferici

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. Nel corso del 2019 sono state individuate e risolte alcune di queste fattispecie di criticità relativamente ai serbatoi di Pellegrino e Carraia (Firenze), Castagneta (Vaiano), Bigallo (Bagno a Ripoli), consentendo il recupero di apprezzabili volumi idrici.

Distrettualizzazione delle reti di distribuzione

La distrettualizzazione è utilizzata soprattutto per finalità connesse alla misura ed al monitoraggio delle perdite idriche. Al 31/12/2019 risultano completati ed in esercizio 264 distretti idraulici, con una copertura di circa il 70% della rete di distribuzione totale, a servizio di 335.847 utenze per il controllo di circa del 93% dei volumi totali erogati. La distrettualizzazione, 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.

Gestione della pressione

La regolazione della pressione di esercizio rappresenta un'operazione essenziale per tutte le reti acquedottistiche, sia se funzionanti a gravità sia a sollevamento meccanico. La maggior parte delle perdite delle reti ha luogo di notte quando il consumo degli utenti è minimo e la pressione, in assenza di valvole o di altri sistemi di regolazione, cresce. Oltre a ciò le rotture sono in genere provocate non tanto dalle pressioni elevate, quanto piuttosto da istantanee e brusche variazioni di queste (dette colpi d'ariete) che si ripercuotono sull'intera rete, allacci compresi. La presenza di valvole idrauliche, il cui scopo principale è quello di livellare la pressione, esplica anche una importante azione di riduzione dei colpi d'ariete sia come numero che come intensità dell'onda di pressione da essi generata. Una migliore comprensione dell'andamento delle pressioni di esercizio consente di programmare una riduzione selettiva nelle ore notturne, riducendo il volume delle perdite di fondo e le sollecitazioni conseguenti, ed estendendo di fatto la vita utile della rete. Al 31/12/2019 su 49 dei 264 distretti idraulici realizzati è stata implementata la gestione della pressione di esercizio, attraverso la quale sono state risolte storiche problematiche di disservizi quali quelle inerenti al sistema di Prato, Rufina capoluogo, Poggio a Caiano, Calenzano oltre ad aver consolidato i risultati ottenuti sui sistemi di Quarrata capoluogo, Pistoia, San Casciano V.P., Sambuca (Tavarnelle V.P.), Sesto Fiorentino e Campi Bisenzio.

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 2019, sono state condotte mediante l'utilizzo di strumentazioni tecnologicamente avanzate (geofoni, correlatori acustici, *noise loggers* correlanti, etc.) ed eseguite principalmente sui sistemi di Firenze, Prato, Pistoia, Montemurlo, Montale, Quarrata, Campi Bisenzio, Calenzano, Scandicci, Bagno a Ripoli, Carmignano, Montevarchi, Pontassieve, San Casciano V.P., Greve in Chianti, Tavarnelle V.P., Barberino V.E., Castelfranco di Sopra, Rufina, Loro Ciuffenna, Scarperia, Vaglia, per un totale di 2.325 km di rete di distribuzione analizzata.

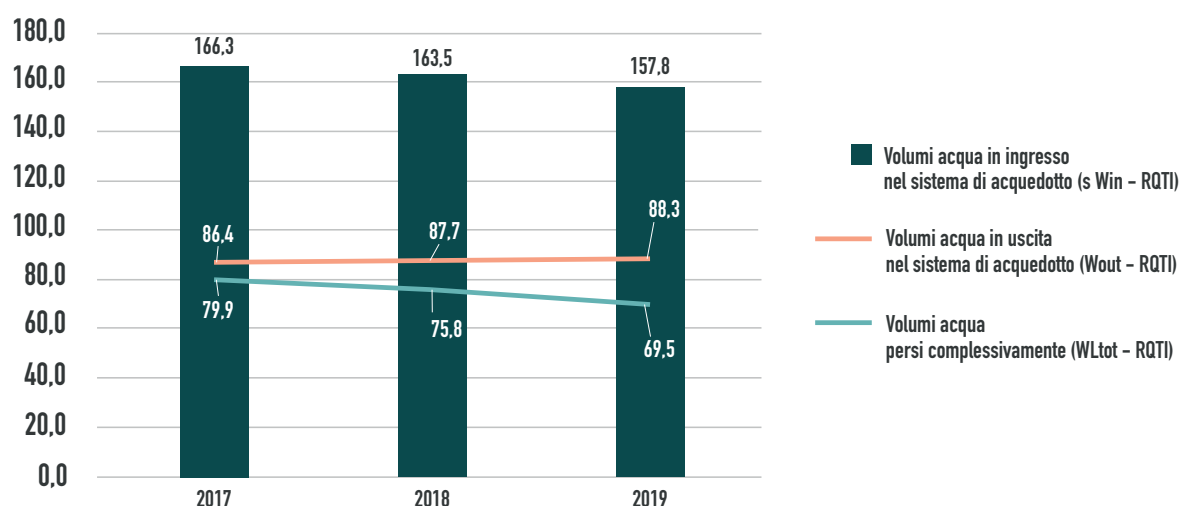
16.3 IL BILANCIO IDRICO

Tab. 46 – 303-1; 102-7; Bilancio Idrico

	2017		2018		2019	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali montane	468.163	0,3	560.991	0,3	619.687	0,4
Acque superficiali di pianura	106.043.827	63,9	104.326.301	64,1	100.782.469	64,1
Sorgenti/Fonti	11.352.514	6,8	11.355.429	7,0	11.392.953	7,2
Pozzi	47.968.699	28,9	46.465.083	28,6	44.452.456	28,3
Totale volumi captati	165.833.203		162.707.805		157.247.566	
Volumi acqua in ingresso nel sistema di acquedotto [S Win - RQTI]	166.349.066		163.515.745		157.765.356	
Volumi acqua persi complessivamente [WLtot - RQTI]	79.916.557		75.782.469		69.465.044	
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto [Wout - RQTI]	86.432.509		87.733.276		88.300.311	
Volumi acqua immessi in rete	151.374.512		147.498.436		145.542.746	
Volumi acqua persi in distribuzione	53.487.826		51.642.866		49.443.286	
Indice perdite idriche percentuali [M1b - RQTI]		48,0		46,3		44,0
Indice di perdite di distribuzione		35,3		35,0		34,0
Volumi acqua prodotti (al netto di perdite di processo e adduzione primaria)	157.609.538		153.597.076		148.659.964	

Nel 2019 Publiacqua ha distribuito (volumi fatturati) 79.702.971 milioni di metri cubi di acqua.

Bilancio idrico 2017 - 2019 (mln m³)



Tab. 47 – 306-1; Scarichi Idrici (mc)⁸

	2017	2018	2019
Volume da processo depurazione	102.058.132	112.989.786	105.117.084
Volume da processo potabilizzazione	1.576.095	1.535.971	1.333.387
Volume da scarichi diretti	5.986.657	5.731.741	5.243.152
Totale	109.620.884,0	120.257.497,8	111.693.623,5

⁸ 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 l/ab g * 365 / 1.000



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.

Tab. 48 – 102-7; Lunghezza Rete servizio fognario

		2017	2018	2019
Servizio Fognario: Rete Totale	km	3.622	3.633	3.711
Servizio Fognario: Rete Fognaria	km	3.153	3.161	3.235
Servizio Fognario: Collettori	km	469	472	477
Servizio Fognario: Rete area MU-VA	km	900	901	929
Servizio Fognario: Rete area PO-PT	km	1.572	1.580	1.619
Servizio Fognario: Rete area FI-CH	km	1.150	1.151	1.164
Servizio Fognario: Allacciamenti	km	2.395	2.395*	2615

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 CO₂, 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 (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 31/12/2019 gli impianti in funzione sono 125. L'impianto più importante resta 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.

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 grigliata (griglie grossolane e fini) e sottoposta 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. 49 – 102-7; 303-1; Infrastrutture SII Fognatura

	2017	2018	2019
Impianti di Sollevamento Fognario	206	210	235
Scarichi diretti	767	744	710
Scolmatori (di by-pass impianti dep. e di rete)	1.039	1.053	1.070
Paratoie	57	58	58

Tab. 50 – 102-7; Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

	2017		2018		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >50.000 AE	5	4,0%	5	3,9%	5	4,0%
potenzialità 10.000-50.000 AE	5	4,0%	5	3,9%	6	4,8%
potenzialità 5.000-10.000 AE	6	4,8%	6	4,7%	7	5,6%
potenzialità 2.000-5.000 AE	16	12,7%	16	12,6%	14	11,2%
potenzialità <2.000 AE	94	74,6%	95	74,8%	93	74,4%
Totale	126		127		125	

Tab. 51 – 303-4; Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

	2017		2018		2019	
	t cod	%	t cod	%	t cod	%
potenzialità >50.000 AE	14.177	78,4	12.515	75,1	13.781,3	75,7
potenzialità 10.000-50.000 AE	1.835	10,1	1.926	11,6	2.170,1	11,9
potenzialità 5.000-10.000 AE	602	3,3	623	3,7	706,6	3,9
potenzialità 2.000-5.000 AE	725	4,0	803	4,8	607,2	3,3
potenzialità <2.000 AE	752	4,2	790	4,7	932,3	5,1
Totale CODin	18.091		16.657		18.197	
Totale CODout	1.756		2.011		1.403	
Volume (mc) da processo di depurazione*	102.058.132		112.467.016		105.117.084	

*Det. 5/2016 - ARERA: grandezza 4.2.5.11

16.6 QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

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 avviato 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.

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, reinserite 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. 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.

Tab. 52 - 416-1; Esempio etichetta valori parametri

Parametri H2O	Unità di misura	Limiti di legge	Valore 2019
pH	unità pH	6,5-9,5	7,5
Alcalinità	mg/l HCO ₃	-	214
Durezza totale	°F	15-50	20
Ammonio	mg/l	0,5	<0,05
Arsenico	µg/l	10	< 1
Calcio	mg/l	-	60
Cloro residuo	mg/l Cl ₂	-	0,30
Cloruro	mg/l	200	40
Conducibilità	µS/cm	2.500	468
Fluoruro	mg/l	1,5	0,15
Magnesio	mg/l	-	11
Manganese	µg/l	50	1
Nitrato	mg/l	50	5
Nitrito	mg/l	0,1	< 0,02
Potassio	mg/l	-	4
Residuo fisso	mg/l	1.500	336
Sodio	mg/l	200	28
Solfato	mg/l	250	44

**dati campionamento in uscita impianto Anconella del 2° semestre 2019 in conformità alla delibera Arera sulla pubblicizzazione dei dati di qualità dell'acqua.*

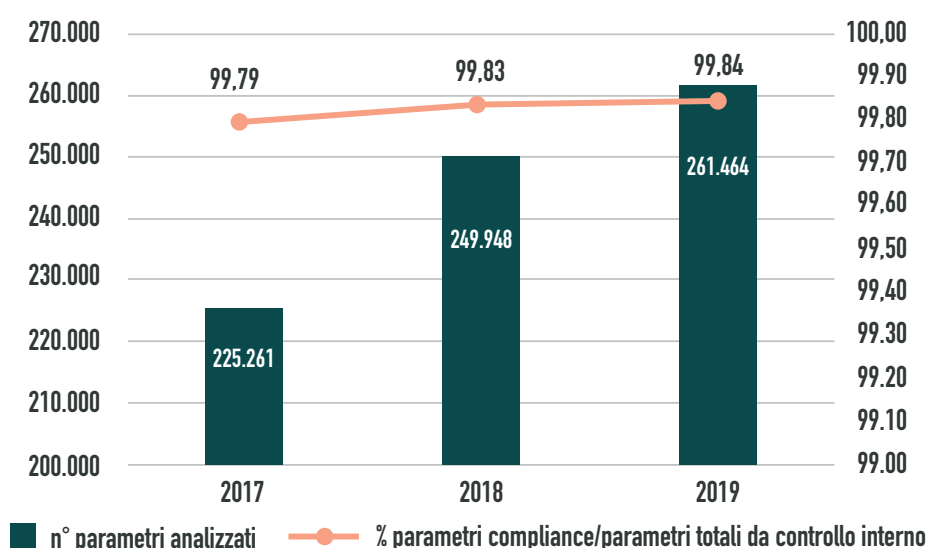
La qualità delle acque distribuite a scopo potabile sul territorio servito dall'Azienda è oggetto di ulteriore controllo da parte dell'Autorità Sanitaria (ASL), la quale effettua campionamenti dell'acqua in uscita dagli impianti di potabilizzazione e lungo tutta la rete di distribuzione del pubblico 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 2019 ha svolto analisi di controllo su oltre 260 mila parametri di acqua potabile (+4,6% rispetto al 2018) e su quasi 9 mila campioni provenienti da 1.235 punti di campionamento. Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 24.079 parametri. Con riferimento alla grandezza CACQ_tot – RQTI ARERA, che ricomprende anche le attività di controllo e verifica sui FAQ, sono stati complessivamente eseguiti 9.333 campioni.

Tab. 53 – 416-1; Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

	2017	2018	2019
Finali - punti campionamento	760	704	759
Finali - campioni	4.437	4.519	4.802
Finali - parametri	149.258	158.937	165.435
Totali - punti campionamento	1.202	1.220	1.235
Totali - campioni	7.906	8.330	8.794
Totali - parametri	225.261	249.948	261.464
% parametri fuori standard/parametri totali da controllo interno	0,21%	0,17%	0,16%
n° parametri fuori standard da controllo ASL	81	86	108

Controlli analitici acqua potabile 2017-2019



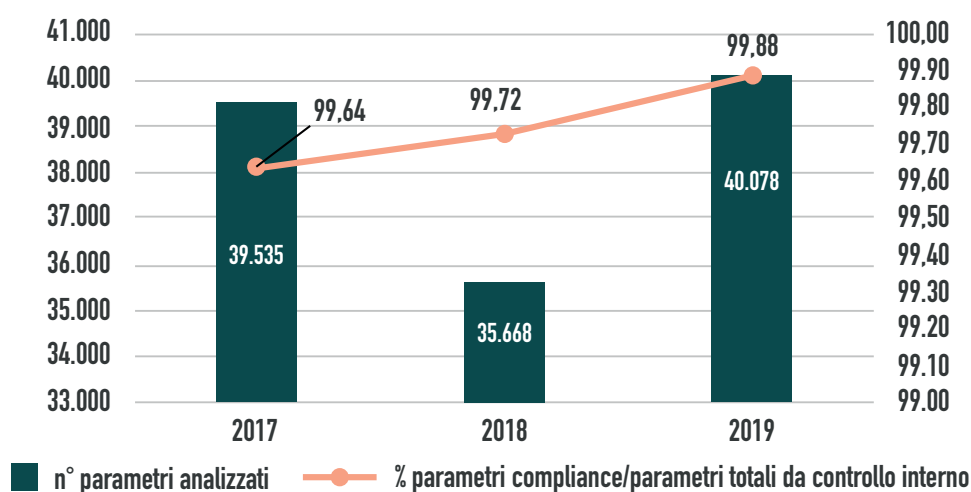


Parallelamente sono stati svolti controlli sulle acque reflue, analizzando un totale di oltre 40 mila parametri, su oltre 3.200 campioni prelevati da 207 punti di campionamento.

Tab. 54 – 306-1; Controlli analitici su acque reflue

	2017	2018	2019
Fanghi - punti di campionamento	18	66	27
Fanghi - campioni	43	176	114
Fanghi - parametri	1.588	13.138	9.994
Uscita - punti di campionamento	80	87	88
Uscita - campioni	1.143	1.124	1.848
Uscita - parametri	21.409	18.255	23.193
Totali - punti di campionamento	213	179	207
Totali - campioni	2.559	2.531	3.270
Totali⁹ - parametri	39.535	35.668	40.078
Parametri fuori standard da controllo ARPAT	4	3	3
Parametri fuori standard da controllo interno	0,36%	0,28%	0,12%
<i>di cui impianto di San Colombano</i>	0	0	0
<i>di cui potenzialità >50.000 AE (escluso San Colombano)</i>	0,04%	0,07%	0,004%
<i>di cui potenzialità 10.000-50.000 AE</i>	0,01%	0,01%	0,04%
<i>di cui potenzialità 2.000 - 10.000 AE</i>	0,32%	0,21%	0,07%

Controlli analitici acque reflue 2017-2019



⁹ Comprensivi di analisi su acque finali, grezze e di trattamento.

È proseguito il controllo dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili secondo quanto impostato nell'anno precedente sulla base delle determinazioni dell'Autorità Idrica Toscana (n.12/2015 e n.65/2015). Sul sito www.publiacqua.it e dell'AIT sono disponibili e aggiornati 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

Nel dicembre 2019 Publiacqua ha portato a termine il progetto pilota relativo al Piano di Sicurezza dell'Acqua avviato l'anno precedente. Il progetto, della durata di **18 mesi**, è stato realizzato insieme all'Istituto Superiore di Sanità, ed è il primo Piano nazionale implementato in un sistema che prevede l'utilizzo di acqua superficiale (Fiume Arno) per la produzione di acqua destinata al consumo umano su larga scala.

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 recepito anche nei Dlgs.31/01 con il Decreto del Ministero della Salute del 14.06.17 (Recepimento della direttiva UE 2015/1787).

Il Piano ridefinisce sostanzialmente l'approccio alla sicurezza e al controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, oggi contraddistinto da una sorveglianza su alcune fasi del ciclo di produzione (captazione, trattamenti) e da un monitoraggio a campione sulle acque distribuite, mediante un approccio di valutazione e gestione del rischio estesa all'intera filiera idrica.

Il Piano 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 i cui affluenti principali (Sieve e 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 sicuramente il primo studio effettuato a livello nazionale su sistemi idrici estesi che utilizzano acqua di superficie.

Al 31/12/2019 la copertura del modello Water Safety Plan sul numero di utenze complessivamente servite (comprehensive delle utenze indirette) è pari al 33,54%.

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua realizzato da Publiacqua è stato presentato in un apposito convegno che si è tenuto nel gennaio 2020.



17. LA CATENA DI FORNITURA



Publiacqua considera fondamentale il contributo e la collaborazione dei fornitori per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. La gestione dei rapporti con i fornitori è affidata all'U.O. Acquisti e Appalti, che utilizza uno specifico sistema di qualifica che prevede la presenza ed il mantenimento del tempo di determinati requisiti di idoneità. 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. Il sistema di qualifica dei fornitori consente di valutare e monitorare con cadenza annuale i fornitori della Società. L'azienda inoltre condivide con i propri fornitori la propria politica ambientale così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 14001:2015, ottenuta nel corso del 2017.

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. 3.1.e del D. Lgs. 50/2016, ed opera nell'ambito dei contratti pubblici relativi ai settori speciali. Ricorre pertanto all'applicazione delle norme del Codice degli appalti per tutti quelli approvigionamenti funzionali e connessi alla gestione del Servizio Idrico Integrato, mentre ricorre alle procedure aziendali per quanto riguarda gli affidamenti non ricompresi nell'ambito applicativo di cui alle disposizioni di cui all'art. 117 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; (iii) 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 piattaforma informatica, permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa. 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 2019 sono stati qualificati con esito positivo 189 fornitori, per un totale di 1.000 fornitori complessivamente qualificati al 31.12.2019.



Tab. 55 – 414-1; Fornitori qualificati con certificazione

	2017	2018	2019
Richieste di qualifica	-	265	200
Fornitori qualificati nell'anno	-	238	189
Processi di qualifica con esito positivo	95,7%	88,7%	94,7%
Processi di qualifica con esito negativo	4,3%	11,3%	5,3%
% certificazioni ISO 9001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	506	73,1%	75,1%
% certificazioni ISO 14001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	205	31,5%	31,2%
% certificazioni ISO 18001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	140	24,4%	29,1%
% certificazioni ISO 26000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	0	0,0%	0,0%
% certificazioni SA 8000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	18	6,3%	11,6%
Saldo fornitori complessivamente qualificati al 31.12	637	811	1.000
Beni: valore economico di fornitori in possesso di almeno una certificazione (% su totale)	nd	nd	91,4%
Lavori: valore economico di fornitori in possesso di almeno una certificazione (% su totale)	nd	nd	19,3%
Servizi: valore economico di fornitori in possesso di almeno una certificazione (% su totale)	nd	nd	21,9%

17.4 L'ATTIVITÀ

Nel 2019 sono state bandite 127 gare, di cui 20 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un valore complessivo di 134.199.729 euro. Il numero ed il valore degli ordinativi complessivo risulta in leggero aumento rispetto all'anno precedente.

Tab. 56– 102-9; Suddivisione ordinativi per tipologia ed importo

	2017		2018		2019	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Forniture Beni	3.580	14,1	4.959	16,8	4.924	16,1
Lavori	20.862	44,8	17.005	80,3	18.479	76,1
Servizi	3.596	44,6	4.770	57,3	8.053	67,3
Totale	28.038	103,4	26.734	154,4	31.456	159,5

Tab. 57 – 102-9; Ripartizione percentuale degli ordinativi fornitori in base all'importo della commessa

	2017	2018	2019
	%	%	%
Ordinativi con importo commessa <40k €	99,0	96,6	98,4
Ordinativi con importo commessa 40-400k €	0,1	3,3	1,5
Ordinativi con importo commessa >400k €	0,9	0,1	0,1

I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano il 53,1% del totale, pari al 34,6% del valore complessivo degli ordinativi, effettuati sulla base delle logiche di qualificazione inserite negli appositi sistemi di qualificazione dei fornitori.

Tab. 58 – 102-9; 204-1; Ripartizione geografica ordinativi

	2017		2018		2019	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Toscana	5.368	30,2	7.514	47,6	10.375	55,2
Toscana (% sul totale)	19,1%	29,2%	28,2%	30,8%	33,0%	34,6%
Altre Regioni	22.670	73,3	19.089	106,8	21.081	104,3
Totale	28.038	103,7	26.603	154,4	31.456	159,5
Forniture Beni (Toscana)	2.219	nd	3.371	6,6	3.275	4,8
Forniture Beni (% Toscana sul totale)	62,0%	nd	68,0%	39,1%	66,5%	30,1%
Lavori (Toscana)	912	nd	726	13,5	423	18,2
Lavori (% Toscana sul totale)	4,4%	nd	4,3%	23,6%	2,3%	27,0%
Servizi (Toscana)	2.237	nd	3.448	27,5	6.677	32,2
Servizi (% Toscana sul totale)	62,2%	nd	72,3%	47,9%	82,9%	47,8%

Tab. 59 – 204-1; Fornitori Locali

	2017		2018		2019	
	n°	% su totale	n°	% su totale	n°	% su totale
Fornitori Totali presenti in anagrafica	8.139	-	10.778	-	11.065	-
Fornitori Locali presenti in anagrafica	4.621	56,8%	6.153	57,1%	7.092	64,1%
Fornitori Totali con ordinativi nell'anno	nd	-	797	-	767	-
Fornitori Locali con ordinativi nell'anno	nd	nd	419	52,6%	407	53,1%

17.5 CONTROLLI DI ATTIVITA' E SICUREZZA NEI CANTIERI

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 2019, su complessivi 18.424 interventi effettuati con appalti di manutenzione reti, sono stati eseguiti **3.869** sopralluoghi, 1.089 dei quali hanno dato luogo a rilevazioni negative (di cui solo 31 classificate come infrazioni di grave entità).



18. L'AZIENDA, LA COMUNITÀ, IL TERRITORIO

103

203-1

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 da sempre di promuovere i temi dell'acqua, dall'utilizzo dell'acqua del rubinetto alla necessità di un utilizzo consapevole della risorsa, attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione, ma anche di promuovere e sostenere 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.

La comunicazione è un modello in continua evoluzione e Publiacqua ha adeguato nel tempo gli strumenti per rendere sempre più capillari i propri messaggi. A partire dal 2016 sono stati implementati i principali canali social (Twitter, Instagram, Youtube, Telegram e Facebook), che nel 2019 sono stati ulteriormente potenziati divenendo a tutti gli effetti strumenti utilizzati anche per il contatto diretto con cittadini ed utenti.

18.1 COMUNICAZIONE CON I COMUNI SOCI E CON I CITTADINI

A più livelli è stata mantenuta costante e capillare la comunicazione con i comuni soci; in particolare sono state effettuate una serie di conferenze stampa e assemblee pubbliche in collaborazione con le amministrazioni comunali per illustrare i principali interventi infrastrutturali sul territorio. Tra le principali si evidenziano: Comune di Carmignano, assemblea con i cittadini per i lavori relativi a fognatura e depurazione in corso; Comune di Lastra a Signa, assemblea con i cittadini per presentare il via ai lavori per la realizzazione dei nuovi collettori fognari in località Malmantile e conferenza stampa con l'Amministrazione Comunale per presentare tutti i lavori sul territorio; Comune di Prato, conferenza stampa sul cantiere di via Mozza sul Gorone con Amministrazione Comunale e presentazione del secondo volume dei "Quaderni della Qualità" dedicato a "La Falda di Prato"; Comune di Vaiano, conferenza stampa sul cantiere per gli interventi di sostituzione della rete previsti sul territorio; Comune di Londa, assemblea con i cittadini per presentare i lavori sul territorio; Comune di San Godenzo, assemblea con i cittadini per lavori sul territorio.

18.2 CAMPAGNE ISTITUZIONALI, PARTNERSHIP ED INIZIATIVE

Nel corso del 2019 sono stati realizzati servizi e focus di informazione istituzionale sui principali canali tv-radio locali. A livello radiofonico con speciali, dirette e microfoni aperti sui canali di Controradio, Lady Radio e Radio Toscana. A livello televisivo Rtv38 ha realizzato servizi sulla presentazione del secondo volume della collana "Quaderni della Qualità" e dedicato a "La Falda di Prato", sull'inaugurazione del Fontanello n. 100 installato e sull'iniziativa "L'Acqua del Sindaco arriva nelle Scuole"; Toscana Tv ha realizzato diversi spazi informativi ospitando rappresentanti dell'azienda e realizzato nuove "pillole informative" sui servizi erogati in lingua Rumena e Cinese (diffusi anche su YouTube); Tv Prato ha ospitato rappresentanti dell'azienda in trasmissioni di approfondimento come "Intorno alle Nove" e "Parliamoci Chiaro"; Tele Iride ha raccontato le attività di Publiacqua grazie alla presenza di rappresentanti dell'azienda in trasmissione o al telefono per i fatti del momento.

Nel corso del 2019 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, oltre che con il progetto "Tap Water – Plastic Free", attraverso campagne istituzionali in partnership con Enti ed Associazioni e la partecipazione alle principali manifestazioni culturali, fiere espositive ed eventi sportivi presenti sul proprio territorio.

Tra le principali partnership si ricordano:

- Casa del Cinema Terminale di Prato
- Centro Giovanile di Formazione Sportiva di Prato
- Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato
- Fondazione Tommasino Bacciotti
- Nelson Mandela Forum di Firenze
- Opera di Firenze
- Palazzo Strozzi di Firenze
- Rari Nantes Firenze
- Spazio Alfieri di Firenze
- Teatro Metastasio di Prato
- Teatro Puccini di Firenze
- Teatro di Cestello

Firenze Semplice e Prato Smart City

Publiacqua ha partecipato attivamente al proseguo dello sviluppo dei rispettivi progetti Smart City delle città di Firenze e Prato. I due progetti sono ancora in corso e gli incontri con le due amministrazioni proseguono nel segno della collaborazione.

Progetto "Tap Water – Plastic Free"

Nel 2019 Publiacqua ha potenziato le azioni per favorire e promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto come "alimento" e contribuire alla riduzione dell'impatto negativo per l'ambiente derivante dall'utilizzo della plastica usa e getta in linea con il progetto "Plastic Free" proposto dal Ministero dell'Ambiente. E' stato pertanto promosso il Progetto "Tap Water – Plastic Free", sviluppando una serie di azioni ed iniziative sia verso gli stakeholder esterni (cittadini, amministrazioni



comunali e partner istituzionali) che quelli interni (dipendenti).

Una prima azione del progetto è stata l'iniziativa **"L'Acqua del Sindaco arriva nelle Scuole"**, che ha visto la distribuzione di 13.560 borracce di alluminio certificate, igieniche e riusabili brandizzate con il logo dei rispettivi comuni a tutti i bambini delle prime classi elementari all'inaugurazione dell'anno scolastico 2019/20 in ognuno dei 45 comuni gestiti. Alcune amministrazioni, con la collaborazione di Publiacqua, hanno poi esteso la distribuzione delle borracce anche ad altri studenti di varie scuole primarie e secondarie per un totale di oltre 28.300 borracce complessivamente distribuite.



**ASTUCCIO, QUADERNI, BORRACCIA.
BENVENUTI A SCUOLA.**

L'acqua del Sindaco arriva nelle scuole dei 45 Comuni serviti da Publiacqua.
Ad ogni bambino di prima elementare una borraccia in regalo per il festeggiare il nuovo percorso di vita e per un mondo senza plastica.



Parallelamente Publiacqua ha attivato la messa a disposizione di bottiglie di vetro, bicchieri in mater-bi e un erogatore in comodato d'uso per ciascuna delle 45 Amministrazioni Comunali. Il progetto Tap Water – Plastic Free è stato poi esteso e promosso in partnership anche con alcune delle istituzioni culturali di maggiore rilievo del territorio (Palazzo Strozzi, Centro Culturale per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci, Opera di Firenze) e con l'Aeroporto Vespucci di Firenze attraverso la sottoscrizione di un accordo per l'installazione di due Fontanelli di Alta Qualità all'interno dello scalo.

A completamento della campagna di sensibilizzazione ed incentivazione all'utilizzo dell'acqua del rubinetto sul sito

aziendale è stato reso disponibile il **Plasticometro**, un calcolatore online che in maniera rapida e funzionale trasforma il numero di bottiglie in plastica abitualmente consumate in risparmio di chilogrammi di plastica, litri di carburante per il trasporto, chilogrammi di emissioni di CO2 ed euro di spesa optando per l'acqua del rubinetto.



**L'ACQUA A CASA, SENZA PLASTICA.
MA VUOI METTERE?**

L'acqua di qualità esce direttamente dal rubinetto di casa tua. Controllata, pulita e "plastic free".



IL PLASTICOMETRO DI PUBLIACQUA

Quante bottiglie di plastica da 1,5 lt consumi in una settimana?

SE BEVI L'ACQUA DEL RUBINETTO RISPARMIERAI:

BOTTIGLIE ALL'ANNO	KG DI PLASTICA ALL'ANNO	LITRI DI CARBURANTE RISPARMIATI NEL TRASPORTO	KG DI EMISSIONI DI CO2	EURO ALL'ANNO
624	17.47	7.96	62.4	196.56

Sul fronte degli stakeholder interni, la campagna di sensibilizzazione si è sviluppata con la distribuzione delle borracce ad ogni dipendente ed attivando le procedure per il potenziamento degli erogatori all'interno di tutte le sedi aziendali.

18.3 FONTANELLI ALTA QUALITÀ

203-1

413-1

I “Fontanelli di Alta Qualità” 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. L’Italia si trova al terzo posto nel mondo per consumo di acqua in bottiglia con 190 litri di acqua pro capite consumati nel 2018 dopo Messico e Thailandia (Fonte: Bottled water reporter 2019).

I Fontanelli di Alta Qualità sono presenti in 37 dei 45 comuni gestiti e nel corso del 2019 con l’installazione di due nuovi impianti è stato raggiunto il simbolico traguardo del 100° fontanello con l’inaugurazione del nuovo impianto di Scandicci nel mese di dicembre.

Sul sito di Publiacqua è disponibile la mappatura geolocalizzata dei FAQ per l’intero territorio gestito: www.publiacqua.it/acqua-territorio/intorno-a-te/fontanelli

I dati del triennio 2017-2019 confermano la buona riuscita ambientale ed economica dell’investimento:

- 128,8 milioni di litri erogati
- 85,8 milioni di bottiglie da 1,5 lt risparmiate
- 3 milioni di plastica risparmiata
- 18.000 tonnellate di CO2 risparmiate all’ambiente
- 27 milioni di euro risparmiati dai cittadini

Tab. 60 – 413-1; Fontanelli Alta Qualità

	2017	2018	2019
Fontanelli installati	94	98	100
Litri erogati	43.947.211	41.402.608	43.471.873
Bottiglie 1,5 lt risparmiate (n°)	29.298.141	27.601.739	28.981.249
Plastica risparmiata (ton)*	1.025	966	1.014
Euro spesa risparmiati**	€ 10.254.349	€ 8.694.548	€ 9.129.093
Co2 risparmiata (ton)***	6.153	5.796	6.086

* 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)



Nel corso del 2019, in via sperimentale, è stato avviato il progetto di trasformazione dei FAQ in strumenti di informazione ai cittadini in partnership con le istituzioni locali, rendendoli dei punti informativi per i servizi erogati dal gestore, campagne di sensibilizzazione, lavori sul territorio, numeri e indirizzi utili, oltre che informazioni veicolate direttamente da parte delle amministrazioni comunali. I primi due schermi sono stati installati sui Fontanelli di Alta Qualità di Piazza Bartali a Firenze e di Piazza Giovanni XXIII a Scandicci.



18.4 PROMOZIONE E SOSTEGNO A INIZIATIVE AMBIENTALI, CULTURALI E SPORTIVE

Publiacqua contribuisce a sostenere la comunità locale anche attraverso la sponsorizzazione di progetti ed eventi organizzati e promossi nei territori di riferimento. Nel 2019 sono state riconosciute sull'intero territorio **109 sponsorizzazioni per circa 415 mila euro** così ripartiti: cultura e animazione territoriale 53,4%, sport 19,9%, eventi speciali 17,8%, progetti ambientali 5,7%, progetti sociali 3,3%. Il processo di gestione delle sponsorizzazioni è regolato da 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 traspa-rente".

18.5 EDUCAZIONE AMBIENTALE E DIDATTICA NELLE SCUOLE

Da anni Publiacqua è impegnata in pro-getti 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. Raccontare 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 educazio-ne ambientale di Publiacqua – condotti col supporto tecnico di Water Right Foundation – hanno coinvolto nel corso del 2019 quasi 9.000 studenti, dalle scuole dell'infanzia alle Università, in pro-getti di didattica e di sensibilizzazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità, con particolare riferimento alla diffusione della cultura del risparmio e del corretto uso delle risorse idriche e al ciclo industriale dell'acqua.

L'attività è sviluppata su tre dimensioni didattiche principali: didattica in classe, partecipazione ad eventi speciali e visite agli impianti di Anconella, Bilancino e Prombiolla. Seguendo le indicazioni pedagogiche delle istituzioni pubbliche a partire da INDIRE (Istituto Nazionale Documentazione Innovazione Ricerca Educativa), i progetti cercano una impostazione innovativa (che utilizza anche moderne tecnologie) e multidisciplinare (coinvolgendo materie scientifiche, storico/umanistiche e artistiche). Partner di questi percorsi sono enti pubblici (assessorati, Ufficio Scolastico Regionale), istituzioni culturali, Università e associazioni degli insegnanti. L'attività si è anche arricchita di progetti Erasmus+ dedicati alle risorse idriche che vede la partecipazione di scuole e istituti culturali di vari paesi europei.

Tab. 61 – 413-1; 413-2; Didattica in classe

	a.s. 2016/17		a.s. 2017/18		a.s. 2018/19	
	istituti	contatti	istituti	contatti	istituti	contatti
Didattica scuola infanzia	2	158	4	303	4	302
Didattica scuola primaria	16	2.385	26	2.850	26	2.555
Didattica scuola secondaria (medie)	13	1.564	23	2.109	18	1.968
Didattica scuola superiore	12	990	11	923	8	1.212
Totale	43	5.097	64	6.185	56	6.037

Tab. 62 – 413-1; 413-2; Visite agli impianti*

	2017	2018	2019
Visite c/o Impianto Anconella	2.398	3.068	2.240
Visite c/o Invaso Bilancino	326	358	398
Visite c/o Impianto Prombiolla	49	41	67
Totale	2.773	3.467	2.705

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

Giornata mondiale dell'acqua

Publiacqua anche nel 2019 ha celebrato la Giornata Mondiale dell'Acqua (22 marzo), organizzando in collaborazione con Water Right Foundation ed altri partner sul territorio una settimana di eventi che hanno coinvolto studenti e cittadini sulle tematiche inerenti la risorsa idrica. Tra le iniziative più rilevanti si ricordano: la giornata di studi internazionali dedicata al progetto Erasmus "Daylighting Rivers", sul tema dei fiumi tombati che ha visto gli studenti dell'Istituto Peano di Firenze confrontarsi via Skype con i loro omologhi greci e spagnoli; la due giorni "L'Acqua del territorio", in collaborazione con il comune di San Giovanni Valdarno e WERF, che ha permesso agli studenti dell'IPSIA G. Marconi e dell'ITT Ferraris di approfondire, in aula e presso gli impianti di potabilizzazione e depurazione del comune il sistema integrato nel proprio territorio; presso la Biblioteca San Giorgio di Pistoia le scuole primarie di Pistoia e provincia sono state coinvolte in una mattina di animazione e studio sul tema acqua intitolata "Magie d'Acqua" in collaborazione con l'Associazione "la tartaruga"; cittadini e studenti delle scuole superiori di Prato sono stati invece protagonisti con l'artista Andreco di una lezione/incontro tenutasi al Centro Pecci di Prato all'interno del Recò Festival (rappresentando per gli studenti il momento conclusivo di un percorso didattico più ampio dedicato ai temi dell'acqua in tre incontri distinti); a Campi Bisenzio la Biblioteca Terzani ha ospitato gli studenti nella seconda edizione de "Il Mondo Liquido", con due laboratori/spettacoli teatrali ispirati al Moby Dick di Melville.



18.6 COOPERAZIONE E SOLIDARIETA' INTERNAZIONALE

Anche durante l'esercizio 2019, Publiacqua, attraverso la Fondazione WERF, ha sviluppato una serie di significative attività di cooperazione decentrata e di solidarietà internazionale, con azioni che fanno riferimento a bandi propri oppure a progetti di partenariato con Enti e/o Associazioni attive nella cooperazione per lo sviluppo.

Progetti conclusi nel 2019

Bolivia - Progetto Kosapa di salute ambientale: completamento di una rete idrica con cui la comunità di Kosapa è stata dotata di un sistema di distribuzione idrico capace di garantire l'accesso permanente all'acqua al 100% della sua popolazione, mediante l'installazione di una rete di distribuzione di acqua dal pozzo fino ad un serbatoio di 10 mila litri e da questi la distribuzione domiciliare, arrivando al centro della comunità con l'installazione di almeno 5 rubinetti pubblici.

Togo - "Energia elettrica per i dimenticati dei dimenticati": costruzione di un impianto fotovoltaico per la produzione e fornitura di energia elettrica a tutti gli edifici del Centro d'accoglienza "Oasis d'amour", attivo nella cura e reinserimento di malati mentali abbandonati nel villaggio di Zooti Togo.

Brasile - Progetto Rio Surui: Formazione e informazione su programmi socio-ambientali, sulla preservazione delle sorgenti d'acqua, la promozione nell'agricoltura biologica e la formazione di piccoli agricoltori nel Mato Grosso.

Nicaragua - Progetto Larreynaga "Qualità dell'acqua e promozione delle buone pratiche": Realizzazione di una campagna di monitoraggio sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano, con il prelievo di campioni nei pozzi presenti in varie comunità rurali e con la raccolta di campioni di suolo e vegetali per determinare la possibile contaminazione di metalli pesanti.

Rojava (Kurdistan Siriano) - "Kobane Acqua Vita Libertà": progetto per la riparazione, il reintegro e la messa in opera di pompe del sistema acquedottistico dei villaggi di Alishar e Sheran, distrutto e messo fuori uso dall'Isis al momento dell'abbandono dell'area.

Camerun - Progetto fornitura di acqua a popolazioni "Water Recovery Fly": progetto sviluppato in Africa Subsahariana, Corno d'Africa, Camerun, Kenya ed Etiopia, aree caratterizzate da una forte criticità idrica. Il progetto ha sviluppato anche esperienze di trasporto di beni necessari e, in particolare, di medicinali mediante velivoli a pilotaggio remoto.

Egitto - Progetto "Cairo Orti Urbani": mitigazione degli effetti del cambiamento climatici e miglioramento delle condizioni ambientali nel quartiere El Warraq, caratterizzato da significativi livelli di inquinamento e da bassi livelli di sicurezza delle discariche e dello smaltimento dei rifiuti solidi e liquidi.

Colombia - Escuela Comunitaria del Agua nel Dipartimento di Nariño "Valutazione dell'impatto dell'industria mineraria aurifera sulle risorse idriche del territorio": analisi completa e dettagliata delle principali ripercussioni generate dall'attività estrattiva dell'oro sull'ambiente e sulla salute delle persone dell'area identificata. Analisi di valutazione dello stato ambientale di due corsi d'acqua direttamente contaminati dall'industria aurifera e attività di formazione e coscientizzazione della popolazione.

Kurdistan Irakeno - "Ombre azzurre. Blue Shadow": studio di fattibilità per interventi pilota di riqualificazione fluviale mediante interventi di riforestazione allo scopo di dimostrare che un ecotono fluviale permette di aumentare la captazione degli inquinanti presenti, aumenta la ritenzione idrica in zona di alveo, aumenta l'ombreggiatura della fascia riparia riducendo l'evaporazione e mitigando le temperature estreme.

Progetti in corso di attuazione

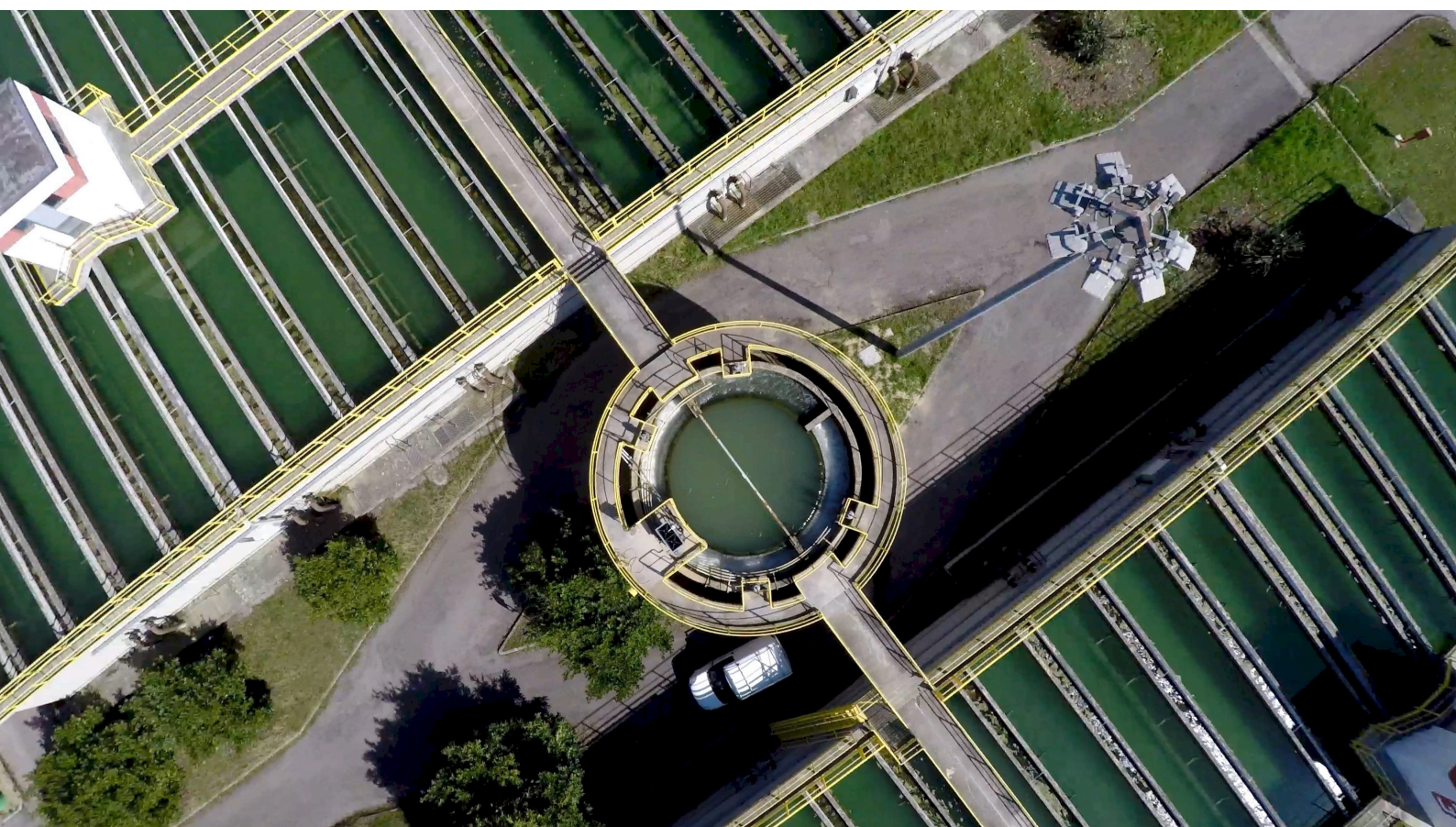
Senegal, Burkina Faso, Niger - "LOG-In networks: Cabina di Regia Africa": formazione e scambio di buone pratiche tra i rappresentanti autorità locali toscane e quelli dei tre paesi coinvolti; formazione di formatori; selezione e finanziamento di microimprese svolte ad incentivare l'occupazione giovanile e femminile.

Eritrea - Progetto "Diffusione moringa oleifera a scopo alimentare": l'acqua del sottosuolo è salata e quella dell'acquedotto non è sufficiente a soddisfare i bisogni degli abitanti; il terreno è di tipo corallino, e quindi non è coltivabile. Realizzazione di un vivaio nella scuola di Saint Francis utilizzando per l'irrigazione acqua di mare ed acqua salmastra della falda superficiale desalinizzata mediante dissalatori solar still. Ricerca per individuare i punti di forza e di resistenza della moringa ad uso alimentare e promuovere la cultura della riforestazione

Senegal - Progetto "Koural": realizzazione di 4 pozzi per la realizzazione delle attività di orticoltura e di produzione estensiva nella provincia di Matam. Obiettivi del progetto la realizzazione di percorsi sociali, il miglioramento dell'accesso all'acqua, all'energia elettrica, alle strutture socio-sanitarie ed il rafforzamento delle capacità di produzione e di diversificazione alimentare. I pozzi saranno forniti di pompe solari adattate, che i gruppi di donne coltivatrici utilizzeranno per approvigionare le colture. Prevista anche la costruzione di un Poste de Santé e la formazione di due mugnai per la sulla gestione e manutenzione del mulino a miglio, oltre alla creazione di un Comitato di Gestione per la corretta gestione finanziaria dell'attività.

Palestina - WWPa: progetto a sostegno del miglioramento della gestione delle acque reflue in Palestina, mediante l'analisi dei bisogni e la valutazione strategica del trattamento delle acque reflue, l'implementazione di moduli di training sul trattamento e riutilizzo di acque reflue a personale tecnico palestinese.

Cuba - Arte e tecnica per il diritto all'acqua: progetto di miglioramento della gestione dell'acqua, nelle zone di Santa Clara e Guantanamo, mediante la sperimentazione di azioni con basso impatto ambientale ed il rafforzamento dal punto di vista tecnologico del sistema idraulico in ambito agricolo con un approccio sostenibile e lo scambio di buone pratiche, competenze e know how.





19. CONTENT INDEX

102-55

Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
GENERAL DISCLOSURES			
102-1	Nome dell'organizzazione	31	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	31	
102-3	Ubicazione sede aziendale	31	
102-4	Paesi di operatività	31	<i>Lo standard non è significativo in quanto l'attività si concentra in unica regione.</i>
102-5	Assetto proprietario e forma legale	31	
102-6	Mercati serviti	8; 65	22; 23; 24; 25; 27; 28; 29
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8; 11; 42; 50; 85; 88	4; 5; 6; 44; 45; 46; 48; 49; 50
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	50	9; 10
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	100	56; 57; 58
102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	<i>Nessuna modifica intercorsa</i>	
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	36	2; 3
102-12	Iniziativa esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale ed ambientale)	19	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	31; 32	
102-14	Lettera agli Stakeholder	4	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	18	
102-18	Sistema di Governance	33	
102-40	Stakeholder di Publiacqua	26	
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	50; 57	
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	12	
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli Stakeholder	12; 50; 57; 60; 65	30
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli Stakeholder	12; 65	26
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	12	
102-47	Elenco dei temi materiali	12	
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	6	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	6	
102-52	Ciclo di reporting	6	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	2; 6	

Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
102-54	Indice dei contenuti del GRI	6	
102-55	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	6	
102-56	Assurance esterna	6	
201 - ECONOMIC PERFORMANCE			
103	Management Approach	42	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	42; 48	8
203 - INDIRECT ECONOMIC IMPACTS			
103	Management Approach	42	
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	42; 104; 107	7
204 - PROCUREMENT PRACTICES			
103	Management Approach	100	
204-1	Fornitori locali	100	58; 59
205 - ANTI-CORRUPTION			
103	Management Approach	36	
205-1	Operazioni valutate sulla base dei rischi legati alla corruzione	36; 38	
205-3	Episodi di corruzione e azioni correttive intraprese	36; 38	
301 - MATERIALS			
103	Management Approach	80	
301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume		33; 34
302 - ENERGY			
103	Management Approach	80	
302-1	Consumi diretti di energia	80; 85	38; 39; 40; 41; 43
302-4	Risparmio energetico	80	
303 - WATER			
103	Management Approach	88	
303-1	Prelievi idrici per fonte	88	44; 46; 49
303-4	Scarichi idrici		51
305 - EMISSIONS			
103	Management Approach	80	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	80	42
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	80	42
306 - EFFLUENTS AND WASTE			
103	Management Approach	80	
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	88	47; 54
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	80	35; 36; 37
307 - ENVIRONMENTAL COMPLIANCE			
103	Management Approach	78	
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	78	31; 32
401 - EMPLOYMENT			
103	Management Approach	50	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	50	12; 13
401-2	Benefit per i dipendenti	50; 58	
403 - OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY			
103	Management Approach	61	
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	50; 61	14; 21
404 - TRAINING AND EDUCATION			
103	Management Approach	54	
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite		15; 16; 17; 18; 19



Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
405 - DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
103	Management Approach	50	
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	33; 50	1; 9; 11
413 - LOCAL COMMUNITIES			
103	Management Approach	104	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	104; 107	61; 62
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	104	61; 62
414 - SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT			
103	Management Approach	100	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali (qualifica)	100	55
416 - CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY			
103	Management Approach	95	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza dei prodotti e servizi offerti		52; 53
418 - CUSTOMER PRIVACY			
103	Management Approach	41	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	36; 41	
419 - SOCIOECONOMIC COMPLIANCE			
103	Management Approach	78	
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	78	

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.

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 Iniziative (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.

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.



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 QUALITA' AMBIENTE E SICUREZZA (SGQA): sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

SOSTENIBILITA': 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.



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Viale Niccolò Machiavelli, 29
50125 FIRENZE FI
Telefono +39 055 213391
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC 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 2019.

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 Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce 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 e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Publiacqua S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2019

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 economica" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio d'esercizio di Publiacqua S.p.A. al 31 dicembre 2019, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 5 giugno 2020.
- 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 2019*

- 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 2019 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

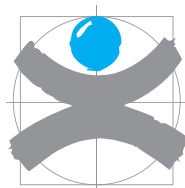
Altri aspetti

Il Bilancio di Sostenibilità per l’esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 29 luglio 2019, ha espresso su tale Bilancio una conclusione senza rilievi.

Firenze, 12 giugno 2020

KPMG S.p.A.

Giuseppe Pancrazi
Socio



Publiacqua

