



Publiacqua

in fase di
revisione
grafica



**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ'**

**20
24**

[GRI 2-3]

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

Società certificata
Sistemi di Gestione ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025,
ISO 45001, ISO14064, ISO 37001.

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

Sommario

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	7
NOTA METODOLOGICA	10
1 PUBLIACQUA.....	11
1.1 IL RUOLO DI PUBLIACQUA, MISSION E VISION.....	11
1.2 PROFILO SOCIETARIO	12
1.3 ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'	14
1.4 TERRITORIO SERVITO E DIMENSIONE DELL'ATTIVITA'	15
2 SOSTENIBILITA' IN PUBLIACQUA.....	17
2.1 STAKEHOLDER E MATERIALITA'	17
2.1.1 Mappa degli Stakeholder	17
2.1.2 Analisi di materialità	18
2.2 POLITICA DELLA SOSTENIBILITA'	20
2.2.1 Agenda 2030.....	20
2.2.2 Il Piano di CSR	21
2.2.3 La misurazione della Carbon Footprint	23
2.3 RICONOSCIMENTI	24
3 QUADRO NORMATIVO, GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO	25
3.1 ENTI DI CONTROLLO E REGOLAZIONE	25
3.2 ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	26
3.2.1 Sistemi di Gestione	26
3.2.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo	27
3.2.3 Codice etico e Codice condotta fornitori.....	27
3.2.4 Regolamento trasparenza	27
3.2.5 Sistema anticorruzione	28
3.2.6 Modello di gestione della crisi di impresa	28
3.3 PRIVACY E GPDR.....	28
3.4 GESTIONE DEL CONTENZIOSO.....	29
4 IMPATTI ECONOMICO FINANZIARI E CREAZIONE DI VALORE	30
4.1 PERFORMANCE ECONOMICHE	30
4.2 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO.....	33
4.3 INVESTIMENTI SUL TERRITORIO.....	34
4.4 LA CATENA DI FORNITURA	37

4.4.1 Procedure acquisti e appalti	38
4.4.2 Il sistema di qualifica dei fornitori	38
4.4.3 Responsabilità sociale ed ambientale dei fornitori	39
4.4.4 Andamento 2024	39
5. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E TUTELA DELLA RISORSA	41
5.1 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO	42
5.2 TUTELA DELLA RISORSA DISTRIBUITA	45
5.2.1 Bilancio idrico	45
5.2.2 Efficientamento dei sistemi idrici e riduzione delle perdite	47
5.2.3 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M0 e M1)	51
5.2.4 Autoconsumo idrico	51
5.3 QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA EROGATA	52
5.3.1 Qualità e controlli delle acque destinate al consumo umano	53
5.3.2 Focus on PFAS	54
5.3.3 Piano di sicurezza dell'acqua (PSA)	55
5.3.4 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M3)	56
5.4 IL SISTEMA FOGNARIO-DEPURATIVO	56
5.4.1 Il sistema di raccolta delle acque reflue	56
5.4.2 Il sistema depurativo	57
5.4.3 Controlli analitici su acque reflue ed efficienza depurativa	58
5.4.4 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M4 e M6)	62
6 AMBIENTE, ENERGIA E RIFIUTI	63
6.1 PRODOTTI CHIMICI E REAGENTI	63
6.1.1 Utilizzo di prodotti chimici per la produzione di acqua potabile	63
6.1.2 Utilizzo di prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue	64
6.2 - GESTIONE RIFIUTI E FANGHI	64
6.2.1 Rifiuti: produzione	64
6.2.2 Rifiuti: recupero e smaltimento	66
6.2.3 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M5)	68
6.2.4 Gestione dei rifiuti nelle sedi aziendali	68
6.2.5 Gestione extraflussi e trattamento liquami	69
6.3 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI	70
6.3.1 Consumi di energia elettrica	70
6.3.2 Consumi energetici per riscaldamento	70
6.3.3 Consumi energetici per uso industriale	71
6.3.4 Gestione automezzi	71

6.3.5 La centrale idroelettrica di Bilancino.....	72
6.3.6 Emissioni in atmosfera.....	72
7 LAVORO, BENESSERE E SICUREZZA.....	73
7.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	73
7.1.1 Classificazioni per sesso, tipologia contrattuale, inquadramento e fasce di età	73
7.1.2 Processi di selezione e turnover.....	75
7.1.3 Assenteismo e malattia.....	75
7.2 LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	76
7.2.1 Relazioni industriali e contrattazione collettiva	76
7.2.2 Valutazione del personale e performance management	77
7.2.3 Retribuzioni e sistemi incentivanti	77
7.2.4 Benessere organizzativo e tempi di vita e lavoro	78
7.3 LA FORMAZIONE	79
7.4 DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'	81
7.4.1 La certificazione PDR 125:2022	82
7.5 COMUNICAZIONE INTERNA	84
7.6 SALUTE E SICUREZZA.....	84
7.6.1 Valutazione dei Rischi	84
7.6.2 Prevenzione, promozione e formazione.....	85
7.6.3 Gestione degli infortuni	88
7.6.4 La sicurezza nella catena di fornitura	90
8 SERVIZIO E ATTENZIONE ALL'UTENZA.....	90
8.1 GLI UTENTI.....	90
8.2 TUTELA DELL'UTENZA	91
8.2.1 Regolamento e Carta del Servizio	91
8.2.2 Standard di qualità contrattuale e indennizzi automatici.....	92
8.2.3 Reclami e Richieste Scritte.....	92
8.2.4 Conciliazione.....	93
8.3 QUALITA' DEL SERVIZIO	94
8.3.1 Qualità contrattuale: MC1 e MC2.....	95
8.3.2 Continuità del servizio: investimenti per la qualità tecnica ARERA (M2)	96
8.3.3 Qualità percepita del servizio: Customer Satisfaction.....	97
8.4 TARIFFA E GESTIONE DELL'UTENZA	99
8.4.1 Tariffa.....	99
8.4.2 Fatturazione e modalità incasso	99
8.4.3 Gestione del credito.....	100

8.4.4 Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie	101
8.5 SERVIZI ALL'UTENZA E CANALI DI CONTATTO	102
8.5.1 Call center commerciale e verde guasti	102
8.5.2 Sportelli al pubblico	103
8.5.3 Servizi Online e altri canali digitali.....	103
9 VICINI AL TERRITORIO	104
9.1 COMUNICAZIONE CON COMUNI SOCI E CAMPAGNE ISTITUZIONALI	104
9.1.1 Comunicazione con i Comuni.....	104
9.1.2 Comunicazione ai cittadini.....	104
9.1.3 Campagne Istituzionali	105
9.2 EDUCAZIONE AMBIENTALE	105
9.3 CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI	106
9.4 FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ.....	107
CONTENT INDEX.....	109
APPENDICI	112

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 2-12; 2-22]

Come ogni anno presentiamo il nostro Bilancio di Sostenibilità, documento che fotografa il lavoro e i risultati conseguiti dall'azienda e il suo l'impegno verso la collettività. Un documento che offriamo all'attenzione dei nostri Stakeholders e, tramite loro, a tutta la nostra comunità di riferimento.

Publiacqua è un'azienda in salute: nel 2024 il risultato netto è stato di 11,3 milioni di euro, con un valore della produzione di 308 milioni e un Ebitda di 165,6 milioni. Trattasi di un risultato economico che, seppure inferiore a quello del precedente esercizio, come è fisiologico per una società a ridosso della scadenza della propria concessione di affidamento, risulta superiore alle previsioni di budget ed è indicativo di una realtà industriale sana che continua a produrre valore per i propri azionisti e per la collettività. Un risultato senz'altro positivo ottenuto tenendo ben presente che, per un'azienda del mercato regolato, la crescita deve essere accompagnata dal rispetto e dall'attenzione verso i principi della sostenibilità, sia economica, sia sociale, sia ambientale.

Il nostro primo strumento di azione sono gli investimenti, che nel 2024 hanno raggiunto l'ammontare complessivo di 126,2 milioni, in linea con le necessità e le richieste del territorio oltre che con le previsioni del Piano degli Interventi approvato dall'Autorità Idrica Toscana, pari a circa 97 euro per abitante residente servito, ben superiore quindi alla media nazionale.

Pur a fronte di una mole così elevata di investimenti, l'indebitamento della società nei confronti degli enti finanziatori si è ridotto rispetto al precedente esercizio, risultato questo a cui hanno contribuito le ottime performance di incasso.

Gli investimenti nei sistemi acquedottistici sono stati pari a 84,1 milioni di euro (66,6%), un impegno che si traduce nella cura della risorsa e del servizio rivolto ai cittadini, grazie al rinnovamento della rete e degli impianti e nell'incremento della distrettualizzazione, indispensabile per migliorare il monitoraggio e la capacità di intervento. Fognatura (17,5%) e Depurazione (8,7%) sono state destinatarie di investimenti pari rispettivamente a 22,1 e 8,7 milioni, che significano attenzione all'ambiente: la spesa in questo settore è cresciuta drasticamente negli ultimi 10 anni, perché è stato necessario rientrare dalle procedure d'infrazione europea sulle acque reflue che hanno interessato centinaia di agglomerati urbani in tutta Italia e tra questi 25 agglomerati appartenenti al perimetro gestionale di Publiacqua e, ancora, per rispondere alle disposizioni regionali che prevedono entro il 2026 il collegamento alla depurazione anche per i piccoli agglomerati urbani. Si è trattato di un'ampia campagna di interventi e investimenti che ci ha permesso non solo di rispondere a quanto chiesto dalle normative, ma che è andata incontro alla sensibilità ambientale dei nostri giorni, condivisa sia dai cittadini che dagli Enti pubblici.

Il 2024 è stato un anno particolarmente significativo per la vita di Publiacqua, avendo visto la messa in campo degli interventi PNRR per i quali la società è risultata destinataria di 77,6 milioni di euro di finanziamenti, il valore più alto tra tutte le aziende toscane, per la realizzazione di molti progetti ambiziosi la cui scadenza è fissata al marzo 2026.

I progetti cofinanziati dal PNRR riguardano l'ammodernamento delle infrastrutture idriche primarie, l'efficientamento della rete idrica, la realizzazione di un moderno impianto di essicamento dei fanghi di depurazione e la realizzazione di interventi in campo fognario e depurativo. L'attività svolta nello scorso anno e in questo ci ha consentito di essere già oggi in dirittura d'arrivo, con la maggior parte dei lavori già conclusi.

Il progetto più rilevante dal punto di vista economico riguarda l'efficientamento della rete idrica ovvero la riduzione delle perdite lungo la rete acquedottistica, che riguarda 12 Comuni dei 46 serviti da Publiacqua, quelli dove si concentra circa l'80% dei volumi distribuiti, tra cui i capoluoghi di Firenze, Prato e Pistoia. La realizzazione di questo progetto, attraverso in particolar modo la distrettualizzazione della rete idrica e l'implementazione di contatori in telelettura che permetteranno l'individuazione e un più tempestivo intervento di riparazione delle perdite occulte, e consentirà a regime un risparmio di oltre 20 milioni di metri cubi d'acqua, con ricadute positive in termini di risparmio energetico e di consumo di prodotti chimici utilizzati nel processo di potabilizzazione. E' importante sottolineare che il progetto è risultato il terzo classificato a livello nazionale e ha ottenuto un finanziamento di 50 milioni di euro su interventi per complessivi 91 milioni; si tratta quindi di un grande investimento da parte della società, sostenuto da un contributo eccezionale da parte dei fondi europei, fondi che è stato possibile ottenere perché Publiacqua era già impegnata e si è fatta trovare pronta sui temi dell'ammodernamento delle reti, della riduzione delle perdite e dell'innovazione tecnologica, andando incontro alle richieste espresse dagli azionisti, in particolar modo dai Sindaci.

Tutta l'Azienda è stata coinvolta in questo lavoro e con serietà e impegno ha saputo assorbirne l'impatto e portarlo a compimento al meglio. Ai nostri dipendenti va riconosciuto il merito di aver saputo far fronte internamente, con il massimo impegno, all'importante aumento dell'attività. Tutto questo è stato poi reso possibile grazie al lavoro dei nostri fornitori e delle ditte che collaborano con noi, che hanno dimostrato la massima professionalità ed efficienza consentendoci di realizzare uno straordinario numero di opere molto complesse, anche in contemporanea.

Le nostre comunità non sono state da meno: siamo stati presenti sulle strade con cantieri rilevanti, spesso per lungo tempo, e siamo consapevoli di aver creato inevitabili problemi. Il ringraziamento in questo caso va ai cittadini, che hanno capito l'importanza di queste opere per tutta la nostra collettività e hanno dimostrato pazienza e ne hanno sopportato i disagi. E ancora grande merito va riconosciuto ai comitati costituiti dai cittadini, che hanno collaborato con noi sapendo interpretare un importante ruolo di mediazione. Nell'occasione di questi lavori Publiacqua si è impegnata nell'offrire un processo di condivisione e informazione il più ampio possibile, rivolgendosi ai territori, alle Amministrazioni locali, alle categorie economiche, a tutti i cittadini. Questo impegno ha dato risultati, ma siamo consapevoli che questa attenzione sia un percorso in atto, non concluso, e che sarà importante in futuro incrementarlo e svilupparlo ulteriormente. La trasparenza e la condivisione sono indispensabili, perché la gestione del Bene Comune richiede l'impegno collettivo.

Da parte nostra c'è inoltre l'impegno a migliorare ancora di più la rapidità degli interventi, l'informazione e la messa in opera di ogni misura destinata a ridurre l'impatto dei nostri cantieri. È un impegno che condividiamo e trasmettiamo a tutte le aziende che con noi lavorano sulle strade, perché i nostri interventi siano sempre meno un problema per i cittadini.

Anche Publiacqua è un'azienda che mette attenzione, in linea con quanto richiesto dalla proprietà, ovvero dai Comuni: lo facciamo partecipando all'Art Bonus per importanti progetti nei nostri territori; con il Bando "ICare", che sostiene le iniziative di volontariato sociale; con il Bando Sport e il Bando Cultura, a favore delle realtà che operano nei diversi settori; e ancora con i "Cammini dell'Acqua", un'iniziativa nata per sostenere la nascita o il recupero di percorsi nella natura, sia a fini turistici, sia per contribuire alla conoscenza e alla tutela dei territori. Sono azioni in linea con la responsabilità che sentiamo nell'attenzione alla promozione della qualità della vita nella nostra collettività.

Così come è importante l'attenzione al personale della Società: tra le azioni intraprese a favore dei dipendenti merita segnalare l'attenzione ai temi della sicurezza sul lavoro, alla formazione, ma anche all'offerta, tra le altre iniziative, di visite mediche gratuite e servizi pensati per chi ha figli. Inoltre, l'impegno di Publiacqua sui temi della Diversità, Equità e Inclusione vuole promuovere all'interno dell'ambiente di lavoro i valori, i principi e l'etica d'impresa, garantendo il rispetto delle norme antidiscriminazione e favorendo ricadute positive sulla stessa organizzazione. Publiacqua è anche la prima Società dell'idrico toscana ad essersi certificata a marzo 2024 per la Parità di Genere secondo la norma UNI 125:2022.

Il rispetto e l'attenzione al nostro territorio sono poi divenuti cruciali nel contrasto ai mutamenti portati dal cambiamento climatico: se in questi ultimi anni il problema della siccità sembra passato in secondo piano, le emergenze legate al rischio idrogeologico sono divenute oggi la prima emergenza del nostro territorio. E con grande senso di responsabilità Publiacqua si è messa a disposizione delle nostre comunità più fragili, facendosi carico di compiti che vanno oltre quelli del gestore del servizio idrico: in accordo con l'Autorità Idrica Toscana, e tramite la nostra società Ingegnerie Toscane, abbiamo avviato lo studio e la modellazione dei sistemi idrici dei territori più soggetti agli allagamenti, prevedendo interventi di rapida esecuzione e altri, più complessi, per la messa in sicurezza di interi comuni. Un primo risultato è il Masterplan di Montemurlo, recentemente presentato all'amministrazione comunale e ai cittadini; altri sono allo studio, come Calenzano, Campi Bisenzio, Poggio a Caiano e Carmignano.

È un impegno che Publiacqua ha voluto affrontare consapevole della necessità di dover dare risposte alla collettività a nome e per conto dell'Ente pubblico di cui siamo parte, facendosi carico della propria parte di responsabilità civile nei confronti dei propri utenti, cittadini, territori. Un compito che abbiamo assunto con la volontà di essere partecipi della creazione di un Bene Comune, condiviso, necessario per le nostre comunità, la cui valutazione non può essere misurata esclusivamente con i parametri delle performance aziendali.

Il Presidente

Nicola Perini

L'Amministratore Delegato

Paolo Tolmino Saccani

NOTA METODOLOGICA

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

Il Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua, redatto in linea con i requisiti del *Global Reporting Initiative* (GRI), rappresenta lo strumento attraverso cui la Società rendiconta annualmente a tutti i suoi stakeholder i risultati ottenuti in ambito ambientale, sociale, ed economico.

La rendicontazione di sostenibilità è stata redatta in forma volontaria da parte di Publiacqua, non essendo la stessa soggetta alla disciplina derivante dal D.lgs. 254/2016.

Il periodo di rendicontazione si riferisce all'esercizio 2024 (dal 01-01-2024 al 31-12-2024) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2022 e 2023), al fine di illustrare l'andamento della tendenza. Laddove è variata la metodologia di calcolo utilizzata, sono stati rettificati i dati degli esercizi precedenti (tali rettifiche sono opportunamente riportate nel testo o nelle relative note alle tabelle).

Il perimetro di rendicontazione coincide con Publiacqua S.p.A. ed è in linea con i precedenti Bilanci di Sostenibilità di Publiacqua. Nel corso dell'esercizio 2024 non si sono verificate modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura.

La rendicontazione di sostenibilità di Publiacqua, relativa all'anno 2024, è stata redatta con riferimento alle Linee Guida del *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* - definiti nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative* e aggiornati nel 2021 (disponibili sul sito www.globalreporting.org). I dati e le informazioni rappresentate nel Bilancio di Sostenibilità 2024 sono stati rendicontati secondo l'opzione "with reference" ai GRI Standards 2021. All'interno del documento sono riportati i codici identificativi degli indicatori GRI presenti in ciascun capitolo. 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 presente documento.

I contenuti della rendicontazione 2024 sono stati definiti attorno ai temi materiali rilevanti per cui Publiacqua genera o subisce gli impatti più significativi in materia ambientale, sociale ed economica. Nel corso del 2024 l'Azienda ha aggiornato la propria analisi di materialità, confermando la rosa di temi selezionati a partire dalla valutazione degli impatti, della modalità di gestione adottata e dei risultati delle azioni intraprese per gestire ciascun tema. Il processo di aggiornamento, in conformità a quanto previsto dal GRI 2021, è stato effettuato da Publiacqua utilizzando l'approccio della "doppia materialità" o "doppia rilevanza", in coerenza con la decisione di intraprendere su base volontaria un percorso di avvicinamento alla nuova normativa europea sulla rendicontazione di sostenibilità *CSRD-Corporate Sustainability Reporting Directive* (come meglio specificato all'interno del capitolo 2).

I dati e le informazioni del presente Bilancio – presentati adottando un linguaggio semplice e sintetico – sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento della funzione *Social Responsibility* alla quale compete anche il 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 stime¹. 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 dall’Assemblea dei soci di Publiacqua l’8 maggio 2025. Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società (www.publiacqua.it).

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 5/12/2025 ed è stato sottoposto ad attività di Limited Assurance secondo ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell’International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) dal revisore designato PwC S.p.A., che è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio di Esercizio di Publiacqua.

1 PUBLIACQUA

1.1 IL RUOLO DI PUBLIACQUA, MISSION E VISION

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

Publiacqua S.p.A., nata giuridicamente nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la Società esercita la propria attività, è dal 1° gennaio 2002 la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) nell’ex Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, in applicazione del Decreto Legislativo 152/2006 che, in materia di gestione del SII, ha ripreso gran parte del disposto originariamente disciplinato dalla Legge 36/94 (cd. Legge Galli).

La concessione di affidamento del servizio è stata prolungata fino al 31/12/2025 dall’Autorità Idrica Toscana (A.I.T.) con deliberazione n. 8 del 10/05/2024.

Il territorio gestito interessa 46 comuni - distribuiti tra le province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo – dove risiede quasi un terzo della popolazione regionale (circa 1,3 milioni di abitanti) e dove sono localizzate le principali attività economiche della Toscana.

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

¹ Le grandezze riferite a numero di utenze e alle prestazioni di qualità contrattuale (cap. 13), nonché ai dati presenti nel cap. 16 (Servizio Idrico Integrato) sono direttamente derivate dalle rendicontazioni annuali RQSII ARERA, RQTI ARERA e DBI AIT, per le quali vige l’obbligo di trasmissione alle Autorità di controllo.

1.2 PROFILO SOCIETARIO

[GRI 2-1; 2-2; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-14; 2-15; 2-17; 2-18; 405-1]

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

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

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

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

Nel corso del 2024 l'**Assemblea dei Soci** è stata convocata due volte.

Il **Consiglio di Amministrazione** è stato convocato in otto occasioni. L'attuale Consiglio è in carica dal 10 luglio 2023².

Il **Collegio Sindacale** ha svolto la propria attività di controllo attraverso quattro riunioni, assistendo a tutte le sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione.

Nome	Genere	Data Nascita	Carica	Data nomina
Nicola Perini	M	05/05/1965	Presidente	10/07/2023
Paolo Tolmino Saccani	M	17/09/1963	Amministratore Delegato	19/12/2023
Simonetta Iarlori	F	25/01/1962	Vicepresidente	10/07/2023
Silvia Frachey	F	26/10/1970	Consigliere	10/07/2023
Demetrio Mauro	M	04/03/1960	Consigliere	10/07/2023
Francesca Menabuoni	F	29/12/1969	Consigliere	10/07/2023
Fabio Trolese	M	24/06/1968	Consigliere	10/07/2023
Sara Volino Coppola	F	13/04/1963	Consigliere	10/07/2023
Enrico Terzani	M	15/10/1967	Presidente Collegio Sindacale	10/07/2023
Luciano Baielli	M	20/11/1961	Sindaco Effettivo	10/07/2023
Gianna Risaliti	F	01/01/1961	Sindaco Effettivo	10/07/2023
Cristian Bianchi	M	06/01/1968	Sindaco supplente	10/07/2023
Silvia Bocci	F	28/04/1967	Sindaco supplente	10/07/2023

Gli emolumenti del Presidente, dei membri del Consiglio di Amministrazione e dei componenti del Collegio Sindacale sono deliberati dall'Assemblea dei Soci all'atto di nomina degli stessi, e fissati nel rispetto della normativa vigente al momento e in particolare, nel caso del Consiglio di Amministrazione attuale nominato nell'Assemblea dei Soci del 10/07/2023, della Legge 296/2006 come modificata dalla Legge 133/2008.

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

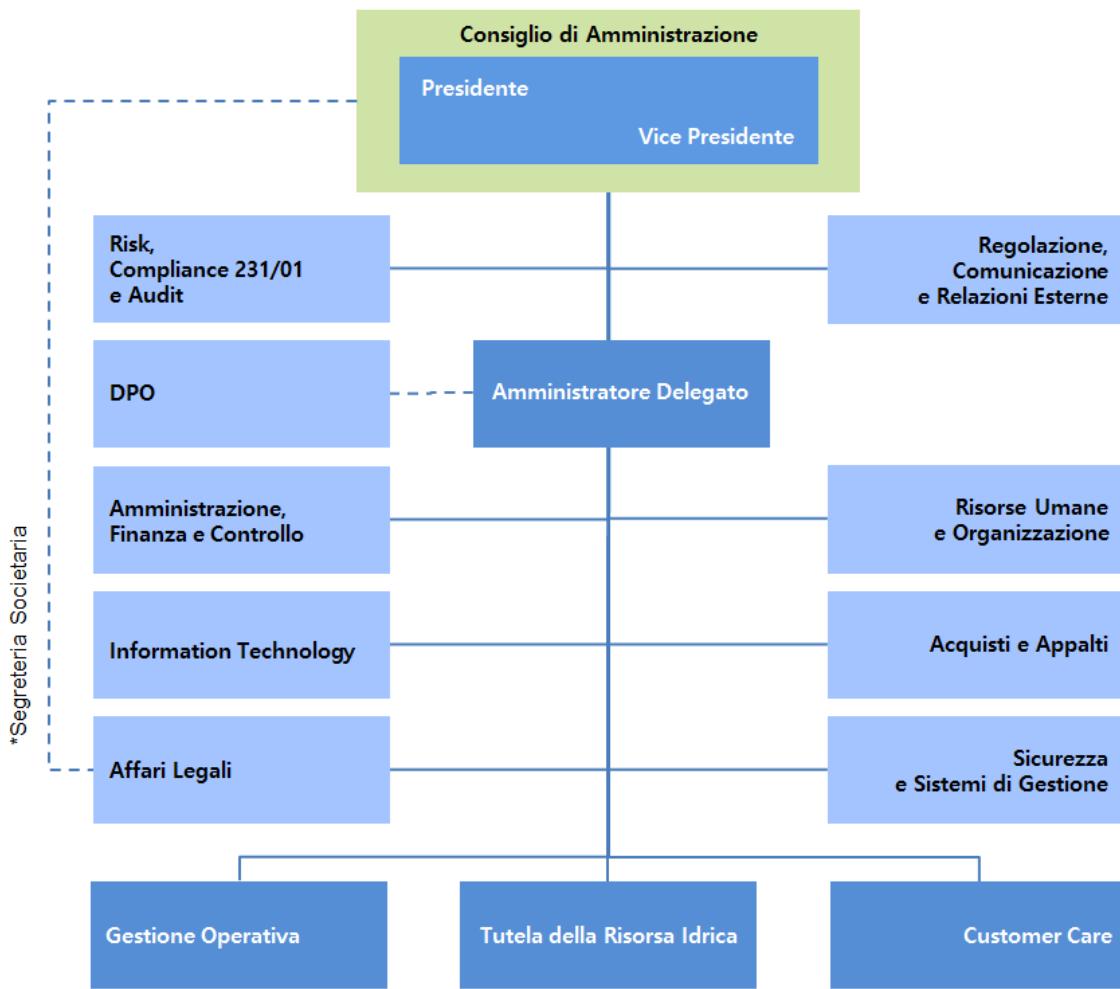
² Il 24/03/25, a seguito delle dimissioni della Vicepresidente della Società, è stato convocato un Consiglio di Amministrazione per la cooptazione ex artt. 2386 e ss c.c. La successiva assemblea dei Soci dell'08/05/25 ha approvato la cooptazione di un nuovo Consigliere, demandando la nomina di Vicepresidente all'Assemblea dei Soci del 22/05/25.

procede mediante preliminare dichiarazione informativa sul punto, da rendere e verbalizzare a cura del Consigliere medesimo prima della discussione.

1.3 ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA'

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

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



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

Sotto il profilo giuridico Publiacqua detiene partecipazioni significative in società che svolgono attività complementari e/o funzionali al core business della società. Le partecipazioni di Publiacqua al 31/12/2024 non hanno subito variazioni rispetto all'esercizio precedente e risultano le seguenti:

Società	%	Attività
INGEGNERIE TOSCANE srl	48,2%	Servizi di progettazione di ingegneria integrata
LE SOLUZIONI scarl	25,2%	Progettazione ed erogazione di servizi di fatturazione e customer service relative a servizi di pubblica utilità
TI FORMA srl	22,8%	Servizi di formazione alle società operanti nel settore utilities
ACQUASER srl	1,0%	Attività di intermediazione di rifiuti (ai sensi dell'art. 183 del d.lgs 152/2006)

Publiacqua al 31/12/2024 è membro delle seguenti associazioni:

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

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

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

1.4 TERRITORIO SERVITO E DIMENSIONE DELL'ATTIVITA'

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

Il territorio gestito si estende sulle province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo, interessando 46 comuni, all'interno dei quali abita circa un terzo della popolazione della Toscana e dove sono localizzate le principali attività economiche della regione³.

Gli abitanti garantiti dal servizio acquedotto sono il 95%, mentre il servizio fognatura ed il servizio depurazione coprono rispettivamente l'87,7% e l'84,6% della popolazione totale. Le utenze complessive superano le 410 mila.

Publiacqua gestisce industrialmente le attività di captazione, trattamento, convogliamento e distribuzione di acqua potabile attraverso quasi 7.000 km di rete. L'attività interessa sia acque di falda sia acque superficiali, che si avvale di un sistema impiantistico complesso ed articolato (a cominciare dalle grandi strutture del capoluogo toscano rappresentate dagli impianti di potabilizzazione dell'Anconella e di Mantignano) di 94 impianti. L'elevato livello di qualità dell'acqua è 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

³ Il dettaglio dei comuni serviti con i rispettivi dati statistici rilevanti è consultabile nell'Appendice n. 1.

d'esercizio si è proceduto nel tempo ad evolvere il costante monitoraggio delle infrastrutture attraverso un sistema di telecontrollo e ad incrementare il livello di distrettualizzazione della rete. Unitamente alla distribuzione di acqua potabile, la società cura il collettamento fognario attraverso oltre 3.800 km di rete e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente articolata in 123 impianti trattamento reflui.

I numeri chiave 2024

dipendenti	618
utenze Servizio Idrico Integrato	410.631
uffici aperti al pubblico	5
fatture emesse	1.744.227
prestazioni eseguite a favore degli utenti	2.268.333
<i>di cui operazioni uffici al pubblico</i>	47.062
<i>di cui chiamate call center commerciale</i>	296.923
<i>di cui chiamate verde guasti</i>	113.622
parametri di laboratorio analizzati su acque potabili e reflue	426.849
comuni serviti	46
territorio servito (kmq)	3.422
popolazione servita da aquedotto	1.236.647
popolazione servita da fognatura	1.144.044
popolazione servita da depurazione	1.103.399
fonti di approvvigionamento	1.490
rete idrica gestita (km)	6.939
allacciamenti idrici (km)	2.253
rete fognaria gestita (km)	3.873
allacciamenti fognari (km)	2.612
impianti di potabilizzazione	94
impianti di depurazione	123
FAQ (fontanelli di alta qualità) installati	130
FAQ acqua erogata (lt)	47,7 mln
patrimonio netto	319,6 mln di euro
valore della produzione	308,0 mln di euro
investimenti complessivi	126,2 mln di euro
investimento medio per abitante	96,1 euro
margine operativo lordo	165,6 mln di euro
risultato netto	11,3 mln di euro
volume acqua distribuita (mln di mc)	80,3

2 SOSTENIBILITÀ IN PUBLIACQUA

2.1 STAKEHOLDER E MATERIALITÀ

[GRI 3-1; 3-2; 3-3; 2-29; 413-1]

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

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

2.1.1 Mappa degli Stakeholder

La mappa degli stakeholder di Publiacqua è stata aggiornata mediante l’analisi dei principali documenti dell’organizzazione e attraverso le interviste ai primi riporti aziendali, individuando per ciascuna categoria le principali attività di dialogo correlate e consolidando il processo con l’analisi descritta nel paragrafo successivo.

Categoria Stakeholder		Tipologia	Principali attività di dialogo
Personale	L'insieme del personale (ivi comprese le organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori) che, a qualunque titolo contrattuale, presta la propria attività per la Società.	Interno	Comunicazione interna attraverso l'invio di newsletter mensili ed attività intranet Definizione annuale di obiettivi aziendali ed incentivi Attività di formazione e didattica Attività di performance management Meccanismi di tutela della conciliazione vita/lavoro Strumenti di welfare aziendale e promozione di eventi a beneficio del personale Attivazione ed implementazione degli strumenti a tutela della salute della sicurezza Diffusione del Codice Etico aziendale Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento negoziale
Azionisti	L'insieme dei soggetti che detengono quote del capitale sociale e pertanto rappresentano la proprietà della Società.	Interno	Assemblea dei Soci Consigli di Amministrazione Codice Etico e formazione in tema di prevenzione alla corruzione Approvazione del Piano degli Investimenti e rendicontazione periodica dello stato di attuazione Approvazione Bilancio di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità
Utenti	I soggetti che hanno un contratto con Publìacqua o che hanno richiesto a Publìacqua delle prestazioni previste nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.	Esterno	Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli e ai call center Gestione diretta dei reclami e delle richieste di informazione scritte Rilevazione della customer satisfaction sulla qualità del servizio Gestione e monitoraggio dei livelli di compliance degli standard di qualità commerciale e tecnica Sviluppo dei canali di contatto e informazione sul servizio erogato Comunicazione annuale dei livelli di qualità erogata
Fornitori	L'insieme dei soggetti che si relaziona con la Società in forza di un contratto per la fornitura di beni e servizi e di rapporti finanziari funzionali allo svolgimento delle attività.	Esterno	Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard di Publìacqua in merito a politica su qualità, sicurezza e ambiente. Condivisione del Codice Etico aziendale Gestione del sistema di qualifica dei fornitori Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori;
Organismi finanziari	I soggetti con cui la Società intrattiene rapporti finanziari funzionali allo svolgimento delle attività.	Esterno	Politiche di disclosure; informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria Comunicazione dell'andamento dei risultati economico-finanziari da Bilancio di Esercizio
Istituzioni	L'insieme dei soggetti pubblici con i quali la Società entra in contatto a seguito dello svolgimento delle proprie attività.	Esterno	Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati Autorizzazioni Informativa periodica Tavoli di confronto in materia di S.I.I. Convegni, seminari e workshop
Enti e Autorità di controllo	Enti Pubblici ed Autorità di programmazione, organizzazione e controllo aventi la funzione di garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità.	Esterno	Convenzione di affidamento Monitoraggio e verifica della compliance regolatoria Approvazione Piano degli Investimenti Approvazione Piano Economico Finanziario Determinazione ed approvazione dell'articolazione tariffaria Rendicontazione periodica e standardizzata Studi ed analisi di settore
Comunità Locali	L'insieme delle comunità sociali sulle quali impattano le attività della Società e che sono pertanto influenzate dalla sua presenza	Esterno	Progetti ed attività didattiche per tutte le scuole di ordine e grado Visite didattiche presso impianti per scuole ed adulti Attività di comunicazione esterna e di campagne di sensibilizzazione Sponsorizzazioni di eventi in linea con le policy aziendali Organizzazione e partecipazione ad eventi
Comunità scientifica ed istruzione	L'insieme dei soggetti con cui la Società entra in contatto per lo sviluppo di attività di ricerca finalizzate all'innovazione incrementale del servizio o di ricerca storica e scientifica	Esterno	Progetti di promozione ed educazione al corretto uso della risorsa idrica e di sostenibilità ambientale Progettazione di azioni di adeguamento e mitigazione Progetti di risparmio ed efficienza energetica Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca Progetti di efficientamento nella gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione

2.1.2 Analisi di materialità

Il processo di aggiornamento e di verifica della coerenza dei temi materiali “che incidono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel tempo” è stato effettuato - a partire dall’analisi di materialità svolta nel 2023 ed in conformità a quanto previsto dal Global Reporting Initiative (GRI 2021) – mediante un’attività di benchmark delle best practice del settore di riferimento e di un’analisi documentale delle principali fonti informative nazionali e internazionali, sia esterne che interne.

Tra le fonti esterne, sono stati valutati: gli obiettivi dell’Agenda 2030, gli standard GRI, gli scenari nazionali ed internazionali di sostenibilità, i principali documenti pubblicati dalla UE in tema di sviluppo sostenibile e transizione ecologica, la normativa nazionale di settore con particolare riferimento a quanto normato dalle Autorità del settore idrico, i principali report di sostenibilità delle principali utilities nazionali del settore, il Rapporto Asvis 2023.

Tra le fonti interne sono stati presi in considerazione gli indirizzi forniti dal Piano aziendale di Corporate Social Responsibility 2023-2024; la mission, i valori, le politiche e principi aziendali; la mappa di identificazione e gestione dei rischi; il piano degli interventi; le indagini di customer satisfaction.

L’analisi è stata infine completata attraverso la valutazione degli impatti (significatività, probabilità e magnitudo) e l’analisi delle criticità e opportunità in relazione ai temi ESG

contenuti nel modello aziendale P85 “Gestione del Rischio, Contesto e Parti Interessate”, nel quale è stata approfondita la considerazione e valutazione degli impatti potenziali ed effettivi generati dalle proprie attività lungo la catena del valore.

Il risultato di questa analisi ha portato a definire una lista di 16 temi, che ha confermato la lista dei temi materiali identificati l’anno precedente.

Temi materiali		Descrizione
AMB01	Gestione e salvaguardia della risorsa idrica	<i>Ottimizzare l’impatto delle nostre attività in termini di prelievi, consumo e preservazione della risorsa idrica.</i>
AMB03	Qualità della risorsa idrica erogata	<i>Garantire la qualità dell’acqua e lo studio della risorsa stessa (attraverso ad esempio studi di conoscenza idraulica/idrogeologica del territorio).</i>
AMB04	Qualità dell’acqua depurata e degli scarichi idrici	<i>Assicurare l’efficiente ed efficace trattamento dell’acqua finalizzato alla sua depurazione e garantire la qualità dello scarico non compromettendo i corpi idrici</i>
AMB06	Gestione rifiuti	<i>Mantenere processi di gestione dei rifiuti che ne assicurino il recupero con conseguente minor impatto ambientale</i>
AMB07	Energia ed emissioni	<i>Investire nell’efficientamento energetico degli impianti e nell’approvvigionamento di energia rinnovabile al fine di ridurre il nostro impatto emissivo</i>
SOC01	Salute e sicurezza	<i>Promuovere la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro per i nostri dipendenti e per i lavoratori della catena di fornitura.</i>
SOC03	Qualità del rapporto lavorativo	<i>Garantire e promuovere la conciliazione vita-lavoro dei nostri dipendenti e un adeguato welfare aziendale.</i>
SOC04	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	<i>Promuovere le pari opportunità e tutelare diversità e inclusione in ogni momento della vita lavorativa.</i>
SOC05	Formazione e aggiornamento del personale	<i>Assicurare la formazione dei nostri dipendenti attraverso corsi per il miglioramento delle competenze e delle capacità operative e relazionali.</i>
SOC06	Sensibilizzazione e rapporti con le comunità	<i>Contribuire alla sensibilizzazione delle comunità con cui interagiamo, con particolare attenzione all’uso della risorsa idrica e più in generale alle tematiche di sostenibilità.</i>
SOC07	Rapporti con le istituzioni	<i>Assicurare un corretto ed efficace sistema di relazioni con le istituzioni pubbliche del territorio.</i>
ECO02	Qualità dei servizi erogati e attenzione all’utenza	<i>Sviluppare la qualità commerciale e tecnica, finalizzata a una adeguata risposta agli utenti e alla continuità del servizio.</i>
ECO09	Sviluppo dell’innovazione	<i>Essere proattivi e promuovere innovazione (es.: implementazione di sistemi di telecontrollo reti, di intervento da remoto e di soluzioni per una maggiore protezione ambientale).</i>
GOV02	Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	<i>Coinvolgere e comprendere le esigenze dei nostri interlocutori (interni e/o esterni all’azienda).</i>
GOV07	Sistemi di gestione e controllo	<i>Investire nella gestione e nel controllo dei propri processi (con particolare riferimento a gestione e controllo della fornitura idrica e dei processi depurativi).</i>
GOV08	Corruzione e trasparenza	<i>Garantire la trasparenza nei confronti dei nostri interlocutori, sia esterni che interni, evitando pratiche potenzialmente corruttive e promuovendo una cultura della legalità nei territori in cui operiamo.</i>

Congiuntamente, Publiacqua ha inteso intraprendere su base volontaria un percorso di avvicinamento alla nuova normativa europea sulla rendicontazione di sostenibilità CSRD-Corporate Sustainability Reporting Directive (recepita in Italia con il D.Lgs.125/2024 e a cui la

Società dovrebbe essere soggetta a partire dall'esercizio 2025⁴) effettuando un'analisi di "doppia rilevanza", che ha confermato i temi materiali sopra identificati.

2.2 POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ

[GRI 2-22]

La strategia di sostenibilità di Publìacqua mira a ordinare ed integrare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, contribuendo a creare un futuro sostenibile. Da oltre 15 anni Publìacqua, in forma volontaria, misura e rendiconta i propri progressi in materia di sostenibilità, illustrando e rendicontando all'interno dei propri bilanci annuali i fatti chiave e gli obiettivi raggiunti.

Negli ultimi anni, le sfide ambientali, sociali ed economiche hanno imposto un cambio di prospettiva, evolvendo le dinamiche di sostenibilità in un principio guida per la pianificazione delle politiche e delle strategie aziendali. A livello europeo, in particolare, si sta assistendo a un'evoluzione normativa che mira a rafforzare gli obblighi di trasparenza e rendicontazione su temi ambientali, sociali e di governance. In tale ottica si inserisce l'adozione della direttiva UE sulla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), che col progressivo allargamento dell'obbligatorietà normativa di reporting ESG ad un più ampio numero di imprese, si è posta l'obiettivo di portare la cultura della sostenibilità anche nelle imprese più piccole col coinvolgimento dell'intera catena del valore.

In quest'ottica, tra la fine del 2023 e l'inizio del 2024, Publìacqua ha approvato il Piano di Sostenibilità per il biennio 2023-2024, con l'obiettivo di dotarsi di uno strumento capace di orientare le scelte strategiche dell'azienda verso pratiche più responsabili dal punto di vista sociale e ambientale. Questo piano è stato aggiornato rispetto al precedente, coinvolgendo tutte le unità aziendali e tenendo conto delle linee guida stabilite dall'Agenda 2030 dell'ONU e dall'Unione Europea⁵.

2.2.1 Agenda 2030

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

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

⁴ Nell'agosto 2025 la L. 118/2025 ha recepito la Direttiva UE cd. "Stop the Clock", che ha posticipato di due anni l'entrata in vigore degli obblighi di rendicontazione di sostenibilità (CSRD).

⁵ Essendo la Concessione del servizio idrico integrato prorogata al 31/12/2025, Publìacqua valuterà, nel corso dell'anno se estendere ed aggiornare il Piano anche all'esercizio 2025.

**Goal 1**

Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo

**Goal 2**

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

**Goal 3**

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

**Goal 4**

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

**Goal 5**

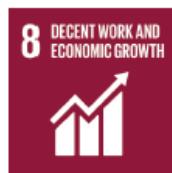
Raggiungere l'uguaglianza di genere per l'emancipazione di tutte le donne e le ragazze

**Goal 6**

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

**Goal 7**

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

**Goal 8**

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

**Goal 9**

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

**Goal 10**

Ridurre le diseguaglianze all'interno e fra le Nazioni

**Goal 11**

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

**Goal 12**

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

**Goal 13**

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

**Goal 14**

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

**Goal 15**

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

**Goal 16**

Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile

**Goal 17**

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

2.2.2 Il Piano di CSR

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

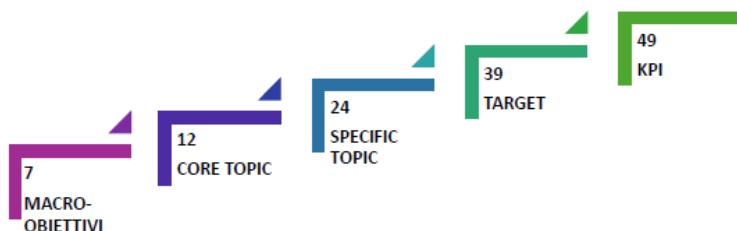
⁶ Il dettaglio del Piano CSR è consultabile in Appendice n. 3.

sociale, governance), allineandosi con quanto richiesto dallo scenario normativo internazionale in termini di sostenibilità.

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

Il Piano riflette l'impegno di Publiacqua verso la sostenibilità e il benessere sia dei dipendenti che delle comunità in cui opera, attraverso un approccio olistico e orientato al futuro, ampliando la visione strategica dell'azienda e perseguiendo l'evoluzione della dimensione sostenibile di Publiacqua. Prevede una categorizzazione dettagliata e mirata, finalizzata a favorire una maggiore specificità e misurabilità degli obiettivi e delle azioni da intraprendere.

Il Piano è articolato in 7 Macro-Obiettivi - che coprono 13 dei 17 indicatori dell'Agenda 2030 dell'ONU - declinati a loro volta in 12 "core topic" (ambiti di azione), 24 "specific topic" (obiettivi operativi), 39 target e 49 KPI totali.



- Promuovere la centralità dell'utente: migliorare la comunicazione con gli utenti e la qualità dei servizi per diventare un punto di riferimento nazionale.
- Valorizzare le persone in Publiacqua: creare un modello di gestione delle risorse umane che supporti lo sviluppo professionale, il valore aziendale e il benessere dei dipendenti.
- Attenzione al territorio e tutela dell'ambiente: proteggere l'ambiente e salvaguardare la risorsa idrica attraverso mirati interventi ambientali.
- Garantire e migliorare la salute e sicurezza lungo la catena del valore: garantire la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, sia nella comunità che nei luoghi di lavoro, oltre al rispetto dei migliori standard di salute e sicurezza.
- Investire in innovazione per la sostenibilità: promuovere l'innovazione organizzativa, tecnologica e di processo per migliorare le performance produttive e ambientali.
- Identificazione di aree a rischio e definizione di azioni di mitigazione: adottare misure di mitigazione e garantire una gestione ottimale delle situazioni di rischio derivanti da eventi di natura tecnica e/o climatica.
- Sensibilizzazione e coinvolgimento delle comunità locali: essere riconosciuti dalla comunità locale per l'impegno sociale e la sostenibilità ambientale, con un dialogo attivo e iniziative a sostegno della collettività.

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

Ciascun obiettivo di miglioramento individuato da Publiacqua è stato associato ai temi (materiali e/o rilevanti) correlati all'analisi di materialità effettuata ed è stato declinato in KPI da raggiungere entro il 31/12/2024.

2.2.3 La misurazione della Carbon Footprint

[GRI 305-3; 305-4; 305-5]

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

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

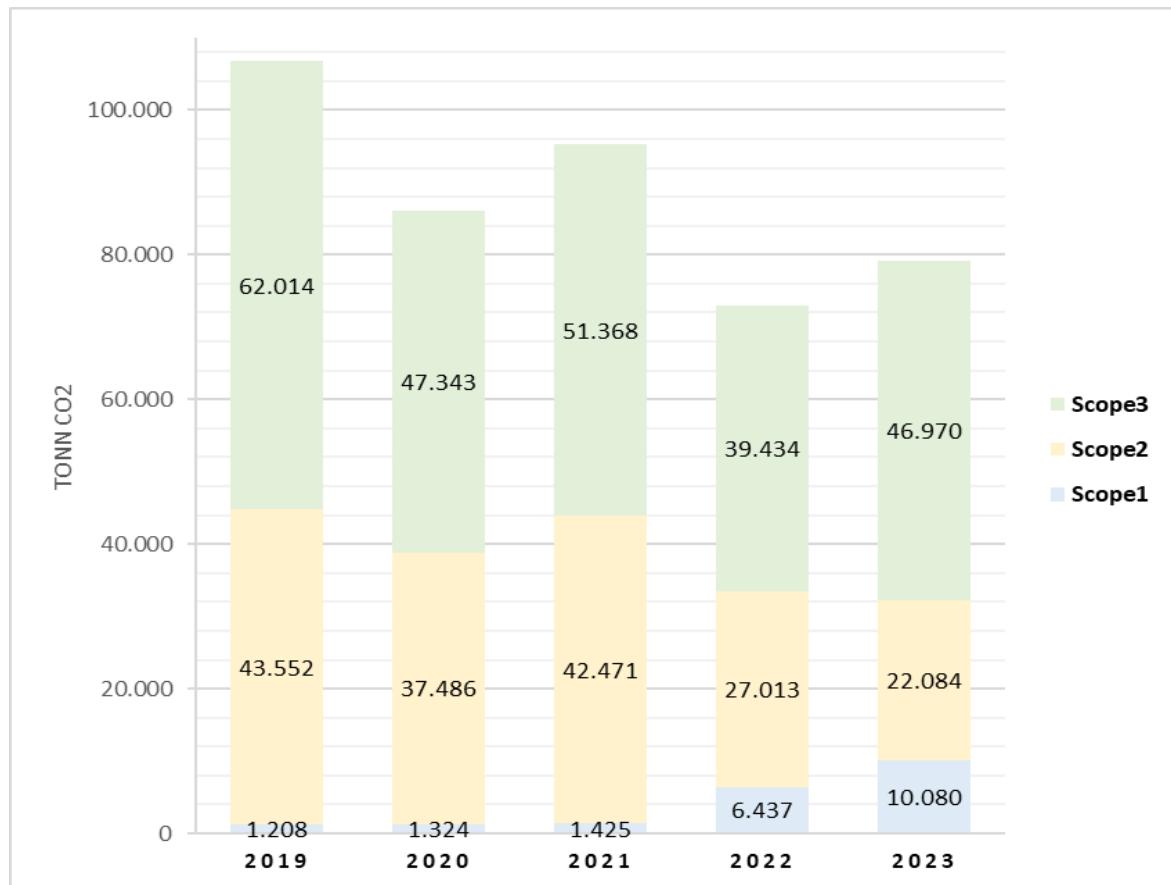
Il risultato finale della misurazione (determinata in Co2e) è classificabile secondo i criteri dei succitati due standard:

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

Per conseguire una misurazione coerente e comparabile, nonché per garantire una adeguata affidabilità e precisione dei risultati, si è utilizzato il criterio *Operational Control Approach*, prendendo in considerazione le emissioni derivanti dalle attività svolte direttamente da

Publiacqua unitamente a quelle generate da società partecipate o da fornitori terzi in outsourcing per le attività effettuate per conto di Publiacqua nel perimetro gestionale del S.I.I.

Nel grafico sottostante è riepilogato l'andamento degli inventari GHG misurati nel periodo 2019-2023:



2.3 RICONOSCIMENTI

Per il terzo anno consecutivo Publiacqua è stata inclusa tra le 240 aziende “Leader della sostenibilità” a livello nazionale, da una ricerca condotta da Il Sole 24 Ore, in collaborazione con la società tedesca specializzata “Statista”. La selezione è stata effettuata valutando le performance delle aziende in materia di sostenibilità, analizzando la rendicontazione e i bilanci del 2022 di oltre 1.500 imprese. Sono stati considerati 45 indicatori relativi alle dimensioni ambientali, sociali e di governance (ESG). Il riconoscimento è stato assegnato in ambito ambientale per la gestione dei rifiuti, in ambito sociale per la sicurezza e nel campo della governance in base alla capacità di creare valore.

Nei primi mesi del 2025, inoltre, sono stati diversi i riconoscimenti arrivati a Publiacqua per il suo impegno nell’ambito delle tematiche di sostenibilità, relativamente a processi sviluppatisi nel corso degli esercizi 2023-24:

Top Utility, in occasione della tredicesima edizione del premio assegnato alle eccellenze nel settore dei servizi pubblici, ha infatti inserito Publiacqua tra le migliori cinque aziende a livello nazionale in ben due categorie: Territorio e Comunità-

Il Corriere della Sera ha inserito Publiacqua tra le aziende italiane più attente al clima perché tra quelle che hanno maggiormente ridotto negli ultimi anni le emissioni di anidride carbonica. A fine marzo a Publiacqua è andato inoltre il “Premio Bilancio di Sostenibilità”, un’iniziativa promossa dal *Corriere della Sera Buone Notizie* e realizzata in collaborazione con NeXt Nuova Economia (il soggetto autore dell’analisi sui bilanci di sostenibilità) con lo scopo di favorire una corretta promozione e diffusione dei temi della sostenibilità e delle strategie di sviluppo ESG, ambientale, sociale e di governance.

Un ulteriore importante riconoscimento è arrivato dal Financial Times, che ha inserito Publiacqua tra le 600 Società europee che hanno maggiormente ridotto le emissioni di gas serra.

Infine, Industria Felix Magazine ha selezionato Publiacqua per il premio Industria Felix, riservato alle aziende italiane distinte per le migliori pratiche di sostenibilità in ambito ESG e per le migliori performance gestionali e di affidabilità finanziaria.

3 QUADRO NORMATIVO, GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO

[GRI 3-3; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26; 2-27; 403-1; 419-1]

La gestione di un servizio pubblico essenziale come il Servizio Idrico Integrato deve essere ispirata da criteri di trasparenza e scrupolosità, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di principi e regole di comportamento.

3.1 ENTI DI CONTROLLO E REGOLAZIONE

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

ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente): 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. Negli ultimi anni ha attuato una profonda trasformazione di settore del Servizio Idrico Integrato nazionale andando progressivamente a determinare, attraverso la definizione del metodo tariffario idrico (posto al centro della regolazione di settore) e mediante l’introduzione di regole omogenee di qualità contrattuale e tecnica, un quadro più definito e coeso degli obblighi dei soggetti gestori, con l’obiettivo di uniformare il servizio a livello nazionale. L’Autorità definisce le proprie linee d’intervento attraverso lo strumento del Quadro Strategico triennale, i cui obiettivi sono declinati sia con temi trasversali a tutti i settori sia con ambiti di intervento per i singoli settori regolati. In particolare, con l’obiettivo di perseguire un’omogeneizzazione sul territorio nazionale e stimolare un progressivo miglioramento delle

prestazioni rivolte a utenti e cittadini, già da alcuni anni l'Autorità ha ulteriormente regolamentato il servizio idrico, introducendo specifici set di indicatori per misurare e valutare annualmente la Qualità Contrattuale (RQSII) e Tecnica (RQTI) del servizio offerto dai vari gestori.

AUTORITÀ IDRICA TOSCANA: è l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) a cui partecipano tutti i Comuni compresi nell'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.

3.2 ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

[GRI 2-16; 205-1; 205-2; 205-3; 416-1]

Publiacqua si è dotata nel tempo di un efficace sistema di prevenzione e gestione del rischio, sviluppando strumenti di controllo coerenti con gli obiettivi aziendali. Di particolare rilievo sono i sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, oltre ai "modelli" finalizzati alla prevenzione e alla gestione dei rischi. In tale ambito Publiacqua ritiene che suo compito specifico – anche per la tipicità del servizio erogato e per il ruolo esercitato nel contesto territoriale e sociale in cui opera - non sia quello di riferirsi esclusivamente alla mera gestione e al rispetto puntuale della normativa generale e di settore, ma sia anche quello di ispirarsi e promuovere, anche nelle relazioni con i propri interlocutori, a principi e valori in grado di diffondere e sviluppare una cultura della legalità e della trasparenza quale fattori per una crescita sostenibile. La gestione dei rischi attuata attraverso i sistemi e i modelli di gestione adottati diventa quindi un fattore rilevante anche nel raggiungimento degli obiettivi definiti nel piano di Corporate Social Responsibility, individuando, tra l'altro, ruoli e responsabilità ai diversi livelli aziendali.

3.2.1 Sistemi di Gestione

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

I sistemi sono gestiti attraverso piattaforme che consentono la verifica delle azioni correttive. Nel corso del 2024 sono stati eseguiti complessivamente 39 audit e non sono state rilevate criticità.

Certificazione	Norma	Anno conseguimento	Anno ultimo Rinnovo
Sistema di gestione qualità	UNI EN ISO 9001	2004	2022-2025
Sistema di gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	2005	2023
Sistema di gestione salute e sicurezza del lavoro	UNI ISO 45001	2017 (std OHSAS18001)	2023
Sistema di gestione qualità del Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2016	2024
Sistema di gestione anticorruzione	UNI EN ISO 37001	2021	-
Sistema di gestione per la parità di genere	UNI/PdR 125:2022	2024	-

3.2.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo 231

La gestione delle attività riguardanti la gestione e il presidio delle attività afferenti al D. Lgs. 231/01 sono assegnate alla U.O. Risk, Compliance 231/01 e Audit. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG 231) ai sensi del D. Lgs. 231/01, che disciplina la responsabilità amministrativa dell'ente conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente) è stato adottato nel 2008 e progressivamente aggiornato.

Il Modello, disponibile sul sito della Società e sempre consultabile per il personale interno sulla intranet aziendale, è stato aggiornato nel 2024 in coerenza con le ultime modifiche normative ed organizzative. L'Organismo di Vigilanza – l'ente di controllo collegiale responsabile di sorvegliare e di verificare la regolare osservanza del Modello - è stato convocato dieci volte. I rilievi (o raccomandazioni) emersi durante i 19 audit complessivamente eseguiti nel corso del 2024 sono stati gestiti e risolti mediante l'applicativo aziendale audit&compliance.

3.2.3 Codice etico e Codice condotta fornitori

Il Codice Etico - costituente parte integrante del MOG 231 – è lo strumento strategico che rappresenta l'insieme di norme e principi di riferimento finalizzati a formalizzare i valori, i principi e le regole di condotta che un'azienda adotta e che tutti i suoi membri (dipendenti, collaboratori, dirigenti) devono rispettare nelle loro attività. L'Organismo di Vigilanza è chiamato a monitorare sulla sua corretta applicazione e a provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica. Il Codice è stato aggiornato nel 2023 e nel corso del 2024 non sono state segnalate violazioni.

Il Codice Condotta Imprese concorrenti e Fornitori definisce le modalità comportamentali da adottarsi nel corso degli affidamenti e delle gare di appalto indette da Publiacqua, sia da parte delle imprese fornitrici e appaltatrici, che dal personale e dai collaboratori della Società in qualità di Stazione Appaltante. Nel corso del 2024 non sono state segnalate violazioni del Codice.

3.2.4 Regolamento trasparenza

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

all'attività di pubblicazione e monitoraggio dei dati in attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza. Nel corso del 2024 non sono state segnalate violazioni del Regolamento.

3.2.5 Sistema anticorruzione

Procedura Whistleblowing: È lo strumento legale che permette a tutti i soggetti interessati (personale, utenti, fornitori, ecc.) di segnalare tempestivamente e con la garanzia dell'anonimato al Responsabile anticorruzione interno alla società e/o alle autorità competenti eventuali attività illecite o fraudolente e violazioni del Modello per adeguarlo alle modifiche normative intervenute in materia. La procedura è stata aggiornata nel 2023 e nel corso del 2024 non ci sono state segnalazioni.

Certificazione Anticorruzione: Publiacqua nel 2021 ha intrapreso un percorso finalizzato a rafforzare il sistema di prevenzione della corruzione, integrando le regole di controllo previste dal D.lgs. 231/2001 con gli standard di cui alla norma UNI ISO 37001, di cui ha ottenuto la certificazione nello stesso anno. Il sistema è gestito attraverso piattaforme digitali che consentono la verifica delle azioni correttive. Nel 2024 sono stati effettuati 12 audit interni. Nel corso del 2024 la certificazione è stata rinnovata successivamente all'attività di verifica dell'ente di certificazione esterno.

3.2.6 Modello di gestione della crisi di impresa

Publiacqua nel corso del 2024 ha implementato un Modello di Conformità all'art. 2086 del codice civile che prevede l'obbligo per l'imprenditore di istituire un assetto organizzativo, amministrativo e contabile adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa, anche in funzione della rilevazione tempestiva della crisi dell'impresa e della perdita della continuità aziendale, nonché di attivarsi senza indugio per l'adozione e l'attuazione di uno degli strumenti previsti dall'ordinamento per il superamento della crisi e il recupero della continuità aziendale. Le disposizioni previste all'interno del Modello di Conformità sono finalizzate a strutturare un sistema di alert e un flusso informativo verso il vertice aziendale, con la finalità che il medesimo possano ritenersi consapevole della situazione economica della società e quindi nella possibilità di intercettare indizi di uno squilibrio economico – finanziario - patrimoniale.

3.3 PRIVACY E GDPR

[GRI 2-16; 418-1]

Publiacqua è dotato di un sistema per la gestione del rischio connesso alla Cyber security.

Anche nel corso del 2024 non si è arrestato il peggioramento dello scenario riferito alle minacce in ambito Cyber Security e Data Protection, che vedono le società strategiche nazionali e le infrastrutture critiche come uno dei bersagli preferiti dalle organizzazioni criminali. I conflitti internazionali in corso hanno inoltre rappresentato una ulteriore aggravante rispetto al livello di rischio derivante da attacchi cyber alle infrastrutture critiche nazionali. Oltre a questo, è stata evidente una proliferazione delle nuove soluzioni di Intelligenza Artificiale Generativa, che accelerando ulteriormente l'utilizzo di enormi quantità di dati per l'addestramento degli algoritmi, da cui possono derivare ulteriori perdite di controllo dei dati personali e diffusione di dati riservati

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

- evoluzione del framework di gestione integrato (Framework Multi Compliance), in linea con i principali standard di settore (ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 e ISO/IEC 22301) e con particolare attenzione al principio di Privacy-by-Design, in grado di supportare proattivamente l'organizzazione garantendo elevati livelli di qualità dei servizi e assicurando la conformità alle norme;
- realizzazione di un progetto finalizzato all'introduzione di una soluzione di assistenza ai clienti basata su ChatBot e interazioni con i totem presenti negli uffici al pubblico capace di utilizzare modalità di interazione basate su algoritmi di AI;
- prosecuzione di specifiche iniziative formative in ambito Cyber e Data Protection, attraverso un idoneo mix di strumenti digitali (p.e. piattaforme di e-learning e campagne di phishing), destinate ad addetti amministrativi e operativi;
- esecuzione di un assesment completo sulle misure di protezione e sicurezza delle identità digitali e degli strumenti di gestione degli accessi delle utenze privilegiate;
- effettuazione di una ulteriore serie di cicli di verifica di conformità tecnico-organizzativa: a) privacy assessment sui trattamenti di whistleblowing; b) tempistiche di conservazione (data retention) dei trattamenti dati personali della Società; c) analisi degli asset relativi ai servizi target in cloud.

Nel corso del 2024 non risultano segnalati Data Breach al DPO, ovvero non si è ricevuta notizia di alcuna violazione di dati personali suscettibile di comunicazione, ai sensi dell'art. 34 GDPR, confermando altresì l'assenza di denunce da parte degli interessati.

3.4 GESTIONE DEL CONTENZIOSO

La gestione dei contenziosi civili, in tutti i casi in cui Publiacqua è parte attiva o passiva in un procedimento giudiziale, è gestita internamente dall'Ufficio Legale della Società. Fanno eccezione le eventuali "cause" riferite ai rapporti di lavoro tra Publiacqua e i suoi dipendenti (gestite direttamente dalla funzione HR di concerto con l'Amministratore Delegato) e le cause aventi ad oggetto materie specialistiche ovvero i contenziosi pendenti innanzi alla Corte di Cassazione.

Come nel 2023, anche nel 2024 si conferma la tendenza che vede ridursi e contrarsi il numero complessivo di contenziosi pendenti e sanzioni ambientali. Durante l'anno Publiacqua non è stata coinvolta in alcun procedimento penale per responsabilità diretta ex D.lgs. 231/01.

Contenziosi⁸

	2022	2023	2024
cause civili e amministrative aperte al 31.12 (totali)	297	207	183
accertamenti tecnici preventivi	6	4	15
ambientali	13	4	6
azioni di risarcimento danni	27	10	16
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	30	20	10
altro	14	17	7
<i>totali</i>	76	38	54

Sanzioni ambientali amministrative

	2022	2023	2024
Verbali di contestazione ricevuti nell'anno	13	6	4
Sanzioni ambientali comminate nell'anno	15	6	4
Sanzioni ambientali comminate nell'anno	58.500 €	30.000 €	22.000 €
Sanzioni ambientali pagate nell'anno	10	10	8
Sanzioni ambientali pagate nell'anno	22.991 €	41.790 €	25.800 €

4 IMPATTI ECONOMICO FINANZIARI E CREAZIONE DI VALORE

[GRI 3-3; 2-6; 201-4]

La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione di valore e alla sua distribuzione alle diverse categorie di stakeholder. In tale contesto - si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori.

In riferimento a questi ultimi, Publiacqua adotta una politica di selezione volta a privilegiare - laddove possibile - e nel rispetto della normativa, dei regolamenti interni e del Codice Etico - i fornitori locali. L'Area Finanza e Controllo è responsabile delle attività volte all'analisi, all'elaborazione e alla rendicontazione di dati ed informazioni economico finanziarie.

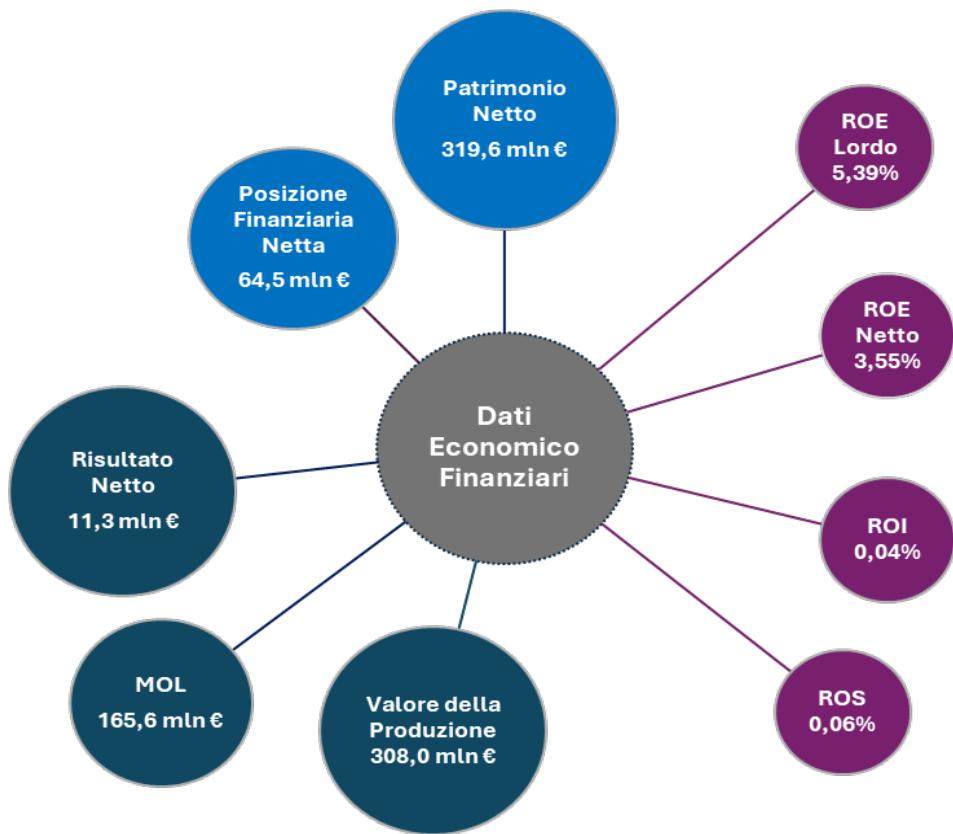
I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposti annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

4.1 PERFORMANCE ECONOMICHE

Nel complesso, rispetto all'esercizio precedente, il prodotto di esercizio rileva una riduzione di circa lo 0,5%, con un decremento dell'utile netto di esercizio del 55%. Il margine operativo lordo, indicativo della redditività della gestione caratteristica, evidenzia una riduzione rispetto all'esercizio precedente del 7%. Il risultato, in linea con le aspettative, è determinato dalla necessità, in prossimità della scadenza della concessione di affidamento, di allineare il valore netto contabile regolatorio (determinato dall'Autorità Idrica Toscana sulla base della

⁸ Riferimento anno solare dal 01.01 al 31.12

metodologia stabilita da ARERA) e il valore contabile dei cespiti. Le riduzioni dell'utile netto e del margine operativo lordo non sono quindi indici di una minore capacità della società di creare valore.



Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2022	2023	2024
Ricavi da SII	240,1	255,3	242,6
Ricavi Totali (Valore della produzione)	281,8	309,4	308,0
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	166,0	178,1	165,6
Risultato Operativo Netto (EBIT)	34,6	41,8	23,0
Risultato Netto (Utile)	24,9	25,5	11,3

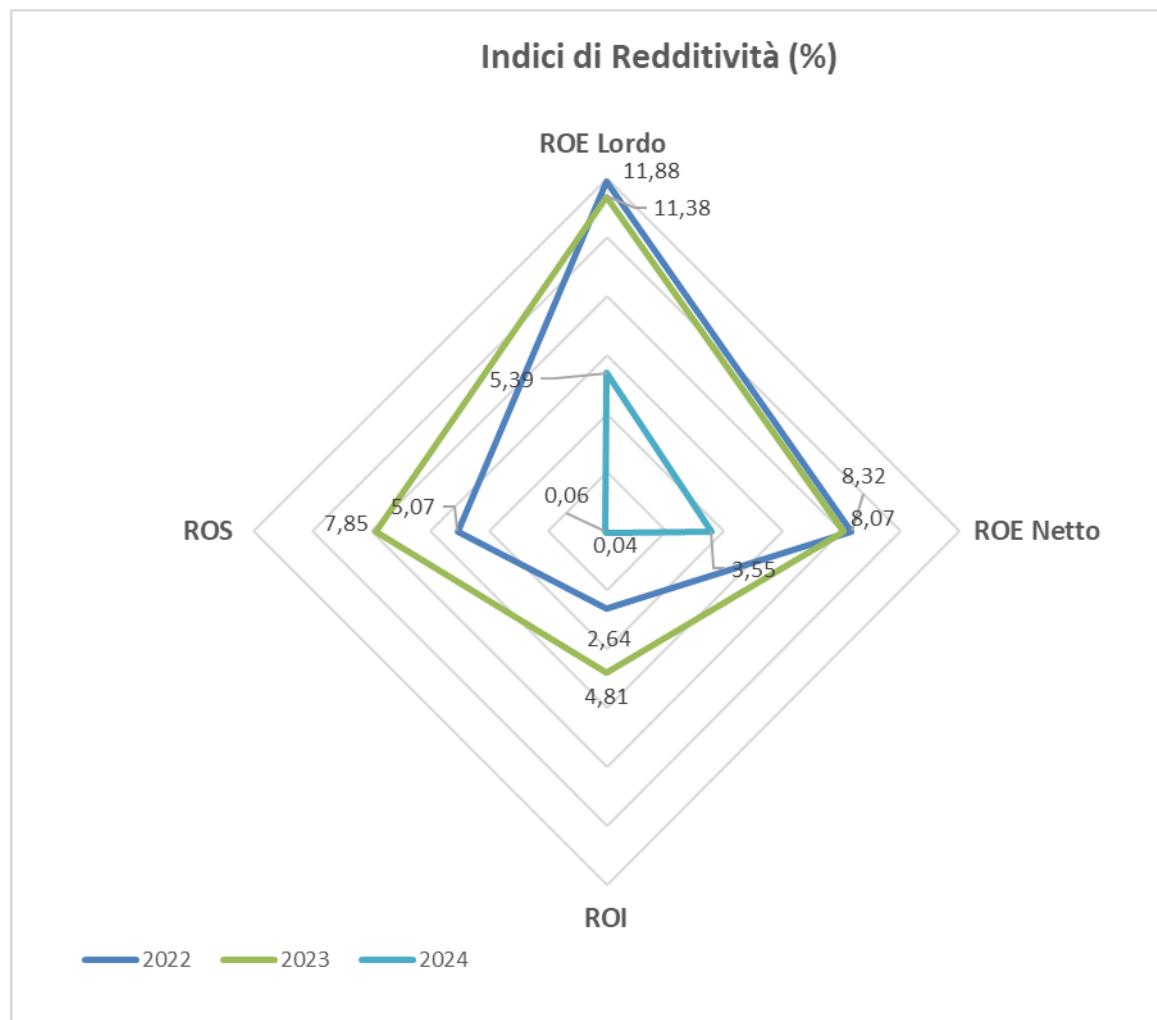
Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

	2022	2023	2024
Patrimonio Netto	298,7	316,3	319,6
Capitale Investito Netto	450,4	403,6	394,8
Posizione Finanziaria Netta	145,1	105,3	64,5

Gli indici di redditività, con un significativo incremento rispetto all'anno precedente riconfermano la solidità economico-finanziaria dell'azienda.

Indici di Redditività (%)

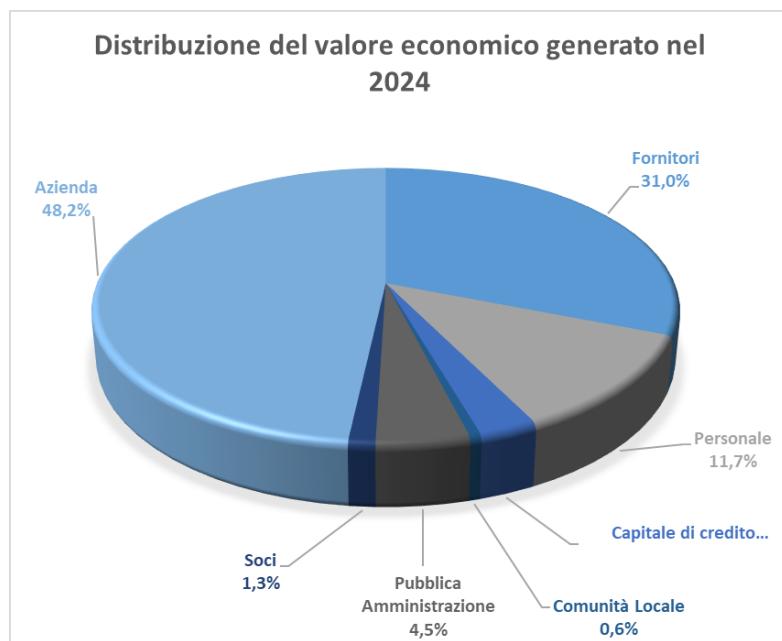
		2022	2023	2024
ROE Lordo	<i>Risultato Lordo Ante Imposte/Patrimonio Netto</i>	11,88	11,38	5,39
ROE Netto	<i>Risultato Netto/Patrimonio Netto</i>	8,32	8,07	3,55
ROI	<i>Risultato Operativo/(Capitale Investito-Passività)</i>	2,64	4,81	0,04
ROS	<i>Risultato Operativo/Ricavi Vendita</i>	5,07	7,85	0,06



4.2 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

[GRI 201-1]

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



Tale valore viene così redistribuito:

- Remunerazione dei Fornitori: quota costituita dai costi relativi all'acquisto di beni, lavori e servizi.
- Remunerazione del Personale: quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale.
- Remunerazione del Capitale di Credito: quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori.
- Remunerazione della Pubblica Amministrazione: quota complessivamente distribuita alla P.A. secondo due classificazioni: 1) imposte dirette ed indirette dovute nel rispetto delle disposizioni normative vigenti; 2) canoni di concessione del S.I.I., canoni di attingimento e attraversamento, contributi consorziali e a comunità montane, contributi alle autorità regionali e nazionali.
- Remunerazione della Comunità Locale: quota che la società ha stanziato per le sponsorizzazioni alle comunità locali, le erogazioni liberali art bonus, le attività di didattica e di comunicazione realizzate sul territorio.

- Remunerazione dei Soci: quota del saldo di esercizio distribuita ai soci.
- Valore trattenuto in azienda: utile non distribuito ai Soci e ammortamenti.

Nel 2024 il Valore Generato da Publiacqua, un indicatore derivabile dal Conto Economico del Bilancio di Esercizio opportunamente riclassificato, ammonta complessivamente a oltre 310 milioni di euro⁹:

	2022	2023	2024
Valore della produzione	281.793.864 €	309.437.100 €	307.989.711 €
Ricavi da attività finanziarie	2.137.196 €	1.109.763 €	1.287.174 €
Altri ricavi	706.396 €	1.248.207 €	1.649.719 €
Valore Caratteristico Lordo	284.637.457 €	311.795.070 €	310.926.604 €
Valore economico distribuito ai Fornitori	71.037.957 €	86.835.790 €	96.312.493 €
Valore economico distribuito al Personale	34.709.655 €	35.430.278 €	36.278.309 €
Valore economico distribuito al Capitale di Credito	1.990.638 €	8.267.068 €	8.771.314 €
Valore economico distribuito alla Comunità Locale	1.268.561 €	1.682.800 €	1.718.660 €
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	19.390.638 €	17.638.325 €	13.874.364 €
<i>di cui imposte dirette</i>	10.635.428 €	10.462.997 €	5.879.775 €
<i>di cui imposte indirette</i>	1.977.424 €	899.806 €	1.155.676 €
<i>di cui concessioni, canoni e contributi</i>	6.777.786 €	6.275.522 €	6.838.913 €
Valore economico distribuito ai Soci	8.000.000 €	8.000.000 €	4.000.000 €
Valore economico trattenuto in Azienda	148.240.009 €	153.940.809 €	149.971.464 €
<i>di cui utile non distribuito ai Soci</i>	16.861.603 €	17.536.412 €	7.336.219 €
<i>di cui ammortamenti/svalutazioni/accantonamenti</i>	131.378.407 €	136.404.396 €	142.635.245 €

4.3 INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

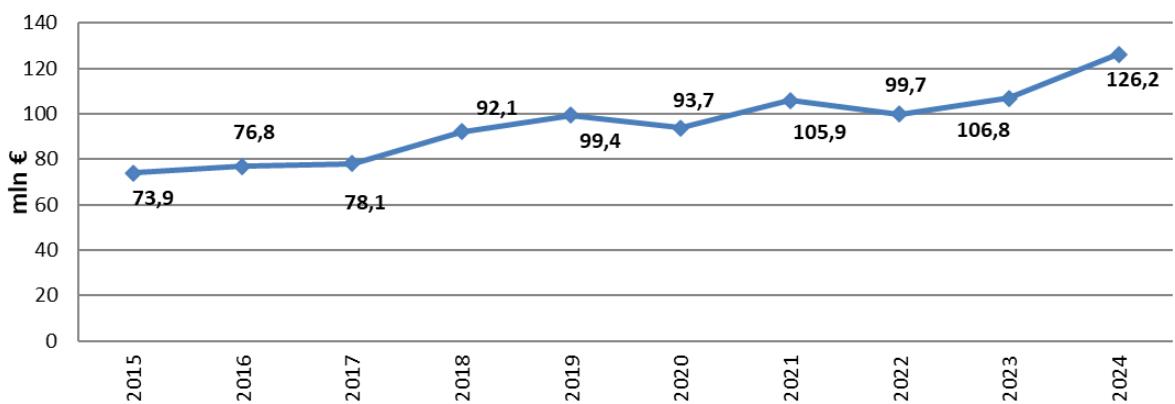
[GRI 203-1]

Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l’Autorità Idrica Toscana definisce, su proposta del gestore, il Piano degli Interventi (ovvero un Piano di Investimenti nel lungo periodo), al quale il gestore deve attenersi. Il piano, oltre a fissare le soglie annuali di investimento, identifica le principali aree di intervento al fine di ottimizzare e migliorare i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione offerti all’utenza. Nel triennio 2022-2024 Publiacqua ha investito oltre 332 milioni di euro, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell’ambiente e delle risorse.

Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2024, Publiacqua ha realizzato oltre 1.711 milioni di euro di investimento (di cui quasi un miliardo nell’ultimo decennio).

⁹ La voce “valore trattenuto in azienda” ricomprende anche la quota “ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti”, che nell’esercizio 2024 è risultata pari ad oltre 142,6 milioni di euro.

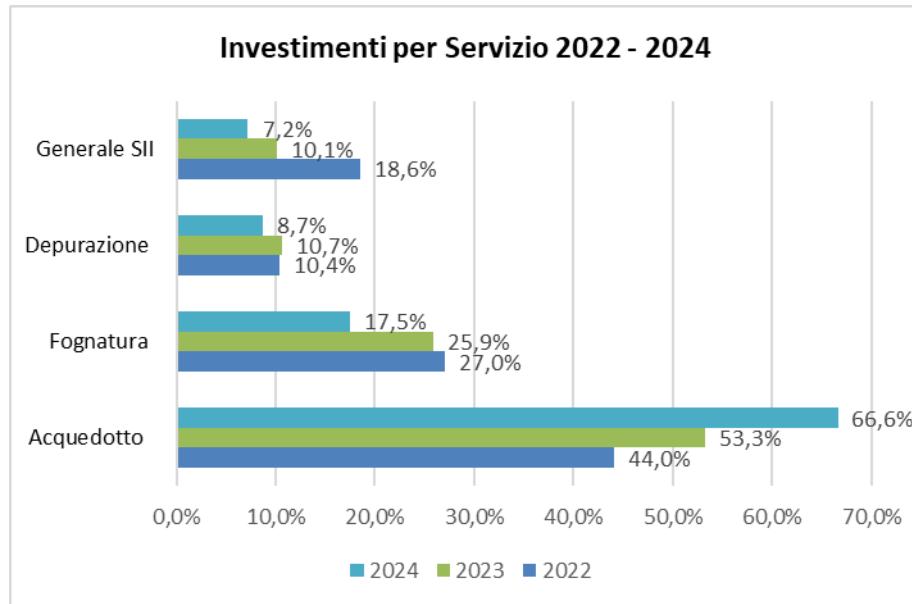
Investimenti 2015-2024



Investimenti Totali per Servizio (€ mln) 2022-2024

	2022		2023		2024	
Acquedotto	43,9	44,0%	56,9	53,3%	84,1	66,6%
Fognatura	26,9	27,0%	27,7	25,9%	22,1	17,5%
Depurazione	10,4	10,4%	11,4	10,7%	10,9	8,7%
Generale SII	18,5	18,6%	10,8	10,1%	9,1	7,2%
Totale	99,7		106,8		126,2	

Investimenti per Servizio 2022 - 2024

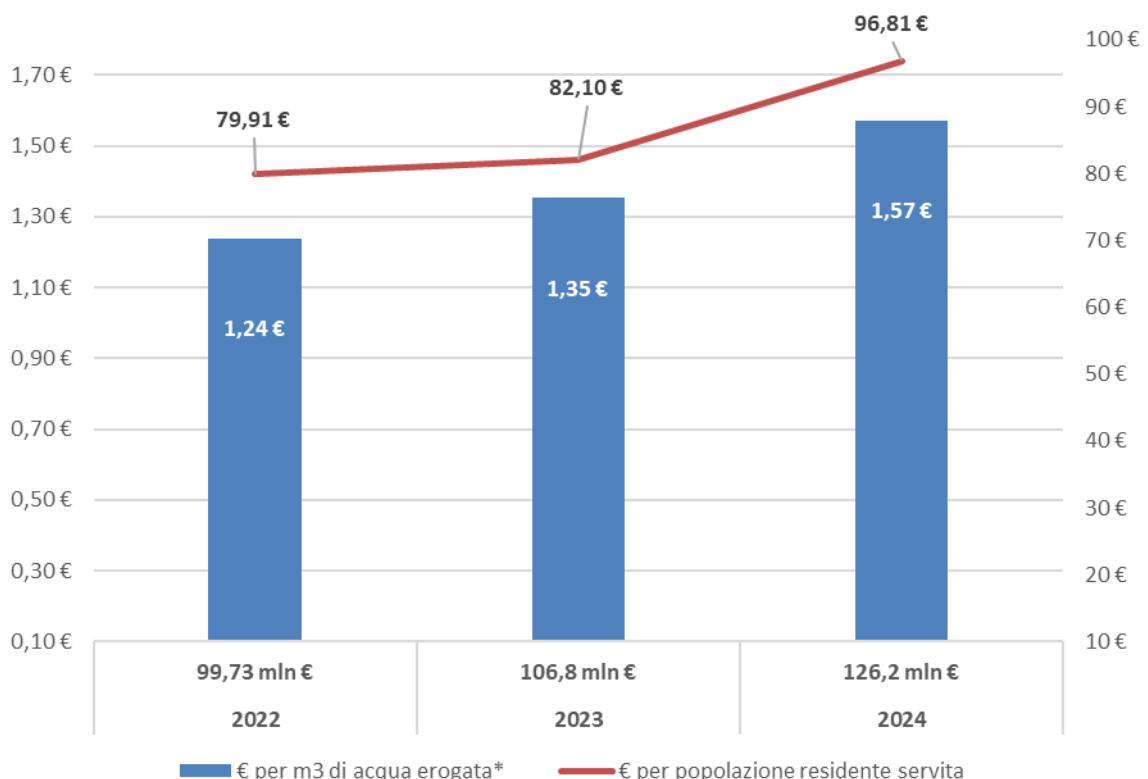


Indici investimento

	2022	2023	2024
Investimenti	99,73 mln €	106,8 mln €	126,2 mln €
€ per m ³ di acqua erogata*	1,24 €	1,35 €	1,57 €
€ per popolazione residente servita	79,91 €	82,10 €	96,81 €

* rif. RQTI-ARERA_QT-ACQ [WUtat]

Indici di Investimento 2022-2024



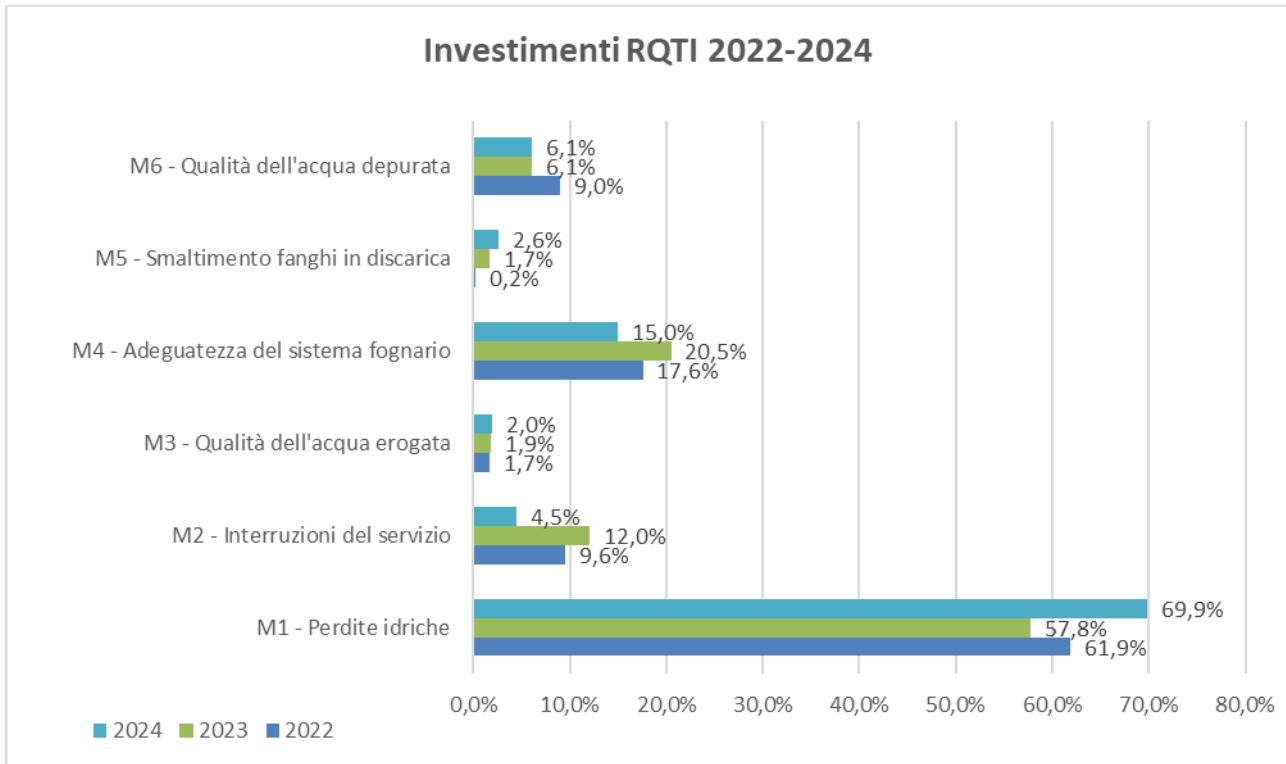
Gli investimenti realizzati nel 2024¹⁰, al lordo dei contributi, ammontano a oltre 126 milioni di euro. L'indicatore di investimento per metro cubo di acqua venduta risulta pari ad 1,57 €/m³, mentre quello per popolazione residente servita a oltre 96 €/abitante (valore medio nazionale 2024 previsto: 72 €/abitante)¹¹. Publiaqua si attesta quindi tra le Società idriche nazionali che più investono per garantire l'ammodernamento del servizio. L'85% degli investimenti realizzati nel 2024 ha avuto come obiettivo il raggiungimento degli standard di Qualità Tecnica (RQTI) fissati da ARERA. In particolare, la maggior parte degli investimenti realizzati ha, quale finalità principale, la riduzione delle perdite idriche.

¹⁰ In appendice n. 3 sono riportati gli interventi più significativi del 2024.

¹¹ Fonte: Blue Book 2025 Utilitalia.

Investimenti RQTI (€ mln)

	2022	2023	2024
M1 - Perdite idriche	35,6	43,7	75,1
M2 - Interruzioni del servizio	5,5	9,1	4,8
M3 - Qualità dell'acqua erogata	1,0	1,4	2,1
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	10,1	15,5	16,1
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	0,1	1,3	2,8
M6 - Qualità dell'acqua depurata	5,2	4,6	6,6
Totale Investimenti RQTI	57,5	75,6	107,4



4.4 LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 204-1; 414-1]

Il contributo e la collaborazione dei fornitori è fondamentale per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. Uno degli obiettivi della società è la diffusione della cultura dell'etica e della responsabilità in tutta la propria catena di valore. Ai fornitori è infatti richiesta l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico aziendale e dal MOG 231/2001. L'azienda inoltre condivide con i propri fornitori la propria politica sia in materia ambientale (così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 14001) che in materia di tutela della legalità ed anticorruzione (così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 37001).

L'iter di approvvigionamento è fondato su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza,

inclusione e diversità e regolarità contributiva. Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori, il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli Appalti 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.

4.4.1 Procedure acquisti e appalti

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

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

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

4.4.2 Il sistema di qualifica dei fornitori

Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori (istituito ai sensi dell’art. 128 del codice degli Appalti) disciplina: (i) le modalità di iscrizione allo stesso; (ii) le categorie merceologiche a cui gli operatori economici possono richiedere di essere iscritti; (ii) i requisiti di ordine generale, professionale, tecnico, economico, finanziari da possedere. Sono rese pubbliche le finalità del sistema di qualificazione e le modalità per conoscere le norme relative al suo funzionamento¹².

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. 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.

¹² Bando GUUE 2016/S 209-378922/378977/379029.

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

Nel corso del 2024 sono stati qualificati 77 nuovi fornitori (al 31/12/2024 risultano completati positivamente 1.935 processi qualifica, per 1.651 fornitori complessivamente qualificati).

Fornitori qualificati con certificazione

	2022	2023	2024
Fornitori qualificati nell'anno	119	136	77
% certificazioni ISO 9001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	81,5%	80,9%	88,3%
% certificazioni ISO 14001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	51,3%	50,7%	51,9%
% certificazioni ISO 45001 (18001) sul totale fornitori qualificati nell'anno	42,9%	46,3%	49,4%
% certificazioni SA 8000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	18,5%	16,9%	29,9%
Beni: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	66,8%	73,9%	91,8%
Lavori: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	114,1%	84,6%	87,5%
Servizi: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	40,3%	21,7%	20,0%

4.4.3 Responsabilità sociale ed ambientale dei fornitori

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

4.4.4 Andamento 2024

Nel 2024 sono state bandite 76 gare, di cui 18 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un valore complessivo di 92,8 milioni di euro. Il valore complessivo degli ordinativi (ordini di acquisto)¹³ effettuati nell'esercizio ha superato i 194 milioni di euro, con un incremento del 6% rispetto all'esercizio precedente e del 18% rispetto al 2022.

¹³ Nelle tabelle del paragrafo 4.4.4 sono classificati e rappresentati tutti gli “ordini di acquisto” approvati e registrati a sistema nell’anno 2024 con i relativi valori economici corrispondenti.

Suddivisione ordinativi per tipologia ed importo

	2022		2023		2024	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Forniture Beni	5.496	17,2	6.076	23,2	6.578	27,5
Lavori	29.388	78,0	28.601	62,9	30.667	66,9
Servizi	4.562	68,0	4.982	96,8	4.801	99,6
Totale	39.446	163,2	39.659	182,9	42.046	194,0

Ripartizione percentuale degli ordinativi fornitori in base all'importo della commessa

	2022	2023	2024
Ordinativi con importo commessa <40k €	98,9%	98,9%	98,9%
Ordinativi con importo commessa 40-400k €	1,0%	1,0%	1,0%
Ordinativi con importo commessa >400k €	0,1%	0,1%	0,1%

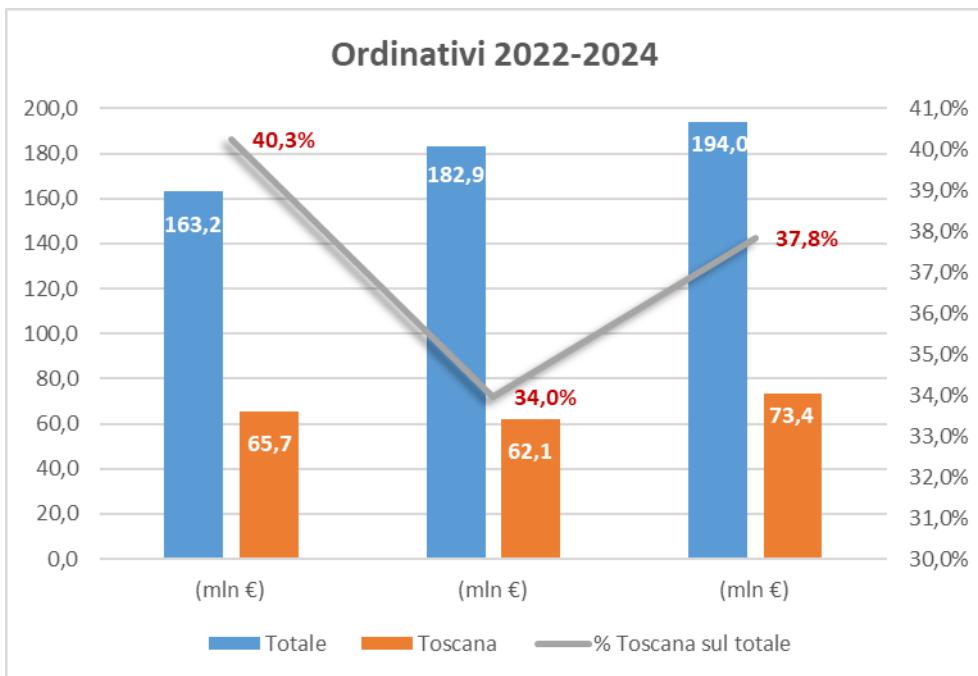
I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano oltre il 61% del totale, pari al 37,8% del valore complessivo degli ordinativi.

Ripartizione geografica ordinativi

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

Fornitori locali/regionali

	2022		2023		2024	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Toscana	16.580	65,7	16.994	62,1	18.407	73,4
<i>% Toscana sul totale</i>	<i>42,0%</i>	<i>40,3%</i>	<i>42,9%</i>	<i>34,0%</i>	<i>45,6%</i>	<i>37,8%</i>
Forniture Beni Toscana	3.884	7,2	3.872	8,7	5.184	8,3
<i>% Toscana sul totale</i>	<i>70,7%</i>	<i>41,9%</i>	<i>63,7%</i>	<i>37,5%</i>	<i>91,4%</i>	<i>30,3%</i>
Lavori Toscana	9.437	26,7	9.649	24,2	9.796	32,0
<i>% Toscana sul totale</i>	<i>32,1%</i>	<i>34,2%</i>	<i>33,7%</i>	<i>38,5%</i>	<i>32,8%</i>	<i>47,9%</i>
Servizi Toscana	3.259	31,8	3.473	29,2	3.427	33,0
<i>% Toscana sul totale</i>	<i>71,4%</i>	<i>46,8%</i>	<i>69,7%</i>	<i>30,2%</i>	<i>71,4%</i>	<i>33,1%</i>



I pagamenti complessivamente effettuati nel corso del 2024 (relativi quindi ad ordini di acquisto effettuati anche in esercizi precedenti) a favore dei fornitori hanno superato i 211 milioni di euro, di cui oltre il 47% a beneficio di aziende regionali. Nel 2024 il volume dei pagamenti erogati nelle quattro province (Firenze, Pistoia, Prato e Arezzo) in cui Publiacqua gestisce il servizio è ammontato a 89,5 milioni di euro, pari al 90,2% dei pagamenti a favore di imprese regionali. Publiacqua si dimostra quindi un'azienda fortemente radicata nel territorio, con una elevata capacità di attivare risorse per l'occupazione e lo sviluppo locale.

5. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E TUTELA DELLA RISORSA

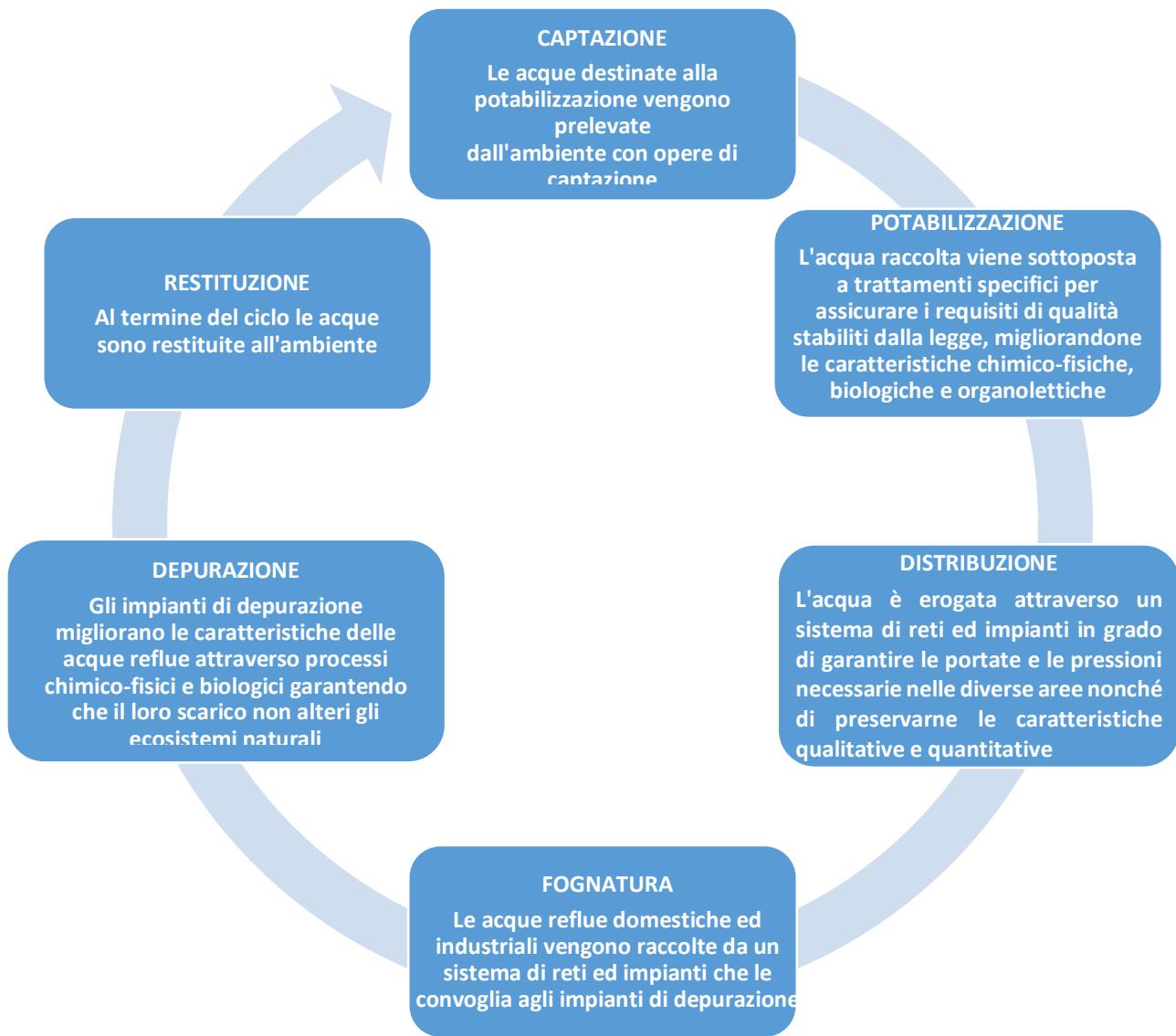
[GRI 3-3; 2-4; 2-6; 2-27; 2-29]

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

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

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

Le principali fasi che costituiscono il ciclo idrico integrato sono:



5.1 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

[GRI 303-1]

La fase di captazione consiste nel prelievo delle acque dall'ambiente naturale destinate al successivo processo di potabilizzazione. La risorsa idrica destinata a soddisfare i fabbisogni del territorio servito proviene per oltre il 60% da acque superficiali (fiumi e laghi) e in misura minore da acque sotterranee (sorgenti e pozzi). La corretta gestione delle risorse idriche captate è una priorità fondamentale per Publiacqua, che ne tutela la disponibilità dei bacini limitando i prelievi entro i limiti di sostenibilità e rispetta il "deflusso minimo vitale" delle acque superficiali. In particolare, Publiacqua opera in accordo con le autorità di settore per regolamentare gli sversamenti dall'invaso di Bilancino, al fine di garantire il minimo vitale nel fiume Arno e al contempo la continuità del servizio idrico integrato. Pur restando il fiume Arno

la fonte primaria di approvvigionamento, negli ultimi esercizi sono stati effettuati investimenti significativi per incrementare il prelievo dalla falda pratese, per garantire ridondanza al sistema e preservare la risorsa invasata nel lago di Bilancino.

Fonti approvvigionamento (nº)

	2022	2023	2024
Fonti di approvvigionamento	1.503	1.495	1.490
<i>di cui opere di presa pozzi (n.)</i>	579	583	581
<i>di cui opere di presa sorgenti (n.)</i>	839	827	825
<i>di cui opere di presa fiumi (n.)</i>	61	61	60
<i>di cui opere di presa laghi (n.)</i>	24	24	24

Potabilizzazione

Attraverso una serie di trattamenti di potabilizzazione e disinfezione sono corrette le caratteristiche delle acque prelevate in ambiente per renderle potabili e idonee al consumo umano¹⁴. Le filiere di trattamento possono variare da semplici processi fisici di filtrazione su materiali inerti o su carbone attivo, a processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti nei casi di captazione da fonti superficiali, con qualità inferiori rispetto a sorgenti o falde. Per l'acqua prelevata da fonti superficiali, un'altra variabile sui processi di trattamento è riconducibile alla stagionalità, in quanto durante i periodi piovosi l'acqua può contenere più solidi e inquinanti, mentre durante quelli secchi possono essere connotati da fenomeni di eutrofizzazione. Con la disinfezione viene infine neutralizzata la carica batterica presente in acqua e garantita la protezione dell'acqua durante la fase di distribuzione. La sua efficacia è garantita da una minima quantità di disinettante che permane nell'acqua, il cosiddetto "cloro-residuo" rilevabile al rubinetto. Al 31.12.2024 Publiacqua gestisce 94 impianti, con una portata media trattata di circa 50 litri al secondo ed una produzione media di quasi 140 milioni di metri cubi di acqua immessa in rete, nonché 930 opere di accumulo.

Impianti Acquedotto

	2022	2023	2024
Impianti potabilizzazione/disinfezione/trattamento	93	94	94
Accumuli/Serbatoi	926	931	930
Sollevamenti (centrali di spinta, booster, pompaggi)	428	434	439
Nodi clorazione	30	29	30

Adduzione e distribuzione

Durante questa fase, le acque potabilizzate vengono trasportate e distribuite alle utenze finali attraverso un articolato e ramificato sistema di reti di adduzione e distribuzione. Le condotte

¹⁴ I parametri organolettici, fisici, chimici, microbiologici che determinano la potabilità dell'acqua sono indicati nel Dlgs 18/2023 "Qualità delle acque destinate al consumo umano".

di adduzione caratterizzano il trasferimento della risorsa idrica dai punti di prelievo ai serbatoi prima dell'immissione nella rete di distribuzione, che sono l'insieme di condotte e infrastrutture funzionali alla consegna dell'acqua alle utenze. Tubazioni di adduzione e distribuzione idrica sono collegate tra loro in modo da ripartire le portate e le pressioni dell'acqua in funzione della richiesta idrica e della disponibilità della risorsa. L'importanza del trasporto idrico è cresciuta nell'ambito di una strategia infrastrutturale più ampia, considerando la sostenibilità delle risorse e la riduzione delle dispersioni. Nel 2024, sono stati sostituiti oltre 77 chilometri di rete di acquedotto e realizzati 3,1 chilometri di estensione rete. Nonostante le temperature elevate e la siccità prolungata, gli investimenti e l'ottimizzazione delle reti hanno assicurato la continuità del servizio senza il verificarsi di situazioni critiche.

Rete acquedottistica (km)

	2022	2023	2024
Acquedotto: Rete Totale	6.910	6.913	6.939
<i>di cui rete di adduzione totale</i>	1.296	1.129	1.131
<i>di cui rete di distribuzione totale</i>	5.614	5.784	5.807
Acquedotto: rete area MU-VA	2.254	2.254	2.260
Acquedotto: rete area PO-PT	2.703	2.703	2.706
Acquedotto: rete area FI-CH	1.953	1.956	1.972
Acquedotto: Allacciamenti	2.289	2.250	2.253
Acquedotto: rete georeferenziata	6.910	6.913	6.939
Acquedotto: rete distrettualizzata	4.520	4.799	4.913
Acquedotto: rete di nuova installazione (ampliamento)	8,3	2,5	3,1
Acquedotto: rete sostituita e/o bonificata	35,9	34,1	77,3

Dighe e invasi

Nell'ambito della gestione del ciclo idrico integrato riveste un'importanza strategica l'attività di gestione e manutenzione delle dighe e degli invasi. Queste strutture, che possono essere sia di origine artificiale che naturale, sono progettate per consentire l'accumulo, la regolazione e la conservazione delle risorse idriche in determinati bacini, rappresentando un elemento essenziale per assicurare la disponibilità di acqua in modo continuo e controllato. La loro funzione risulta particolarmente cruciale in contesti caratterizzati da elevata variabilità climatica, nei quali possono verificarsi periodi prolungati di siccità o fasi di intensa richiesta idrica, come avviene durante i mesi estivi o in concomitanza con picchi di consumo legati ad attività agricole, industriali o civili. Una gestione efficace e una manutenzione costante delle dighe e degli invasi sono quindi indispensabili non solo per garantire un approvvigionamento idrico sicuro e stabile, ma anche per prevenire situazioni di emergenza, assicurare la resilienza del sistema idrico ai cambiamenti climatici e tutelare l'equilibrio ambientale dei territori coinvolti. Inoltre, queste opere svolgono spesso anche altre funzioni complementari, come la produzione di energia idroelettrica, la laminazione delle piene e la regolazione dei deflussi fluviali, contribuendo così alla gestione sostenibile del territorio nel suo complesso.

Al 31/12/2024 Publiacqua gestisce 12 invasi, con un volume potenziale invasato di oltre 70 milioni di metri cubi.

Invaso	Comune	Provincia	Volume invaso (mc)
Gello	Pistoia	Pistoia	80.000
Falchereto	Quarrata	Pistoia	180.000
Due Forre	Quarrata	Pistoia	87.500
Montachello	Montemurlo	Prato	85.000
Bilancino	Barberino di Mugello	Firenze	69.000.000
Migneto	Barberino di Mugello	Firenze	160.000
Calvanella	Fiesole	Firenze	322.811
Cortifedi	Barberino Tavarnelle	Firenze	71.000
Migliorini	Barberino Tavarnelle	Firenze	55.000
Finestrelle	Castelfranco Piandiscò	Arezzo	15.000
Scaglie	Cavriglia	Arezzo	22.000
Camenata	Cavriglia	Arezzo	38.735

5.2 TUTELA DELLA RISORSA DISTRIBUITA

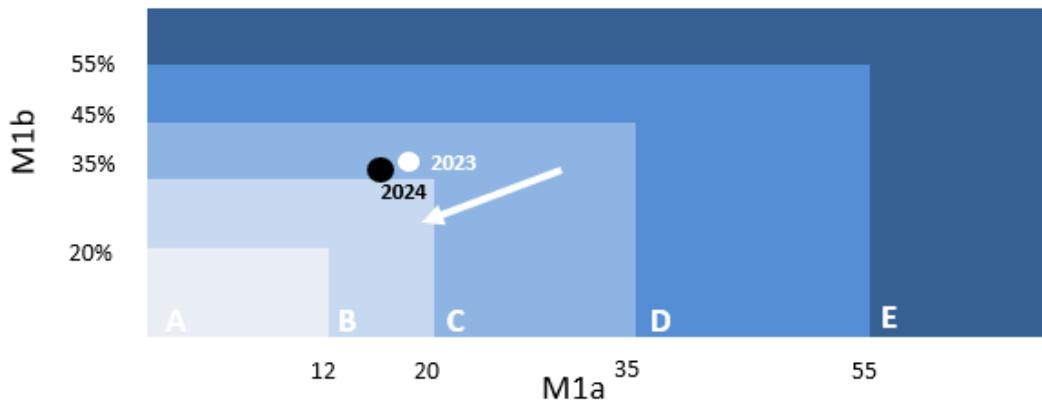
[GRI 201-2; 203-1; 303-1; 303-3; 303-5]

5.2.1 Bilancio idrico

Il bilancio idrico per l'anno 2024 è stato redatto in adempimento a quanto previsto dalle delibere ARERA inserite nei cd. standard di Qualità Tecnica (RQTI). ARERA utilizza l'indicatore M1 per misurare le perdite idriche, a sua volta classificato in M1a (perdite idriche giornaliere per chilometro di rete) e M1b (perdite idriche in percentuale rispetto al volume totale in ingresso).

Sulla base di valori assunti dagli indicatori, la delibera ARERA raggruppa i gestori in classi di efficienza: come evidenziato nella tabella sottostante Publiacqua è classificata in classe C.

		M1a - perdite idriche lineari (mc/km/gg)				
		M1a <12	12≤ M1a <20	20≤ M1a <35	35≤ M1a <55	M1a ≥55
Perdite idriche percentuali	M1b <25%	A	B	C	D	E
	25%≤ M1b <35%					
	35%≤ M1b <45%					
	45%≤ M1b <55%					
	M1b ≥55%					



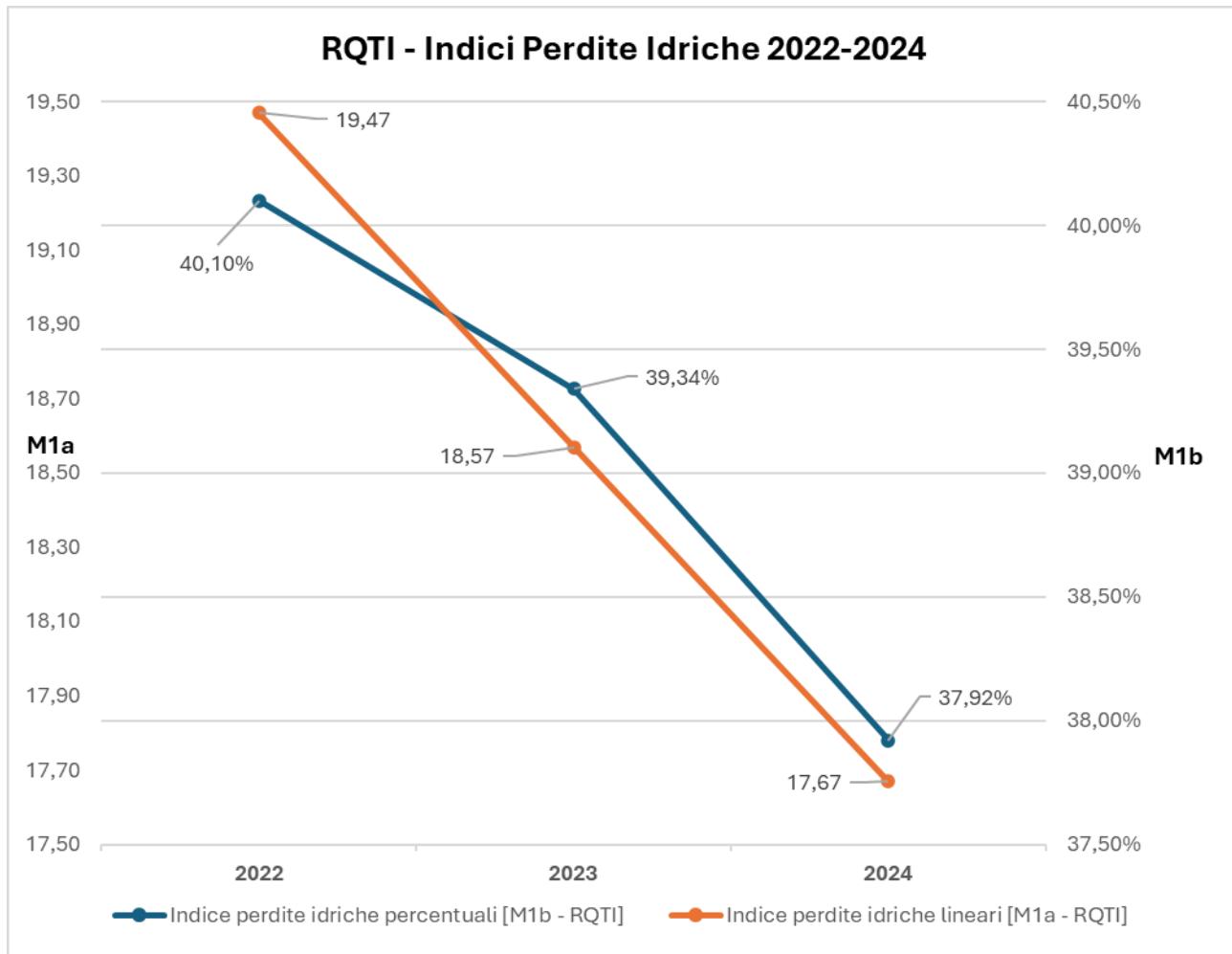
Nel quinquennio 2020-2024, si è registrato un miglioramento significativo dell'indicatore M1, con una riduzione del 18,6% per l'indicatore M1a e dell'11,2% per l'indicatore M1b, equivalenti ad una riduzione delle perdite idriche annue di circa 10,5 milioni di metri cubi.

Nel 2024 Publiacqua ha erogato oltre 80 milioni di metri cubi di acqua all'utenza SII. Di seguito sono riportati i valori del bilancio idrico per il triennio 2022-2024:

Bilancio Idrico

	2022		2023		2024	
	mc	%	mc	%	mc	%
Volume totale prelevato in ambiente	143.689.304		140.374.761		139.004.562	
da Acque superficiali montane	450.344	0,3%	509.569	0,4%	519.878	0,4%
da Acque superficiali di pianura	93.002.953	64,7%	87.762.128	61,1%	86.904.873	60,5%
da Sorgenti/Fonti	9.087.776	6,3%	10.769.833	7,5%	10.683.147	7,4%
da Pozzi	41.148.231	28,6%	41.333.232	28,8%	40.896.664	28,5%
Volume in ingresso da altri sistemi acquedottisici	693.348		683.604		764.537	
Volume totale in ingresso nel sistema di acquedotto [S Win - RQTI]	144.382.652		141.058.365		139.769.099	
Volume in uscita nel sistema di acquedotto [Wout - RQTI]	86.488.078		85.568.928		86.772.315	
di cui erogato SII	80.137.152		78.944.620		80.255.005	
di cui esportato ad altri sistemi acquedottistici	4.826		7.548		10.325	
di cui perdite di processo o trattamento	6.346.100		6.616.761		6.506.986	
Volume perso complessivamente [WLtot - RQTI]	57.894.574		55.489.437		52.996.784	
Indice perdite idriche lineari [M1a - RQTI]	19,47		18,57		17,67	
Indice perdite idriche percentuali [M1b - RQTI]	40,10%		39,34%		37,92%	

L'andamento di tali indicatori (esplicitato anche nei due grafici successivi), nell'ultimo triennio, evidenzia una riduzione significativa delle perdite, frutto dell'impegno di Publiacqua nell'attenzione all'utilizzo ed alla salvaguardia della risorsa. Nel corso degli anni Publiacqua ha progressivamente migliorato la qualità e copertura delle misure finalizzate al bilancio idrico, mediante l'installazione di nuovi misuratori e l'aggiornamento dei sistemi di telecontrollo per garantire continuità nel monitoraggio dei dati e nella rilevazione di eventuali anomalie. La maggior parte degli impianti di Publiacqua sono dotati di misuratore di portata. Negli ultimi tre esercizi il volume di investimento complessivo per la riduzione delle perdite è risultato di quasi 155 milioni di euro.



5.2.2 Efficientamento dei sistemi idrici e riduzione delle perdite

Il progressivo incedere dei fenomeni siccitosi e di periodi di carenza idrica richiede un utilizzo più sostenibile della risorsa, imponendo ai gestori significativi investimenti per l'efficientamento dei processi e per la riduzione delle perdite. Publiaqua ha sempre investito nella digitalizzazione di tutti i processi aziendali sviluppando conseguentemente azioni di monitoraggio e ricerca perdite occulte. Tale attività è stata potenziata grazie ad un investimento complessivo di 91,3 milioni, finanziato per 50 milioni di euro a valere sulla misura PNRR M2C4-I4.2 per interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua.

Il progetto prevede lo sviluppo di un innovativo sistema integrato e digitale capace di gestire tutti gli aspetti e le modalità di contenimento delle perdite idriche, attraverso il monitoraggio delle performance in tempo reale (incluso il Bilancio Idrico in tutti i distretti idrici) al fine di incrementare il livello di conoscenza delle infrastrutture (creazione di un sistema Digital Twin) e migliorare i criteri per la definizione delle priorità di intervento per la minimizzazione della dispersione della risorsa. Il processo si basa sulla digitalizzazione e l'applicazione delle “best

“practices” internazionali e conformi agli indirizzi adottati dall’Unione Europea, in coerenza con i principi e gli obiettivi della strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile e il Piano nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici. Con il progetto PNRR Publiacqua sta implementando un approccio proattivo per la riduzione delle perdite attraverso un programma permanente di monitoraggio e controllo articolato su cinque linee principali di intervento: distrettualizzazione, modellazione, monitoraggio, piano ricerca perdite e smart metering. Il progetto, che sarà completato entro il 31.12.2025, consentirà di ridurre significativamente la quantità di risorsa idrica persa nei sistemi gestiti.

Distrettualizzazione della rete di distribuzione

La distrettualizzazione è stata adottata principalmente per monitorare, gestire e quantificare le perdite di rete. Il programma degli interventi di distrettualizzazione prevede l'estensione sulla quasi totalità dei km di rete di distribuzione. Alla fine del 2024 la copertura è di 4.464 km di rete (pari al 77% della rete di distribuzione totale gestita), interamente telecontrollata.

Distretti idraulici

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

Monitoraggio e telecontrollo

Il telecontrollo permette un monitoraggio continuo in tempo reale, consentendo interventi rapidi in caso di guasti. Publiacqua ha sempre investito nell’implementazione e sviluppo del proprio sistema di telecontrollo al fine di migliorare le performance di individuazione e gestione dei guasti sulle infrastrutture gestite. In particolare, dopo una prima fase di omogeneizzazione e standardizzazione dei sistemi di telecontrollo, è stata sviluppata una piattaforma unica per la gestione degli allarmi. Con l’evoluzione dei processi informatici e della digitalizzazione dei sistemi sono stati implementati software sempre più evoluti per la diagnostica delle anomalie e per la preventiva valutazione di possibili guasti o disservizi.

Modellazione

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

Ricerca perdite fisiche di rete

Publiacqua ha redatto un proprio "Piano di Ricerca Perdite" in conformità alla normativa, definendo azioni per gestire le perdite reali, inclusa la sostituzione della rete. L’attività di ricerca perdite è divisa in due fasi: la prelocalizzazione identifica le aree critiche, mentre la localizzazione individua esattamente il punto di perdita attraverso l’utilizzo di geofoni e

correlatori acustici. Nel corso del 2024 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 3.175 km di rete. A decorrere dal 2021, il progressivo sviluppo della ricerca perdite ad *obiettivo di recupero* ha permesso di ridurre considerevolmente la ricerca perdite sistematica (che permane in via residuale solo nelle aree in cui non è ancora attivo un distretto monitorato con il suo minimo notturno) e a seguito di guasti alla rete. A partire dall’analisi con metodologia IWA del minimo notturno del distretto, si stima il consumo legittimo, le perdite non eliminabili e per differenza si ricavano le perdite recuperabili, che sono la base per il calcolo dell’obiettivo di recupero, stabilito pari al 70% di questo valore. Questa metodologia viene applicata sia per l’attività svolta da personale interno, sia con gli appalti alle imprese esterne. Il volume recuperabile a chilometro di rete sottesa al distretto è utilizzato anche come indicatore iniziale per confrontare tra loro i vari distretti ed individuare quelli a maggior perdita a cui dare priorità di intervento. Anche negli interventi di riparazione viene stabilita una priorità: ogni perdita individuata viene classificata per la sua urgenza e viene stimata in volume; in base al volume di acqua recuperabile dalla riparazione, vengono prioritizzati gli interventi di manutenzione.

Progetto PNRR distrettualizzazione rete

I 12 Comuni ricadenti nell’ambito di intervento cofinanziato dal PNRR sono stati parzialmente interessati da interventi di distrettualizzazione e monitoraggio nel recente passato; in alcuni casi le dimensioni dei distretti è previsto vengano ulteriormente ottimizzate (interventi di sotto distrettualizzazione), con l’obiettivo di raggiungere distretti con un’estensione più efficace al fine del controllo della pressione e all’attività di ricerca perdite. Al termine del progetto saranno distrettualizzati oltre 2.652 km di rete per un totale di 180 nuovi distretti idrici. In alcuni distretti di progetto, oltre al monitoraggio, è prevista anche la regolazione della pressione. La regolazione della pressione è una delle azioni principali per il contenimento dei volumi persi e soprattutto per il mantenimento dei risultati ottenuti con gli interventi di recupero della risorsa (riparazione delle perdite e risanamenti tratti di rete); la gestione della pressione in rete tarata sul garantire il livello di servizio agli utenti ha l’ulteriore effetto di minor stress dell’infrastruttura e quindi allunga la vita utile delle condotte stesse, riducendone l’ammaloramento e la frequenza di rotture.

Nei primi 4 anni di progetto PNRR (dal 2021 al 2024) sono stati realizzati 139 distretti per complessivi 1.839 km di rete di distrettualizzata.

COMUNI	DISTRETTI DI PROGETTO (n°)	DISTRETTI DI PROGETTO (km)	DISTRETTI REALIZZATI AL 31.12.2024 (n°)	DISTRETTI REALIZZATI AL 31.12.2024 km)	AVANZAMENTO AL 31.12.2024 %
Agliana	3	72,99	3	72,99	100,0%
Bagno a Ripoli	17	84,62	15	74,26	87,8%
Barberino di Mugello	12	68,63	12	68,63	100,0%
Calenzano	8	100,28	5	70,07	69,9%
Campi Bisenzio	9	124,03	6	73,13	59,0%
Figline-Incisa	7	119,56	6	100,62	84,2%
Firenze	44	833,29	30	538,03	64,6%
Montemurlo	8	94,17	8	94,17	100,0%
Pistoia	29	414,66	27	348,02	83,9%
Prato	35	533,36	14	222	41,6%
Sesto Fiorentino	11	156,7	10	152,57	97,4%
Vaiano	6	48,59	3	24,03	49,5%
TOTALE	189	2.650,88	139	1.838,52	69,4%

Sui 12 comuni oggetto dell'intervento rispetto al 2020 (anno base del "progetto PNRR") si è conseguita nel 2024 una riduzione del 18,5% dei volumi di acqua persi.

Bilancio idrico 12 Comuni progetto PNRR (M2C4-I4.2)

	Wtot (mc)	M1a	M1b
2020	50.540.095	36,34	45,01%
2021	46.656.098	33,41	42,51%
2022	45.262.875	32,36	42,08%
2023	43.324.863	30,71	41,19%
2024	41.198.977	28,98	39,67%

5.2.3 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M0 e M1)

A decorrere dall'anno 2024, con delibera ARERA 637/2023/R, è stato introdotto un ulteriore indicatore di qualità tecnica relativo alla resilienza idrica, finalizzato a valutare gli interventi del gestore diretti a mitigare gli effetti del cambiamento climatico. Nel dettaglio, il macro-indicatore M0 permetterà di analizzare quanto le previsioni di approvvigionamento riusciranno a essere in linea con la domanda idrica prevista per un determinato territorio, includendo nella stima anche gli usi d'acqua diversi da quelli civili e potabili. Nel primo anno di classificazione Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA.

	Indicatore RQI	M0a: \sum consumi SII (incluse perdite di rete)/disponibilità idriche complessive del territorio]			M0a: 0,65 M0b: 0,61 DISP: 216.525.019	SI	2022	2023	2024	Obiettivo ARERA 2024 raggiunto [SI/NO]
							Classe di appartenenza	C	C	C
M0 Resilienza idrica										

Il macro-indicatore M1 è relativo al servizio acquedottistico ed è stato introdotto nella qualità tecnica con l'obiettivo di contenere le perdite idriche e conservare la risorsa ed è definito dalla combinazione di due indicatori: M1a (definito come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete e degli allacci di acquedotto nell'anno considerato) e M1b (definito come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato).

Nel 2024 Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA, collocandosi in classe C. Nel corso degli anni Publiacqua ha investito risorse significative nello sviluppo e nell'efficientamento complessivo del proprio sistema acquedottistico finalizzato alla riduzione delle perdite, realizzando nel quinquennio 2020-2024 complessivi 236,5 milioni di euro di investimenti sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M1.

	Indicatore RQI	Investimenti effettuati (€)	35.559.280	43.682.881	75.095.017	SI	2022	2023	2024	Obiettivo Arera 2024 [SI/NO]
							M1a-Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	M1a: 19,47	M1a: 18,57	M1a: 17,67
							M1b-Perdite idriche percentuali (%)	M1b: 40,10%	M1b: 39,34%	M1b: 37,92%
M1 Perdite idriche		Classe di appartenenza	C	C	C					

5.2.4 Autoconsumo idrico

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

L'acqua consumata per usi civili¹⁵, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata negli uffici e nelle sedi, è pari a zero.

ACQUA – PRELIEVO (mc)	
2024	
Utilizzo per usi industriali	0
<i>di cui da corpi idrici superficiali</i>	0
<i>di cui da acquedotto</i>	0
<i>di cui da pozzi</i>	0
<i>di cui da altre fonti</i>	0
Utilizzo per usi civili	174.447
<i>di cui da corpi idrici superficiali</i>	0
<i>di cui da acquedotto</i>	174.447
<i>di cui da pozzi</i>	0
<i>di cui da altre fonti</i>	0
TOTALE ACQUA PRELEVATA	174.447

ACQUA – SCARICO (mc)	
2024	
Acqua totale scaricata	174.447
<i>di cui in corpo idrico superficiale</i>	0
<i>di cui in fosso</i>	0
<i>di cui in fognatura</i>	174.447
<i>di cui in altre destinazioni</i>	0

5.3 QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA EROGATA

[GRI 3-3; 203-1; 413-2; 416-1; 416-2; 417-1; 417-2]

Nel contesto del ciclo integrato delle acque, la verifica della qualità delle acque potabili e delle acque reflue è cruciale per garantire il rispetto degli obiettivi di tutela ambientale e della salute degli utenti, oltre che delle normative vigenti. I controlli di qualità sono affidati al Laboratorio di analisi interno (oltre che ai competenti organi di controllo quali ASL e ARPAT), che analizza campioni prelevati giornalmente da una vasta rete di punti di prelievo e monitora costantemente la qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico, dalla captazione alla restituzione all'ambiente. Dal 2016, il Laboratorio di Publiacqua è accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, confermando l'impegno della Società nel garantire elevati standard di qualità dell'acqua¹⁶. Il Laboratorio ha continuato a svolgere un ruolo attivo nella formazione collaborando anche con l'Università di Firenze su progetti di ricerca e sviluppo relativi alla qualità dell'acqua e all'impiego dei materiali per i trattamenti. In particolare, l'Ateneo fiorentino ha proseguito la sua collaborazione nell'attività a sostegno dei Piani di Sicurezza dell'Acqua con lo studio di sostanze "non target" (non oggetto di ordinario controllo) nelle acque potabili.

¹⁵ Rif. ARERA RQTI_QT-Acquedotto [Wm, NF].

¹⁶ 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 terzi.

5.3.1 Qualità e controlli delle acque destinate al consumo umano

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

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

Etichetta valori parametri H2O¹⁷

Parametri H2O	Unità di misura	Limiti di legge	Valore 2024
Alcalinità	mg/l HCO ₃	-	215,0
Ammonio	mg/l	0,5	< 0,05
Arsenico	µg/l	10	<1
Calcio	mg/l	-	76
Cloro residuo	mg/l Cl ₂	-	0,19
Cloruro	mg/l	200	40
Conducibilità	µS/cm	2.500	520,00
Durezza totale	°F	15-50	24
Fluoruro	mg/l	1,5	<0,20
Magnesio	mg/l	-	13,00
Manganese	µg/l	50	<4
Nitrato	mg/l	50	7
Nitrito	mg/l	0,1	<0,01
pH	unità pH	6,5-9,5	7,5
Potassio	mg/l	-	3,2
Residuo fisso	mg/l	1.500	337
Sodio	mg/l	200	27
Solfato	mg/l	250	36

Esternamente i controlli della Asl sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell’acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D. Lgs 18/23 e sono effettuati

¹⁷ Dati campionamento in uscita impianto Anconella Firenze nel 2° semestre 2024, in conformità alla delibera ARERA sulla pubblicizzazione dei dati di qualità dell’acqua.

attraverso campionamenti in uscita dagli impianti di potabilizzazione e lungo la rete di distribuzione.

Publiacqua nel corso del 2024 ha svolto analisi di controllo su quasi 370 mila parametri di acqua potabile (+10,5% rispetto al 2023) e su oltre 9.500 campioni provenienti da 1.288 punti di campionamento. Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 33.376 parametri (+4,5% rispetto al 2023). Con riferimento alla grandezza CACQ_tot – RQT ARERA, che ricomprende anche le attività di controllo e verifica sui Fontanelli Alta Qualità, sono stati eseguiti complessivamente 17.753 campionamenti (+3,8% rispetto al 2023). L'evidenza delle percentuali di conformità prossime al 100% conferma l'efficacia dei processi attivati a tutela e garanzia della qualità della risorsa erogata¹⁸.

Controlli analitici sull'acqua potabile

	2022	2023	2024
Finali - n° punti campionamento	746	740	732
Finali - n° campioni	4.887	5.444	5.391
Finali - n° parametri	197.962	202.956	220.182
Totali - n° punti campionamento	1.262	1.252	1.288
Totali - n° campioni	8.619	9.294	9.580
Totali - n° parametri	319.572	333.791	368.950
Parametri fuori standard/parametri totali da controllo interno (%)	0,03%	0,01%	0,01%

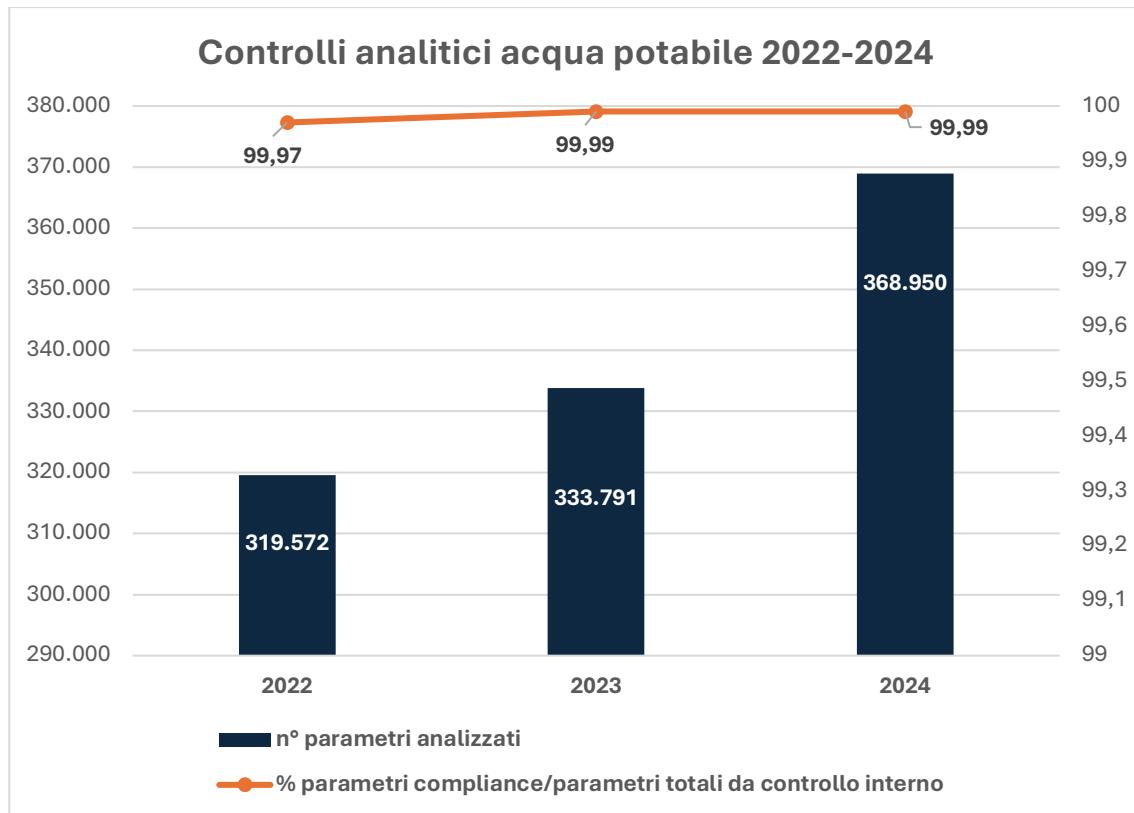
5.3.2 Focus on PFAS

Le sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) sono una classe di sostanze organiche molto vasta, di origine industriale, caratterizzate dalla elevata presenza di fluoro legato ad atomi di carbonio. Diffuse in tutto il mondo sin dagli anni '40, sono state utilizzate in maniera massiva e trasversale in diversi settori industriali per rendere resistenti ai grassi e all'acqua molteplici produzioni relativamente a tessuti, carta, rivestimenti e pellicole, schiume e detergenti. Stante l'estrema resistenza alla degradazione e la capacità di accumularsi nell'ambiente e nel corpo umano la loro persistenza, a livello internazionale sono stati avviati numerosi studi epidemiologici per analizzarne la nocività che ne hanno evidenziato la potenziale interferenza con il metabolismo e la sfera riproduttiva degli organismi, uomo compreso, nonché la potenziale cancerogenicità.

In particolare, rappresentando proprio le acque una matrice cruciale per la diffusione di queste sostanze, sia a livello europeo che nazionale sono stati imposti limiti normativi alla presenza di PFAS nelle acque destinate al consumo umano, disciplinati dal Regolamento UE/915/2023 e dal D.Lgs. n. 18/2023 (entrata in vigore prevista nel gennaio 2026). I due parametri di riferimento sono il "somma PFAS" (concentrazione combinata di un gruppo specifico di venti sostanze per- e polifluoroalchiliche) e il "somma 4 PFAS" (che indica la somma delle concentrazioni di quattro principali sostanze per- e polifluoroalchiliche).

¹⁸ Controlli esterni di conformità ai limiti di legge sui parametri dell'acqua potabile sono effettuati anche dalle ASL territoriali competenti. Nel corso del 2024 sono stati rilevati 60 parametri fuori standard (-18% rispetto all'esercizio 2023).

Publiacqua - sempre attenta all'evoluzione tecnico/scientifica nel campo degli inquinanti emergenti e dei trattamenti di potabilizzazione necessari per la loro rimozione – ha approcciato il tema dei PFAS sin dal 2015, con le prime ricerche in collaborazione con l'Università di Firenze. A partire dal 2023 - grazie a significativi investimenti in strumentazione analitica avanzata - è stato avviato un processo di controlli interni attraverso uno screening molto esteso, caratterizzato da frequenze e copertura ben superiore a quanto previsto dalla normativa. Nel 2024 sono stati mappati 728 punti di campionamento (di cui 454 sulle fonti, 249 sulle acque potabili e 25 su punti intermedi di trattamento) con una copertura del 99% dell'acqua totale erogata, confermando su tutto il territorio gestito il pieno rispetto dei limiti sia per il parametro “somma PFAS” che per quello “somma 4 PFAS”.



Nel corso del 2024, Publiacqua ha proseguito il monitoraggio dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili, seguendo le direttive dell'Autorità Idrica Toscana. I risultati di questi controlli sono resi disponibili e aggiornati annualmente sul sito web dell'azienda e dell'AIT.

5.3.3 Piano di sicurezza dell'acqua (PSA)

Il Water Safety Plan (Piano di Sicurezza dell'Acqua, PSA) è un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per valutare e gestire i rischi legati alla fornitura di acqua potabile, dalla captazione fino all'utente finale, al fine di garantire la sicurezza delle risorse idriche e ridurre i pericoli per la salute umana. La Direttiva UE 2020/2184, nota come Drinking Water Directive (DWD), recepita nell'ordinamento nazionale con il D.Lgs 18/2023, ha introdotto nuovi parametri per il monitoraggio delle acque potabili, richiedendo agli Stati membri di adeguarsi entro il 2022 e di valutare e gestire i rischi entro il 2029. Publiacqua ha completato nel dicembre 2020 la documentazione relativa al Piano di Sicurezza dell'Acqua di

Firenze, centrato sui suoi impianti principali di captazione e produzione. Questo piano, il primo a livello nazionale per sistemi idrici su larga scala che utilizzano acqua di superficie, copre circa il 34% delle utenze servite. La pianificazione continua per estendere questo approccio di valutazione e gestione del rischio a tutto il territorio gestito, in linea con la Direttiva UE 2020/2184.

5.3.4 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M3)

Il macro-indicatore M3 è relativo alla valutazione della qualità dell'acqua erogata alle utenze, ed è definito dalla combinazione di tre indicatori: M3a: incidenza ordinanze di non potabilità; M3b: tasso di campioni da controlli interni non conformi; M3c: tasso di parametri da controlli interni non conformi. Nel 2024 Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA, collocandosi in classe B e recuperando i livelli di qualità ante 2023 (esercizio caratterizzato dall'evento alluvionale che aveva colpito alcuni comuni gestiti inducendo le amministrazioni ad emettere ordinanze di non potabilità a titolo precauzionale).

Nel quinquennio 2020-2024 Publiacqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M3 investimenti per complessivi 7,2 milioni di euro.

M3 Qualità dell'acqua erogata	Investimenti realizzati (€)			Obiettivo ARERA 2024 raggiunto [SI/NO]	
	2022 2023 2024				
	Indicatore RQTI	M3a: Incidenza ordinanze di non potabilità M3b: Tasso di campioni da controlli interni non conformi M3c: Tasso di parametri da controlli interni non conformi	M3a: 0,00% M3b: 0,68% M3c: 0,05%	M3a: 0,12% M3b: 0,26% M3c: 0,03%	
	Classe di appartenenza	C	E	B	
					SI

5.4 IL SISTEMA FOGNARIO-DEPURATIVO

[GRI 203-1; 303-2; 303-4]

5.4.1 Il sistema di raccolta delle acque reflue

Le acque utilizzate dalle utenze vengono convogliate nella rete fognaria di Publiacqua, composta principalmente da tubazioni per fognatura mista a gravità e impianti di sollevamento. La lunghezza totale della rete fognaria gestita da Publiacqua supera i 3.870 chilometri. Nel corso del 2024, sono stati complessivamente installati o sostituiti 15,4 chilometri di rete fognaria.

Rete servizio fognario (km)

	2022	2023	2024
Servizio Fognario: Rete Totale	3.833	3.875	3.873
<i>Servizio Fognario: Rete Fognaria</i>	3.344	3.387	3.385
<i>Servizio Fognario: Collettori</i>	489	488	489
Servizio Fognario: Rete area FI-CH	1.204	1.225	1.221
Servizio Fognario: Rete area MU-VA	985	994	998
Servizio Fognario: Rete area PO-PT	1.644	1.656	1.654
Servizio Fognario: Allacciamenti	2.598	2.613	2.612
Servizio Fognario: Rete di nuova installazione	14,3	3,3	3,1
Servizio Fognario: Rete sostituita e/o bonificata	7,8	12,7	12,3

Infrastrutture servizio fognario (n.)

	2022	2023	2024
Impianti di Sollevamento	290	315	326
Paratoie	60	58	60
Scolmatori(di by-pass impianti dep. e di rete)	1.268	1.320	1.350

5.4.2 Il sistema depurativo

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 utilizzato dalla popolazione batterica per il proprio metabolismo e per creare nuova massa batterica, che viene poi allontanata come rifiuto (fanghi di supero). Oltre al contenuto di sostanza organica, nel caso degli impianti più grandi (con capacità di trattamento maggiore di 2.000 Abitanti Equivalenti), viene spinto il trattamento per ottenere anche la rimozione di azoto e fosforo utilizzando prodotti chimici per l'apporto di carbonio facilmente biodegradabile per il processo di denitrificazione e coagulante per l'abbattimento dei fosfati. Al 31/12/2024 gli impianti in funzione sono 123¹⁹ (tra cui tre dotati di digestione anaerobica nella linea trattamento fanghi). L'impianto più importante è quello di San Colombano - asservito a tutta l'Area Metropolitana Fiorentina (comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Calenzano, Campi, Signa, Lastra a Signa, Scandicci, Bagno a Ripoli) – in cui è trattato, in termini volumetrici, circa il 70% dei reflui complessivamente raccolti da Publìacqua.

Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

	2022		2023		2024	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >50.000 AE	5	4,0%	5	4,0%	5	4,1%
potenzialità 10.000-50.000 AE	7	5,6%	7	5,6%	7	5,7%
potenzialità 5.000-10.000 AE	8	6,3%	8	6,4%	8	6,5%

¹⁹ Comprensivo di 27 vasche Imhoff.

potenzialità 2.000-5.000 AE	14	11,1%	14	11,2%	14	11,4%
potenzialità <2.000 AE	92	73,0%	91	72,8%	89	72,4%
Totale	126		125		123	

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

*Det. 5/2016 - ARERA: grandezza 4.2.5.11

Le acque depurate sono state scaricate al 100% in corsi d'acqua superficiali.

Nel corso dell'esercizio 2024 sono stati eliminati 14 scarichi diretti in ambiente. Negli ultimi cinque anni, attraverso il potenziamento dell'attività di collettamento fognario sono stati rimossi 189 scarichi diretti, con una riduzione stimata di oltre il 60% del volume scaricato direttamente in ambiente.

Scarichi diretti in ambiente

		2022	2023	2024
Scarichi diretti in ambiente al 31.12	n°	544	495	481
AE relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12	n°	37.467	29.530	27.087
Volume da scarichi diretti in ambiente ²⁰	mc	2.735.091	2.155.693	1.977.351

Gli investimenti effettuati nel corso degli ultimi esercizi per il potenziamento del sistema fognario-depurativo, alla fine del 2024 hanno permesso l'uscita definitiva di Publiaqua da due distinte procedure di infrazione²¹ per il mancato rispetto della Direttiva UE/91/271 sulle acque reflue, che avevano interessato 25 agglomerati urbani del territorio gestito per complessivi 862.060 AE.

5.4.3 Controlli analitici su acque reflue ed efficienza depurativa

Controlli delle acque depurate

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

Un secondo livello di controllo è effettuato esternamente dall'Agenzia Regionale per la protezione ambientale (ARPAT) che valuta la conformità degli impianti di depurazione rispetto ai limiti imposti nelle autorizzazioni allo scarico, la loro adeguatezza rispetto al trattamento del

²⁰ Stimato come n. AE relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12* 200 l/ab g * 365/1.000.

²¹ Procedure di infrazione n. 2014/2059 e 2017/2181.

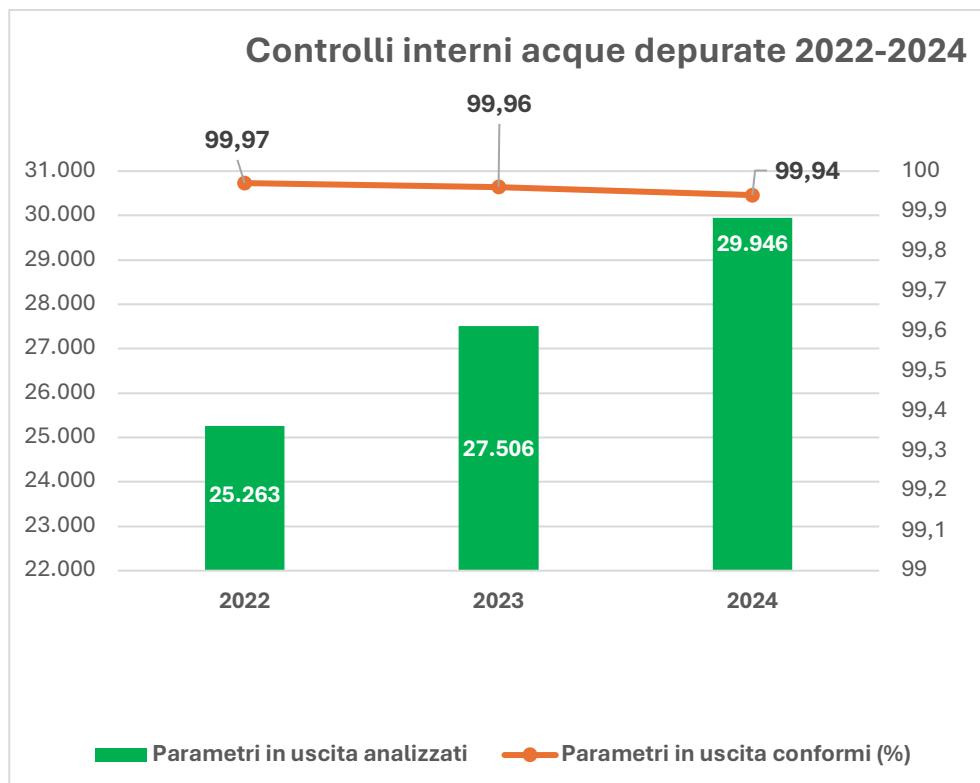
carico inquinante in ingresso ed effettua il controllo dei parametri di qualità previsti dalla normativa in vigore sulle acque depurate prima del loro recapito nelle matrici ambientali.

Nel 2024, Publiacqua ha analizzato quasi 58 mila parametri sulle acque reflue depurate, con il prelievo di 3.325 campioni da 304 punti di campionamento. Nello specifico, i controlli interni riferiti ai soli parametri “in uscita” (restituzione in ambiente dell’acqua depurata) hanno registrato un incremento dell’8,8% confermando gli alti standard di sicurezza ambientale del sistema depurativo di Publiacqua con il 99,94% di parametri conformi ai limiti di legge.

Controlli analitici acque reflue depurate (n.)

	2022	2023	2024
Totali - punti di campionamento	311	306	304
Totali - campioni	3.343	3.410	3.325
Totali - parametri	55.794	62.156	57.899

Uscita - punti di campionamento	92	91	93
Uscita - campioni	1.706	1.800	1.770
Uscita - parametri	25.263	27.506	29.946
Parametri fuori standard da controllo ARPAT	7	3	2
Parametri fuori standard da controllo interno	7	10	18
<i>di cui impianto di San Colombano</i>	0	1	0
<i>di cui impianti >50.000 AE (escluso San Colombano)</i>	0	0	1
<i>di cui impianti 10.000-50.000 AE</i>	2	3	9
<i>di cui impianti 2.000-10.000 AE</i>	5	6	8



Controlli dei fanghi

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

	2022	2023	2024
Fanghi - punti di campionamento (n.)	32	34	37
Fanghi - campioni (n.)	141	189	139
Fanghi - parametri (n.)	13.066	21.173	14.815
Fanghi - parametri fuori standard da controllo interno	0,05%	0,06%	0,03%

Controlli degli scarichi industriali

[GRI 303-2]

Sono stati inoltre effettuati 293 campionamenti sugli scarichi in pubblica fognatura da parte delle utenze produttive (955 utenze nel 2024) con l'obiettivo di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

Monitoraggio del sistema depurativo

Come evidenziato nelle tabelle successive, riferite agli impianti con maggiore potenzialità, il costante monitoraggio del sistema depurativo ha permesso di raggiungere ogni anno buoni valori di abbattimento sui principali parametri inquinanti, andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente. Il COD (*Chemical Oxygen Demand*) è l'indicatore che indica la quantità di ossigeno necessaria per ossidare chimicamente tutte le sostanze inquinanti (organiche e inorganiche) presenti in un campione d'acqua e rappresenta un parametro essenziale in grado di offrire una visione immediata della qualità del trattamento e della depurazione delle acque. Il BOD₅ (*Biochemical Oxygen Demand*) indica invece il contenuto di sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi. Il parametro rappresenta un indicatore del potenziale di riduzione dell'ossigeno disciolto nei corpi idrici ricettori degli scarichi valutando l'efficienza degli impianti di trattamento delle acque reflue.

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

	2022		2023		2024	
	COD (ton)	%	COD (ton)	%	COD (ton)	%
potenzialità >50.000 AE	10.622,5	75,2%	11.445,3	75,4%	12.576,9	77,2%
potenzialità 10.000-50.000 AE	1.806,0	12,8%	2.193,6	14,5%	1.682,3	10,3%
potenzialità 5.000-10.000 AE	617,2	4,4%	595,0	3,9%	857,8	5,3%
potenzialità 2.000-5.000 AE	560,3	4,0%	503,5	3,3%	495,6	3,0%
potenzialità <2.000 AE	520,8	3,7%	433,4	2,9%	681,3	4,2%
Totale CODin	14.127		15.171		16.294	
Totale CODout	1.468		1.347		1.311	
<i>Riduzione COD su tot ingresso</i>	-89,6%		-91,1%		-92,0%	

Media valori parametri in uscita²²

Parametro	2022	2023	2024
	media dei valori (mg/l)	media dei valori (mg/l)	media dei valori (mg/l)
BOD ₅ ²³	2,3	2,5	2,6
COD ²⁴	16,5	13,5	12,9
SST (solidi sospesi totali)	4,8	6,2	5,1
NH ₄ ⁺ (ammoniaca)	1,1	0,9	1,3
Fosforo	0,9	0,8	0,8

Media parametri efficienza depurativa²⁵

	media dei valori (%) 2022	media dei valori (%) 2023	media dei valori (%) 2024
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	89,3	91,0	91,7
100x(SST _{in} -SST _{out})/SST _{in}	92,7	90,8	94,4
100x(NH ₄ ⁺ _{in} - NH ₄ ⁺ _{out})/ NH ₄ ⁺ _{in}	96,7	96,7	95,6
100x(PO ₄ ⁻³ _{in} -PO ₄ ⁻³ _{out})/ PO ₄ ⁻³ _{in}	73,4	74,3	76,0

²² Riferita ai principali 39 depuratori per dimensione operativa, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua.

²³ In Italia (D.Lgs. 152/2006), il limite di BOD₅ per le acque reflue urbane dopo trattamento è di 25 mg/l.

²⁴ In Italia, il limite di COD normato per lo scarico in acque superficiali è di 160 mg/l.

²⁵ Riferita ai principali 39 depuratori per dimensione, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua ed il 96% del carico organico.

5.4.4 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M4 e M6)

Il macro-indicatore M4 è relativo al servizio di fognatura ed è stato introdotto nella qualità tecnica con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue. La sua valutazione deriva dall'osservazione in logica multistadio di tre indicatori specifici: M4a: frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura; M4b: adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; M4c: controllo degli scaricatori di piena.

Nel 2024 Publiacqua non ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA a causa del prolungarsi anche al 2024 degli effetti dell'evento alluvionale del novembre 2023, a seguito del quale si erano determinate le rotture di alcune infrastrutture fognarie con conseguente sversamento in ambiente del refluo collettato. Nel quinquennio 2020-2024 Publiacqua ha realizzato sui processi e sulle infrastrutture collegate all'indicatore M4 investimenti per complessivi 60,7 milioni di euro.

M4 Adeguatezza del sistema fognario	Investimenti effettuati (€)		2022	2023	2024	Raggiungimento obiettivo Arera 2024 [SI/NO]
	Indicatore RQTI	M4a: Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n./100 km) M4b: Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (%) M4c: Controllo degli scaricatori di piena (%)	M4a: 1,80 M4b: 0,55% M4c: 6,70%	M4a: 2,48 M4b: 0,53% M4c: 2,35%	M4a: 3,23 M4b: 0,52% M4c: 2,37%	
		Classe di appartenenza	E	E	C	
						NO

Il macro-indicatore M6 è relativo al servizio di depurazione ed è stato introdotto nella qualità tecnica con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale associato ai reflui in uscita dagli impianti di depurazione e convogliati nell'ambiente.

L'efficienza gestionale, la capillarità dei controlli analitici e gli investimenti realizzati negli anni hanno consentito di ridurre in maniera significativa l'incidenza dei campioni, permettendo il raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA sulla qualità dell'acqua depurata.

Nel quinquennio 2020-2024 Publiacqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M6 investimenti per complessivi 25,2 milioni di euro²⁶.

M6 Qualità dell'acqua depurata	Investimenti realizzati (€)		2022	2023	2024	Raggiungimento obiettivo Arera 2024 [SI/NO]
	Indicatore RQTI	Tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione	2,20%	2,01%	5,13%	
		Classe di appartenenza	B	B	C	
						SI

²⁶ Riclassificazione a seguito aggiornamento criteri di calcolo indicatore (rif. deliberazione ARERA 637/2023/R/ldr)

6 AMBIENTE, ENERGIA E RIFIUTI

[GRI 3-3; 2-4, 2-6]

6.1 PRODOTTI CHIMICI E REAGENTI²⁷

[GRI 301-1]

L'utilizzo di prodotti chimici si rende necessario, nel rispetto delle normative di riferimento per garantire la qualità della risorsa idrica immessa in rete e, successivamente, di quella restituita in ambiente. Il loro consumo risulta fortemente influenzato dai volumi di acqua trattata e dalle condizioni meteorologiche associate al periodo di produzione.

6.1.1 Utilizzo di prodotti chimici per la produzione di acqua potabile

La tipologia e il volume di chemicals utilizzati da Publiacqua nei processi di potabilizzazione è condizionato dal fatto che oltre il 60% della risorsa captata 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.

	2022	2023	2024
	ton		
Acido fosforico	15,7	20,4	19,4
Acido acetico	65,8	85,4	78,4
Acido cloridrico	428,9	493,8	492,8
Acido solforico	528,2	522,1	559,6
Anidride Carbonica	739,6	712,5	627,2
Antiscalante	1,2	0,9	0,4
Carbone ²⁸	114,2	62,0	168,2
Cloruro feroso	27,4	36,3	10,1
Flocculante (policloruro di alluminio)	4.605,5	4.353,4	3.547,8
Ossigeno	18,8	37,4	115,4
Purate ²⁹	344,5	322,8	378,6
Sodio clorito	408,7	480,4	490,3
Sodio idrossido	0,4	0,5	0,3
Sodio ipoclorito	1.160,3	961,4	875,6
Q.tà Totale	8.459,2	8.089,1	7.364,1

²⁷ Per "utilizzo di prodotti chimici" si intende la quantità acquistata durante l'anno 2024, eventuale quota parte di materiale inutilizzato è da considerarsi come rimanenza di magazzino.

²⁸ Nel corso dell'esercizio 2024 per le attività di processo è stato utilizzato carbone "rigenerato" per complessive 311,67 tonnellate (452 tonnellate nel 2023).

²⁹ Miscela di clorato di sodio e perossido di idrogeno alla base della produzione di biossido di cloro utilizzato come agente disinettante.

6.1.2 Utilizzo di prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue

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

	2022	2023	2024
	ton		
Antischiuma	12,6	5,5	0,0
Acido formico	1,3	0,3	0,0
Calce idrata	567,7	55,8	0,0
Flocculante (policloruro di alluminio)	4.203,9	4.478,1	4.681,2
Ipoclorito di Sodio	47,9	59,7	66,1
Polielettrolita	323,9	199,9	232,0
Cloruro ferrico	25,4	4,0	0,0
Cloruro ferroso	2,3	6,4	4,2
Acido acetico	765,1	867,8	932,8
Acido citrico	21,7	26,9	16,3
Q.tà Totale	5.971,8	5.704,3	5.932,6

6.2 - GESTIONE RIFIUTI E FANGHI³⁰

[GRI 203-1; 301-1; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

Publiacqua nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, opera con rigoroso rispetto dell'ambiente, perseguiendo un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento. Nella gestione dei rifiuti Publiacqua privilegia, laddove possibile, il recupero rispetto allo smaltimento in discarica.

6.2.1 Rifiuti: produzione

La produzione complessiva di rifiuti nell'anno 2024 è stata di 36.575 tonnellate (+7,3% rispetto al 2023), con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi, che hanno rappresentato il 99,7% in peso del totale. La produzione totale di rifiuti è imputabile per oltre il 20% ai processi di potabilizzazione e per circa il 79% a processi di depurazione.

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

La produzione complessiva dei rifiuti di processo (fanghi di depurazione e di potabilizzazione, vaglio, sabbie e carbone attivo esausto) nel 2024 ammonta complessivamente a 36.392 tonnellate (di cui 34.907 tonnellate rappresentate da fanghi) pari al 99,5% del quantitativo totale di rifiuti prodotti.

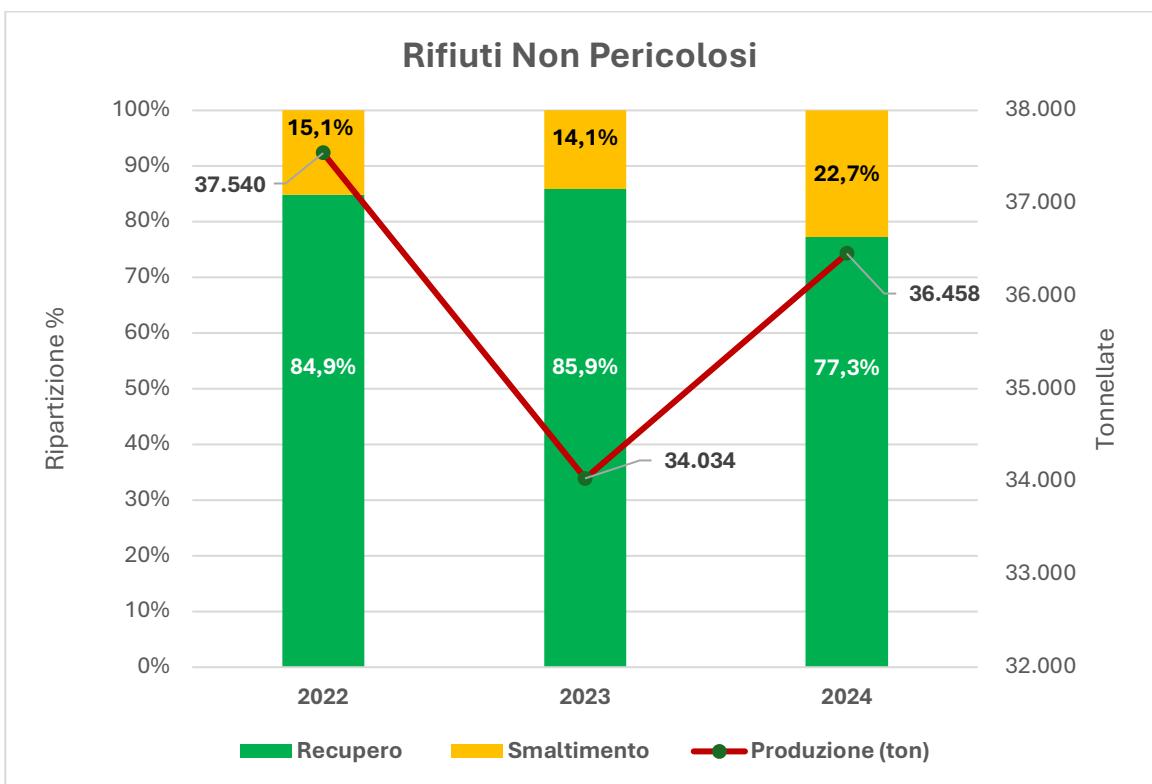
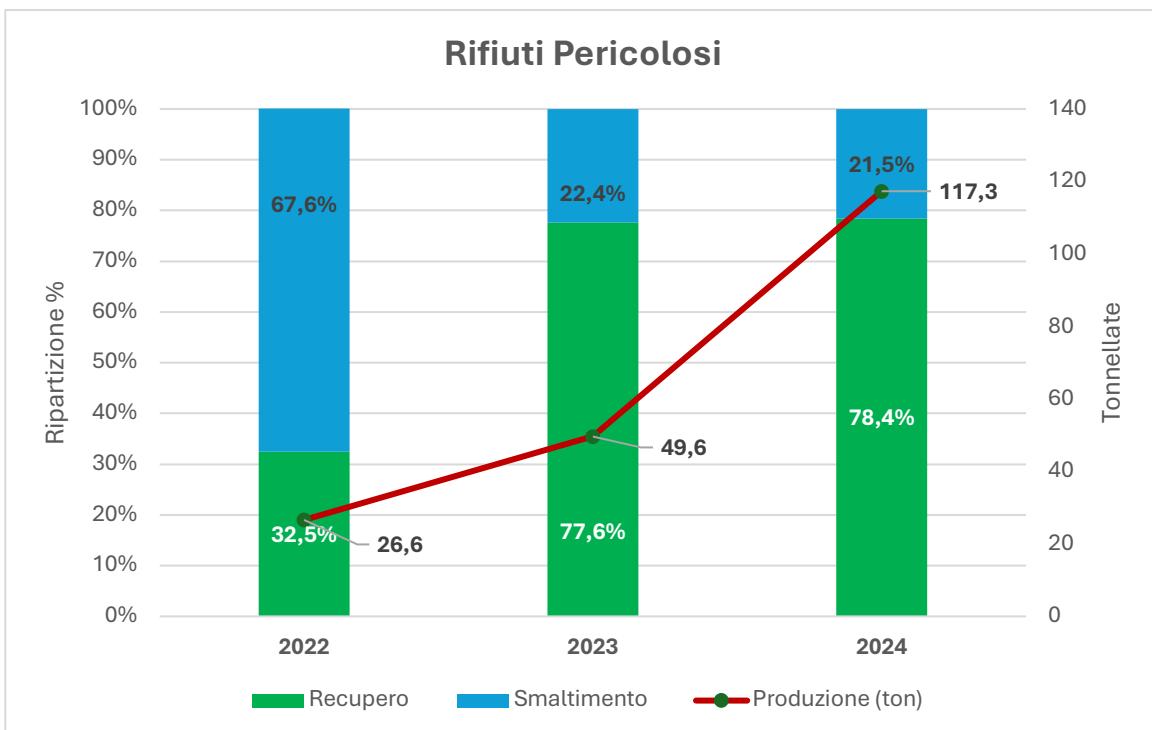
³⁰ Elaborazioni dati sw Anthea.

Il valore dei rifiuti pericolosi nel 2024 si attesta a 117,3 tonnellate (pari allo 0,32% della produzione totale), rispetto ai quali non si segnalano prodotti significativi.

		2022	2023	2024
Rifiuti Pericolosi	ton	26,6	49,6	117,3
% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti	%	0,07%	0,15%	0,32%
Rifiuti Non Pericolosi	ton	37.540	34.034	36.458
% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti	%	99,93%	99,85%	99,68%
Produzione totale rifiuti (pericolosi+non pericolosi)	ton	37.567	34.084	36.575
<i>di cui da processo di depurazione</i>	%	82,0%	76,24%	79,09%
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	%	0,0%	0,002%	0,00%
<i>di cui da processo di fognatura</i>	%	0,0%	0,03%	0,05%
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	%	17,8%	23,49%	20,59%
<i>di cui da altro</i>	%	0,21%	0,24%	0,27%

Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	ton	37.472	33.973	36.392
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	99,8%	99,8%	99,8%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	ton	6.687	7.995	7.482
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	17,8%	23,5%	20,5%
Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	ton	30.785	25.978	28.910
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	82,0%	76,3%	79,3%

Fanghi produzione totale	ton	35.605	31.306	34.907
Fanghi da processi di potabilizzazione	ton	5.874	6.734	6.563
% su produzione totale fanghi	%	16,5%	21,5%	18,8%
Fanghi da processi di depurazione	ton	29.731	24.572	28.343
% su produzione totale fanghi	%	83,5%	78,5%	81,2%
<i>di cui da depuratore di San Colombano</i>	ton	15.696	13.511	15.620
<i>% San Colombano su totale fanghi da processi depurazione</i>	%	52,8%	55,0%	55,1%



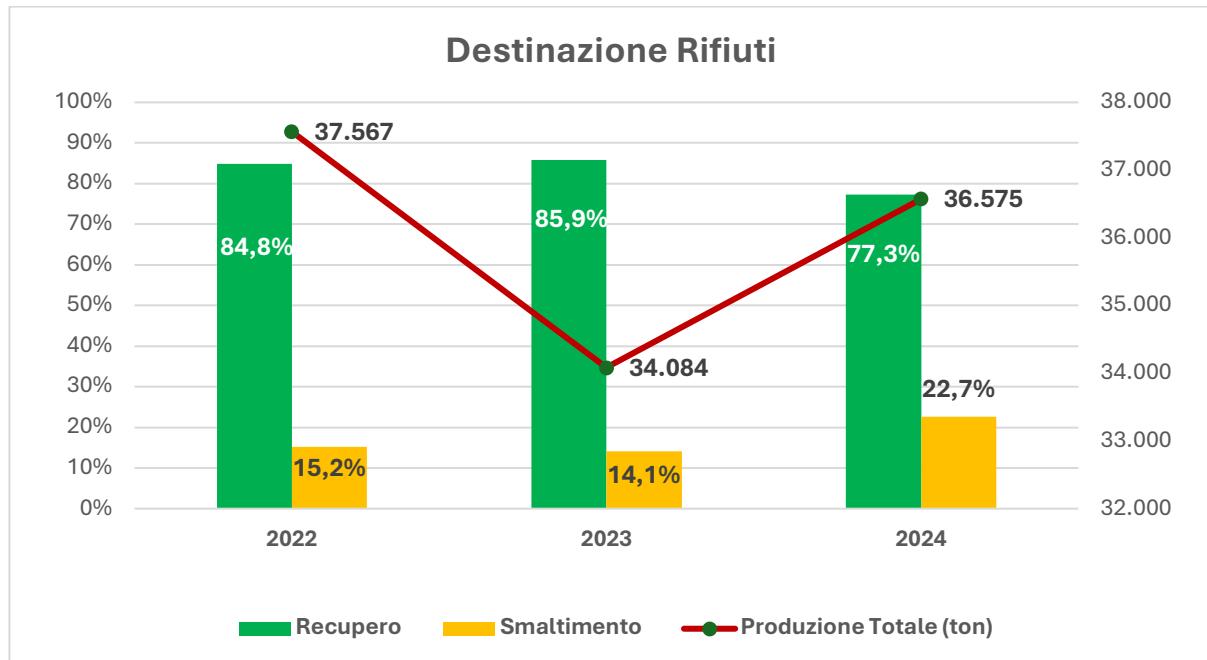
6.2.2 Rifiuti: recupero e smaltimento

Per la gestione del trasporto e dello smaltimento/recupero dei rifiuti di propria produzione, Publìacqua si affida ad una pluralità di aziende, debitamente autorizzate allo svolgimento dei servizi richiesti. La valutazione circa l'effettivo possesso dei requisiti necessari allo

svolgimento delle mansioni inerenti la loro gestione da parte di soggetti terzi è articolato in due momenti:

- ex ante: mediante l'inserimento di specifici requisiti autorizzativi all'interno dei capitolati di gara;
- in corso d'opera: attraverso il controllo dei dati da riportare sui formulari di trasporto dei rifiuti (la U.O. Rifiuti gestisce direttamente la compilazione dei formulari rifiuti per la totalità dei contratti attivi, effettuando un controllo preventivo delle autorizzazioni di soggetti trasportatori e destinatari comunicati dal fornitore in fase di programmazione del ritiro).

	2022		2023		2024	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	31.868	84,8%	29.271	85,9%	28.280	77,3%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	8,6	0,03%	38,5	0,13%	92,0	0,33%
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	31.859	99,97%	29.232	99,87%	28.188	99,67%
Smaltimento	5.699	15,2%	4.813	14,1%	8.296	22,7%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	18,0	0,3%	11,1	0,2%	25,3	0,3%
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	5.681	99,7%	4.802	99,8%	8.270	99,7%
Totale	37.567		34.084		36.575	



Categoria recupero/smaltimento	Codici R - D (D.Lgs 152/2006)	2022	2023	2024
Messa in riserva/stoccaggio terzi	R13	21.941	17.680	20.182
Spandimento agricoltura	R10	592	0	0
Recupero energia	R1	0	0	23
Riciclo/recupero di sostanze organiche non utilizzate	R3	7.850	6.741	2.042
Altre categorie	R*	1.485	4.850	6.032
Totale Rifiuti Recuperati		31.868	29.271	28.280
Discarica	D1	0	0	0
Trattamento biologico	D8	0	118	5
Trattamento fisico-chimico	D9	1.782	1.639	337
Deposito preliminare	D15	1.040	1.287	4.760
Raggruppamento preliminare	D13	2.877	1.769	3.192
Altre categorie	D*	0	0	0
Totale Rifiuti Smaltiti		5.699	4.813	8.296
	TOTALI	37.567	34.084	36.575

6.2.3 Investimenti per la qualità tecnica ARERA (M5)

Il macro-indicatore di qualità tecnica M5 è relativo alla gestione del servizio di depurazione. È stato introdotto con un duplice obiettivo: ridurre l'impatto ambientale collegato allo smaltimento in discarica dei fanghi derivanti dai processi depurativi e promuovere riusi alternativi dei fanghi stessi. A causa del prolungarsi anche al 2024 degli effetti dell'evento alluvionale del novembre 2023, nel 2024 Publiaqua non ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA, collocandosi in classe D. Nel quinquennio 2020-2024 Publiaqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M5 investimenti per complessivi 4,8 milioni di euro.

		Investimenti realizzati (€)	2022	2023	2024	Obiettivo ARERA 2024 raggiunto [SI/NO]
						NO
M5 Smaltimento fanghi in discarica	Indicatore RQTI	Σ fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente smaltita in discarica/Σ fanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione	102.602	1.240.766	2.784.129	
		Classe di appartenenza	A	A	D	

6.2.4 Gestione dei rifiuti nelle sedi aziendali

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

Con l’obiettivo di massimizzare il recupero dei rifiuti, in partnership con Re-Cig prosegue il progetto di recupero di materiale dai mozziconi di sigaretta. A tale scopo, nelle sedi operative interessate dal maggior transito di personale sono disposti appositi raccoglitori detti “Smokers Point”, dai quali il rifiuto viene periodicamente prelevato per essere avviato a recupero. Nel 2024 sono stati raccolti complessivamente 8,1kg di mozziconi (codice CER 20.03.99), corrispondenti a 28.247 sigarette equivalenti, la cui lavorazione da parte della ditta Re-Cig ha prodotto 4,24 Kg di materiale plastico Re-Ca®. Sulla base dei dati forniti da Re-Cig tale operazione di recupero di materiale ha comportato il risparmio di 20,2 Kg di CO₂ equivalente.

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

6.2.5 Gestione extraflussi e trattamento liquami

Successivamente alla cessazione dell’attività dell’impianto ITL San Donnino, avvenuta nel maggio 2023, Publiacqua ha individuato nell’impianto di depurazione IDL di San Colombano il sito avente caratteristiche tecniche e posizione geografica idonea per l’attivazione di un adeguato punto di scarico extraflussi.

L’impianto, soggetto ad Autorizzazione Unica Ambientale, è autorizzato per questa specifica attività al trattamento delle seguenti tipologie di rifiuto:

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

Nel corso del 2024 sono stati completati tutti gli interventi di adeguamento funzionali alla sua messa in esercizio, tra cui l’installazione di un “rotovaglio” (dedicato al pretrattamento dei liquami conferiti su gomma), l’attivazione di una postazione digitale di “accettazione impianto” con i relativi software gestionali e la predisposizione di tutte le opere necessarie a garantire la sicurezza durante le attività di accesso dei mezzi e di movimentazione interna. Nel mese di settembre, dopo un primo periodo di test, è iniziato il servizio di ricezione degli extraflussi presso l’impianto.

Complessivamente, durante l’anno 2024 sono state trattate 7.008 tonnellate di liquami da fosse settiche³¹.

Il consistente apporto di substrato carbonioso presente in questa tipologia di fanghi all’interno dell’IDL ha apportato effetti positivi nel ciclo depurativo dell’impianto che, oltre a garantire una maggiore efficacia del processo di rimozione dei nutrienti, permette una riduzione dell’apporto esterno di carbonio.

³¹ In data 26/11/2024 è stata inoltrata alla Regione Toscana una comunicazione di incremento del quantitativo trattabile di liquami da fosse settiche (CER 20.03.04) da 24 a 60 mila ton/anno.

6.3 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

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

6.3.1 Consumi di energia elettrica

Nel 2024 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di circa 105,3 GWh.

	2022			2023			2024		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	222.035	61.676	11.533	215.593	59.887	11.199	213.480	59.300	11.089
Distribuzione	32.170	8.936	1.671	29.133	8.093	1.513	26.213	7.281	1.362
Fognatura	18.590	5.164	966	18.093	5.026	940	20.347	5.652	1.057
Depurazione	109.797	30.499	5.703	109.390	30.386	5.682	108.958	30.266	5.660
Generale	7.595	2.110	395	8.195	2.276	426	9.963	2.768	518
Totale	390.186	108.385	20.268	380.403	105.668	19.760	378.962	105.267	19.685

Particolarmente significativa la riduzione dei consumi elettrici rispetto al 2019 (ultimo esercizio pre-covid), passati da 113,6 MWh a 105,5 MWh. La riduzione è in buona parte dovuta alla progressiva implementazione degli interventi di efficientamento e distrettualizzazione della rete idrica legata alle strategie di contenimento e riduzione delle perdite idriche (rif. RQTI M1) che apporta significativi benefici anche in termini di risparmi energetico nella filiera acquedottistica captazione-potabilizzazione-distribuzione. Nello specifico, la riduzione dei consumi elettrici della filiera acquedottistica nell'ultimo quinquennio è stata del 7%.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Captazione/Potabilizzazione/Adduzione	66.233	63.350	59.356	61.676	59.887	59.300
Distribuzione	8.628	8.259	10.277	8.936	8.093	7.281
Totale MWh	74.861	71.609	69.633	70.612	67.980	66.582

6.3.2 Consumi energetici per riscaldamento³²

	2022		2023		2024	
	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ
Gas Metano	64.765	2.296	47.928	1.699	65.169	2.319
Gasolio	4.125	157	4.000	153	4.000	153
GPL	2.170	51	2.150	51	2.570	60
Totale	2.505		1.902		2.532	

³² La totalità del combustibile deriva da fonti non rinnovabili.

6.3.3 Consumi energetici per uso industriale

Oltre ai consumi di energia elettrica per usi industriali si evidenzia l'utilizzo di gas naturale per il processo depurativo. Per gli impianti di depurazione di San Colombano (FI) e Rabatta (Mugello) si rende necessario, in particolare durante il periodo invernale, l'utilizzo di gas metano per il mantenimento in temperatura del processo di digestione anaerobica. I fabbisogni per uso industriale hanno coperto circa il 67% del consumo totale di metano dell'esercizio.

	2022		2023		2024	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Gas Metano	89.676	3.180	82.050	2.895	135.224	4.811,8

Nell'IDL di San Colombano viene utilizzato il biogas autoprodotto dal processo che però, in alcuni casi può non essere sufficiente per soddisfare il fabbisogno termico dei digestori. Quantitativamente, il totale del biogas prodotto nell'esercizio 2024 corrisponde a 355.983 m³, di cui 334.076 m³ utilizzati nel processo e 21.907 m³ destinati alla combustione.

6.3.4 Gestione automezzi

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nel 2024 dei 393 automezzi aziendali totali oltre il 66% è rappresentato da veicoli Euro 6 o con alimentazione a basso impatto ambientale.

			2022		2023		2024
Automezzi: veicoli di staff e servizi diversi	n°	84		112		107	
Automezzi: veicoli operativi	n°	298		283		286	
Automezzi: veicoli totali	n°	382		395		393	
Veicoli Euro 0	n°	5	1,3%	3	0,8%	3	0,8%
Veicoli Euro 1	n°	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Veicoli Euro 2	n°	5	1,3%	3	0,8%	3	0,8%
Veicoli Euro 3	n°	13	3,4%	9	2,3%	5	1,3%
Veicoli Euro 4	n°	27	7,1%	53	13,4%	35	8,9%
Veicoli Euro 5	n°	171	44,8%	93	23,5%	83	21,1%
Veicoli Euro 6	n°	157	41,1%	229	58,0%	259	65,9%
Veicoli non classificabili	n°	3	0,8%	4	1,0%	4	1,0%
<i>di cui</i> veicoli elettrici	n°	3		3		3	
<i>di cui</i> veicoli gpl-metano	n°	0		0		0	
<i>di cui</i> veicoli ibridi	n°	3		1		1	

Complessivamente, per quanto riguarda il consumo di carburante, si sono registrati consumi di gasolio per 338.017 litri e di benzina per 29.832 litri³³, il 99,5% dei quali direttamente derivante dalla movimentazione del parco automezzi.

³³ Comprensivo di “altri mezzi”, quali muletti, generatori, macchinari taglio erba, ecc.

	2022			2023			2024		
	km	Lt	GJ	km	Lt	GJ	km	Lt	GJ
Veicoli Gasolio	5.809.213	363.564	13.868	5.301.315	345.133	13.164	5.134.577	336.486	12.835
Veicoli Benzina	443.596	28.516	917	308.844	31.690	1.019	385.943	28.444	915
Totali	6.252.809	392.080	14.785	5.610.159	376.823	14.184	5.520.520	364.930	13.749

6.3.5 La centrale idroelettrica di Bilancino

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

Nel 2024 la produzione di energia elettrica complessiva della centrale è stata di oltre 5.671 MWh, con un incremento di oltre il 28% rispetto all'anno precedente³⁴.

	2022		2023		2024	
	KwH	GJ	KwH	GJ	KwH	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	2.369.516	8.530	4.422.661	15.922	5.671.543	20.418
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	2.255.298	8.119	4.286.936	15.433	5.509.522	19.834
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata*	91.255	329	88.580	319	105.362	379

* voce al netto delle "perdite di processo"

6.3.6 Emissioni in atmosfera

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

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

Come meglio specificato nel capitolo 2, nel corso del 2024 è stata completata la misurazione della Carbon Footprint di organizzazione relativamente all'esercizio 2023 in linea con le linee guida del Greenhouse Gas (GHG) Protocol e della norma ISO 14064-1:2018. Le emissioni totali

³⁴ Nell'area del Mugello il 2024 ha registrato volumi di precipitazioni superiori alla media, con un totale pluviometrico annuo di 1.660 millimetri.

misurate sono risultate pari a 79.134 t CO2e³⁵, ripartite tra Scope1 (12,7%) Scope2 (27,9%) e Scope3 (59,4%)³⁶.

Per quanto riguarda l'esercizio 2024, per il quale la misurazione dell'inventario GHG è ancora in corso, sono stati rilevati e misurati gli ambiti Scope1 e Scope2 con il livello di dettaglio riportato nella seguente tabella:

Emissioni (ton di Co2e)³⁷

	2022	2023	2024
Emissioni CO2 dirette Scope 1: autotrazione	1.019	997	968
Emissioni CO2 dirette Scope 1: depurazione	201	150	262
Emissioni CO2 dirette Scope 1: riscaldamento	113	117	141
Emissioni CO2 Scope 2 market based	27.013	22.084	15.655
Emissioni CO2 Scope 2 location based	28.885	30.992	30.875

Con riferimento allo Scope 2³⁸, la classificazione è stata effettuata applicando i metodi *market-based* e *location-based*. Il metodo *market-based* richiede di determinare le emissioni GHG derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai nostri fornitori. Il metodo *location-based* prevede invece di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui l'energia elettrica è acquistata.

7 LAVORO, BENESSERE E SICUREZZA

[GRI 3-3; 2-6; 2-25; 2-28]

7.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE³⁹

[GRI 2-7; 2-8; 401-1; 405-1]

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

Al 31 dicembre 2024, l'organico di Publiacqua⁴⁰ risulta composto complessivamente da 633 lavoratori, di cui 618 dipendenti. I lavoratori dipendenti⁴¹ a tempo indeterminato rappresentano il 97,2% dei dipendenti totali (oltre che il 94,9% della forza lavoro complessiva), confermando l'orientamento della società verso forme di stabilizzazione a lungo termine. I

³⁵ Criterio di calcolo *market based*.

³⁶ Elaborazione su dati EcoInvent v.3.6 IPCC 2013 GWP 100 a V1.03 e il Regolamento di esecuzione UE 2018/2066 su monitoraggio e comunicazione delle emissioni di gas ad effetto serra.

³⁷ La rilevazione dei fattori di emissione ed il computo delle emissioni sono state effettuate utilizzando le banche dati più aggiornate di ISPRA ed IPCC.

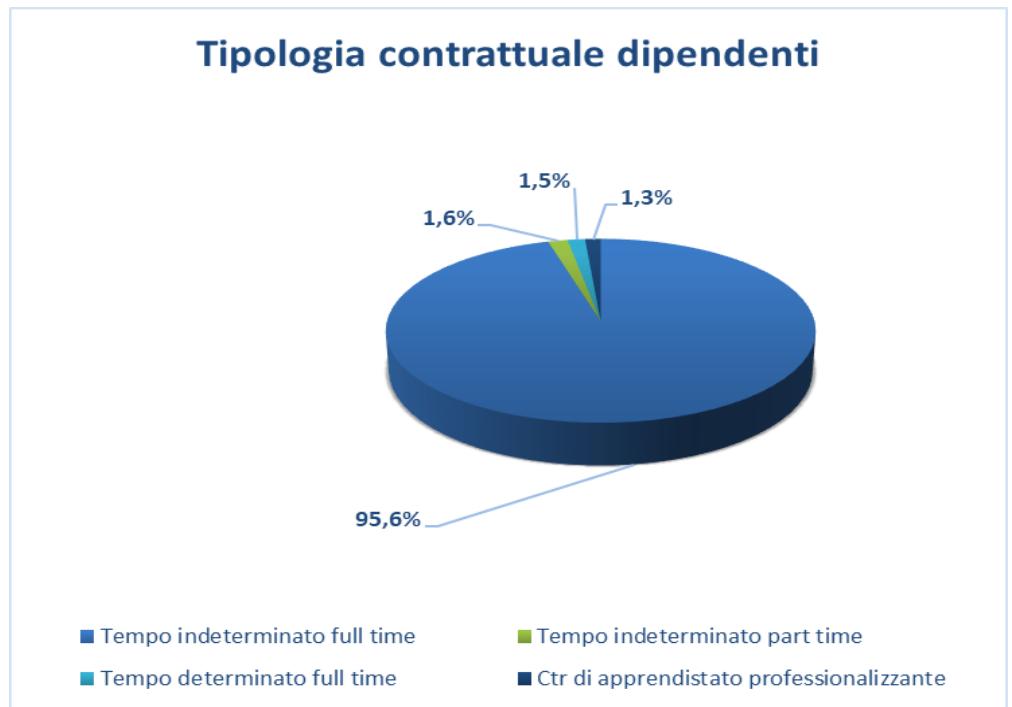
³⁸ Nell'esercizio 2024, il 50% dell'energia elettrica acquistata è derivata da energia prodotta da sole fonti rinnovabili certificate.

³⁹ I dati relativi alle classificazioni del personale per il triennio 2021-2023 sono consultabili in Appendice n. 5.

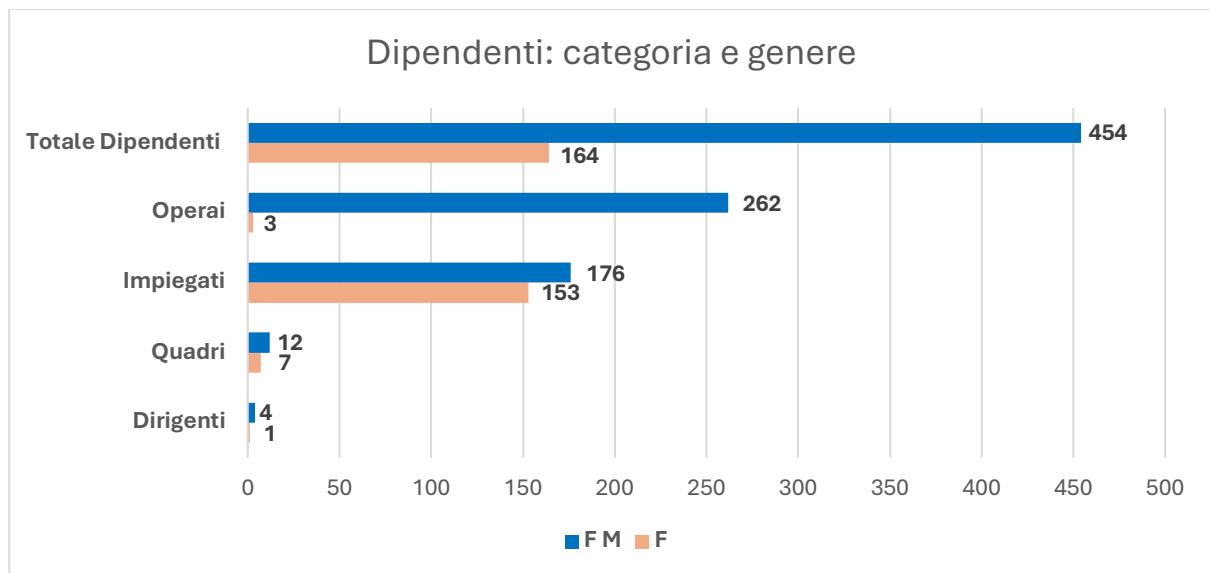
⁴⁰ Le rappresentazioni numeriche del capitolo sono da intendersi come *Headcount* e non come FTE.

⁴¹ Comprensivo dei contratti di apprendistato (rif. sentenza Cassazione n° 17373/2017).

lavoratori non dipendenti con mansioni controllate dall'organizzazione, quali somministrati e stagisti, nel 2024 hanno rappresentato il 2,4% dell'intero organico.



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

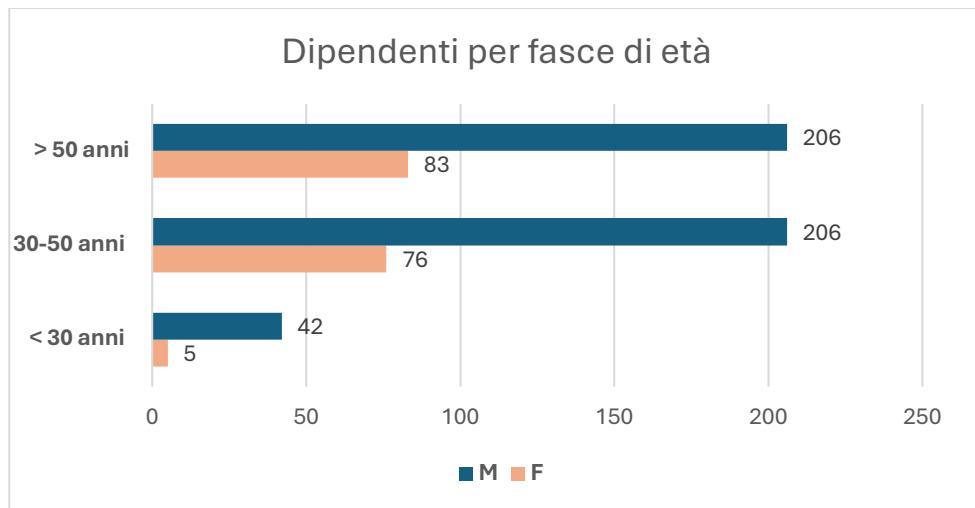


Nell'ambito delle politiche di conciliazione vita/lavoro a sostegno dei tempi di cura della famiglia, nel 2024 sono stati tendenzialmente riconfermati i rapporti *part-time* tra i contratti di lavoro a tempo indeterminato.

Publiacqua garantisce anche l'inserimento e l'integrazione nella propria struttura organizzativa in azienda di persone appartenenti a categorie protette, alle quali vengono

affidati adeguati strumenti tecnici di supporto e mansioni in linea con i relativi livelli di invalidità. Nel 2024 l'azienda annovera nel suo organico 23 dipendenti appartenenti a categorie protette (di cui 3 riferiti alle categorie protette ex art.18 L. 68/99).

La fascia d'età maggiormente “popolosa” risulta essere quella superiore ai 50 anni sia per le donne che per gli uomini.



7.1.2 Processi di selezione e turnover

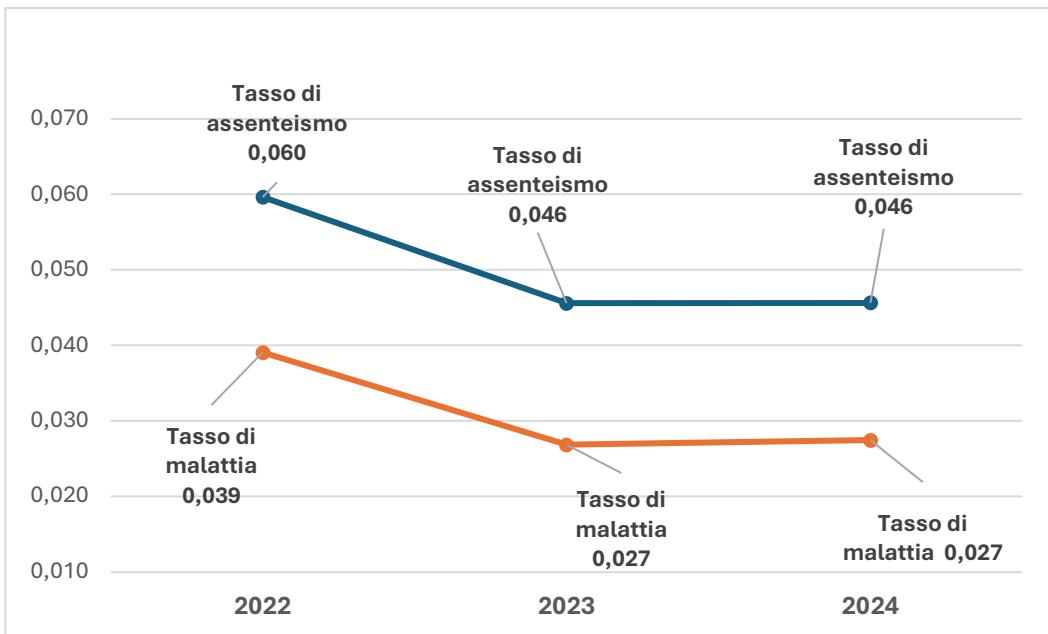
Publiacqua è da sempre impegnata a individuare le migliori risorse avvalendosi di una strategia data-driven integrata con il proprio business e di una costante analisi sia delle tendenze di mercato che degli indicatori di processo orientate a garantire efficaci processi di recruiting. La digitalizzazione, la semplificazione, l'agilità e l'analisi delle persone sono i pilastri su cui si basano i processi di selezione e on-boarding.

Nel corso del 2024 sono stati effettuati e gestiti 9 processi di selezione diretta (oltre a 5 per personale somministrato), col coinvolgimento di circa 150 candidati complessivi, dai quali è scaturita l'assunzione diretta di 16 nuovi dipendenti (nonché l'avvio di 5 nuovi rapporti di lavoro somministrato). Il 25% dei nuovi ingressi è stato rappresentato da giovani sotto i 30 anni.

7.1.3 Assenteismo e malattia⁴²

Le ore complessivamente lavorate nel 2024 sono state 1.057.449, senza rilevare significative differenze nei tassi di assenteismo e di malattia rispetto all'esercizio precedente.

⁴² Tasso di assenteismo: [ore assenza/ore lavorabili]; Tasso di malattia: [ore malattia/ore lavorabili]



7.2 LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

[GRI 2-19; 2-20; 2-21; 2-30; 401-2; 401-3; 402-1; 404-3; 405-2]

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

7.2.1 Relazioni industriali e contrattazione collettiva

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

All'interno di Publiacqua, sono promossi modelli partecipativi di rappresentanza sindacale, come le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e le Rappresentanze dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA). Nel 2024, il livello di sindacalizzazione è risultato pari al 33%, con 28 dipendenti che rivestono ruoli di rappresentanza a livello di Dirigenti OO.SS., RSU e/o RLS. Ai rappresentanti sindacali dei lavoratori e della sicurezza è garantito il pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il Personale sui temi di interesse.

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

Gli accordi più significativi sottoscritti nel corso del 2024 tra Publiacqua ed RSU anche grazie al meccanismo delle Commissioni Bilaterali hanno riguardato:

- Premio di risultato per l'anno 2025
- Proroga della disciplina Smart Working in Azienda
- Proroga Accordo Indennità di trasferimento (in caso di cambio sede)
- Orario di lavoro del personale Addetto agli sportelli (Uffici al pubblico)
- Estensione a tutti gli operai del dispositivo di sicurezza noto come "App Man Down"
- Riconoscimento di un emolumento/indennità per le attività di Preposto alla Sicurezza
- Proroga dell'Accordo sulle Ferie solidali
- Integrazione dell'Accordo sull'orario di lavoro per i Pianificatori e i Dispatcher

7.2.2 Valutazione del personale e performance management

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

7.2.3 Retribuzioni e sistemi incentivanti

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

Il Premio di Risultato annuale nel 2024 ha previsto l'erogazione di un premio individuale basato - oltre che sul raggiungimento dell'obiettivo comune legato al Mol aziendale e ad obiettivi cd. "di mestiere" (corrispondenti ad attività gestite da gruppi omogenei di personale o dai singoli specialisti) - sulla valutazione della performance individuale di ciascun dipendente (mediante l'applicazione di un sistema binario di feedback tra manager e collaboratori). Il valore complessivo riconosciuto nell'anno è stato pari a € 1.370.831 (con esclusione degli MBO).

Sono inoltre previsti alcuni benefit che si applicano al personale sia a tempo pieno che part-time, e sia ai dipendenti con contratto a tempo indeterminato che determinato: buoni pasto con un valore facciale di € 11; fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso (418 iscritti, con un contributo erogato dall'azienda nel 2024 di € 244.837) e la polizza di premorienza. Per i dirigenti sono anche previste specifiche polizze sanitarie (FASIE, con un contributo erogato dall'azienda nel 2024 di € 18.900) e previdenziali integrative (Fondo Previndai), unitamente all'utilizzo di autovettura in fringe benefit.

Rapporto tra la remunerazione annuale più alta presente in azienda e la media delle retribuzioni [GRI 2-21/a]

	2022	2023	2024
RAL media	32.437 €	33.080 €	34.313 €
RAL massima	112.411 €	122.536 €	122.737 €
Rapporto RAL massima/RAL media	3,465	3,704	3,591

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

[2-21/b]

	2024/2023
Incremento RAL media	3,14%
Incremento RAL massima	0,16%
Rapporto incremento RAL massima/RAL media	0,05

7.2.4 Benessere organizzativo e tempi di vita e lavoro

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

Per quanto attiene il primo aspetto, nel 2024, Publiacqua ha confermato diverse iniziative nel suo sistema di welfare aziendale, testimoniando l'impegno nella promozione del benessere e della qualità della vita dei propri dipendenti e delle relative famiglie, mediante sostegno e opportunità significative al di là del lavoro quotidiano.

Schemi orari differenziati: conferma degli schemi orari flessibili, per consentire ai dipendenti di organizzare la propria giornata in modo più flessibile.

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

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

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

My Welfare: consolidamento del Piano di Welfare Integrativo Aziendale, che concede ai dipendenti la facoltà di destinare il premio di risultato alla fruizione di varie tipologie di prestazioni sociosanitarie.

Cessione Ferie Solidali: possibilità per un dipendente di cedere ferie e/o permessi non utilizzati a colleghi in situazioni particolari, come assistenza a familiari malati.

Smart Working/Remote Working: l'azienda ha esteso e consolidato il lavoro intelligente, consentendo a ciascun dipendente (con l'esclusione delle figure operaie aventi ruoli operativi sul territorio), in accordo coi propri responsabili, la possibilità di effettuare fino a tre giorni di smart working. Nel 2024 vi hanno avuto accesso 221 dipendenti per complessive 112.823 ore lavorate in smart working.

Dipendenti e ore lavorate in smart working

		fruitori SW Totale	Quadri/Impiegati Tot al 31/12	% fruitori SW
Dipendenti smart working (F)	n°	121	160	76%
Dipendenti smart working (M)	n°	100	188	53%
Totale	n°	221	348	64%
Ore lavorate in smart working (F)	h	67.214		
Ore lavorate in smart working (M)	h	45.609		
Totale	h	112.823		

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

Tutela della genitorialità

	2022		2023		2024	
	n°	h	n°	h	n°	h
Congedo Maternità (F)	7	2.960	5	2.723	3	2.917
Congedo Paternità (M)	13	830	9	620	11	39
Congedo Parentale (F)	10	3.369	13	1.776	16	570
Congedo Parentale (M)	21	1.297	31	2.485	30	722
Altro (F)	6	363	10	702	5	587

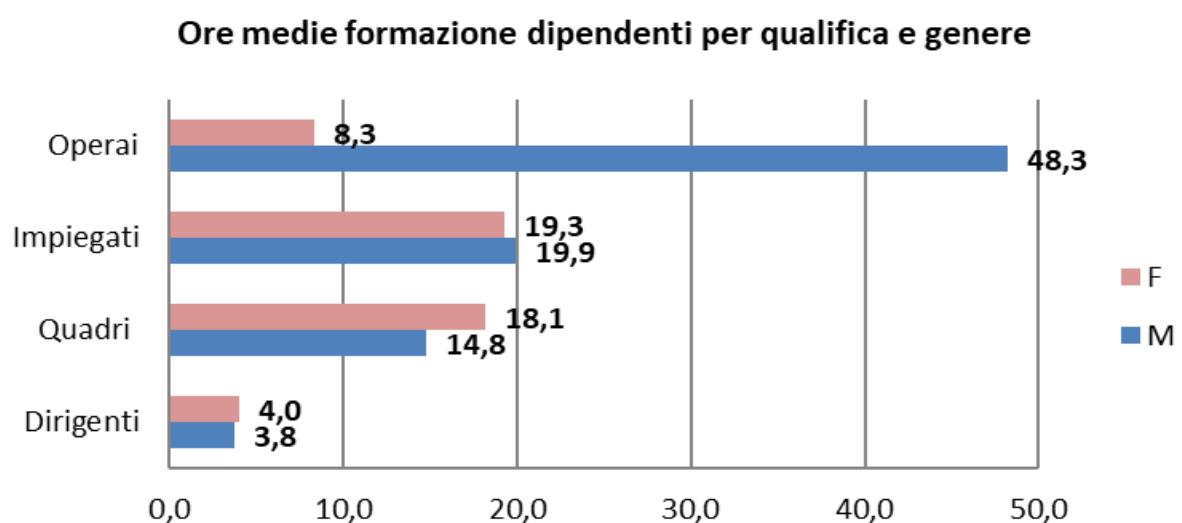
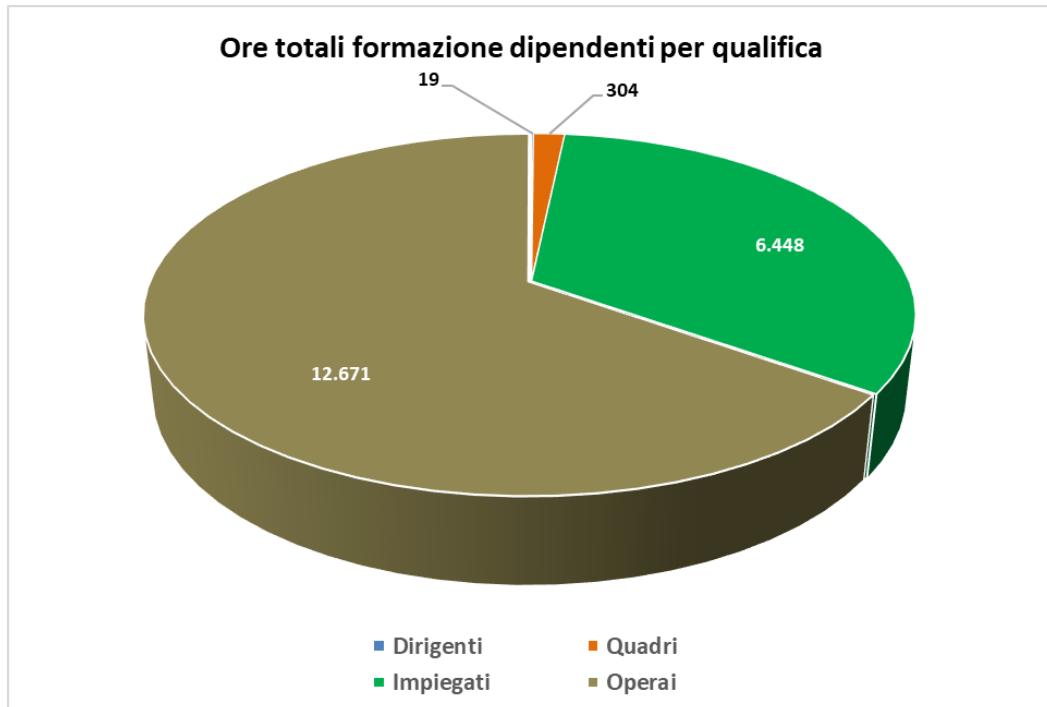
7.3 LA FORMAZIONE

[GRI 404-1; 404-2]

Publiacqua considera la formazione fondamentale per lo sviluppo del personale e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel 2024 sono state erogate ai dipendenti 19.442 ore di formazione, con una media di oltre 31 ore pro-capite, in linea con l'incremento dell'esercizio precedente frutto di una riarticolazione dei percorsi formativi incentrati su sicurezza, ambiente, normativa e competenze tecniche⁴³. Alcuni percorsi di formazione sono stati

⁴³ I dati statistici relativi alle classificazioni della formazione per il triennio 2022-2024 sono consultabili in Appendice n° 5.

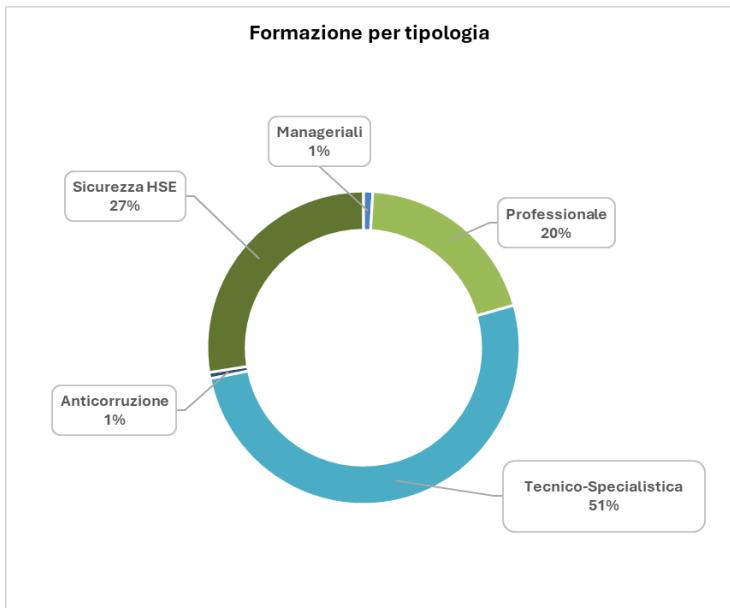
destinati anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (soggetti con contratto di somministrazione o di formazione/lavoro). Nel corso del 2024 sono stati coinvolti 17 lavoratori non dipendenti per 180,5 ore di formazione complessiva.



In particolare, sul tema Diversità ed Inclusione è stato completato il percorso formativo di tre ore diretto a tutta la popolazione aziendale riguardante la normativa e le nuove procedure adottate a seguito della certificazione Uni 125:22 ottenuta a marzo 2024.

Sono stati inoltre avviati nuovi percorsi formativi di coaching manageriale rivolti a nuovi responsabili.

Come ogni anno infine sono stati svolti i percorsi formativi di aggiornamento e di base in materia di salute e sicurezza sul lavoro, quelli relativi a 231 e anticorruzione e gli aggiornamenti normativi e tecnico-specialistici di settore.



7.4 DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'

[GRI 405-1; 406-1]

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

Già nel 2023 l'azienda ha individuato un Comitato Guida Parità di Genere e Diversity, Equity&Inclusion e ha nominato un Diversity Manager, cui è affidato il compito di supportare il coinvolgimento e la consapevolezza delle tematiche emergenti, oltreché di sovrintendere all'attività di monitoraggio dei KPI correlati alla Diversità ed alle pari opportunità definiti all'interno della Policy aziendale su Diversità, Equità ed Inclusione.

Divario retributivo di genere (Gender Pay Gap)⁴⁴

	2022	2023	2024
Indice retributivo F/M categoria operai	1,05	1,03	1,03
Indice retributivo F/M categoria impiegati	0,95	0,97	0,97
Indice retributivo F/M categoria quadri	1,05	1,05	1,04
Indice retributivo F/M categoria dirigenti	1,00	1,00	1,00

⁴⁴ Calcolato sui valori delle RAL medie annuali.

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale da CCNL e non sussistono differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di riferimento presente all'interno del territorio gestito. In tale ambito non sono stati rilevati episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere, rispetto al quale anche nel 2024 è riscontrabile una sostanziale parità di retribuzione tra uomini e donne. Nell'esercizio 2024 la RAL media annua del personale dipendente femminile è risultata superiore del 4,5% rispetto alla RAL media complessiva aziendale

Nel corso del 2024 l'azienda ha erogato 1.962 ore di specifica formazione a beneficio di 613 dipendenti, al cui interno sono state anche avviate specifiche iniziative per attuare concretamente azioni mirate in tema di pari opportunità e inclusione.

7.4.1 La certificazione PDR 125:2022

La formazione sul linguaggio inclusivo e la creazione di una cultura comune su questi temi è un primo passo di coinvolgimento di tutta l'azienda su tematiche sociali di grande rilevanza. Lo sviluppo continuato di progetti di “Diversity, Equity & Inclusion” permette una partecipazione aziendale diffusa, sempre in chiave di miglioramento, verso azioni che tengano specificamente conto delle tematiche di inclusione, pari opportunità ed equità.

Perseguire la parità di genere significa promuovere uno dei temi e valori cardine dei progetti di inclusione, sostenendo il genere meno rappresentato in tutte le azioni di sviluppo e miglioramento aziendale. Nella primavera 2024 è stata conseguita la certificazione UNI PdR 125:2022.



Dasa-Rägister

IPDR-0324-13

Certificato n.
Certificate n.

2024-03-25

Data di prima emissione
First issue date

2024-03-25

Data di ultima emissione
Last issue date

2027-03-24

Data di scadenza
Expiry date

C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39-6991622002
Fax +39-699107126
www.dosa-rägister.com

ACCREDIA
L'UNI ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SOI N° 2024
Attestato degli Accrediti di Nuovo Nominato
L.R. L.R. e L.R.
Soprintendenza per l'Infrastruttura e il Territorio
Accredited by the Italian Accreditation Authority

Dasa-Rägister S.p.A.

certifica che il sistema di gestione di
certifies that the management system of

Publiacqua S.p.A.

Italia - 50126 - Firenze (FI) - Via Villamagna, 90/C

è stato verificato e trovato conforme ai requisiti dello standard
has been assessed and found in compliance with the standard requirements

UNI/PdR 125:2022

per le seguenti attività aventi come oggetto

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente al servizio integrato di potabilizzazione e depurazione delle acque reflue urbane, industriali e domestiche, alle analisi di laboratorio per il controllo chimico e microbiologico del ciclo delle acque, alla progettazione di sistemi integrati per la costruzione di impianti di depurazione e potabilizzazione delle reti idriche e fognarie e alla produzione di energia idroelettrica

for the following activities having as object

Measures taken to ensure gender equality in the workplace regarding integrated service for the purification and purification of urban, industrial and domestic waste water, to laboratory analyzes for the chemical and microbiological control of the water cycle, to the design of integrated systems for the construction of purification and purification plants for water and sewerage networks and to the production of hydroelectric energy

Allegato/i - Enclosure n. 1



Informazioni più dettagliate circa lo stato della
presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo
www.dosa-rägister.com
Detailed and updated information regarding this
Certification is available at www.dosa-rägister.com

Il presente Certificato è valido solo se accompagnato dal
relativo allegato.
This Certificate is valid only if accompanied by the relevant
enclosure.

La validità del presente Certificato è subordinata al
rispetto delle prestazioni del Regolamento di
accertamento e di controllo delle norme
UNI/PdR 125:2022, ad un programma di sorveglianza
annuale e ad un rinnovo ogni tre anni.
The validity of this Certificate is conditioned by a full
compliance of the requirements of the Dasa-Rägister's Certification
Regulation of UNI/PdR 125:2022, Standard
requirements, to an annual surveillance programme and
to a three years re-assessment.

La norma Uni PdR 125:2022 prevede 6 macroaree di indicatori (Cultura e strategia; Governance; Processi risorse umane; Opportunità di crescita ed inclusione; Equità remunerativa; Tutela della genitorialità) con complessivi 33 parametri qualitativi e quantitativi⁴⁵. Lo score minimo per l'ottenimento della certificazione è il 60%.

Tutti i relativi kpi sono monitorati attraverso un cruscotto direzionale nel quale sono previste le azioni di miglioramento contenute nel “Gep” (Gender Equality Plan).

Nel corso del 2024 sono state realizzate le seguenti attività:

- Distribuzione di una dispensa dedicata alla parità di genere al personale aziendale destinatario della formazione sulla materia.
- Avvio collaborazione con UNIFI e realizzazione di un convegno specifico sulle strategie gestionali in ambito DEI.
- Gestione e monitoraggio azioni di miglioramento Uni 125:2022 parità di genere
- Realizzazione e gestione di una survey Diversità equità inclusione e parità di genere per i dipendenti.

⁴⁵ Il dettaglio delle sei macroaree e dei relativi indicatori è consultabile in Appendice n° 6.

7.5 COMUNICAZIONE INTERNA

[GRI 2-29]

Le attività di comunicazione interna sono strutturate per incentivare la partecipazione dei dipendenti e favorire un clima organizzativo positivo. L’attività di comunicazione interna 2024 - oltre che sulle iniziative specificamente correlate alla Diversity, Equity, and Inclusion - è stata caratterizzata dalle seguenti attività:

- Voucher a sostegno economico per la partecipazione ai centri estivi dei figli dei dipendenti.
- Promozione formazione *Personne Stra-ordinarie* e *Genitorialità/care giving* in collaborazione con la Fondazione Libellula.
- Campagna di visite mediche gratuite finalizzate alla prevenzione del tumore alla tiroide in collaborazione con Ant.
- Avvio campagna di prevenzione salute dell’anno, caratterizzata da analisi ematiche non routinarie.
- Pianificazione progetti di alternanza scuola lavoro in collaborazione con le scuole convenzionate e le strutture operative interessate.

7.6 SALUTE E SICUREZZA

[GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10]

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano è uno degli elementi cardine di una corretta conduzione aziendale. Publiaqua ha sviluppato un articolato sistema di procedure, istruzioni, controlli e monitoraggi nella conduzione delle attività aziendali, finalizzato ad assicurare lo sviluppo della Società oltre che garantire il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza. Le performance di sicurezza aziendali sono garantite dalla progressiva introduzione negli anni di standard di sicurezza sempre più avanzati e dall’integrazione dei sistemi di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (ISO 45001).

Nel corso del 2024 sono state superate con successo le visite ispettive per il mantenimento della certificazione qualità e di quella relativa al sistema di gestione per la salute e sicurezza.

7.6.1 Valutazione dei Rischi

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

oggettivo possibile sono stati adottati, per la definizione della probabilità di accadimento, criteri basati su dati INAIL degli infortuni relativi alla Regione Toscana e al settore di appartenenza della Società.

Nel 2024 l'attività di valutazione dei rischi si è concentrata in particolare sui seguenti rischi lavorativi: aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi generale, rischio di aggressioni molestie e mobbing, rischio stress Lavoro Correlato e l'aggiornamento di alcuni documenti specifici di valutazione dei rischi fisici (calore e condizioni climatiche estreme, vibrazioni e rumore).

7.6.2 Prevenzione, promozione e formazione

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

Servizio di Prevenzione e Protezione:

L'azienda è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione composto da personale interno all'azienda a cui si affiancano anche risorse esterne con elevate competenze scientifiche e legali. Il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è nominato anche responsabile del periodico monitoraggio dei manufatti contenenti amianto ancora presenti in azienda. L'Organigramma della Sicurezza aziendale individua al suo interno anche i dirigenti alla sicurezza unitamente ad altre specifiche figure aziendali. In base alle posizioni organizzative sono formati e individuati anche i "preposti alla sicurezza", con particolare attenzione a quelli dedicati al presidio delle attività in campo.

Consultazione dei lavoratori

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

Nel corso del 2024 sono stati effettuati quattro incontri di consultazione dei lavoratori, oltre ad alcuni sopralluoghi in campo per la verifica di specifiche segnalazioni relative ai luoghi di lavoro.

Sorveglianza sanitaria

Publiacqua gestisce con massima attenzione le attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni. Per assicurare la corretta sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono nominati tre medici competenti, dei quali uno riveste il ruolo di 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. Nel corso del 2024 il

Protocollo sanitario è stato regolarmente attuato ed ha comportato l'esecuzione di 426 visite mediche totali.

Promozione della Salute

Sin dal 2020 Publiacqua, in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale, promuove ogni anno una campagna di vaccinazione antinfluenzale effettuata dal medico competente presso la sede aziendale. Nel 2024 ne hanno beneficiato 126 lavoratori.

Dal 2022, inoltre, sono proposte a tutti i dipendenti specifiche campagne di promozione della salute finalizzate ad effettuare screening specialistici in grado di individuare eventuali patologie latenti. Gli ambiti di applicazione e le tipologie di prestazione sono individuati con il contributo del medico aziendale, proponendo ogni anno percorsi di prevenzione diversi. Nel 2024 il personale aziendale è stato destinatario di una serie di campagne di prevenzione mirate: controllo del colesterolo e monitoraggio delle funzionalità renali ed epatiche, prevenzione di possibili infezioni o insorgenze tumorali prostatiche, screening tesi ad accertare possibili situazioni di ipo/ipertiroidismo. Complessivamente, le campagne di prevenzione hanno visto l'adesione di 410 lavoratori.

Gestione emergenze

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

Attività di Vigilanza

Nel corso degli anni è stato gradualmente strutturato un processo di verifiche in campo sia sul proprio personale che su quello dei principali appaltatori, al fine di valutare il rispetto delle corrette prassi e procedure di lavoro in ambito sicurezza. Tale attività riveste un duplice obiettivo: assolvere agli obblighi di vigilanza da parte del datore di lavoro e permettere di confrontarsi direttamente ed in maniera sistematica col personale operativo per valutare sul campo l'efficacia delle misure di prevenzione introdotte. Al fine di incrementare il valore e la copertura dei feedback, sono state progressivamente aumentate le verifiche in campo allargando lo spettro delle tipologie di attività verificate. Nel corso del 2024 sono stati effettuati 134 sopralluoghi di vigilanza i cui esiti hanno confermato l'efficienza delle misure adottate.

Formazione e addestramento⁴⁶

La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Nel corso del 2024 Publiacqua ha erogato complessivamente 5.352 ore di informazione, formazione e addestramento HSE, per un totale di 510 dipendenti coinvolti. La formazione HSE, ove necessario, è destinata anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (soggetti con contratto di somministrazione o di

⁴⁶ I dati significativi relativi alla formazione HSE sono consultabili in Appendice n° 5.

formazione/lavoro). Nel corso del 2024 sono stati coinvolti 6 lavoratori non dipendenti per 36 ore di formazione complessiva.

Ore Totali Formazione HSE per categoria e genere

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

Ore Medie Formazione HSE per categoria e genere

	2022			2023			2024		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Quadri	1,8	1,7	1,7	0,8	1,9	1,5	4,9	6,5	5,9
Impiegati	1,4	2,2	1,8	2,3	3,3	2,8	4,9	7,5	6,3
Operai	6,7	7,6	7,6	5,7	8,5	8,5	2,0	12,0	11,9
Totale	1,5	5,3	4,3	2,2	6,2	5,2	4,8	10,0	8,7

Particolare importanza è stata dedicata all'addestramento dei lavoratori avvalendosi all'interno di OPS (Officina per Prevenzione e Sicurezza), lo specifico laboratorio dedicato all'addestramento per la sicurezza. OPS è stata creata nasce dalla conversione di un edificio precedentemente adibito a magazzino. Al suo interno trovano oggi collocazione - unitamente ad una moderna aula formazione e un ambulatorio medico attrezzato per lo svolgimento delle visite del personale - spazi dedicati a specifici settori di addestramento:

- Simulatore guida sicura: in grado di riprodurre ogni tipologia di situazione di luce, di condizione meteo e di terreno di percorrenza alla guida.
- Spazi confinati: due ambienti dotati di strumenti di manovra, dei quali uno allagabile per simulare le attività da svolgere in presenza di eventi estremi in grado di mettere a rischio la sicurezza dei lavoratori.
- Movimentazione manuale dei carichi: nell'officina è possibile allenarsi a lavori che richiedono particolari sforzi fisici come, ad esempio, l'apertura di tombini stradali, il trasporto di prodotti chimici, ecc.
- Rischio elettrico: riproduzione di una cabina elettrica e di varie tipologie di quadri elettrici per l'addestramento nella gestione del rischio connesso agli interventi su tali strumentazioni.

Nel corso del 2024 tutto il personale, sia operativo che tecnico aziendale, ha partecipato ad almeno una sessione di formazione ed addestramento all'interno dell'Officina Prevenzione e Sicurezza.

APP preposto

A seguito delle modifiche normative introdotte nel corso degli anni che hanno precisato ulteriormente i compiti e le responsabilità del personale che riveste il ruolo di Preposto alla

Sicurezza, Publiacqua ha implementato a partire dagli ultimi mesi del 2023 una specifica applicazione informatica che consente di effettuare e formalizzare l'attività di verifica e controllo eseguita dai propri preposti.

L'applicazione, distribuita su tutti i tablet in dotazione al personale operativo e tecnico, consente di registrare e dare evidenza delle verifiche preliminari eseguite dei preposti sul campo prima e durante lo svolgimento delle attività lavorative. Il sistema consente di registrare ed archiviare in maniera non modificabile l'esito del controllo effettuato da ogni singolo preposto, garantendo certezza della data e del luogo di esecuzione.

Nel corso del 2024 sono state eseguite complessivamente 7.887 verifiche sul campo.

7.6.3 Gestione degli infortuni

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.

Nell'anno 2024 sono stati registrati 14 eventi infortunistici, di cui due "in itinere", per complessivi 381 giorni di assenza. L'esercizio, pur consolidando il generale andamento positivo degli ultimi anni frutto della costante e capillare attività di prevenzione, è stato caratterizzato da un lieve rimbalzo del numero di infortuni e dei relativi indici di frequenza e gravità. Da una analisi di dettaglio emerge tuttavia come gli eventi infortunistici siano principalmente motivati da scivolamenti o cadute nel corso dell'attività lavorativa ovvero da un fattore di rischio "tipico" riconducibile all'apertura e alla movimentazione dei chiusini stradali.

Indici infortunistici⁴⁷

	n°	2022			2023			2024		
		F	M	tot	F	M	tot	F	M	tot
Infortuni (> 1 giorno)	n°	0	5	5	1	7	8	1	11	12
Infortuni in itinere (> 1 giorno))	n°	0	3	3	1	1	2	2	0	2
<i>Near Miss</i> rilevati	n°	68			49			32		
Malattie professionali	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODR - Indice malattie professionali (N° malattie/N° ore lavorate*1.000.000)	n°/h	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Decessi	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprese straordinario)	h	245.352	748.073	993.425	266.415	795.852	1.062.267	266.595	790.855	1.057.449
Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	n°/h	0,00	10,69	8,05	7,51	10,05	9,41	11,25	13,91	13,24
Giorni di assenza per infortunio	gg.	0	217	217	169	174	343	110	271	381
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	gg/h	0,00	0,29	0,22	0,63	0,22	0,32	0,41	0,34	0,36
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	n°/n°	0,00	17,06	12,52	11,90	16,84	15,55	18,29	24,23	22,65
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	0,00	27,13	27,13	84,50	21,75	34,30	36,67	24,64	27,21

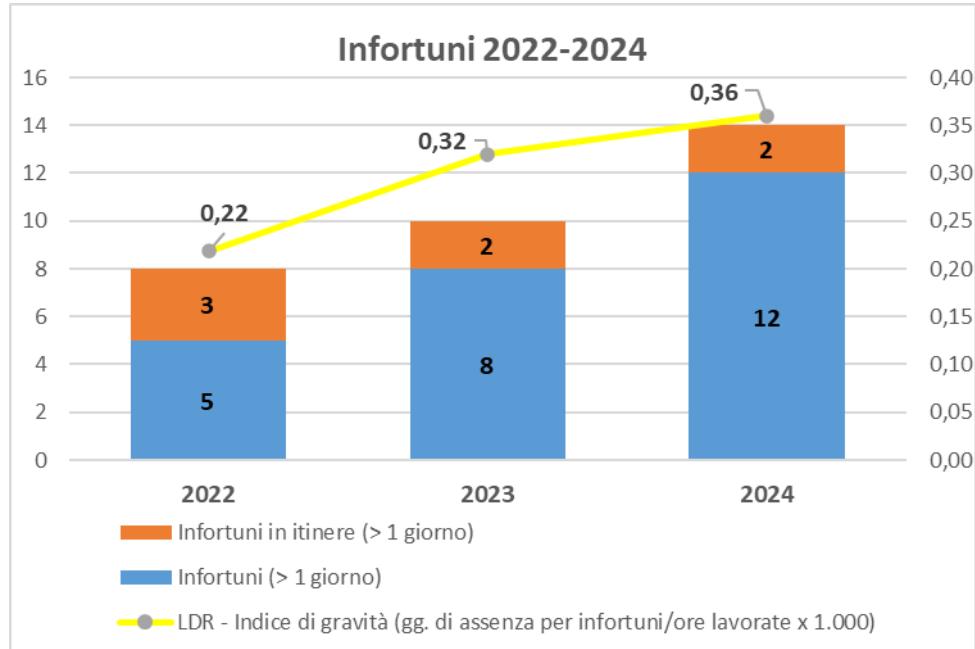
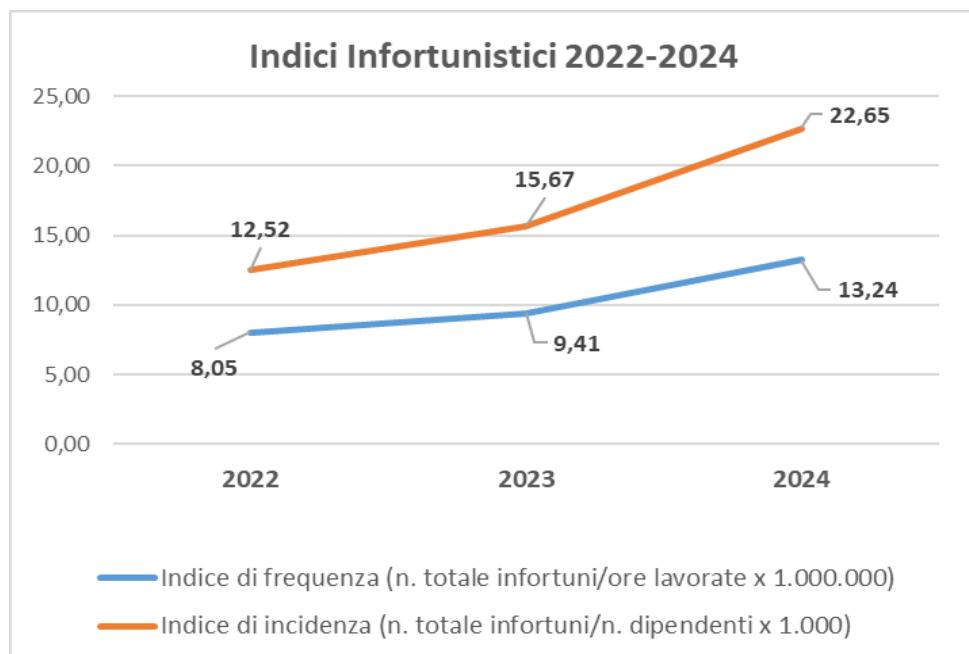
La dimensione del rischio infortunistico è misurabile attraverso alcuni indici statistici:

⁴⁷ Indici calcolati al lordo di infortuni in itinere e con valori denominatori al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio

Indice di frequenza: fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate. È calcolato inserendo al numeratore il numero degli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000.000).

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

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



7.6.4 La sicurezza nella catena di fornitura

Per promuovere la cultura della sicurezza dei lavoratori e della regolarità della manodopera, Publiacqua ha definito un sistema di penalità sull'operato dei fornitori con particolare riferimento alle attività in appalto di manutenzione reti ed impianti.

Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane sono eseguiti audit sulle imprese esecutrici nell'ambito delle attività commissionate da Publiacqua. Ciascun sopralluogo di controllo in cantiere è catalogato dall'ispettore sulla base di quanto riscontrato, secondo una classificazione di non conformità costituita da quattro livelli di crescente entità, comprese tra A (niente da segnalare) e D (infrazione di grave entità).

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

Nel corso del 2024 sono stati eseguiti 4.235 sopralluoghi di verifica nelle attività di appalto manutenzione reti, il 68% dei quali con esito rilievo nullo (A), mentre solo lo 0,35% ha registrato un rilievo di grave entità (D). Le attività di verifica nelle attività di appalto manutenzione impianti hanno visto invece l'esecuzione di 1.199 sopralluoghi di verifica, col 55 % di esiti con rilievo nullo (A) e nessun rilievo di grave entità (D).

8 SERVIZIO E ATTENZIONE ALL'UTENZA

[GRI 3-3; 203-1]

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

Il settore è regolamentato e controllato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e a livello regionale dall'Autorità Idrica Toscana (AIT). ARERA definisce il quadro regolatorio, stabilisce tariffe e monitora la gestione, mentre l'AIT rappresenta i comuni nell'ambito territoriale di riferimento, approvando tariffe, piani di investimento, il Regolamento di fornitura e la Carta del Servizio che fissa i livelli di qualità dello stesso, livelli minimi definiti a livello nazionale da ARERA e che Publiacqua ha deciso di migliorare adottando livelli di servizio superiori.

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

8.1 GLI UTENTI

[GRI 2-6]

Nel 2024 si è confermata la tendenza del triennio 2022-2024 con significative percentuali di popolazione servita nei tre ambiti caratterizzanti la gestione del Servizio Idrico Integrato.

Dati Demografici

	2022		2023		2024	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	46		46		46	
popolazione ISTAT totale	1.298.105		1.300.853		1.303.860	
popolazione servita da acquedotto	1.230.993	94,8%	1.233.738	94,8%	1.236.647	94,8%
popolazione servita da fognatura	1.136.790	87,6%	1.141.227	87,7%	1.144.044	87,7%
popolazione servita da depurazione	1.085.477	83,6%	1.100.112	84,6%	1.103.399	84,6%

Utenze per servizio

	2022	2023	2024
Utenze totali	407.745	410.158	412.846
Utenze SII	405.740	408.104	410.631
<i>Utenze servite da acquedotto (di cui SII)</i>	<i>405.740</i>	<i>408.104</i>	<i>410.631</i>
<i>Utenze servite da fognatura (di cui SII)</i>	<i>362.525</i>	<i>364.763</i>	<i>367.254</i>
<i>Utenze servite da depurazione (di cui SII)</i>	<i>335.438</i>	<i>342.858</i>	<i>345.582</i>
Fonti autonome e civili	1.320	1.300	1.259
Scarichi industriali	684	753	955
Subdistributori	1	1	1

Utenze per tipologia⁴⁸

	2022	2023	2024
Utenze totali	407.745	410.158	412.846
Utenze con Tipologia Domestica	344.730	346.746	348.865
Utenze con Tipologia Non Domestica	5.138	5.312	5.485
Utenze con Tipologia Altro	57.193	57.347	57.541
Utenze con Tipologia Industriale	684	753	955

Le utenze S.I.I. complessive, al lordo delle utenze “indirette” sottese alle oltre 42 mila unità condominiali servite per il servizio di acquedotto, risultano essere 700.616.

Nel 2024 Publiacqua ha erogato complessivamente 80.255.005⁴⁹ metri cubi di acqua, con una quota di volumi misurati di circa il 99%.

8.2 TUTELA DELL’UTENZA

[GRI 2-23; 2-25; 2-29]

8.2.1 Regolamento e Carta del Servizio

Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** adottato da Publiacqua è deliberato dall’Autorità Idrica Toscana in conformità delle deliberazioni ARERA ed è applicato a tutte le utenze che ricadono nei 46 Comuni gestiti da Publiacqua, definendo compiti e doveri del Gestore e le norme tecniche relative alla gestione del servizio. È parte integrante dei contratti di fornitura

⁴⁸ Classificazione ARERA. Domestico: residenziale, non residenziale, condominiale. Non domestico: industriale (non inteso come reflui industriali), commerciale, agricolo, pubblico. Altro: antincendio, autoclave, non potabile, defalco, reflui civili. Industriale: reflui industriali.

⁴⁹ RQTI-ARERA_QT-ACQ [WUtot].

dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, regolando le modalità di erogazione e i rapporti con gli utenti (quali, ad esempio, stipula e variazioni del contratto; gestione di preventivi; contatori e procedure di rilevazione consumi; fatturazione, rateizzazione e gestione della morosità; perdite occulte e prescrizioni; obbligo di allaccio alla fognatura e manutenzione di reti ed impianti). Dal 2022 in tutte le gestioni regionali del Servizio Idrico Integrato trova applicazione un Regolamento Unico, deliberato dall'AIT con l'obiettivo di garantire parità di trattamento per tutti gli utenti toscani. A decorrere dal 30 maggio 2024, per i soli 46 comuni gestiti da Publiacqua, è stato attivato un addendum al Regolamento, contenente alcune specifiche correlate alle modalità di utilizzo nel servizio idrico rilevate nel territorio gestito.

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

8.2.2 Standard di qualità contrattuale⁵⁰ e indennizzi automatici

Nel 2024 Publiacqua ha erogato complessivamente 2.268.333 prestazioni all'utenza, inclusa la bollettazione, con un livello di conformità complessiva del 98,64 %.

Il sistema degli standard di Qualità Contrattuale include il monitoraggio della prestazione individuale, così come definito nelle Carta del Servizio del gestore, prevedendo un sistema di indennizzi automatici diretti all'utenza nei casi di superamento dello standard. Nel corso degli anni, il progressivo incremento delle prestazioni erogate nei tempi di qualità fissati nella Carta del Servizio ha portato ad un significativo decremento degli indennizzi erogati, ridottisi da € 53.820 del 2020 a € 19.920 del 2024.

8.2.3 Reclami e Richieste Scritte

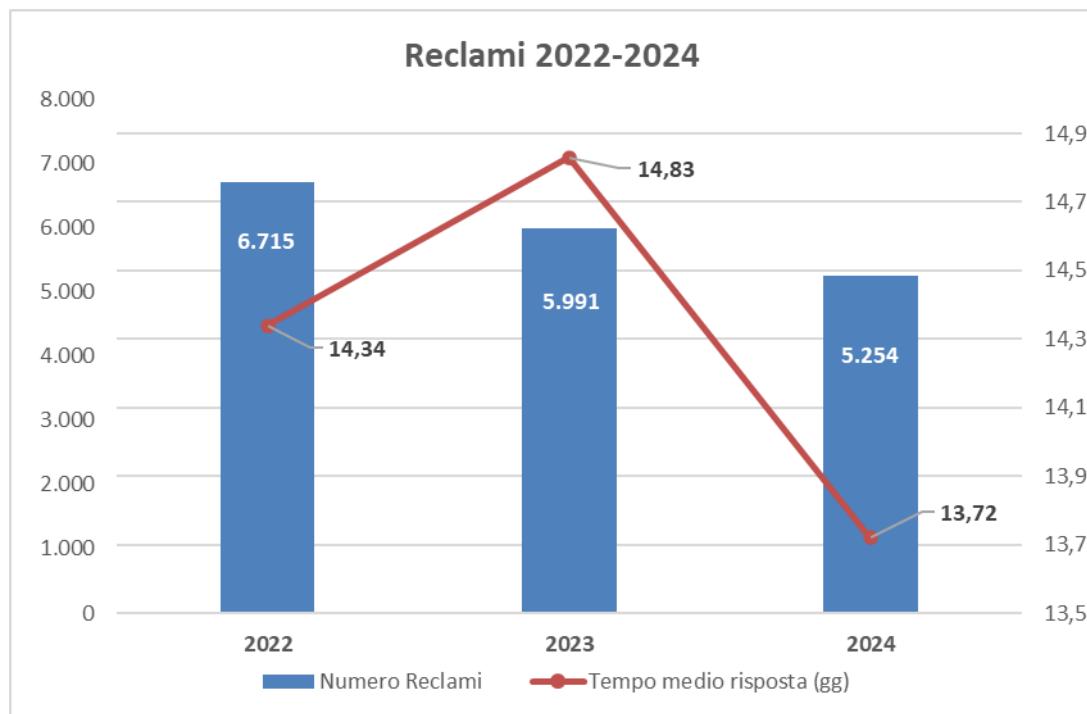
Il reclamo rappresenta il primo livello di tutela dell'utente, un importante canale di relazione con l'utente e una modalità di acquisizione di informazioni utile a migliorare i processi aziendali. I reclami, gestiti secondo la Carta del Servizio e le normative di ARERA, sono monitorati tramite un sistema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

La crescente qualità del servizio è rilevabile anche dai dati relativi ai reclami ricevuti, caratterizzati da una riduzione del 22%, rispetto al 2022, e da un tempo medio di risposta inferiore ai 14 giorni (a fronte di un tempo massimo di risposta previsto nella Carta del Servizio di 20 giorni), con un grado di conformità allo standard di servizio prossimo al 100%.

⁵⁰ Il dettaglio delle prestazioni di Qualità Contrattuale (RQSII) erogate all'utenza per il triennio 2021-2023 è consultabile in Appendice n. 7.

Reclami e richieste scritte⁵¹

		2022	2023	2024
Reclami	Ricevuti	6.715	5.991	5.254
	Tempo medio risposta (gg)	14,34	14,83	13,72
Richieste scritte di informazioni	Ricevuti	6.229	4.754	4.371
	Tempo medio risposta (gg)	15,02	14,77	14,48
Richieste scritte di rettifica fatturazione	Ricevuti	840	577	410
	Tempo medio risposta (gg)	9,35	10,17	13,61



8.2.4 Conciliazione

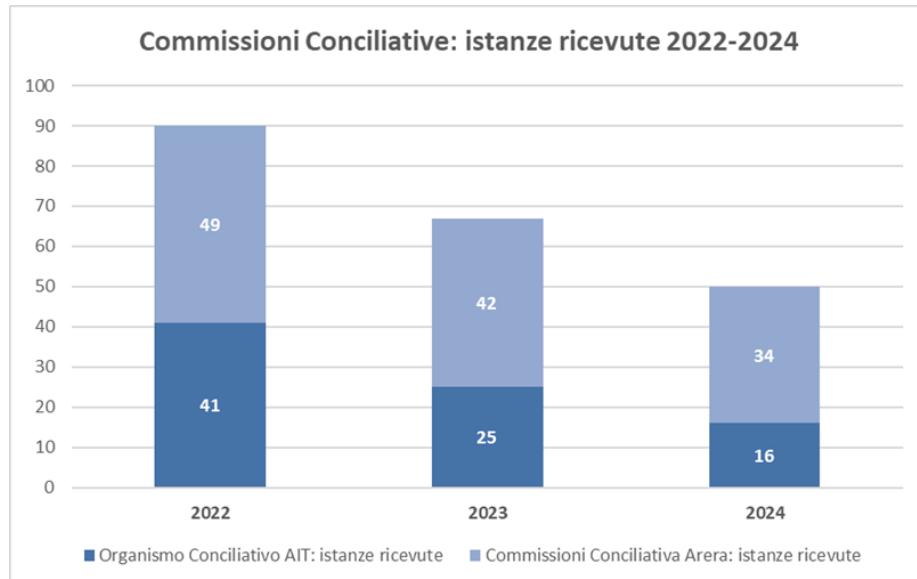
La conciliazione rappresenta un ulteriore livello di tutela dell’utente, attivabile se l’utente non è soddisfatto della risposta del Gestore o non riceve risposta entro 30 giorni dal reclamo. A decorrere dal 2022 sono disponibili per gli utenti due organismi di conciliazione regionali e nazionali.

1) **L'Organismo Conciliativo di AIT**, che unisce le procedure conciliative per i gestori toscani, con incontri online tra utenti, Difensore Civico regionale e Gestore.

⁵¹ Il tempo massimo di risposta previsto nella Carta del Servizio è di 20 gg.

2) Il **Servizio Conciliazione di ARERA**, che offre procedure online con un conciliatore esperto. Entrambe le procedure sono gratuite e interrompono azioni di recupero crediti.

Nel 2024 sono state concluse con accordo 36 istanze su 59 complessivamente esaminabili, con un tempo medio di completamento di circa 60 giorni.



	2022	2023	2024
Organismo Conciliativo AIT: istanze ricevute	41	25	16
Organismo Conciliativo AIT: istanze ammesse	41	25	16
Organismo Conciliativo AIT: istanze non ammesse	0	0	0
Organismo Conciliativo AIT: istanze archiviate*	1	3	1
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse con accordo	30	16	12
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse senza accordo	3	3	3
Organismo Conciliativo AIT: pendenti da esaminare	9	3	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	49	42	34
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ammesse	49	42	34
Commissioni Conciliativa Arera: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze archiviate*	3	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse con accordo	36	33	24
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse senza accordo	6	3	0
Commissioni Conciliativa Arera: pendenti da esaminare	12	6	10

* risolte dal Gestore prima della conciliazione

8.3 QUALITA' DEL SERVIZIO

[GRI 2-29; 417-1; 417-2]

Nel 2024 è proseguito il consolidamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale, attraverso il monitoraggio costante e periodico degli indicatori specifici e generali di qualità contrattuale, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi legati ai due macro-indicatori MC1 e MC2.

8.3.1 Qualità contrattuale: MC1 e MC2

Il sistema dei macro-indicatori è stato introdotto da ARERA nel 2019 (aggiornando le disposizioni già regolate dalla delibera 655/2015) e consiste in un meccanismo incentivante di premi e penali per la qualità contrattuale.

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

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

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

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

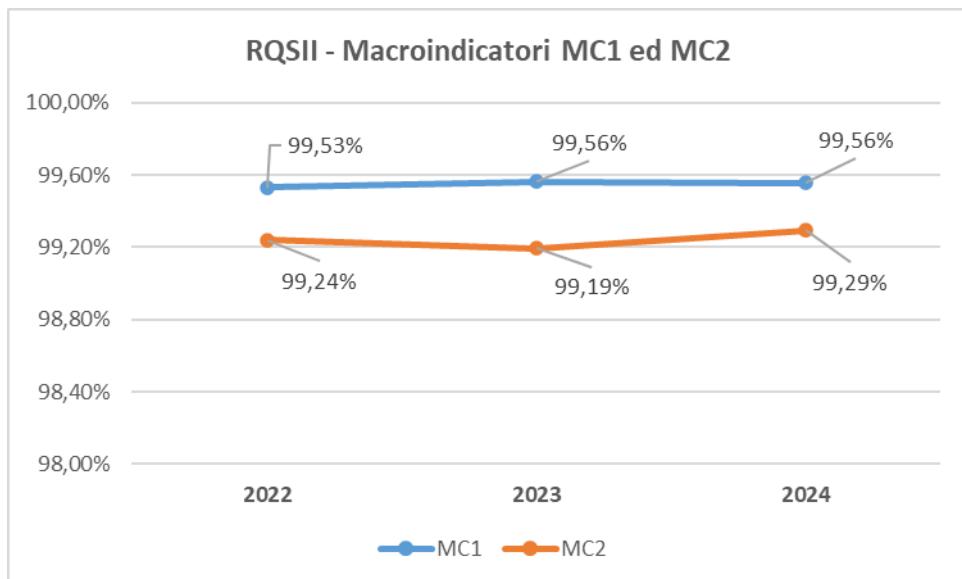
Macro-indicatore		ID classe	classe	obiettivo
MC1	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
		B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
		C	MC1 ≤ 90%	+3%
MC2	Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
		B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
		C	MC2 ≤ 90%	+3%

Essendo Publiacqua in classe A, l'obiettivo da raggiungere è finalizzato al mantenimento del livello di qualità raggiunto.

Nella tabella l'andamento dei macro-indicatori MC1 e MC2 nel triennio 2022-2024⁵²:

⁵² Nel corso del 2025, ARERA (delibera 277) ha pubblicato la graduatoria dei gestori del biennio 2022-2023 relativamente al meccanismo incentivante per la qualità contrattuale, con cui sono attribuiti premi e penali in ragione delle performance dei gestori sull'andamento dei macro-indicatori MC1 ed MC2 rispetto ai dati 2021. Publiacqua si è classificata al 1° posto tra i gestori nazionali “top” e “grandi” (così definiti per popolazione servita e per complessità della gestione) e al primo posto tra gli otto gestori idrici toscani, conseguendo un valore premiale cumulato pari a € 341.174.

		2022			2023			2024		
		valore	classe	obiettivo	valore	classe	obiettivo	valore	classe	obiettivo
MC1	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,53%	A	SI	99,56%	A	SI	99,56%	A	SI
MC2	Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	99,24%	A	SI	99,19%	A	SI	99,29%	A	SI



8.3.2 Continuità del servizio: investimenti per la qualità tecnica ARERA (M2)

Publiacqua è impegnata nel garantire e mantenere la continuità del servizio di erogazione per tutti i suoi utenti. Tale obiettivo viene misurato dall'Autorità Nazionale attraverso il macro-indicatore di qualità tecnica M2, che esprime la durata media delle interruzioni programmate e non programmate (di durata superiore all'ora) subite da ciascun utente finale nell'anno in oggetto.

A causa del protarsi degli effetti dell'evento alluvionale che nel novembre del 2023 ha colpito alcuni comuni gestiti con danni rilevanti alle infrastrutture idriche, nel 2024 Publiacqua non ha raggiunto l'obiettivo fissato da ARERA.

Nel quinquennio 2020-2024 Publiacqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M2 investimenti per complessivi 27 milioni di euro.

M2 Interruzioni del servizio	Investimenti realizzati (€)			Obiettivo ARERA 2024 raggiunto [SI/NO]	
	2022	2023	2024		
	Indicatore RQTI [Σ durate interruzioni annue/N° totale utenti finali serviti]	7,58	13,01	9,90	
	Classe di appartenenza	B	C	C	NO

8.3.3 Qualità percepita del servizio: Customer Satisfaction

La strategia di attenzione ed ascolto nei confronti di cittadini e utenti trova efficace applicazione con le rilevazioni periodiche della qualità percepita ed erogata del servizio. Attraverso periodiche rilevazioni mediante interviste telefoniche (C.A.T.I.) per le indagini di call back e questionari online (C.A.W.I.) per l'indagine generalista e il call back sportello online, Publiacqua misura e confronta l'efficacia del servizio erogato potendo altresì, ove necessario, individuare e introdurre le azioni correttive finalizzate al miglioramento delle proprie prestazioni e dei propri servizi all'utenza.

Gli indici di sintesi si riferiscono a: aspetti tecnici del servizio; fatturazione; rapporto qualità-prezzo; segnalazione guasti e interventi; qualità dell'acqua; call center e sportelli al pubblico; area web e qualità dell'acqua.

	2022	2023	2024
C.S.I. Index	95,0	95,2	96,5
Rapporto Qualità/Prezzo	90,3	91,6	92,6
Aspetti Tecnici	95,7	95,6	95,5
Call Center Guasti	98,2	96,7	99,3
Intervento Tecnico	90,4	94,5	97,9
Call Center Commerciale	98,4	97,7	99,9
Sportello	95,3	99,6	99,0
Area web	93,9	94,7	95,4
Qualità dell'acqua	87,7	88,3	90,4
Fatturazione	94,3	94,4	95,4

L'indice qualitativo di sintesi (CSI complessivo) è cresciuto al 96,5%, confermando una tendenza positiva di crescita rispetto agli anni precedenti. Oltre il 90% degli intervistati valuta positivamente la qualità dell'acqua erogata, mentre circa due terzi hanno dichiarato di bere regolarmente o saltuariamente acqua del rubinetto. Questi ultimi dati sono particolarmente significativi perché valorizzano l'efficacia degli investimenti sostenuti sui processi di potabilizzazione e controllo qualità, evidenziando la fiducia degli utenti verso Publiacqua e le campagne di comunicazione sull'acqua del rubinetto.



L'indice di soddisfazione *overall*, con cui viene valutata la soddisfazione globale e sintetica circa l'attività nel suo complesso, si conferma con un giudizio positivo espresso dal 93% degli intervistati.



8.4 TARIFFA E GESTIONE DELL'UTENZA

[GRI 2-23]

8.4.1 Tariffa

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

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

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

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

Il consumo medio annuo di una utenza domestica residente nel 2024 è risultato pari a 99,6 mc⁵³. La spesa annua per il servizio idrico integrato sostenuta con questo valore di consumo nell'anno 2024 è stimata in € 314,5⁵⁴, con un incremento del costo del servizio del 6,1% rispetto al 2022, un valore inferiore ai tassi di inflazione registrati negli stessi anni.

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

8.4.2 Fatturazione e modalità incasso

La fatturazione è fondata su diversi sistemi di rilevazione dei consumi: lettura diretta del misuratore, autolettura da parte dell'utente⁵⁵ e consumo medio annuo (nel caso di fatturazione su lettura stimata)

⁵³ Dato derivato dalle utenze che nel 2024 sono risultate attive 366 giorni (pari al 93,4% di tutta la popolazione domestica).

⁵⁴ Stima al netto delle componenti tariffarie perequative definite da ARERA, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti.

⁵⁵ Nel corso del 2024 sono state validate 106.643 autolettture.

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

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

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

Il rispetto della frequenza annuale di fatturazione costituisce uno specifico standard di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore dell'utenza. Nel 2024 Publiacqua ha emesso 1.744.227 bollette, con una percentuale di rispetto della frequenza di emissione prossima al 100%. Le richieste di rettifica sono state 410 (-51% rispetto al 2022) con un rispetto del relativo standard di qualità di oltre il 98%.

Relativamente al processo di fatturazione, l'indagine semestrale di customer satisfaction nel 2024 ha rilevato una soddisfazione media del 95,4%, con un voto medio di 7,6/10.

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

Ripartizione percentuale delle modalità di pagamento utilizzate

	2022	2023	2024
bonifici	43,4%	44,1%	42,4%
SEPA Direct Debit (SDD)	24,8%	25,8%	26,5%
bollettini postali	24,3%	22,7%	23,2%
coop/puntoLis	5,5%	5,2%	5,3%
canali digitali/online	1,9%	2,1%	2,5%
sportelli	0,1%	0,1%	0,1%

Accanto alla bolletta tradizionale è in costante incremento la dematerializzazione della stessa tramite bolletta web. Nel 2024, il numero di utenze web registrate è salito a 90.187 (pressoché raddoppiando il dato 2021 e in aumento del 14% rispetto all'anno precedente) con quasi 343 mila bollette digitali inviate, pari a circa il 20% del totale emesso.

8.4.3 Gestione del credito

Publiacqua determina le sue politiche di gestione del credito in funzione del necessario equilibrio economico-finanziario, col duplice obiettivo di ridurre la morosità al fine di contenere i costi operativi di gestione del servizio e di garantire altresì l'accesso all'acqua alla risorsa idrica.

Queste politiche sono coordinate con quanto disciplinato dalla delibera ARERA 311/2019 (REMSI) in merito alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, con particolare attenzione a gestione di solleciti di pagamento, costituzione in mora, modalità di rateizzazione e disalimentazione delle utenze (Publiacqua applica sin dal 2016 la riduzione del flusso alle utenze domestiche residenti anziché la sospensione del servizio in caso di morosità). Oltre a quanto stabilito dalla normativa Publiacqua lavora al fine di ridurre il rischio chiusura/limitazione del contatore attraverso azioni di *phone collections* rivolta agli utenti morosi in caso di mancato pagamento. Nel 2024 sono stati contattati con esito positivo 13.534 utenti.

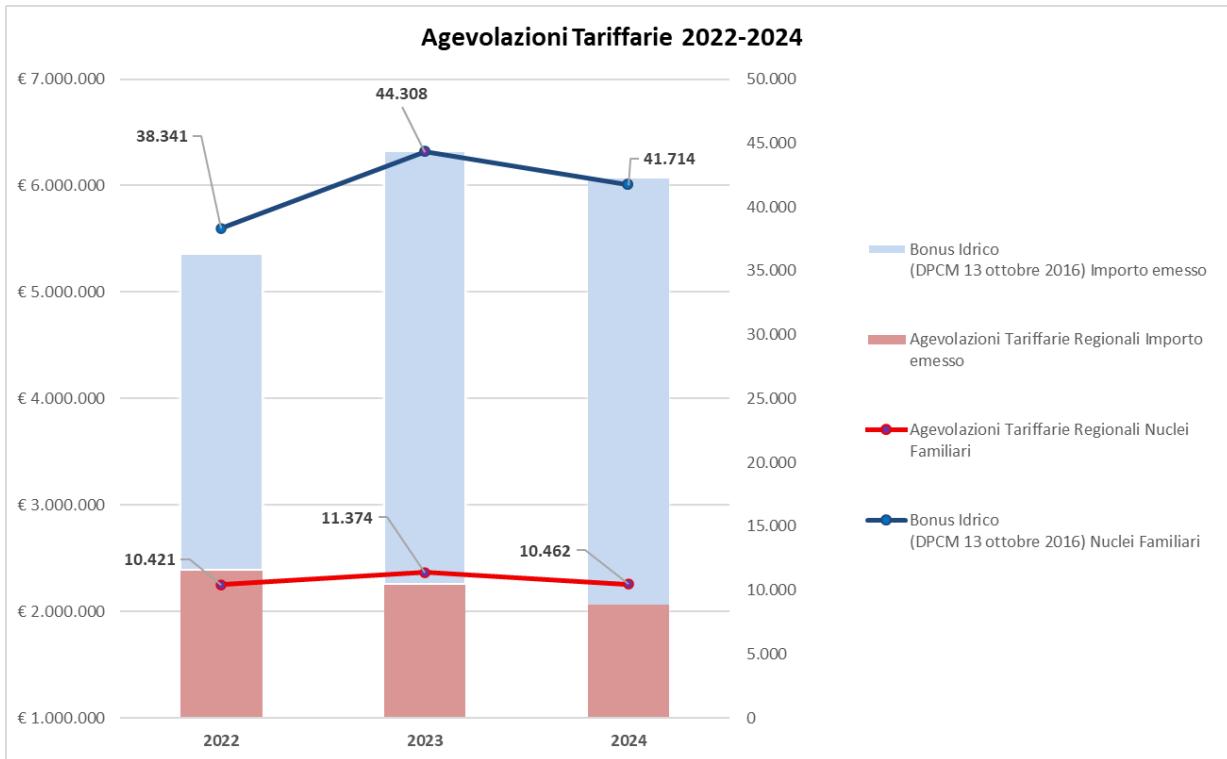
8.4.4 Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie

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.

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

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

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



8.5 SERVIZI ALL'UTENZA E CANALI DI CONTATTO⁵⁶

[GRI 2-29]

I *contatti inbound* sono quelli generati su iniziativa dell'utente che richiede servizi oppure informazioni.

I *contatti outbound* sono quelli generati da comunicazioni del Gestore all'utente. Il loro incremento è determinato in larga misura dagli obblighi presenti nella normativa di riferimento.

		2022	2023	2024
INBOUND	Call Center	319.344	241.505	237.278
	Sportello	35.810	38.721	43.626
	Canali Asincroni	191.241	138.802	258.788
OUTBOUND	Call Center	9	1	0
	Sportello	3.648	2.873	3.219
	Canali Asincroni	747.489	619.958	901.810

8.5.1 Call center commerciale e verde guasti

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

⁵⁶ Canali asincroni: le tipologie di comunicazione non effettuate in tempo reale, ma mediante canali di comunicazione in cui non è richiesta la partecipazione simultanea di mittente e destinatario per l'interazione.

complessive (9:00-18:00 dal lunedì al venerdì; 9:00-13:00 il sabato). Nel 2024, la linea telefonica commerciale ha ricevuto complessivamente oltre 296 mila contatti con un tempo medio di attesa di 1 minuto e 28 (a fronte dei 3 minuti massimi previsti in Carta del Servizio).

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

8.5.2 Sportelli al pubblico

I nostri uffici al pubblico coprono il territorio gestito e sono presenti a Firenze, Pistoia, Prato e San Giovanni Valdarno, con un orario di apertura di 44 ore settimanali, e a Borgo San Lorenzo su appuntamento. Ogni ufficio è dotato di una “app elimina code” e dispone di un operatore di accoglienza per assistere gli utenti e indirizzarli verso la modalità più rapida per soddisfare le proprie esigenze, al fine di ridurre le attese. Nel 2024 gli uffici al pubblico hanno ricevuto oltre 47 mila utenti con un tempo di attesa medio di 3 minuti e mezzo (a fronte dei 10 minuti massimi previsti in Carta del Servizio).

8.5.3 Servizi Online e altri canali digitali

MyPubliacqua, Sportello Digitale, Bolletta Digitale ed oggi Noa sono gli strumenti di una medesima strategia che ha come obiettivo quello di garantire a ciascun utente la possibilità di fruire di una pluralità di canali smart, comodi o più vicini alle proprie abitudini o esigenze.

Noa, il cui nome deriva da una radice che significa movimento, è una piattaforma di I.A. in grado di fornire in tempo reale informazioni sulle principali pratiche commerciali e contrattuali, sui canali di contatto più utili per ogni specifica richiesta e sui lavori attivi sul territorio. È attualmente disponibile con un totem dotato di schermo touchscreen presso gli uffici al pubblico di Firenze e Prato, sul sito internet aziendale e sui principali canali social dell'azienda. Noa è una vera e propria assistente “dinamica”, in grado di fornire oltre alle informazioni, anche alcuni servizi dispositivi quali ristampa fattura, visualizzazione e stampa estratto conto, inserimento lettura, attivazione domiciliazione e bolletta web. Nel prossimo futuro sarà in grado di accompagnare l'utente nell'intero ciclo di gestione di tutte le pratiche commerciali e di farlo su una pluralità di canali ed in più lingue.

MyPubliacqua: è la piattaforma digitale attiva dal 2016 accessibile da diversi dispositivi, una app mobile per smartphone e tablet. Gli utenti possono gestire completamente il loro rapporto con Publiacqua in maniera flessibile, visualizzando contratti e bollette, effettuando pagamenti o richiedendo ricezione digitale delle fatture via e-mail. Inoltre, è possibile presentare reclami, richieste di informazioni e svolgere diverse operazioni contrattuali direttamente online, come subentri e volture, domiciliazioni bancarie, rateizzazioni e segnalazioni di guasti. Alla fine del 2024 sono registrati 113.532 utenti attivi.

Sportello Digitale: strumento attivo dal 2021, tramite un computer dotato di webcam oppure grazie allo smartphone, permette agli utenti di interagire in videochiamata con un addetto di Publiacqua per svolgere tutte le attività normalmente disponibili presso gli sportelli fisici (da una nuova attivazione, ai preventivi, fino alle informazioni sulla bolletta) ad eccezione del pagamento delle fatture. È possibile prenotare online un appuntamento oppure usufruire del

servizio di videochiamata immediata con l'operatore. Lo sportello è dotato anche di una chat dedicata agli utenti audiolesi. Nel corso del 2024, sono stati registrati 501 contatti.

Nel 2024, il 59,8% dei contratti totali (16.599 su 27.770) è stato stipulato digitalmente, senza utilizzo di carta.

9 VICINI AL TERRITORIO

[GRI 3-3; 2-29]

9.1 COMUNICAZIONE CON COMUNI SOCI E CAMPAGNE ISTITUZIONALI

[GRI 413-1]

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

9.1.1 Comunicazione con i Comuni

Publiacqua periodicamente organizza conferenze stampa e incontri con i comuni per presentare interventi infrastrutturali ed altre iniziative che hanno un impatto diretto o indiretto sul servizio. Negli ultimi anni a questi appuntamenti più “istituzionali” si sono affiancati momenti di condivisione e dialogo in occasione dell'inaugurazione dei cammini e sentieri, la cui valorizzazione e recupero vengono sostenute dallo specifico Bando Ambiente, e dell'installazione dei nuovi Fontanelli.

Nel 2024, le conferenze di presentazione dei maggiori interventi si sono tenute in collaborazione con amministrazioni comunali come Firenze, Prato, Quarrata, Montemurlo, San Casciano Val di Pesa e Carmignano. Conferenze finalizzate ad illustrare progetti significativi come il potenziamento dell'acquedotto, completamento di opere di depurazione, sistemazione fognaria e altri interventi infrastrutturali. Come detto, però, il filo diretto con i Comuni e le loro strutture deputate alla comunicazione è costante ed utile anche in occasione di lavori impattanti sulla viabilità e, quindi, sulla quotidianità dei cittadini, come i cantieri PNRR attivi su dodici comuni del territorio (Agliana, Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Calenzano, Campi Bisenzio, Figline e Incisa Valdarno, Firenze, Montemurlo, Pistoia, Prato, Sesto Fiorentino, Vaiano).

9.1.2 Comunicazione ai cittadini

Un altro canale di contatto è rappresentato dalle comunicazioni istituzionali/di servizio informativo ai cittadini su guasti, interventi e sospensioni del servizio. Le comunicazioni di servizio vengono effettuate ognqualvolta sul territorio si programmano interventi o si verificano guasti di impatto significativo per l'utenza. Al fine di informare un'utenza per vari aspetti eterogenea vengono utilizzati strumenti differenziati. Dai tradizionali comunicati stampa, diramati ai principali media locali e pubblicato sul sito istituzionale, ai canali social

aziendali (dove i post vengono sponsorizzati per intercettare le utenze geograficamente interessate), avvisi telefonici e sms, spazi a pagamento sui principali giornali locali e, quando i tempi tecnici lo consentono, volantinaggi nelle vie interessate. Un sistema multicanale adottato al fine di rendere il più capillare possibile la comunicazione aziendale e che negli anni ha ridotto fortemente le lamentele dei cittadini.

9.1.3 Campagne Istituzionali

Publiacqua promuove l'utilizzo consapevole dell'acqua attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione. Nel 2024, Publiacqua ha portato avanti il proprio impegno nella promozione di comportamenti sostenibili per la tutela della risorsa idrica e la promozione dell'uso consapevole dell'acqua del rubinetto. Tra le iniziative principali, spicca il progetto "Tap Water" attivo dal 2019, che mira a sensibilizzare sull'acqua del rubinetto e promuoverne l'utilizzo, tra l'altro, attraverso la distribuzione gratuita di erogatori presso amministrazioni comunali ed altri enti e la distribuzione di borracce ai nuovi studenti delle scuole primarie, iniziativa questa giunta così al suo ultimo anno di attività. A questo si è aggiunta una campagna istituzionale ("La tua Vita, la tua Acqua"), che è stata diffusa sui principali quotidiani locali, sui banner dei maggiori siti locali del territorio ed anche sui canali social dell'azienda, e che ha l'acqua del rubinetto al centro. Grazie a queste iniziative, l'uso dell'acqua del rubinetto nella nostra area è superiore alla media nazionale, con un alto numero di utenti che la utilizzano abitualmente per bere. Nel mese di settembre Publiacqua è stata partner organizzativo di Utilitalia del Festival dell'Acqua 2024, tenutosi presso la Fortezza da Basso di Firenze.

9.2 EDUCAZIONE AMBIENTALE

[GRI 413-1]

In continuità con gli anni precedenti anche nel 2024 è proseguita l'attività di educazione ambientale incentrata sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, le buone pratiche per il risparmio della risorsa e la sostenibilità attraverso le tre dimensioni didattiche consolidate: progetti didattici in classe, visite guidate agli impianti più significativi e partecipazione ad eventi speciali.

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

Nella sezione didattica del sito aziendale sono resi disponibili i tour virtuali dell'impianto di potabilizzazione dell'Anconella, dell'impianto di depurazione di San Colombano e della diga di Bilancino. Nell'anno scolastico 2023/24 con i nostri programmi di didattica abbiamo coinvolto oltre 8.000 studenti ed ospitato oltre 1.200 visitatori negli impianti di Anconella e Bilancino.

	a.s. 2021/22		a.s. 2022/23		a.s. 2023/24	
	istituti	contatti	istituti	contatti	istituti	contatti
Didattica scuola infanzia	1	120	14	1.897	17	2.278
Didattica scuola primaria	19	1.090	22	2.052	39	3.642
Didattica scuola secondaria	18	1.087	14	1.079	30	1.994
Didattica scuola superiore	8	711	6	958	14	751
Totale	46	3.008	56	5.986	100	8.665

Unitamente alle specifiche attività di didattica, nel corso dell’anno Publiacqua ha aderito alla celebrazione di giornate e iniziative speciali sia attraverso la partecipazione diretta che attraverso la diffusione di contenuti sui propri canali social (Facebook, Instagram, Twitter e Linkedin):

Come ogni anno abbiamo celebrato la *Giornata Mondiale dell’Acqua* con più eventi, a partire dalla fiera Didacta presso la Fortezza da Basso di Firenze, dove sono stati presentati i nostri percorsi didattici, il nuovo gioco online “Operazione acqua” e si è promosso un incontro con insegnanti e studenti che hanno preso parte all’edizione 2024 del contest “Un vicino di casa: l’Arno”. Si è curata l’organizzazione dell’appuntamento finale dei Sabati dell’Acqua presso la Biblioteca Civica di Calenzano, con lo spettacolo “Concerto Acquatico” messo in scena dai musicisti della Fondazione Luigi Tronci di Pistoia. Abbiamo infine ospitato le visite dedicate alle scuole presso l’impianto di potabilizzazione dell’Anconella, organizzando un’attività didattica speciale alla Scuola Castellani di Prato in collaborazione col locale Centro per l’Arte Contemporanea Luigi Pecci.

9.3 CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI

[GRI 413-2]

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

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

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

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

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

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

Nel corso del 2024, attraverso lo strumento Art Bonus, sono stati sostenuti cinque progetti culturali per complessivi 175 mila euro.

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

9.4 FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ

[GRI 203-1]

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

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

Al 31/12/2024 sono i fontanelli attivi sono 130, di cui 8 attivati nell'ultimo esercizio, diffusi in 41 dei 46 comuni in cui Publiacqua opera⁵⁷. Nel quinquennio 2020-2024 hanno erogato oltre 202 milioni di litri di acqua, pari all'utilizzo di oltre 134 milioni di bottiglie da 1,5 litri per un valore di 42 milioni di euro, stimabili in un risparmio di 4.600 milioni di tonnellate di plastica e in un risparmio di emissioni di oltre 28 mila tonnellate di Co2e. Nella tabella il dettaglio degli ultimi tre anni.

⁵⁷ Il dettaglio dei Fontanelli sul territorio è consultabile nell'Appendice n° 8.

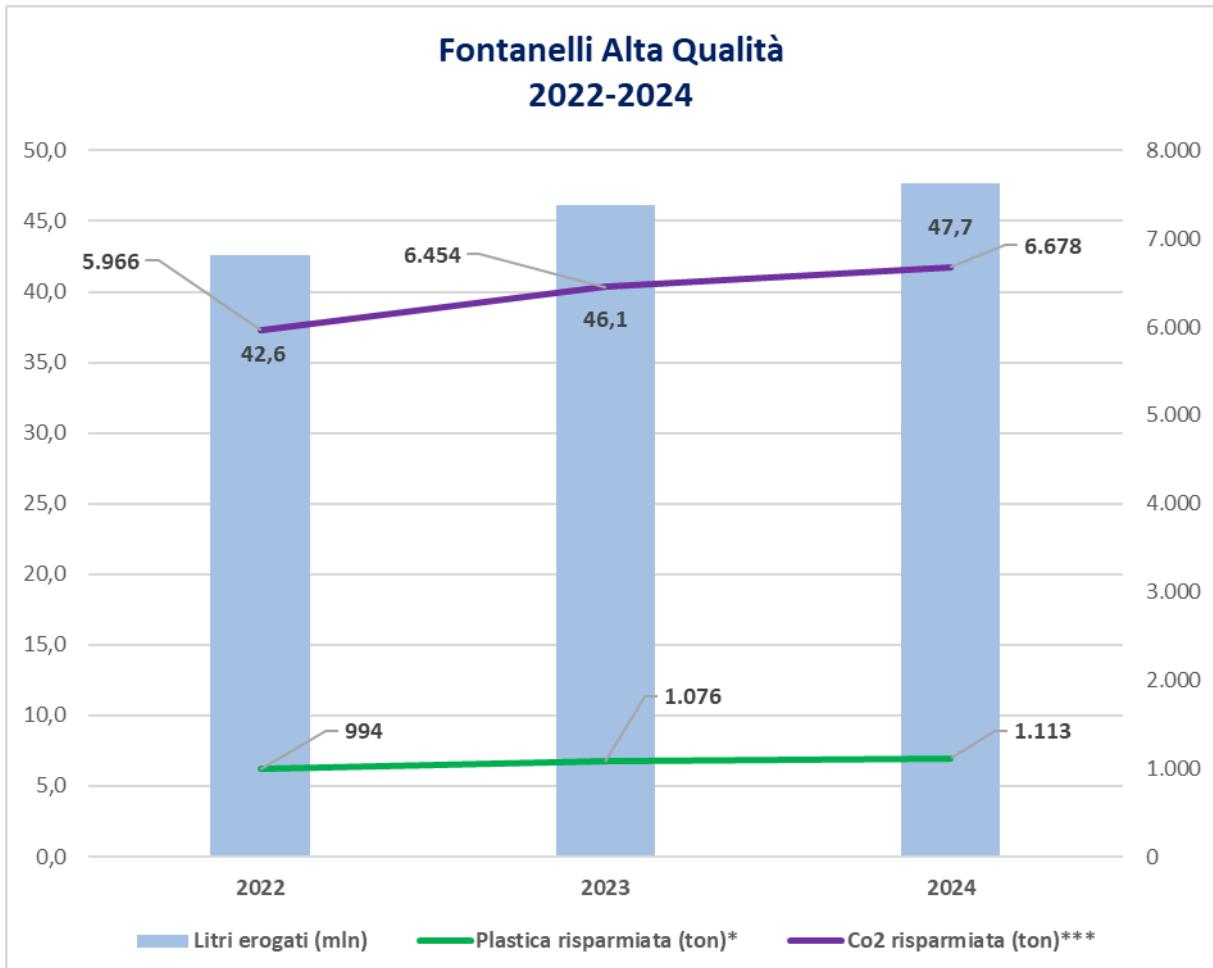
	2022	2023	2024
Fontanelli installati	113	122	130
Litri erogati (mln)	42,6	46,1	47,7
Bottiglie 1,5 lt risparmiate (nº)	28.407.713	30.733.333	31.800.000
Plastica risparmiata (ton)*	994	1.076	1.113
Euro spesa risparmiati**	€ 8.948.429	€ 9.681.000	€ 10.017.000
Co2 risparmiata (ton)***	5.966	6.454	6.678

* stima peso medio 35 gr a bottiglia

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

*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt (rif. calcolatore

AzzerCo2-Legambiente-Kyoto club)



I fontanelli sono utilizzati anche come punti informativi per i cittadini sia per le comunicazioni del Gestore che delle amministrazioni locali. Nel 2024 sono 6 i fontanelli dotati di monitor e sistema "digital signage".

CONTENT INDEX

Content Index			
Dichiarazione d'uso		Publiacqua S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 - 31/12/2024 con riferimento agli standard GRI.	
GRI 1		GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile		N/A	
GRI STANDARDS	Disclosure	INFORMATIVA	UBICAZIONE (Cap.)
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1	Dettagli sull'organizzazione	<i>Nota Metodologica</i> 1 - Publiacqua (§ 1.1; 1.2; 1.3; 1.4) <i>Appendice n° 1 (Territorio gestito)</i>
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	<i>Nota Metodologica</i> 1 - Publiacqua (§1.1; 1.2; 1.3)
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	<i>Nota Metodologica</i>
	2-4	Restatement delle informazioni	<i>Nota Metodologica</i> 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa 6 - Ambiente, energia e rifiuti 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.4)
	2-5	Assurance esterna	<i>Nota Metodologica</i>
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	<i>Nota Metodologica</i> 1 - Publiacqua (§ 1.1) 4 - Impatti economico-finanziari e creazione di valore 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa 6 - Ambiente, energia e rifiuti 7 - Lavoro, benessere e sicurezza 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.1) <i>Appendice n° 1 (Territorio gestito)</i>
	2-7	Dipendenti	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.1) <i>Appendice n° 4 (Risorse umane)</i>
	2-8	Lavoratori non dipendenti	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.1) <i>Appendice n° 4 (Risorse umane)</i>
	2-9	Struttura e composizione della Governance	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	<i>Lettera agli stakeholder</i> 1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-15	Conflitti d'interesse	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-16	Comunicazione delle criticità	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2; 3.3)
	2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1 - Publiacqua (§ 1.2)
	2-19	Politiche retributive	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	<i>Lettera agli stakeholder</i> 1 - Publiacqua (§ 1.4) 2 - Sostenibilità in Publiacqua (§ 2.2) <i>Appendice n° 2 (Piano CSR)</i>
	2-23	Impegno in termini di policy	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.2; 8.4)
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo
	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo 7 - Lavoro, benessere e sicurezza 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.2)
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa
	2-28	Adesione ad associazioni	1 - Publiacqua (§ 1.3) 2 - Sostenibilità in Publiacqua (§ 2.1) 1 - Publiacqua (§ 1.4)
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa 7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.5) 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.2; 8.3; 8.5) 9 - Vicini al territorio
	2-30	Contratti collettivi	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	2 - Sostenibilità in Publiacqua (§ 2.1)
	3-2	Elenco dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publiacqua (§ 2.1)

Sviluppo dell'innovazione [ECO09]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 4 - Impatti economico-finanziari e creazione di valore 7 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 201: Performance economica	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	4 - Impatti economico-finanziari e creazione di valore (§ 4.2)
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.2)
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	4 - Impatti economico-finanziari e creazione di valore
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	4 - Impatti economico-finanziari e creazione di valore (§ 4.3) 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.2; 5.3; 5.4) 6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.2) 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.3) 9 - Vicini al territorio (§ 9.4) Appendice n° 3 (Interventi di investimento)
GRI 204: Prassi di approvvigionamento	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	4 - Impatti economico finanziari e creazione di valore (§ 4.4)
CORRUZIONE E TRASPARENZA [GOV08]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo
GRI 205: Anticorruzione	205-1	Operazioni valutate sulla base dei rischi legati alla corruzione	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.5)
	205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.5)
	205-3	Episodi di corruzione e azioni intraprese	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.5)
GESTIONE E SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA [AMB01]; QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA E DEGLI SCARICHI IDRICI [AMB04]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa
GRI 301: Materiali	301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.1; 6.2)
GRI 303: Acqua ed effluenti	303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.1; 5.2)
	303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.4)
	303-3	Prelievo idrico	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.2)
	303-4	Scarico idrico	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.4)
	303-5	Consumo di acqua	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.2)
ENERGIA ED EMISSIONI [AMB07]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 6 - Ambiente, energia e rifiuti
GRI 302: Energia	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.3)
	302-4	Riduzione del consumo di energia	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.3)
GRI 305: Emissioni	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.3)
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.3)
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.2.2)
	305-4	Intensità delle emissioni di GHG	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.2.2)
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.2.2)
	305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.3)
	305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.3)
GESTIONE RIFIUTI [AMB06]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.2)
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.2)
	306-3	Rifiuti prodotti	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.2)
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.2)
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	6 - Ambiente, energia e rifiuti (§ 6.2)

QUALITA' DEL RAPPORTO LAVORATIVO [SOC03]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 7 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 401: Occupazione	401-1	Nuove assunzioni e turnover	<i>Appendice n° 4 (Risorse umane)</i> 7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.1)
	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
	401-3	Congedo parentale	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
SALUTE E SICUREZZA [SOC01]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 7 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo 7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6) <i>Appendice n° 4 (Risorse umane)</i>
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6) <i>Appendice n° 5 (Formazione HSE)</i>
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-9	Infortuni sul lavoro	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
	403-10	Malattie professionali	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.6)
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE [SOC05]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 7 - Lavoro, benessere e sicurezza
GRI 404: Formazione ed istruzione	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.3) <i>Appendice n° 5 (Formazione HSE)</i>
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.3)
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
DIVERSITA', PARI OPPORTUNITA' E NON DISCRIMINAZIONE [SOC04]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 7 - Lavoro, benessere e sicurezza <i>Appendice n° 6 (PdR 125)</i>
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	1 - Publìacqua (§ 1.2) 7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.1; 7.4) <i>Appendice n° 4 (Risorse umane)</i>
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.2)
GRI 405: Diversità e pari opportunità	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	7 - Lavoro, benessere e sicurezza (§ 7.4)
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER [GOV02]; SENZIBILIZZAZIONE E RAPPORTI CON LE COMUNITA' [SOC06]; RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI [SOC07]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 9 - Vicini al territorio
GRI 413: Comunità locali	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 9 - Vicini al territorio (§ 9.1; 9.2)
	413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.3) 9 - Vicini al territorio (§ 9.3) <i>Appendice n° 8 (FAQ)</i>
SISTEMI DI GESTIONE E CONTROLLO [GOV07]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	4 - Impatti economico finanziari e creazione di valore (§ 4.4)
GRI 419: Compliance socio-economica	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo
QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI E ATTENZIONE ALL'UTENZA [ECO02]; QUALITA' DELLA RISORSA IDRICA EROGATA [AMB03]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Sostenibilità in Publìacqua (§ 2.1) 8 - Servizio e attenzione all'utenza 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa <i>Appendice n° 7 (RQSI)</i>
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2) 5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.3) 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.3)
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.3)
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.3) 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.3)
	417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5 - Servizio idrico integrato e tutela della risorsa (§ 5.3) 8 - Servizio e attenzione all'utenza (§ 8.3)
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3 - Quadro normativo, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.3)

1. TERRITORIO GESTITO

Comune	Provincia	Area Operativa	Rete Acquedotto (Km)	Rete Fognatura (Km)	Abitanti	Utenze SII	volumi erogati (mc)	mc/abitante	mc/utenza
Agliana	Pistoia	Pistoia	88,07	58,21	17.926	7.390	894.842,00	49,9	121,1
Bagno a Ripoli	Firenze	Chianti	157,72	77,96	25.028	7.272	1.565.096	62,5	215,2
Barberino di Mugello	Firenze	Mugello-Valdisieve	117,98	78,33	10.960	5.317	722.318	65,9	135,9
Barberino-Tavarnelle Val di Pesa	Firenze	Chianti	173,39	63,91	11.991	6.094	862.752	71,9	141,6
Borgo San Lorenzo	Firenze	Mugello-Valdisieve	164,62	81,98	18.312	6.160	1.143.279	62,4	185,6
Calenzano	Firenze	Prato	116,58	87,50	18.097	7.036	1.454.226	80,4	206,7
Campi Bisenzio	Firenze	Prato	142,52	154,21	47.633	13.968	2.811.815	59,0	201,3
Cantagallo	Prato	Prato	54,78	19,49	3.130	1.605	144.016	46,0	89,7
Carmignano	Prato	Prato	102,55	54,19	14.619	6.665	836.637	57,2	125,5
Castelfranco-Piandiscò	Arezzo	Valdarno	90,11	50,28	9.745	4.516	466.955	47,9	103,4
Cavriglia	Arezzo	Valdarno	155,73	55,18	9.517	4.915	454.263	47,7	92,4
Dicomano	Firenze	Mugello-Valdisieve	46,82	16,15	5.590	2.618	233.668	41,8	89,3
Fiesole	Firenze	Mugello-Valdisieve	94,85	37,51	13.798	3.554	797.832	57,8	224,5
Figline e Incisa Valdarno	Firenze	Valdarno	157,28	95,41	23.252	8.961	1.224.611	52,7	136,7
Firenze	Firenze	Firenze	948,29	716,05	362.597	56.161	27.200.164	75,0	484,3
Greve in Chianti	Firenze	Chianti	131,54	53,36	13.367	5.224	702.658	52,6	134,5
Impruneta	Firenze	Chianti	124,33	54,56	14.285	4.843	872.016	61,0	180,1
Lastra a Signa	Firenze	Prato	95,61	64,44	19.915	6.742	1.025.519	51,5	152,1
Londa	Firenze	Mugello-Valdisieve	49,91	6,48	1.825	1.021	82.770	45,4	81,1
Loro Ciuffenna	Arezzo	Valdarno	95,28	30,10	5.895	3.085	286.524	48,6	92,9
Montale	Pistoia	Pistoia	98,85	38,61	10.527	4.430	499.983	47,5	112,9
Montemurlo	Prato	Prato	101,42	101,96	19.114	8.634	1.132.913	59,3	131,2
Montevarchi	Arezzo	Valdarno	142,89	82,15	24.145	11.944	1.365.936	56,6	114,4
Pelago	Firenze	Mugello-Valdisieve	119,72	39,26	7.886	3.332	431.815	54,8	129,6
Pistoia	Pistoia	Pistoia	627,61	240,69	89.006	34.418	4.890.380	54,9	142,1
Poggio a Caiano	Prato	Prato	38,47	40,43	9.943	4.077	558.288	56,1	136,9
Pontassieve	Firenze	Mugello-Valdisieve	88,99	56,92	20.195	4.915	971.895	48,1	197,7
Prato	Prato	Prato	564,87	490,15	198.163	80.618	11.303.576	57,0	140,2
Quarrata	Pistoia	Pistoia	177,10	48,57	26.872	10.701	1.308.464	48,7	122,3
Reggello	Firenze	Valdarno	238,30	86,48	16.586	8.198	905.325	54,6	110,4
Rignano sull'Arno	Firenze	Mugello-Valdisieve	80,60	22,33	8.536	2.788	425.370	49,8	152,6
Rufina	Firenze	Mugello-Valdisieve	58,98	30,25	7.084	3.345	318.501	45,0	95,2
S. Casciano Val di Pesa	Firenze	Chianti	172,28	66,60	16.336	8.036	986.983	60,4	122,8
Sambuca Pistoiese	Pistoia	Pistoia	94,59	13,05	1.390	1.677	69.936	50,3	41,7
San Giovanni Valdarno	Arezzo	Valdarno	78,20	53,76	16.542	7.074	823.957	49,8	116,5
San Godenzo	Firenze	Mugello-Valdisieve	46,50	7,45	1.105	1.020	68.242	61,8	66,9
Scandicci	Firenze	Prato	168,91	124,43	49.348	8.370	2.663.859	54,0	318,3
Scarpaia e San Piero	Firenze	Mugello-Valdisieve	152,61	69,23	11.956	4.088	678.800	56,8	166,0
Serravalle Pistoiese	Pistoia	Pistoia	89,53	35,61	11.834	4.563	510.639	43,2	111,9
Sesto Fiorentino	Firenze	Prato	169,16	134,30	49.237	11.170	2.935.295	59,6	262,8
Signa	Firenze	Prato	62,76	62,54	19.020	6.271	1.020.000	53,6	162,7
Terranuova Bracciolini	Arezzo	Valdarno	108,91	48,79	12.097	5.461	590.857	48,8	108,2
Vaglia	Firenze	Mugello-Valdisieve	77,61	20,06	5.337	1.615	268.433	50,3	166,2
Vaiano	Prato	Prato	77,04	39,71	9.891	4.611	501.625	50,7	108,8
Vernio	Prato	Prato	100,54	34,48	6.138	3.410	277.392	45,2	81,3
Vicchio	Firenze	Mugello-Valdisieve	94,26	29,85	8.090	2.718	391.797	48,4	144,1

2. PIANO CSR

MACRO OBIETTIVO 1 - PROMUOVERE LA CENTRALITA' DELL'UTENTE

Porre al centro del rapporto con gli utenti l'attenzione alle esigenze specifiche di ognuno e la cura delle relazioni instaurate, incrementando e differenziando le modalità di contatto con la Società e migliorando il livello delle prestazioni, al fine di posizionarsi come best practice a livello nazionale.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
G	Compliance normativa sul servizio	Miglioramento di quanto previsto da RQSII - MC1	Individuazione di target e indicatori più sfidanti rispetto agli obblighi previsti dalla normativa	RQSII - Macroindicatore MC1: Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	99,5%	mantenimento %	99,6%
		Miglioramento di quanto previsto da RQSII - MC2		RQSII - Macroindicatore MC2: Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	%	99,2%	mantenimento %	99,3%
G	Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza	Riattivare e sistematizzare la mappatura di customer experience	Strutturazione processo di mappatura della customer experience e individuazione azioni di miglioramento	Processi esaminati	SI/NO	NO	SI	SI
G	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Incremento della soddisfazione rilevata da parte dell'utenza	Attivazione di campagne di promozione e comunicazione sul servizio	Customer Satisfaction: Indicatore 'overall' (giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito)	%	93,1%	incremento 1%	93,0%
				Customer Satisfaction: Indicatore 'qualità/prezzo' (qualità del servizio complessivamente offerto rispetto al costo sostenuto")	%	90,3%	incremento 1%	92,6%

MACRO OBIETTIVO 2 - VALORIZZARE LE PERSONE IN PUBLIACQUA

Accrescere un modello di gestione delle risorse umane in grado di supportare lo sviluppo professionale, la creazione di valore e il benessere organizzativo di tutto il personale. Publiacqua intende realizzare un processo di gestione e formazione delle risorse umane incentrato sul coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso la promozione di momenti partecipativi e formativi per la definizione/soluzione di problemi, valorizzando le diverse competenze e professionalità.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
S	Clima interno e dialogo	Aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti rispetto alla vision aziendale	Coinvolgere la popolazione aziendale in iniziative finalizzate a comunicare le scelte strategiche e la vision della società	Comunicazione interna strategica	%	Vision: 100% Strategia: 12% (target responsabili)	Vision: 100% Strategia: 30% (target responsabili e loro collaboratori a cascata)	Campagna Anticorruzione & Codice Etico; OnBoarding informativo ai neoassunti
S	Corruzione e trasparenza	Formazione e sensibilizzazione degli stakeholder interni ed esterni su anti-corruzione e whistleblowing	Erogazione di corsi di formazione finalizzato al costante aggiornamento in materia di anticorruzione	Numero di dipendenti interni coinvolti nelle attività formative	%	10,49%	35%	35,76%
S	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Garantire egualanza retributiva tra genere	Garantire un retribuzione egualitaria tra genere a parità di categoria	Indice retribuzione F/M (RAL media)	N°	Operai [Indice F/M]: 1,05 Impiegati [Indice F/M]: 0,95 Quadri [Indice F/M]: 1,05 Dirigenti [Indice F/M]: 1,00	non scostarsi oltre +/- 0,05	Operai [Indice F/M]: 1,03 Impiegati [Indice F/M]: 0,97 Quadri [Indice F/M]: 1,04 Dirigenti [Indice F/M]: 1,00
		Diffondere e garantire un ambiente aziendale inclusivo	Coinvolgere il 100% dei dipendenti in iniziative annuali volte ad accrescere la consapevolezza in tema di Diversity Management e Gender Equality	Tasso di risposta e partecipazione al percorso formativo sulla Diversity & Inclusion	%	-	100% del personale coinvolto su tematiche D&I	98,87%
S	Formazione e aggiornamento del personale	Accrescere le competenze individuali	Aumentare il numero di ore di formazione non obbligatoria (dedicate ai temi manageriali)	Formazione non obbligatoria	%	6,24%	30%	12,49%
S	Qualità del rapporto lavorativo	Miglioramento del benessere organizzativo percepito valorizzando il punto di vista del dipendente	Rilevare il benessere organizzativo, individuando azioni di miglioramento anche attraverso survey mirate	Benessere organizzativo (parità di genere/diversity inclusion)	%	-	70% (tasso di risposta)	Avvio survey parità di genere e D&I
		Aumentare la consapevolezza delle azioni di welfare implementate ed il loro grado di successo	Avviare una mappatura delle iniziative di welfare annuali messe a disposizione dei dipendenti	Mappatura adesioni iniziative di welfare	%	Piattaforma Welfare: 10% Visite mediche: 70% Asilo Nido: 100%	Piattaforma Welfare: 10% Visite mediche: 80% Asilo nido 100% Centri estivi: 50%	Piattaforma Welfare: 11% Esami del sangue: 61,8% Visite tiroide: (100% dei posti disponibili) Asilo Nido: 100% Centri Estivi: 100%
S	Salute e sicurezza	Attivare percorsi di formazione e addestramento più completi e mirati in base a categoria e genere	Incremento delle ore di addestramento HSE previste rispetto agli anni precedenti (> 3 ore)	Ore addestramento erogate per lavoratore	h/N°	2,88	3,00	2,93
			Individuazione di strumenti innovativi per una maggiore efficacia delle ore di addestramento HSE	% ore addestramento effettuate con strumenti innovativi	%	-	35%	41%

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

Assicurare una presenza sostenibile e responsabile nel territorio, attraverso interventi mirati per la protezione dell'ambiente e della risorsa idrica.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
E	Energia ed emissioni	Misurazione dell'impatto ambientale e individuazione di strategie di riduzione	Riduzione emissione CO2 in relazione alla riduzione dei volumi persi	Riduzione Co2e come effetto diretto da riduzione perdite	Ton Co2e	53.500	-35%	*misurazione effettuabile solo a completamento del progetto PNRR M2C4 I4.2
E	Gestione e salvaguardia della risorsa idrica	Riduzione della dispersione idrica	Estendere e, ove possibile, migliorare il sistema di distribuzione idrica distrettualizzata per garantire continuità del servizio, massima efficienza e riduzione delle perdite	Rete distribuzione idrica distrettualizzata (inclusa sottodistrettualizzazione rif. PNRR)	Km	4.340	4.500	4.463
			Incrementare il volume di acqua recuperato	Volume acqua immesso nel sistema acquedottistico	Mm3	144,3	136,2	139,71
			Ampliare i km di rete idrica distrettualizzata telemisurata	Rete idrica distrettualizzata&telemisurata	Km	4.397	5.547	4.912
			Azioni previste dal progetto PNRR M2C4 I4.2.: digitalizzazione della rete, smart metering, distrettualizzazione, ricerca perdite, sostituzione condotte, efficientamento impianti	Riduzione perdite idriche oltre gli obiettivi fissati da ARERA (RQTI-M1a&M1b)	mc/km/gg %	M1a: 19,47 M1b: 40,10%	M1a: 16,30 M1b: 35,5%	M1a: 17,70 M1b: 37,9%
E	Gestione rifiuti	Riduzione dell'impatto ambientale	Incrementare la quantità di rifiuti mandati a recupero	Rifiuti avviati a recupero	%	84,8%	83,5%	77,3%
E	Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza	Riduzione della dispersione idrica	Incrementare la ricerca delle perdite idriche a obiettivo di recupero volumi persi	Rete distribuzione idrica sottoposta a ricerca perdite a obiettivo di recupero	%	73%	77%	77%
E	Qualità dell'acqua depurata e degli scarichi idrici	Miglioramento qualità dell'acqua restituita in ambiente	Attività di ricerca per miglioramento indicatore	Miglioramento della qualità dell'acqua depurata (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata) oltre gli obiettivi fissati da ARERA (RQTI-M6)	%	2,2%	9,94	5,13
		Riduzione degli scarichi diretti	Implementare e ove possibile incrementare le azioni previste dal piano di investimento in ottica di riduzione della quantità di scarichi diretti in ambiente per favorire un miglioramento della qualità ambientale	Abitanti Equivalenti degli scarichi diretti in ambiente	AE	37.467	28.467	27.087
E	Sistemi di gestione e controllo	Riduzione della dispersione fognaria	Aumento dei sistemi di rilevazione dei "punti critici" della rete fognaria	N° sistemi rilevazione "punti critici" sulla rete fognaria	N°	51	97	97

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

Per Publìacqua 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.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
E	Qualità della risorsa idrica erogata	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano	Implementazione del controllo analitico di routine per le sostanze emergenti "sentinella" (non soggetto ad ordinario controllo) riscontrate negli studi untarget-known nell'ambito del Piano di Sicurezza dell'Acqua (monitoraggio operativo dell'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione)	Parametri emergenti "sentinella" controllati	N°	0	10	10 
			Attività sulle infrastrutture idriche (impianti e reti) e interventi gestionali volti al miglioramento della qualità dell'acqua potabilizzata e distribuita	Miglioramento del tasso di parametri da controlli interni non conformi oltre gli obiettivi prefissati da ARERA (RQTI-M3c)	%	0,05%	0,11%	0,11% 
				Miglioramento del tasso di campioni da controlli interni non conformi oltre gli obiettivi prefissati da ARERA (RQTI-M3b)	%	0,68%	0,74%	0,73% 
S	Salute e sicurezza	Miglioramento degli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Aumento del numero di ore di formazione dedicate ai temi HSE	Formazione temi HSE	H	2.726	100% attività formative obbligatorie + corso su cultura della sicurezza agli operativi	4.971 
			Attivazione di un processo di analisi degli infortuni/incidenti dei dipendenti con divisione tra incidenti in itinere (casa-luogo lavoro) e sul luogo di lavoro	Indice di frequenza infortuni sui luoghi di lavoro	N°	7,74	6,80	13,24
		Potenziamento della sicurezza mediante implementazione di strumenti innovativi per il suo monitoraggio e per la riduzione del rischio ad essa connesso	Implementazione di un'app per tracciare la vigilanza assegnata ad ogni cantiere, in grado di agevolare le verifiche di sicurezza da parte del preposto	Checklist di monitoraggio effettuate annualmente	N°	-	1.500	7.887 
		Miglioramento degli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Procedura di monitoraggio/miglioramento e comunicazione con fornitori	Infortuni per fornitori (imprese appaltatrici)	N°	3	3	6
		Incremento delle ispezioni annue sugli appalti di manutenzione reti ed impianti, finalizzate a verificare l'applicazione di procedure/ norme di sicurezza e per migliorare l'efficacia delle azioni di controllo	Pianificazione di azioni di controllo a sorpresa durante l'anno (frequenza controlli)	Indice di conformità sui cantieri	%	3,3%	2,9%	3,8%

MACRO OBIETTIVO 5 - INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ'

Promuovere l'innovazione organizzativa, tecnologica e di processo come elementi fondamentali per la fornitura di servizi capaci di generare le migliori performance dal punto di vista produttivo e ambientale.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
G	Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Nuove modalità di coinvolgimento degli stakeholder e definizione di nuovi strumenti per analisi di materialità	Aggiornamento della modalità di stakeholder engagement (rif. CSRD/doppia materialità)	Momenti formativi (interni ed esterni) relativi alla futura implementazione obbligatoria della CSRD	%	-	80%	100% 
E	Energia ed emissioni	Incremento della quota energia elettrica verde certificata	Redazione di gara con una percentuale di fornitura di energia verde maggiore rispetto agli anni precedenti	Energia elettrica da fonti rinnovabili certificata	%	-	50%	50% 
E	Mobilità sostenibile	Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile	Rinnovo dei criteri di selezione e acquisto del parco veicoli aziendale al fine di favorire soluzioni di trasporto con mezzi elettrici o con fattore di emissione ridotto	Percentuale automezzi elettrici/ibridi e euro 6	%	41,88%	> 60%	66,92% 
G	Sistemi di gestione e controllo	Aggiornamento dei sistemi di performance management per un maggiore orientamento alla sostenibilità	Introduzione nei sistemi di performance management della popolazione aziendale in ambito MBO di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità	Percentuale personale coinvolto	% del personale coinvolto	68%	73,6%	
G	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Consolidamento dei processi di digitalizzazione e di spinta all'innovazione	Introduzione di strumenti finalizzati all'utilizzo della AI nei servizi all'utenza	Sviluppo AVATAR	SI/NO	NO	SI	SI 
E	Sviluppo dell'innovazione	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano	Sviluppo di metodiche di screening untarget sulla strumentazione aziendale (in collaborazione con personale accademico specializzato); Sviluppo professionale del personale interno per efficientare ulteriormente la ricerca su inquinanti "emergenti"	Parametri inquinanti emergenti oggetto di ricerca e/o analisi	Nº	0	20	Acquisto software per avvio ricerca sperimentale di untarget&unknown 
		Riduzione della dispersione idrica	Implementazione di sistemi innovativi per il monitoraggio delle infrastrutture idriche (*sw in ambito PNRR previsto entro il 31.12.25	Percentuale copertura monitoraggio	%	-	50,0%	50,0% 
			Installazione di contatori smart meter per efficientare il monitoraggio dei consumi idrici	Contatori smart meter installati	Nº	655	130.000	119.203 
			Incremento del numero di impianti telecontrollati	Impianti telecontrollati	Nº	1.675	1.715	1.914 
		Riduzione della dispersione fognaria	Incremento dei rilanci fognari telecontrollati	Rilanci fognari telecontrollati	Nº	198	245	247 

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

Implementare un sistema di identificazione e gestione di situazioni di rischio derivanti da eventi di natura tecnica e/o climatica, al fine di adottare misure di mitigazione e garantire una gestione ottimale delle stesse.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
G	Analisi e gestione dei rischi	Mappatura delle aree a rischio potenziale secondo una previsione di scenari nel breve-medio periodo	Redazione piani di prevenzione e/o mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan	Utenze coperte dal WSP	%	29,3%	39,1%	34,0%

MACRO OBIETTIVO 7 - SENSIBILIZZAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI

Essere riconosciuti dalla comunità locale, distinguendosi per il proprio impegno nella realizzazione di iniziative ad alto impatto sociale a supporto della collettività e nella promozione di comportamenti consapevoli e responsabili, attivando adeguati canali di dialogo.



ESG	Tema Materiale	Target	Azioni operative	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2024	Rilevazione 2024
E	Qualità della risorsa idrica erogata	Incremento della popolazione che utilizza l'acqua del rubinetto e/o dei FAQ, con conseguente risparmio ambientale	Campagne di sensibilizzazione e promozione della qualità dell'acqua erogata	Customer Satisfaction: popolazione che "beve acqua dal rubinetto regolarmente e/o qualche volta"	%	67,3%	69,0%	65,2%
S	Sensibilizzazione e rapporti con le comunità	Sostegno o gestione di progetti annuali di sensibilizzazione e promozione in ambito culturale e sociale	Promozione di tre bandi annuali a sostegno di progetti in ambito socio-sanitario, culturale, sport e inclusione	Progetti sostenuti	Nº	61	65	79 
		Consolidamento e sviluppo dell'offerta formativa didattica (studenti) e non (popolazione del territorio) finalizzata alla conoscenza del servizio idrico integrato	Attivazione di formazione didattica e non didattica (sviluppo della conoscenza)	(i) n° scuole raggiunte (ii) n° studenti raggiunti	Nº	45 scuole; 3.534 studenti	50 scuole; 4.000 studenti	143 scuole; 9.640 studenti 

3. INTERVENTI INVESTIMENTO

COMUNE	Descrizione intervento	2024 Totale	stato di avanzamento al 31/12/2024 (in corso/completato/in progettazione)
COMUNI GENERICI	SOSTITUZIONE MASSIVA RETI DI DISTRIBUZIONE	21.028.983,54	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI STRATEGICI FOGNATURA	5.334.016,07	In corso
COMUNI GENERICI	POTENZIAMENTO DEL SISTEMA IDRICO METROPOLITANO	3.126.687,55	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI STRATEGICI FOGNATURA E DEPURAZIONE	2.760.940,71	In corso
QUARRATA	NUOVA ADDUTTRICE AUTOSTRADA DELL'ACQUA - QUARRATA	2.070.947,68	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI PER EFFICIENTAMENTO RETI IDRICHE	2.064.597,22	In corso
CARMIGNANO	SISTEMA SMALTIMENTO REFLUI CARMIGNANO CAPOLUOGO	1.967.863,23	In corso
CARMIGNANO	POTENZIAMENTO IDL SEANO I°LOTTO - CARMIGNANO	1.653.523,17	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	1.647.958,39	In corso
QUARRATA	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL BRUNELLESCHI - QUARRATA	1.594.667,73	In esercizio
COMUNI GENERICI	ACCORDO TESSILE PRATESE- RISANAMENTO FOGNARIO	1.359.245,06	In corso
PISTOIA	COLLETTORE NESPOLO-CHIAZZANO-LE QUERCI - PISTOIA	690.100,08	In esercizio
COMUNI GENERICI	LOTTIZZAZIONI	667.978,57	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI DI POTENZIAMENTO FOGNARIO	664.570,57	In corso
COMUNI GENERICI	SOSTITUZIONE MASSIVA RETI DI ADDUZIONE	564.626,18	In corso
IMPRUNETA	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL TAVARNUZZE - IMPRUNETA	563.059,81	In corso
COMUNI GENERICI	INTERFERENZE ACQUEDOTTO AUTOSTRADE FIRENZE-PRATO-PISTOIA	529.756,67	In corso
LASTRA A SIGNA	ADEGUAMENTO IDL GINESTRA FIORENTINA - LASTRA A SIGNA	457.876,10	In esercizio
COMUNI GENERICI	INTERVENTI STRATEGICI ACQUEDOTTO CHIANTI	403.757,00	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI STRATEGICI FONTI DI APPROvvIGIONAMENTO	381.195,18	In corso
SESTO FIORENTINO	POTENZIAMENTO ACQUEDOTTO SESTO FIORENTINO E RECUPERO RISORSA GALLERIA VAGLIA SUD	364.025,44	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI PER EFFICIENTAMENTO IMPIANTI POTABILIZZAZIONE	336.014,13	In corso
FIGLINE E INCISA VALDARNO	ALLACCIAIMENTO COLLETTORE INCISA VALDARNO-FIGLINE VALDARNO I°LOTTO	325.005,35	In corso
COMUNI GENERICI	INTERVENTI PER EFFICIENTAMENTO RETI FOGNARIE	323.696,30	In corso
REGGELLO	NUOVI IDL TORRICELLA - REGGELLO	240.210,64	In progettazione
COMUNI GENERICI	ESTENSIONI RETE IDRICHE	233.329,02	In corso
COMUNI GENERICI	INTERFERENZE FOGNATURE AUTOSTRADE FIRENZE-PRATO-PISTOIA	222.474,51	In corso
COMUNI GENERICI	AUTOSTRADA FIRENZE SUD-INCISA VALDARNO - INTERFERENZE ACQUEDOTTISTICHE	209.208,95	In corso
QUARRATA	DISMISSIONE IDL GALIGANA E COLLETTAMENTO VERSO IDL BRUNELLESCHI - QUARRATA	160.287,70	In progettazione
RUFINA	COLLETTORE FOGNARIO RUFINA-SCOPETI	157.974,86	In esercizio
SERRAVALLE PISTOiese	NUOVA ADDUTTRICE PONTELENGO-MASOTTI	154.100,95	In progettazione
COMUNI GENERICI	POTENZIAMENTO DEL SISTEMA FOGNARIO METROPOLITANO	153.632,34	In corso
BARBERINO MUGELLO	ADEGUAMENTO ACQUEDOTTO BARBERINO MUGELLO	150.990,01	In corso
SAN CASCIANO VAL DI PESA	NUOVO IDL PONTEROTTO - SAN CASCIANO VAL DI PESA	149.324,21	In esercizio
PONTASSIEVE	COLLETTORE MONTEBONELLO - PONTASSIEVE	148.149,51	Concluso
SAN CASCIANO VAL DI PESA	SISTEMAZIONE FOGNARIA SAN CASCIANO VAL DI PESA	127.591,96	In esercizio
SAN GIOVANNI VALDARNO	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO I°LOTTO - SAN GIOVANNI VALDARNO	125.622,60	In corso
AGLIANA	DISMISSIONE IDL SALCETO ED EMISARIO MERIDIONALE AGLIANA	115.537,64	In esercizio
IMPRUNETA	COLLETTAMENTO REFLUI IMPRUNETA VERSO IDL IMPRUNETA	113.033,55	In esercizio
CASTELFRANCO PIANDISCO'	COLLETTORE CASTELFRANCO DI SOPRA - FAELLA	96.727,86	In esercizio
PISTOIA	COLLETTORE PONTENUOVO-IDL PISTOIA CENTRALE	86.450,00	In esercizio
VAGLIA	COLLETTORE BIVIGLIANO-VAGLIA	82.783,84	In progettazione
FIGLINE E INCISA VALDARNO	COLLETTAMENTO REFLUI PALAZZOLO-IDL TORRICELLA - FIGLINE E INCISA VALDARNO	81.374,95	In progettazione
REGGELLO	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO - REGGELLO	77.391,77	In esercizio
COMUNI GENERICI	SICUREZZA SEDI	66.278,56	In corso
REGGELLO	COLLETTAMENTO REFLUI LECCIO VERSO IDL TORRICELLA - REGGELLO	64.622,99	In progettazione
RIGNANO SULL'ARNO	COLLETTAMENTO REFLUI PIAN DELL'ISOLA VERSO IDL TORRICELLA - RIGNANO SULL'ARNO	60.731,51	In progettazione
LASTRA A SIGNA	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO - LASTRA A SIGNA	51.107,58	In esercizio
FIESOLE	COLLETTAMENTO REFLUI LOC.GIRONE - FIESOLE	47.572,74	In progettazione
SAN CASCIANO VAL DI PESA	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA MERCATALE VAL DI PESA - S.CASCIANO VAL DI PESA	46.867,24	Concluso
PISTOIA	NUOVO IDL BOTTEGONE - PISTOIA	45.835,23	In progettazione
CARMIGNANO	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA SEANO - CARMIGNANO	43.718,16	In esercizio
PISTOIA	DISMISSIONE T.A. SANTOMATO E COLLETTAMENTO REFLUI A IDL MONTALE OVEST - PISTOIA	34.535,66	In progettazione
BORGOSILORENZO	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO BORGOSILORENZO	33.789,83	Concluso
LORO CIUFFENNA	SISTEMAZIONE RETE FOGNARIA CAPOLUOGO - LORO CIUFFENNA	25.463,16	In corso
LASTRA A SIGNA	COLLETTORI MALMANTILE - IDL GINESTRA - LASTRA A SIGNA	24.651,24	In esercizio
TERRANUOVA BRACCIOLETTI	Adeguamento IDL Campogalli - Terranuova Bracciolini	20.366,53	In progettazione
GREVE IN CHIANTI	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL PANZANO - GREVE IN CHIANTI	18.796,41	In progettazione
BARBERINO E TAVARNELLE VAL DI PESA	ADEGUAMENTO DEPURATORE TAVARNELLE VAL DI PESA	17.919,67	Concluso
PISTOIA	NUOVI COLLETTORI BOTTEGONE - PISTOIA	16.354,32	In progettazione
DICOMANO	COLLETTORE SANDETOLE-SCOPETI - DICOMANO	13.332,67	In progettazione

4. RISORSE UMANE

405-1 Personale per categoria ed inquadramento

	2022				2023				2024			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Dirigenti	1	3	4	0,6%	1	4	5	0,8%	1	4	5	0,8%
Quadri	8	14	22	3,4%	8	15	23	3,6%	7	12	19	3,1%
Impiegati	158	183	341	53,4%	156	182	338	52,9%	153	176	329	53,2%
Operai	3	269	272	42,6%	3	274	277	43,3%	3	262	265	42,9%
Totale Dipendenti	170	469	639		168	475	643		164	454	618	
Stagisti	4	0	4	-	1	2	3	-	1	2	3	-
Somministrati	5	7	12	-	4	9	13	-	5	7	12	-
Totale (stagisti + somministrati)	9	7	16	-	5	11	16	-	6	9	15	-
Personale Totale	179	476	655	-	173	486	659	-	170	463	633	-

2-8 Personale per tipologia di contratto

	2022				2023				2024			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Tempo indeterminato full time	154	421	575	87,8%	155	430	585	89,3%	156	435	591	93,4%
Tempo indeterminato part time	8	3	11	1,7%	10	2	12	1,8%	8	2	10	1,6%
Tempo determinato full time	7	10	17	2,6%	2	16	18	2,7%	0	9	9	1,4%
Ctr di apprendistato professionalizzante	1	35	36	5,5%	1	27	28	4,3%	0	8	8	1,3%
Stagisti	4	0	4	0,6%	1	2	3	0,5%	1	2	3	0,5%
Somministrati	5	7	12	1,8%	4	9	13	2,0%	5	7	12	1,9%
Personale Totale	179	476	655		173	486	659		170	463	633	

405-1 Numero totale di dipendenti per fasce di età

	2022			2023			2024		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti < 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigenti 30-50 anni	0	1	1	0	2	2	0	2	2
Dirigenti > 50 anni	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Quadri < 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri 30-50 anni	2	9	11	1	10	11	1	8	9
Quadri > 50 anni	6	5	11	7	5	12	6	4	10
Impiegati < 30 anni	6	11	17	3	14	17	4	9	13
Impiegati 30-50 anni	78	98	176	79	92	171	75	91	166
Impiegati > 50 anni	74	74	148	74	76	150	74	76	150
Operai < 30 anni	1	41	42	1	44	45	1	33	34
Operai 30-50 anni	1	107	108	0	103	103	0	105	105
Operai > 50 anni	1	121	122	2	127	129	2	124	126
	170	469	639	168	475	643	164	454	618

405-1; Numero di Dipendenti appartenenti a categorie protette

	2022	2023	2024
Categorie Protette (art. 18 C.2 L.68/99)	4	3	3
Disabili	20	19	20
Totale	24	22	23

401-1_Numeri di assunti e tasso di turnover per genere e fascia di età

	2022		2023		2024	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	7	23	1	14	2	2
Assunti 30-50 anni	17	18	5	17	1	11
Assunti > 50 anni	0	4	0	2	0	0
Totale	24	45	6	33	3	13
Turnover entrate <30 anni	100,0	44,2	25,0	24,1	40,0	4,8
Turnover entrate 30-50 anni	21,0	8,4	6,3	8,2	1,3	5,3
Turnover entrate >50 anni	0,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Turnover entrate totale	14,1	9,6	3,6	6,9	1,8	2,9
Turnover entrate totale F+M	10,8		6,1		3,5	

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

401-1_Numeri di uscite per età e causa

	2022		2023		2024	
	F	M	F	M	F	M
Dimissioni Volontarie	2	15	2	16	3	19
Licenziamenti ed esuberi	1	1	1	0	0	3
Pensionamento	2	4	3	9	2	6
Altro*	5	20	2	2	2	6
Uscite Totali	10	40	8	27	7	34
Uscite <30 anni	0	7	1	2	0	9
Uscite 30-50 anni	3	9	2	8	3	11
Uscite >50 anni	8	23	5	17	4	14
Turnover uscite <30 anni	0,0	13,5	25,0	3,4	0,0	21,4
Turnover uscite 30-50 anni	3,7	4,2	2,5	3,9	3,9	5,3
Turnover uscite >50 anni	9,8	11,4	6,0	8,1	4,8	6,8
Turnover uscite Totale	5,9	8,5	4,8	5,7	4,3	7,5
Turnover uscite totale F+M	7,8		5,4		6,6	

* Mobilità verso altre Società; Inabilità capacità lavorativa; Decesso

Indice Turnover calcolato su n° dipendenti al 31.12

403-2; Ore lavorate e ore di assenza

	2022			2023			2024			
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale	
Ore di Assenza	h	25.479	47.407	72.886	21.678	34.856	56.534	19.893	35.995	55.888
Malattia e/o infortunio (di cui)	h	15.293	33.748	49.041	12.473	22.213	34.686	12.254	23.713	35.967
Sciopero (di cui)	h	172	696	868	173	779	952	2.950	9.694	12.644
Politico-sindacali (di cui)	h	614	2.200	2.814	495	1.136	1.631	4.063	989	5.052
Maternità/Paternità (di cui)	h	6.814	2.556	9.370	5.200	2.895	8.095	625	1.600	2.225
Altro (di cui)	h	2.586	8.208	10.794	3.337	7.833	11.170	217	1.132	1.349
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ora lavorabili)	h/h	0,083	0,053	0,060	0,069	0,039	0,046	0,062	0,040	0,046
Tasso di malattia	h/h	0,049	0,036	0,039	0,037	0,023	0,027	0,037	0,024	0,027
Ore lavorabili	h	305.214	902.000	1.207.214	315.985	902.589	1.218.574	318.782	905.762	1.224.543
Ore lavorate	h	245.352	748.073	993.425	266.405	795.897	1.062.302	266.595	790.855	1.057.449
Ore straordinario	h	6.270	33.607	39.876	7.814	35.683	43.498	7.537	34.717	42.254

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

5. CORSI FORMAZIONE HSE

Nome Corso	Ore corso (h)	Dipendenti formati (n°)
Accordo Stato-Regioni in preparazione: il prossimo futuro	6	3
Addetti al primo soccorso per aziende - categoria A -	672	84
Addetto ai lavori elettrici secondo la norma CEI 11-27 (PAV-PES-PEI)	168	21
Aggiornamento Addetti al primo soccorso per aziende - categoria A -	576	96
Aggiornamento addetti antincendio rischio medio	75	15
Aggiornamento formazione lavoratori - rischio specifico -	1248	209
Aggiornamento formazione per dirigenti alla sicurezza	8	1
Aggiornamento per Addetti alla conduzione di carrelli elevatori	124	31
'APP Preposto' e APP Evo man down	3	3
'APP Preposto' e ruolo a seguito degli aggiornamenti normativi	3	3
Applicazione "Uomo a Terra"- Evo Man Down	6	6
Autorizzazione Unica Ambientale (AJA)	4	1
Biowaste Academy: corso di perfezionamento per tecnico impianti	40	10
Configurazione e illustrazione App Preposti	16	16
Corso di formazione per Preposti alla sicurezza	282	36
Corso normativa gestione rifiuti	372	93
Corso per addetti alla conduzione di Camion Gru	205	34
Corso per Addetti alla conduzione di carrelli elevatori	36	3
Corso per addetti utilizzo Carroponte	40	5
Formazione accesso ambienti confinati o sospetti di inquinamento	8	1
Formazione e addestramento accesso luoghi confinati complessi - utilizzo sistema anticaduta e recupero - San Colombano	30	15
Formazione e addestramento procedura accesso e recupero in luoghi confinati complessi	45	15
Formazione e addestramento procedura accesso luoghi confinati complessi e utilizzo sistema anticaduta e recupero barella - Diga Bilancino	42	14
Formazione e addestramento procedura accesso luoghi confinati complessi e utilizzo sistema anticaduta e recupero barella - Diga Calvanella	42	14
Formazione e addestramento rischio biologico	3	3
Formazione e addestramento rischio chimico	1	1
Formazione ed addestramento sui rischi specifici	524,5	177
Formazione per addetti Antincendio	192	24
Formazione per dirigenti alla sicurezza	140	9
Formazione per utilizzo defibrillatore semiautomatico DAE	230	46
Formazione Sicurezza Lavoratori - Modulo Generale	44	11
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Alto	140	24
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Basso	8	2
Formazione sui rischi specifici per Supervisori e Team Leader	7,5	5
Terre e rocce da scavo tra sottoprodotti e rifiuti	3	1
Utilizzo dispositivo di recupero - ACC_Torremulini	8	8

404-1; Ore Totali Formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2022			2023			2024		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	21	104	125	0	57	57	4	15	19
Quadri	191	218	409	335	569	904	127	177	304
Impiegati	1.322	1.623	2.944	3.603	3.854	7.456	2.950	3.499	6.448
Operai	43	7.227	7.270	93	11.711	11.804	25	12.646	12.671
Totale	1.577	9.171	10.748	4.031	16.191	20.221	3.106	16.336	19.442

404-1; Ore Medie Formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2022			2023			2024		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	21,0	34,7	31,3	0,0	14,3	11,4	4,0	3,8	3,8
Quadri	23,9	15,5	18,6	41,9	37,9	39,3	18,1	14,8	16,0
Impiegati	8,5	8,8	8,7	23,1	21,2	22,1	19,3	19,9	19,6
Operai	14,3	26,9	26,7	31,0	42,7	42,6	8,3	48,3	47,8
Totale	9,4	19,5	16,8	24,0	34,1	31,4	18,9	36,0	31,5

6. PDR 125

Cultura e strategia

1A - Formalizzazione e implementazione di un piano strategico come definito al punto 6.3 che possa favorire e sostenere lo sviluppo di un ambiente di lavoro inclusivo e preveda valori aziendali coerenti con una cultura inclusiva

1B - Presenza di procedure interne che consentono alle risorse di esprimere, anche in modalità anonima, le proprie opinioni e dare suggerimenti per il cambiamento nell'organizzazione e favorire il dialogo e il confronto

1C - Presenza di attività di comunicazione interna e di sensibilizzazione che promuovano l'utilizzo di comportamenti e di un linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere

1D - Presenza di politiche che garantiscano che i generi siano equamente rappresentati tra i relatori del panel di tavole rotonde, eventi, convegni o altro evento anche di carattere scientifico

1E - Realizzazione nell'ultimo biennio di interventi formativi a tutti i livelli, compresi i vertici, sulla differenza di genere e suo valore, gli stereotipi e gli unconscious bias

1F - Realizzazione di interventi finalizzati all'analisi della percezione delle/dei dipendenti sulle pari opportunità nell'ultimo anno

1G - Realizzazione di interventi finalizzati a promuovere le pari opportunità fuori dal proprio contesto organizzativo nell'ultimo biennio, che includano, tra altre, attività di comunicazione e coinvolgimento dei diversi stakeholder sui temi dell'inclusione, della parità di genere e della integrazione

Governance

2A - Definizione nella governance dell'organizzazione di un presidio (comitato, unità o funzione, ruolo organizzativo, ecc.) volto alla gestione e monitoraggio delle tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere e integrazione

2B - Presenza di processi per identificare, approfondire e gestire qualsiasi forma di non inclusività

2C - Presenza di un budget dell'organizzazione per lo sviluppo di attività a supporto dell'inclusione, della parità di genere e dell'integrazione

2D - Definizione di obiettivi legati alla parità di genere e loro attribuzione ai vertici e al management, per i quali saranno valutati

2E - Presenza di esponenti del sesso meno rappresentato nell'organo amministrativo e di controllo della organizzazione

Processi risorse umane

3A - Definizione di processi di gestione e sviluppo delle risorse umane a favore dell'inclusione, della parità di genere e dell'integrazione, quali selezione, condizioni generali di contratto, on-boarding neutrali, valutazioni prestazioni

3B - Presenza di meccanismi di analisi del Turnover in base al genere

3C - Presenza di politiche in grado di garantire la partecipazione equa e paritaria a percorsi di formazione e di valorizzazione, con la presenza di entrambi i sessi, inclusi corsi sulla leadership

3D - Presenza di politiche di mobilità interna e di successione a posizioni manageriali coerenti con i principi di un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere

3E - Presenza di meccanismi di protezione del posto di lavoro e di garanzia del medesimo livello retributivo nel post-maternità

3F - Presenza di referenti e prassi aziendali a tutela dell'ambiente di lavoro, con particolare riferimento ed episodi di molestie o mobbing

Opportunità di crescita ed inclusione

4A - Percentuale di donne nell'organizzazione rispetto alla totalità dell'organico 4B - Percentuale di donne nell'organizzazione rispetto alla totalità dell'organico rispetto al benchmark dell'industria di riferimento

4C - Percentuale di donne nell'organizzazione con qualifica di dirigente

4D - Percentuale di donne nell'organizzazione con qualifica di dirigente

4E - Percentuale di donne nell'organizzazione responsabili di una o più unità organizzative rispetto al totale della popolazione di riferimento

4F - Percentuale di donne presenti nella prima linea di riporto al Vertice

4G - Percentuale di donne presenti nell'organizzazione con delega su un budget di spesa/investimento

Equità remunerativa

5A - Percentuale di differenza retributiva per medesimo livello di inquadramento per genere e a parità di competenze

5B - Percentuale promozioni donne su base annua

5C - Percentuale donne con remunerazione variabile per assicurare la corresponsione del salario variabile in maniera equa, rendendo note ai lavoratori e alle lavoratrici le procedure e i criteri seguiti nell'attuazione delle politiche retributive per quel che riguarda la parte variabile del salario

Tutela della genitorialità

6A - Presenza servizi dedicati al rientro post maternità/paternità (ad esempio: procedure/attività per il back to work, coaching, part-time su richiesta temporaneo e reversibile, smart working, piano welfare ad hoc, asilo nido aziendale)

6B - Presenza di policy, oltre il CCNL di riferimento, dedicate alla tutela della maternità/ paternità e servizi per favorire la conciliazione dei tempi di vita personale e lavorativa (ad esempio: congedo di paternità oltre il CCNL, procedure/attività per il back to work, coaching, part-time reversibile, smart working, piano welfare ad hoc, asilo nido aziendale, programmi di engagement, su base volontaria, durante il congedo di maternità)

6C - Presenza di policy per il mantenimento di benefits e iniziative che valorizzino l'esperienza della genitorialità come momento di acquisizione di nuove competenze a favore della persona e dell'organizzazione e che tutelino la relazione tra persona e azienda prima, durante e dopo la maternità/paternità

6D - Rapporto tra il numero dei beneficiari uomini effettivi sul totale dei beneficiari potenziali dei congedi di paternità nei primi dodici anni di vita del bambino obbligatori

6E - Rapporto tra n. di giorni medio di congedo di paternità obbligatorio fruiti e il totale di n. gg potenziale previsto dalla legge

7. RQSII 2022-2024

ID	Indicatore	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da Pubblicaqua (CDS)	2022			2023			2024		
				Prestazioni Eseguite	Livello Compliance CDS	Tempo Medio	Prestazioni Eseguite	Livello Compliance CDS	Tempo Medio	Prestazioni Eseguite	Livello Compliance CDS	Tempo Medio
3	Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	2.083	98%	3,87	1.946	98%	3,62	2.114	98%	3,28
4	Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	349	93%	5,41	385	95%	4,72	366	95%	4,29
16	Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	20 gg lav	15 gg lav	311	99%	3,8	306	99%	3,44	357	99%	3,44
5	Tempo esecuzione allaccio idrico semplice	15 gg lav	10 gg lav	793	98%	3,13	713	98%	3,15	704	98%	3,01
7	Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	30 gg lav	25 gg lav	776	94%	10,56	779	95%	10,24	869	93%	11,47
8	Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	30 gg lav	25 gg lav	193	85%	17,32	206	90%	15,06	219	91%	12,99
17	Tempo esecuzione lavori semplici	10 gg lav	7 gg lav	98	99%	3,11	73	99%	2,79	86	94%	4,93
18	Tempo esecuzione lavori complessi	30 gg lav	25 gg lav	120	93%	10,34	147	97%	8,89	156	92%	13,35
9	Tempo attivazione fornitura	5 gg lav	3 gg lav	2.741	99%	1,32	2.683	98%	1,19	3.012	99%	1,37
10	Tempo riattivazione/subentro fornitura	5 gg lav	3 gg lav	5.163	98%	1,42	4.977	98%	1,3	4.696	99%	1,44
12	Tempo riattivazione a seguito sospensione morosità	2 gg fer	2 gg fer	3.641	99%	0,75	3.319	99%	0,78	3.177	99%	0,78
13	Tempo disattivazione fornitura	7 gg lav	4 gg lav	4.987	99%	1,51	4.624	99%	1,24	4.530	99%	1,39
14	Tempo esecuzione della voltura	5 gg lav	3 gg lav	17.744	100%	0,19	17.244	100%	0,16	17.095	100%	0,15
19	Fascia puntualità appuntamenti	3 ore	2 ore	9.583	99%	0,88	8.979	98%	1,67	9.335	98%	1,03
21	Tempo disdetta appuntamenti	24 ore	24 ore	91	90%	69,47	59	97%	69	82	95%	91,2
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg lav	5 gg lav	8.355	98%	2,71	7.668	98%	2,59	7.883	99%	2,54
22	Tempo intervento verifica del misuratore	10 gg lav	5 gg lav	369	96%	3,01	271	96%	2,56	324	95%	2,85
24	Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 gg lav	20 gg lav	94	98%	5,43	87	100%	5,67	88	94%	6,02
23	Tempo comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 gg lav	7 gg lav	271	100%	1,36	187	97%	1,95	227	98%	1,75
25	Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	10 gg lav	7 gg lav	41	100%	0	18	100%	0	39	100%	0,05
26	Tempo intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lav	5 gg lav	0	/	/	3	100%	2,33	3	100%	1,33
27	Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione	10 gg lav	10 gg lav	0	/	/	3	67%	9	3	100%	2,67
28a	Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Utenti)	3 ore	3 ore	812	98%	1,34	799	97%	1,65	838	98%	1,18
28b	Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Enti)	3 ore	1 ora	145	75%	0,79	148	85%	0,85	170	86%	1,07
35	Tempo risposta a reclami	30 gg lav	20 gg lav	6.715	100%	14,34	5.991	99%	14,83	5.254	100%	13,72
36	Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lav	20 gg lav	6.229	100%	15,02	4.754	99%	14,77	4.371	100%	14,48
37	Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	30 gg lav	20 gg lav	840	100%	9,35	577	99%	10,17	410	98%	13,61
38	Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lav	45 gg lav	161	100%	15,01	96	92%	18,17	91	98%	16,77
39	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	40 minuti	26.937	100%	1,31'	44.462	100%	2,92'	47.062	100%	3,30'
40	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	10 minuti	26.937	1,31'	1,31'	44.462	2,92'	2,92'	47.062	3,30'	3,30'
42	Servizio Telefonico: Tempo medio di attesa (TMA)	240 secondi	180 secondi	390.035	94,52"	94,52"	302.256	79,68"	79,68"	296.923	88,17"	88,17"
41	Servizio Telefonico: Accessibilità (AS)	90%	90%	8.881.200	100%	/	8.802.000	100%	/	8.964.000	100,0%	/
43	Servizio Telefonico: Livello di servizio (LS)	80%	85%	390.035	94%	/	302.256	95%	/	296.923	95,6%	/
44	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	120 secondi	90 secondi	101.997	99%	32,50	114.600	99%	34,54	113.622	99,5%	33,80
29	Tempo massimo emissione fattura	45 gg solari	45 gg solari	1.696.575	100%	1,44	1.717.870	100%	2,21	1.744.227	100,0%	0,92
30	Periodicità fatturazione per consumi medi <= 100mc	min. 2 annue	min. 2 annue	209.173	100%	/	204.643	100%	/	225.841	100,0%	/
31	Periodicità fatturazione per consumi medi 101-1000mc	min. 3 annue	min. 3 annue	169.719	100%	/	176.696	100%	/	157.765	100,0%	/
32	Periodicità fatturazione per consumi medi 1001-3000mc	min. 4 annue	min. 4 annue	2.095	100%	/	2.049	99%	/	2.384	99,9%	/
33	Periodicità fatturazione per consumi medi > 3000mc	min. 6 annue	min. 6 annue	1.096	93%	/	1.048	99%	/	1.031	99,7%	/

8. FONTANELLI ALTA QUALITA'

COMUNE	FONTANELLO	LITRI EROGATI
AGLIANA	FAQ SAN MICHELE	209.824
AGLIANA	FAQ V.BELLINI	156.332
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.BELMONTE	502.314
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.DELL ANTELLA	216.266
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.ROMA	721.104
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.SPINELLO ARETINO	404.942
BARBERINO DI MUGELLO	FAQ VESPUCCI	524.812
BARBERINO DI MUGELLO	FAQ GALLIANO	109.171
BARBERINO VAL D'ELSA	FAQ CENTRO PINETA	267.888
BARBERINO VAL D'ELSA	FAQ VIA DELLA VILLA	140.606
BORGO S.L.	FAQ LUCO	346.957
BORGO S.L.	FAQ PARCHEGGIO RESISTENZA	585.035
CALENZANO	FAQ V.DI CARRAIA	279.466
CALENZANO	FAQ V.DON MINZONI	289.398
CALENZANO	FAQ V.GIOVANNI XXIII	278.041
CALENZANO	FAQ V.DEL MOLINO	1.180.505
CAMPI BISENZIO	FAQ P.ZA ALDO MORO	2.071.491
CAMPI BISENZIO	FAQ P.ZA TOGLIATTI	1.840.729
CANTAGALLO	FAQ CARMIGNANELLO	1.030.615
CARMIGNANO	FAQ V.MATTEOTTI	1.726.065
CARMIGNANO	FAQ VIA BICCHI	1.273.541
DICOMANO	FAQ CONTEA	850.982
DICOMANO	FAQ FABBRONI	279.224
FIESOLE	FAQ CALDINE	642.110
FIESOLE	FAQ COMPIOBBI	507.979
FIESOLE	FAQ GIRONE	106.019
FIESOLE	FAQ CAPOLUOGO FSL	64.830
FIRENZE	FAQ GALLUZZO	2.116.046
FIRENZE	FAQ METROPOLITANO	1.469.891
FIRENZE	FAQ P.ZA 1 MAGGIO	1.878.299
FIRENZE	FAQ P.ZA BARTALI	4.357.389
FIRENZE	FAQ P.ZA DALMAZIA	2.197.632
FIRENZE	FAQ P.ZA DELLA CREZIA	1.440.369
FIRENZE	FAQ P.ZA SIGNORIA	2.062.795
FIRENZE	FAQ P.ZA TASSO	1.590.846
FIRENZE	FAQ P.ZA VITTORIA	2.565.528
FIRENZE	FAQ PERETOLA	2.117.457
FIRENZE	FAQ V.ARETINA	1.500.171
FIRENZE	FAQ V.CANOVA	1.040.565
FIRENZE	FAQ V.CHIUSI	2.677.584

FIRENZE	FAQ V.DEL MEZZETTA	3.030.134
FIRENZE	FAQ V.DELL AGNOLO	999.940
FIRENZE	FAQ V.DELLA SALA	1.132.158
FIRENZE	FAQ V.DELLE PANCHE	2.910.057
FIRENZE	FAQ V.DI NOVOLI	2.153.570
FIRENZE	FAQ V.LE FANTI	2.300.139
FIRENZE	FAQ V.MARAGLIANO	987.860
FIRENZE	FAQ V.REMAN	2.557.284
FIRENZE	FAQ V.VILLAMAGNA	1.773.364
FIRENZE	FAQ ISOLOTTO	2.538.931
FIRENZE	FAQ LE CURE	2.155.054
FIRENZE	FAQ P.ZA LEOPOLDO	1.290.712
GREVE IN CHIANTI	FAQ V.PONETA	1.375.981
GREVE IN CHIANTI	FAQ S.POLO CHIANTI	195.537
IMPRUNETA	FAQ BAGNOLO	1.711.570
IMPRUNETA	FAQ V.RESISTENZA	479.992
FIGLINE-INCISA	FAQ LA MASSA	284.456
LASTRA A SIGNA	FAQ P.ZA DEL POPOLO	1.296.589
LASTRA A SIGNA	FAQ P.ZA PIAVE	600.194
LASTRA A SIGNA	FAQ V.DELLO STADIO	2.121.844
MONTALE	FAQ V.IV NOVEMBRE	789.957
MONTEMURLO	FAQ P.ZA AMENDOLA	1.840.660
MONTEMURLO	FAQ P.ZA BINI	1.438.752
MONTEMURLO	FAQ P.ZA COSTITUZIONE	2.813.627
MONTEVARCHI	FAQ P.ZA ANTICA GORA	1.512.184
MONTEVARCHI	FAQ P.ZA FALCONE E BORSELLINO	133.647
PELAGO	FAQ ALESSANDRINI	121.222
CASTELFRANCO-PIAN DI SCO'	FAQ P.ZA INDIPENDENZA	184.415
PISTOIA	FAQ BONELLE	439.281
PISTOIA	FAQ BOTTEGONE	478.081
PISTOIA	FAQ MONTEOLIVETO	1.579.197
PISTOIA	FAQ V.BUZZATI	1.909.957
PISTOIA	FAQ V.PORDOI	3.198.333
PISTOIA	FAQ PONTELUNGO	1.808.948
POGGIO A CAIANO	FAQ P.ZA CADUTI	1.513.754
POGGIO A CAIANO	FAQ P.ZA RICONCILIAZIONE	1.993.063
PONTASSIEVE	FAQ P.ZA MOSCA	3.640.872
PRATO	FAQ GALCETI	3.599.433
PRATO	FAQ GRIGNANO	2.920.364
PRATO	FAQ S.PAOLI	2.957.429
PRATO	FAQ V.POMERIA	3.396.531
PRATO	FAQ V.SOFFICI	2.150.026
PRATO	FAQ V.TARO	3.534.842
PRATO	FAQ VIA DEL CHIASSO	2.330.564
PRATO	FAQ VIA TAVOLA	1.802.841
PRATO	FAQ IOLO-MANNELLI	1.101.298
PRATO	FAQ MEZZANA	1.484.239
PRATO	FAQ S.GIORGIO A COLONICA	408.118

PRATO	FAQ LA QUERCE	205.058
PRATO	FAQ BRASIMONE	124.907
QUARRATA	FAQ BARBA	1.265.253
QUARRATA	FAQ CATENA	922.342
QUARRATA	FAQ V.BERLINGUER	4.654.987
QUARRATA	FAQ V.VECCHIA FIORENTINA	1.385.727
QUARRATA	FAQ VIGNOLE	1.822.362
REGGELLO	FAQ TOSI	250.987
RIGNANO SULL'ARNO	FAQ ROSANO	1.509.436
RIGNANO SULL'ARNO	FAQ V.INDIPEND. RSA	2.001.845
S. CASCIANO VAL DI PESA	FAQ S.CASCIANO	1.417.476
S. CASCIANO VAL DI PESA	FAQ GUIDO ROSSA	321.460
S. CASCIANO VAL DI PESA	FAQ BARGINO	1.400
S. GIOVANNI VALDARNO	FAQ VIALE GIOTTO	172.678
S. GIOVANNI VALDARNO	FAQ PILATI	7.647
SAMBUCA PISTOIESE	FAQ PONTE ALLA VENTURINA	1.018.183
SCANDICCI	FAQ BADIA A SETTIMO	1.937.114
SCANDICCI	FAQ P.ZA GIOVANNI XXIII	2.950.828
SCANDICCI	FAQ S.GIUSTO	1.501.010
SCANDICCI	FAQ VINGONE	2.762.969
SCANDICCI	FAQ LE BAGNESE	978.747
SCANDICCI	FAQ PESTALOZZI	973.733
SCANDICCI	FAQ ACCIAOLO	35.682
SCARPERIA SAN PIERO	FAQ SAN PIERO A SIEVE	317.855
SERRAVALLE P.SE	FAQ PIAZZA MAGRINI	889.705
SERRAVALLE P.SE	FAQ CASALGUIDI	2.306.877
SERRAVALLE P.SE	FAQ MASOTTI	2.476.697
SESTO FIorentino	FAQ V.SCARPETTINI	3.162.188
SESTO FIorentino	P.ZA MAHBES	3.056.712
SESTO FIorentino	FAQ V.LE GRAMSCI	795.806
SESTO FIorentino	FAQ ZAMBRA	226.999
SIGNA	FAQ S.MAURO	1.847.787
SIGNA	FAQ V.DEI MACELLI	2.244.560
SIGNA	FAQ V.MASCAGNI	1.611.224
TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ S.DONATO	1.095.641
TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ SAMBUCA	277.409
TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ PARCO DEL MOCALE	628.514
TERRANOVA BRACCIOLENI	FAQ S.FRANCESCO	662.293
VAGLIA	FAQ PRATOLINO	1.613.375
VAIANO	FAQ BRIGLIA	1.572.445
VAIANO	FAQ P.ZA DONATORI SANGUE	2.307.249
VERNIO	FAQ LE ROCCE	635.231

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPIENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione di
Publiacqua SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua SpA (di seguito la “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Publiacqua SpA sono responsabili per la 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 di Publiacqua SpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) 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 Management 1* (ISQM Italia 1), che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240, Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Trolley 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Via Santa Maria 11 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felisent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001.

Responsabilità della società di revisione

È 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:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo *“Impatti economico finanziari e creazione del valore”* del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
- 3) 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 della Direzione di Publiacqua SpA. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

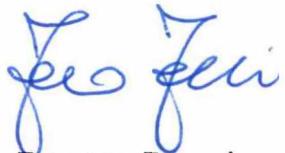
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società Publiacqua SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 19 dicembre 2025

PricewaterhouseCoopers SpA



Francesco Forzoni
(Revisore legale)

