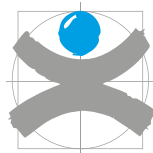


PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ 2016



Publiacqua

PROFILO DELLA SOCIETÀ

CORPORATE GOVERNANCE

G4-34

LA12

Tabella 1: Numero di componenti delle governance per genere ed età

	Uomini	Donne
< 30 anni	0	0
30 - 50 anni	2	2
> 50 anni	3	1

LE NOSTRE TEMATICHE MATERIALI

GESTIONE DEI RISCHI E COMPLIANCE

Tabella 2: Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

2014	2015	2016
8	10	7

Tabella 3: Sistemi di gestione implementati e certificati

Certificazione conseguita	Norma di riferimento	Anno di conseguimento	Ultimo rinnovo
Sistema di gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001	2004	2016
Sistema di gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	2005	2014
Sistema di gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori	BSI OHSAS 18001:2007	Primo step Ottobre 2016	-
Sistema di gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005	2016	-

Tabella 4: Numero degli audit interni per i Sistemi di Gestione

2014	2015	2016
17	25	35

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



Tabella 5: Numero totale di dipendenti per categoria

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	5	1	3	1	3	1
Quadri	13	7	13	7	11	7
Impiegati	193	141	189	141	170	135
Operai	263	6	255	6	246	6
Totale	474	155	460	155	430	149
Stagisti	7	6	1	3	3	5
Interinali	2	0	9	3	19	10

Tabella 6: Numero totale di dipendenti suddivisi per fasce d'età

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
< 30 anni	3	1	0	0	0	0
30 - 50 anni	195	54	230	85	221	81
> 50 anni	276	100	230	70	209	68
Totale	474	155	460	155	430	149

Tabella 7: Numero di dipendenti appartenenti a categorie protette

	2014	2015	2016
Categorie Protette (Art.18 C.2 L.68/99)	5	5	5
Disabile	22	22	21
Totale	27	27	26

Tabella 8: Numero di assunti e tasso di turnover per genere e fascia d'età

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
< 30 anni	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
30 - 50 anni	0,004	0,013	0,011	0,006	0,009	0,000
> 50 anni	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Assunti ¹	2	2	5	1	4	0

¹Tutti gli assunti si riferiscono alla fascia d'età 30-50

Tabella 9: Numero di uscite per genere

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Uscite	7	4	19	1	34	6
Dimissioni volontarie	5	4	10	1	4	1
Pensionamento	2	0	8	0	7	0
Licenziamenti ed esuberi	0	0	1	0	1	0
Altro	0	0	0	0	22	5



Tabella 10: Ore di formazione annue per categoria e genere

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	152	43	159	65	53	27
Quadri	376	301	828	360	700	318
Impiegati	3.660	2.542	5.566	4.000	6.306	6.117
Operai	13.378	188	7.993	192	5.778	84
Totale	17.566	3.074	14.546	4.617	12.837	6.546

Tabella 11: Ore di formazione annue per tipologia e genere

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Manageriali / leadership	3.112	1.112	2.711	2.138	908	806
Corsi di lingua	50	48	0	0	0	0
Formazione professionale	1.150	1.089	3.711	1.940	7.430	5.049
Formazione tecnica	12.392	636	3.328	266	1.332	249
Formazione in tema anti-corruzione	128	116	0	0	0	0
Sicurezza	779	73	4.796	273	3.167	442
Totale	17.566	3.074	14.546	4.617	12.837	6.546

Tabella 12: Ore medie di formazione per qualifica e genere

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	30,40	43,00	57,27	79,05	21,20	27,00
Quadri	28,92	43,00	43,59	40,97	58,70	45,43
Impiegati	19,96	18,03	30,20	29,21	37,46	45,12
Operai	50,87	31,33	30,57	31,67	22,98	13,92

64-11

Tabella 13: Numero totale di accordi con le associazioni sindacali

2014	2015	2016
7	6	5

Tabella 14: Numero di Rappresentanti dei Lavoratori

2014	2015	2016
12	12	12

Tabella 15: Numero di dipendenti coperti da accordi sindacali

2014	2015	2016
623	611	575

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



Tabella 16: Ore di formazione HSE per qualifica e genere

	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	5	0	50	8	17	4
Quadri	10	12	167	16	114	28
Impiegati	210	61	1.334	179	1.122	403
Operai	554	0	3.235	69	1.914	7
Totale	779	73	4.786	272	3.167	442

Tabella 17: Principali dati infortunistici

	2014	2015	2016
Ore di assenza, di cui:	51.181	54.860	58.061
Ore per sciopero	2.615	633	945
Tasso di assenteismo	4,5%	4,8%	5,3%
Numero totale di infortuni	25	27	25
Indice di frequenza infortuni	25,31	27,63	26,13
Giorni persi	642	568	753
Indice di gravità infortuni	0,65	0,58	0,79
Decessi	0	0	0

TUTELA DELL'AMBIENTE



Tabella 18: Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (t)

	2014	2015	2016
Coagulante	5.600	4.438	5.474
Acido cloridrico	216	303	359
Sodio clorito	260	264	314
Sodio ipoclorito	1.232	1.428	1.396
Ossigeno	508	418	54
Acido acetico	152	186	143
Anidride	624	722	705
Carbone attivo granulare	44	0	0
Acido solforico	687	564	586
Purate	428	334	384
Cloruro ferroso	25	18	31
Acido fosforico	26	26	19
Sodio Idrossido	0	0	0

Tabella 19: Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (t)

	2014	2015	2016
Polielettrolita	219	222	236
Calce idrata	234	209	224
Flocculante	1.968	3.121	4.318
Ipoclorito	9	8	13
Antischiuma	5	6	7



Tabella 20: Quantità di rifiuti prodotti (t)

	2014	2015	2016
Pericolosi	35	44	46
Non pericolosi	41.836	37.436	38.913
Totale	41.871	37.480	38.959

Tabella 21: Quantità di rifiuti trasportati, importati, esportati, esportati all'estero e trattati (t)

	2014	2015	2016
Quantità di rifiuti pericolosi trasportati	34,70	44,13	46,27
Quantità di rifiuti pericolosi importati	0	0	0
Quantità di rifiuti pericolosi esportati	0	0	0
Quantità di rifiuti pericolosi esportati all'estero	0	0	0
Quantità di rifiuti pericolosi trattati	0	0	0

Tabella 22: Costi sostenuti per lo smaltimento rifiuti (€)

	2014	2015	2016
	3.244.980	2.965.829	2.855.850

Tabella 23: Tipologia di smaltimento dei rifiuti (t)

	2014	2015	2016
Recupero, di cui:	33.362	31.050	29.472
Spandimento a beneficio dell'Agricoltura e Paesaggio	4.525	4.605	7.589
Messa in Riserva	25.483	14.749	8.392
Smaltimento, di cui:	8.509	6.430	9.487
Discarica - D1	5.285	2.508	3.282
Trattamento biologico - D8	531	481	823
Trattamento fisico-chimico - D9	281	497	2.248
Deposito Preliminare - D15	1.314	670	334
Recupero (%)	79,7%	82,8%	75,6%
Smaltimento (%)	20,3%	17,2%	24,4%



Tabella 24: Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

	2014		2015		2016	
	M3/l	GJ	M3/l	GJ	M3/l	GJ
Gas naturale	100.743,00	3.479,66	146.290	5.052,86	165.062	5.701,24
GPL	1.900,00	48,17	2.903	73,61	1.105	28,02
Benzina	73.020,78	2.336,84	72.749	2.328,14	47.981	1.535,51
Gasolio	375.825,23	13.766,48	380.686	13.944,53	379.222	13.890,90

Tabella 25: Altri consumi energetici per uso industriale

	2014		2015		2016	
	M3	GJ	M3	GJ	M3	GJ
Gas Metano	11.998	414,41	46.578,94	1.608,84	84.476,23	2.917,81

Tabella 26: Consumi di energia elettrica per servizio

	2014		2015		2016	
	MWh	TEP	MWh	TEP	MWh	TEP
Potabilizzazione	74.880,48	14.002,65	78.827,93	14.740,82	78.372,22	14.655,60
Depurazione	34.119,86	6.380,41	33.865,16	6.332,78	36.065,03	6.744,16
Servizi	1.417,55	265,08	1.538,47	287,69	1.568,66	293,34
Totale	110.417,90	20.648,14	114.231,55	21.361,30	116.005,91	21.693,11



Tabella 27: Emissioni (t di CO2)

	2014	2015	2016
Dirette²	50.080	50.123	47.264
Depurazione	48.733	48.670	45.840
Riscaldamento	202	295	326
Autotrazione	1.144	1.159	1.098
Indirette³	37.258	38.545	39.144

²Le emissioni dirette da riscaldamento e autotrazione sono state calcolate sulla base dei consumi di combustibile, mediante applicazione di fattori di conversione nazionali (ISPRA - 2014).

³Fattore di emissione da Energia Elettrica estrapolato dal rapporto IEA 2013 (402 g CO2/kWh)

GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO



Tabella 28: Prelievi idrici per fonte di approvvigionamento⁴

	2014		2015		2016	
	m3	%	m3	%	m3	%
Acque superficiali montane	872.229	2,2	846.995	0,50	842.327	0,5
Sorgenti naturali/fonti paludose	11.986.209	7,3	11.057.049	6,5	10.996.104	6,5
Acque superficiali di pianura	108.290.290	64,6	111.151.246	65,8	110.538.601	65,8
Pozzi artificiali	42.391.194	25,9	45.896.366	27,2	45.643.394	27,2

Tabella 29: Volumi di acqua potabile e perdite di rete (m3)

	2014	2015	2016
Volumi captati	163.539.922	168.951.656	168.020.426
Perdite di processo e adduzione primaria	8.943.532	9.216.584	9.153.926
Volumi prodotti	154.674.167	159.985.013	158.866.500
Volumi immessi in rete	148.767.374	153.857.587	152.530.207
Perdite di distribuzione	47.401.483	55.673.321	54.987.379
Indice perdite di distribuzione	0,3186	0,3618	0,361

Tabella 30: Potabilizzatori⁵

	2014	2015	2016
Numero impianti	106	105	104
Portata complessiva di acqua trattata (l/s)	5.156,9	5.333,9	5.333,9
Portata media trattata (l/s)	48,65	50,80	50,80

Tabella 31: Lunghezza rete acquedotto (Km)

	2014	2015	2016
	7.152	7.155	7.162

⁴ I dati relativi al 2016 sono stati stimati sulla base dei prelievi idrici del 2015.

⁵ I dati relativi al 2016 sono stati stimati sulla base dei dati del 2015.

Tabella 32: Numero di fontanelli installati

2014	2015	2016
81	84	89

Tabella 33: Risparmio plastica utilizzata per produrre bottiglie (Kg)

2014	2015	2016
1.044.443	1.089.862	1.100.791

Tabella 34: Lunghezza fognatura (Km)

2014	2015	2016
3.837	3.720	3.700

Tabella 35: Distribuzione impianti di depurazione per fasce di potenzialità 2016

Fasce in Abitanti Equivalenti	N° impianti	% sul totale impianti
≥50.000	5	3,9%
10.000 – 50.000	5	3,9%
5.000 – 10.000	6	4,7%
2.000 – 5.000	16	12,6%
<2.000	95	74,8%

Tabella 36: Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità

	2014		2015		2016	
	Carico trattato ⁶	% ⁷	Carico trattato	%	Carico trattato	%
≥50.000	13.118	77,6%	13.736	78,3%	12.235	75,0%
10.000 – 50.000	1.369	8,1%	1.475	8,4%	1.945	11,9%
5.000 – 10.000	731	4,3%	409	2,3%	435	2,7%
2.000 – 5.000	993	5,9%	1.248	7,1%	1.043	6,4%
<2.000	699	4,1%	676	3,9%	659	4,0%

⁶(t COD*/anno)

⁷sul totale carico trattato

QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA



Tabella 37: Esempio etichetta (Periodo di riferimento: Il semestre 2016)

Parametri	Valori	Limiti di legge	Unità di misura
pH	7,6	6,5-9,5	unità pH
Alcalinità	211	-	mg/l HCO ₃
Durezza totale	21	15-50	°F
Ammonio	<0,05	0,5	mg/l
Arsenico	<1	10	µg/l
Calcio	66	-	mg/l
Cloro residuo	0,24	-	mg/l Cl ₂
Cloruro	29	200	mg/l
Conducibilità	435	2500	µS/cm
Fluoruro	0,11	1,5	mg/l
Magnesio	12	-	mg/l
Manganese	2	50	µg/l
Nitrato	5	50	mg/l
Nitrito	<0,02	0,1	mg/l
Potassio	3	-	mg/l
Residuo fisso	312	1500	mg/l
Sodio	21	200	mg/l
Solfato	39	250	mg/l

Tabella 38: Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

	2014	2015	2016
Controlli analitici sull'acqua potabile - Finali - punti campionamento	757	808	822
Controlli analitici sull'acqua potabile - Finali - campioni	4.361	4.763	4.626
Controlli analitici sull'acqua potabile - Finali - parametri	134.946	144.173	150.586
Controlli analitici sull'acqua potabile - Totali - punti campionamento	1.217	1.336	1.282
Controlli analitici sull'acqua potabile - Totali - campioni	7.855	8.575	7.910
Controlli analitici sull'acqua potabile - Totali - parametri	209.265	225.439	220.787

Tabella 39: Parametri fuori standard – acqua potabile finale e distribuita

	2014	2015	2016
% Parametri fuori standard/parametri totali controllo interno	0,45	0,39	0,28
Controllo ASL – n° parametri fuori standard	112	105	106

Tabella 40: Controlli analitici sulle acque reflue

2016			
	Punti di campionamento	Campioni	Parametri
Uscita	83	1.066	21.688
Fanghi	21	81	1.857
Totale	195	2.556	40.906

Tabella 41: Confronto della percentuale di parametri fuori standard – acque reflue

	2014	2015	2016
San Colombano	0,076	0,073	0,082
Parametri fuori standard acque reflue- Uscita AE>49.999 (escluso San Colombano)	0,15	0,27	0,13
Parametri fuori standard acque reflue - Uscita AE 2.000 - 49.999	0,83	0,99	0,47
Controllo ARPAT – n° parametri fuori standard	2	7	5

CUSTOMER SATISFACTION

64-8

Tabella 42: Dati demografici

	2014	2015	2016
Numero di Comuni serviti	46	46	46
Popolazione ISTAT:	1.299.462	1.305.641	1.308.125
- servita da acquedotto	1.232.880	1.238.788	1.242.739
- servita da fognatura	1.048.514	1.147.589	1.149.934
- servita da depuratore	843.235	1.038.211	1.043.251

Tabella 43: Suddivisione utenze per tipologia d'uso

	2014	2015	2016
Utenze totali, di cui:	385.968	388.365	390.486
- utenze SII	383.617	386.069	388.216
- fonti autonome e civili	1.572	1.523	1.491
- scarichi industriali	779	773	769

Tabella 44: Tipologia di utenza per volumi di consumo

	2016
Utenze SII, di cui:	388.216
Uso domestico residente	311.415
Uso domestico non residente	7.158
Allevamento	1.056
Uso Pubblico	5.014
Produttiva – piccoli quantitativi	38.415
Produttiva – medio-piccoli quantitativi	4.399
Produttiva – medio-grandi quantitativi	2.978
Produttiva – grandi quantitativi	1.837
Produttiva – speciali	130
Uso Promiscuo	7.540
Antincendio-Defalco-Altro	8.274

Tabella 45: Numero di utenze per provincia

	2014	2015	2016
Totale	385.968	388.365	390.486
Firenze	59.362	59.782	60.123
Pistoia	59.029	59.462	59.893
Prato	140.322	141.312	142.336
Mugello	37.213	37.334	27.464
Chianti	37.614	37.886	37.946
Valdarno	52.428	52.589	52.574

Tabella 46: Numero di autoletture

	2014	2015	2016
Numero di Autoletture	59.242	51.520	48.019

Tabella 47: Metodi di pagamento

	2014	2015	2016
RID	36,10%	38,65%	38,44%
Bollettini postali	42,42%	40,12%	39,53%
Bonifici	13,90%	13,17%	13,66%
Sisal	7,37%	7,58%	7,63%
Sportelli	0,20%	0,15%	0,20%
Carta di credito (online)	0,00%	0,33%	0,52%
Assegno - Datavoice	0,01%	0,01%	0,0,1%

Tabella 48: Agevolazioni tariffarie

	2014	2015	2016
Nuclei Familiari	7.440	6.089	6.519
Persone coinvolte	26.545	22.620	N.D.
Importo emesso per anno	1.156.680	1.167.462	1.529.193

Tabella 49: Numero di visitatori sito web

	2014	2015	2016
	261.374	244.859	297.902

Tabella 50: Numero di contenziosi

	2014	2015	2016
Totale , di cui:	89	83	93
Accertamenti tecnici preventivi	7	3	6
Azioni di risarcimento danni	32	42	34
Cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	18	19	24
Altro	32	19	29

Tabella 51: Reclami

2014	2015	2016
453	710	1.333



Tabella 52: Reclami legati a violazione di privacy o perdita di dati dei consumatori⁸

2014	2015	2016
0	0	1



Tabella 53: Numero di sanzioni

	2014	2015	2016
Totale , di cui:	31	24	7
sanzioni ambientali di carattere amministrativo	31	24	7

⁸Secondo l'art.45.1 della delibera 655/15 AEGSI Art. 45.1 vengono classificati come reclami scritti, secondo criteri prudenziali, anche le richieste scritte di informazioni ovvero le richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Tabella 54: Importo delle sanzioni (€)

	2014	2015	2016
Totale , di cui:	565.062	78.194	48.084
sanzioni ambientali di carattere amministrativo	565.062	78.194	48.084

Tabella 55: Verbali di contestazione violazioni amministrative in materia ambientale

2014	2015	2016
11	38	33

IMPATTO SULLA COMUNITÀ

Tabella 56: Numero di visitatori

	2016
Visite Impianto Potabilizzazione Anconella	1.800
Visite Invaso Bilancino	100
Laboratori Didattici in classe provincia Firenze	1.600
Laboratori Didattici in classe provincia Prato	400
Laboratori Didattici in classe provincia Pistoia	100
Iniziative didattiche Pistoia Basket	2.100
Progetto Fabbrica dell'Acqua	400
Totale	6.500

PERFORMANCE ECONOMICA

Tabella 57: Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2014	2015	2016
Ricavi	225,0	247,7	255,7
Margine Operativo Lordo	99,1	120,7	126,0
Risultato Operativo Netto	30,6	45,2	44,6
Risultato Netto	20,7	29,6	29,9

Tabella 58: Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

	2014	2015	2016
Patrimonio Netto	215,9	228,9	240,3
Capitale Investito Netto	371,9	419,7	496,9
Indebitamento Finanziario Netto	-90,6	-91,4	-129,9

Tabella 59: Indici di redditività (%)

	2014	2015	2016
ROE netto	9,6	12,9	12,7
ROE lordo	14,3	20,1	18,9
ROI	5,3	7,0	7,5
ROS	9,9	11,0	12,2

EC1

Tabella 60: Valore economico generato e distribuito (€ mln)

	2014	2015	2016
Valore economico direttamente generato	225,0	247,7	255,7
Valore economico distribuito	220,5	236,1	244,7
Personale	32,6	33,7	32,2
Costi Operativi (Fornitori di beni e servizi)	127,4	133,6	140,6
Capitale di credito	3,6	1,4	0,8
Azionisti	12,6	16,0	18,0
Pubblica Amministrazione (imposte dirette e indirette)	10,8	17,2	15,9
Pubblica Amministrazione (concessioni SII e canoni)	32,6	33,4	36,1
Collettività	0,9	0,8	1,1
Valore economico trattenuto	4,5	11,6	11,0

EC7

Tabella 61: Investimenti per provincia (€ mln)

	2014	2015	2016
Pistoia ⁹	5,9	6,6	7,4
Prato	6,6	10,7	12,1
Firenze	20,5	22,7	23,3
Mugello	6,0	6,5	6,5
Chianti	4,7	5,1	5,8
Valdarno	3,8	4,9	6,3

Tabella 62: Investimenti per servizio (€ mln)

	2014	2015	2016
Acquedotto	28,1	35,8	43,0
Fognatura	24,3	17,1	11,5
Depurazione	6,3	6,4	7,9
Generale	9,3	14,5	20,8

⁹ Al netto degli interventi la cui ricaduta riguarda l'intero territorio servito

Tabella 63: Ordini

	2014		2015		2016	
	N. ordini	Importo (€ mln)	N. ordini	Importo (€ mln)	N. ordini	Importo (€ mln)
Forniture	7.991	35,78	7.042	30,30	6.276	24,91
Lavori	14.012	41,02	16545	46,58	13.700	38,39
Servizi	10.334	64,73	10.695	65,97	9.197	57,01
Totale	32.337	142,43	34.282	142,85	29.182	120,31

Tabella 64: Cicli di qualifica

	2014	2015	2016
Processi di qualifica con esito positivo	94,41%	98,81%	98,68%
Processi di qualifica con esito negativo	5,59%	1,19%	1,32%

Tabella 65: Fornitori qualificati in possesso di certificazione

	2014		2015		2016	
	N° fornitori	% fornitori	N° fornitori	% fornitori	N° fornitori	% fornitori
ISO 9001	178	8,949	255	10,551	347	12,442
ISO 14001	49	2,464	74	3,05	100	3,586
ISO 18001	26	1,307	40	1,649	51	1,829
ISO 26000	0	0	0	0	0	0
SA 8000	0	0	0	0	0	
Totale	253	12,720	369	15,210	498	17,856



Tabella 66: Ripartizione Geografica dei Fornitori (€ mln)

	2014		2015		2016	
	N. ordini	Importo	N. ordini	Importo	N. ordini	Importo
Toscana	17.047	71,36	12.978	66,04	11.174	53,11
Altre regioni italiane	15.290	71,07	21.304	76,81	18.008	67,20
Totale	32.337	142,43	34.282	142,85	29.182	120,31

Tabella 67: Ripartizione del numero dei fornitori in base all'importo della commessa

	2014	2015	2016
<40k €	98,58%	98,66%	98,69%
40k-400k €	1,28%	1,23%	1,18%
>400k €	0,14%	0,11%	0,13%

Tabella 68: Percentuale dei fornitori locali (regione Toscana) sul totale fornitori

	2014		2015		2016	
	N° fornitori	% fornitori	N° fornitori	% fornitori	N° fornitori	% fornitori
Fornitori locali (Area Toscana)	1.060	53,29	1.266	52,18	1.437	51,52

APPENDICE

PIANO D'AZIONE CSR

Di seguito sono rappresentati i 5 macro-obiettivi del Piano di CSR e i relativi ambiti di azione:

MACRO-OBIETTIVI PUBLIACQUA	 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	 VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO	 QUALIFICARE LA PRESENZA NEL TERRITORIO E TUTELARE L'AMBIENTE	 PROMUOVERE LA SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ
	VISION	VISION	VISION	VISION	VISION
	Publiacqua vuole porre al centro del rapporto con gli utenti l'attenzione alle esigenze specifiche di ognuno e la cura delle relazioni instaurate, incrementando e differenziando le modalità di contatto con la Società e migliorando il livello delle prestazioni, posizionandosi come best practice a livello nazionale.	Realizzare un modello di gestione delle risorse umane in grado di supportare lo sviluppo professionale, la creazione di valore e il benessere organizzativo di tutto il personale. Publiacqua intende realizzare un processo di gestione delle risorse umane incentrato sul coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso la promozione di momenti partecipativi/soluzione di problemi, valorizzando le diverse competenze di professionalità.	Publiacqua vuole essere riconosciuta dalla comunità locale, distinguendosi per il proprio impegno nella realizzazione di iniziative ad alto impatto sociale a supporto della collettività e nella promozione di comportamenti consapevoli e responsabili, attivando adeguati canali di dialogo. L'obiettivo è garantire elevati standard di qualità, coniugati a sostenibilità ambientale e attenzione alle esigenze del territorio.	Per Publiacqua la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è un obiettivo imprescindibile, che va oltre il mero soddisfacimento dei requisiti legislativi. Ogni funzione è chiamata ad agire nel rispetto delle regole di condotta aziendale che prescrivono la massima attenzione affinché ogni attività lavorativa venga eseguita nel rispetto dei migliori standard in materia di tutela della salute e sicurezza.	Publiacqua promuove 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.

I Sustainable Development Goals

I Governi dei 193 Paesi membri dell'Organizzazione delle Nazioni Unite hanno definito, nel corso del 2015, 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs" o "Sustainable Development Goals").

Per ognuno di essi, si sono definiti specifici target, per un totale di 169, misurati attraverso 230 indicatori.

L'avvio ufficiale degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile ha coinciso con l'inizio del 2016.

I paesi coinvolti si sono impegnati a raggiungere gli obiettivi definiti entro il 2030.

Gli SDGs ed i relativi target, danno seguito ai risultati degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (Millennium Development Goals) che li hanno preceduti, e rappresentano obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo, che stimoleranno le azioni dei Paesi aderenti nei prossimi 15 anni in aree di importanza critica per l'umanità e il pianeta.



Per ulteriori informazioni si veda: Sustainable Development Goals

ACCORDI SINDACALI

Di seguito sono riportati i principali accordi sindacali sottoscritti nel 2016:

- 1. Accordo sindacale sulle Chiusure Collettive:** anche per l'anno 2016, nonostante il CCNL non richiedesse una specifica intesa – riservando la facoltà dell'iniziativa all'Azienda –, Publiacqua ha ritenuto utile ed opportuno ricercare e trovare i termini per un accordo sulla materia. In particolare, derogando alla disposizione contrattuale, l'Azienda ha voluto continuare a condividere con la RSU l'istituto delle chiusure collettive garantendo la continuità del servizio pubblico essenziale;
- 2. Accordo sindacale integrativo sul Premio di Risultato annualità 2015 in erogazione 2016:** nelle more dell'accordo triennale (2015 – 2017), la RSU aziendale ha richiesto, nel corso del 2016, l'applicazione di un diverso calcolo, di miglior favore, delle premialità previste per l'annualità 2015. L'azienda, in considerazione dei positivi risultati ottenuti nell'anno, ha voluto accogliere la richiesta attraverso la sottoscrizione di un accordo sindacale che ha consentito un importante incremento della premialità già riconosciuta. Preme ricordare come l'assetto del sistema premiale citato, ormai dal 2010, considera e remunera specifici obiettivi di performance, di redditività aziendale e di performance individuali;
- 3. Accordo sindacale sul trasferimento del personale di Publiacqua SpA a Ingegnerie Toscane S.r.l.:** nel corso del 2016 si è provveduto al trasferimento del personale, già oggetto di affitto di ramo di azienda. Secondo le previsioni dell'art. 47 Legge 428/90, nel mese di aprile 2016, le Aziende hanno avviato e concluso il confronto con le rappresentanze sindacali - superando precedenti pattuizioni in materia – sottoscrivendo un'importante intesa e offrendo significative garanzie ai lavoratori.
- 4. Accordo sindacale sulla programmazione delle ferie:** l'avvento della digitalizzazione dei processi all'interno del sistema informativo SAP, con particolare riferimento al settore operativo, ha evidenziato una certa inadeguatezza di alcune regolamentazione e pattuizioni presenti in Azienda. In particolare la disciplina, già oggetto di accordo sindacale (2007), sulla pianificazione e fruizione delle ferie nel corso degli anni aveva reso complessa l'organizzazione dei presidi aziendali con particolare riferimento al periodo estivo. Preso atto degli effetti parzialmente distorti che i profondi cambiamenti apportati dall'utilizzo dei sistemi informatici avevano generato, le Parti, dopo un proficuo confronto, sono giunti ad una positiva intesa in materia particolarmente apprezzata dai lavoratori e sostenuta con convinzione dall'Azienda.
- 5. Accordo sindacale sugli orari del Front Office:** In seguito ad una modifica relativa agli orari di apertura degli sportelli al pubblico richiesta dall'autorità regolatoria, al termine del 2016 è stato ritenuto utile sottoscrivere un accordo sindacale in materia. Infatti, per quanto il dettato contrattuale non obbligasse ad un'intesa condivisa tra le Parti, Publiacqua ha ritenuto di illustrare le nuove necessità ai rappresentanti dei lavoratori cercando una regolamentazione condivisa. Lobbiettivo è stato raggiunto aggiungendo, peraltro, una maggiore flessibilità oraria a favore dei lavoratori.

ALMANACCO DELLA SICUREZZA

Di seguito sono riportate le principali attività svolte nel corso dell'anno in ambito Salute e Sicurezza:

A) Riunioni per la sicurezza, 12

B) Aggiornamento della valutazione dei rischi relativa a:

- B1) Relazione generale,
- B2) Rischi collegati alle mansioni
- B3) Rischi collegati ai luoghi di lavoro base
- B4) Rischio elettrico (sono state realizzate 146 nomine PESPEI a seguito dei corsi di formazione);
- B5) Rischio incendio
- B6) Rischio rumore
- B7) Rischio vibrazioni
- B8) Rischio Amianto,
- B9) Rischio calore (relativo ai lavoratori che nel periodo estivo operano all'aperto)
- B10) Stress lavoro Correlato (Front office, dispatching, pianificatori e addetti TLC),
- B11) Indoor Air Quality (nuovi uffici Dégremont)
- B12) Rischio Fulminazioni

C) Emissione / aggiornamento Procedure:

- C1) Utilizzo carrelli elevatori,
- C2) Gestione Rischio Biologico,
- C3) Piani di evacuazione ,
- C4) Istruzioni di lavoro Sicuro,
- C5) Procedure di Gestione

C7) 10 procedure del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro (SGSSL):

- P07 – Prescrizioni legali
- P38 – Valutazione dei Rischi
- P38 – Valutazione dei Rischi

P41 – Ruoli e responsabilità

P68 – Gestione emergenza

P87 – Incidenti e infortuni

P88 – Monitoraggi

P89 – Consultazione RLS

P92 – Gestione DPI

P93 – Sorveglianza sanitaria

C8) 3 documenti collegati al SGSSL allegati alla P43 – Procedura acquisti

- acquisto macchine e attrezzature;
- qualificazione imprese;
- gestione Duvri.

D) Formazione dei lavoratori

PARTNERSHIP PER LA PROMOZIONE DELLA RISORSA IDRICA

Di seguito sono riportate le principali partnership in riferimento al 2016.

Opera di Firenze

Presente con il proprio logo sui libretti di sala, Publiacqua ha installato un erogatore a disposizione di artisti (cantanti e orchestrali) e maestranze del teatro.

Palazzo Strozzi Firenze

Con la Fondazione Palazzo Strozzi è attivata una collaborazione con l'organizzazione di un'attività didattica condivisa che ha prodotto risultati interessanti in occasione di alcune delle principali mostre ospitate da tale soggetto. Inoltre Publiacqua organizza, insieme agli operatori della Fondazione giornate per le famiglie legate ai temi delle mostre in programma.

Pistoia basket 2000

Il rapporto con la società sportiva Pistoia Basket 2000, la più importante realtà del basket in Toscana, si è aperto nel 2015 con un'attività comune nelle scuole di Pistoia e provincia che ha coinvolto circa 2000 bambini.

Festival dei popoli Firenze

Nel 2016 è stata organizzata una serata di proiezione dedicata al tema acqua e immigrazione tenutasi al Cinema Teatro della Compagnia di Firenze

Biblioteca San Giorgio Pistoia

Gli spazi della Biblioteca hanno ospitato Publiacqua in occasione delle due ultime edizioni della Giornata Mondiale dell'Acqua e hanno la presentazione del volume della collana Testimonianze dedicato all'Alluvione del 1966.

Spazio Alfieri Firenze

Il rapporto con lo spazio Alfieri, che nel 2016 ha ospitato circa 40.000 persone per proiezioni cinematografiche, rassegne speciali e spettacoli teatrali dedicate e declinate per tutte le fasce d'età, è consolidato dal 2014 con la distribuzione di acqua del "rubinetto" al bar del locale, la distribuzione di materiale informativo sul tema acqua e l'organizzazione di proiezioni in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua. Lo Spazio Alfieri

Teatro Puccini Firenze

Publiacqua, oltre a distribuire acqua del rubinetto al bar del teatro ed a fornire cartoline con la qualità dell'acqua erogata nel locale, ha realizzato quaderni con il decalogo del risparmio per i bambini e, con la collaborazione delle compagnie del teatro che lavorano appunto sul pubblico più giovane, ha fatto realizzare piccoli pre-spettacoli messi in scena dagli attori stessi e dedicati ai temi dell'acqua.

Teatro Metastasio Prato

Dopo alcuni anni da semplice sponsor, Publiacqua negli ultimi due anni ha intrapreso con uno dei teatri più prestigiosi della Toscana un'attività di partnership con la distribuzione di acqua del rubinetto al bar della struttura e di altro materiale informativo. Oltre a ciò Publiacqua mette a disposizione del teatro materiali didattici (depliant, quaderni, libri ecc.) per il servizio di babysitting che la struttura mette a disposizione delle famiglie che partecipano agli spettacoli.

Fondazione Bacciotti

Publiacqua collabora nel fornire materiale per le case che la Fondazione mette a disposizione delle famiglie che hanno figli ricoverati nel reparto oncologico dell'Ospedale Meyer. Inoltre, Publiacqua collabora nell'organizzare attività in comune per promuovere l'attività della Fondazione ed i temi dell'acqua. Con la Fondazione Bacciotti abbiamo realizzato depliant e quaderni sul risparmio dell'acqua e borracce che entrambi abbiamo poi distribuito negli incontri con ragazzi e bambini, anche nelle scuole calcio con la collaborazione di Furio Valcareggi ed in occasione della Tommasino Run 2017.

Publiacqua Performance di Sostenibilità

Rari Nantes Firenze

Anche con la Rari il rapporto è ormai storico. Con quella che è una delle più antiche società sportive italiane, Publiacqua ha realizzato depliant e borracce per promuovere presso i giovani nuotatori e pallanuotisti i temi dell'acqua. Publiacqua partecipa alle manifestazioni sportive organizzate dalla Rari Nantes con la presenza dei suoi striscioni.

Mandela Forum

Al Mandela Forum Publiacqua è presente con le sue campagne sul tema acqua. Striscioni, spot, ed un guardaroba graficizzato con le campagne informative.

Legambiente

Anche la partnership con una delle più importanti associazioni ambientalista nazionali è ormai consolidata. Nel 2016 e 2017 si sono organizzate visite a due degli impianti storici del Comune di Firenze, Carraia e Mantignano. Legambiente è stata partner di Publiacqua anche nelle ultime due Giornate Mondiali dell'Acqua con interventi dei propri volontari alle manifestazioni organizzate dal gestore del servizio idrico.