



Publiacqua

# ABSTRACT BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025



[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

Progetto grafico Frankenstein S.r.l. Firenze



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](mailto:sostenibilita@publiacqua.it)

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| LETTERA AGLI STAKEHOLDER                                                                            | 4  |
| 1 IDENTITÀ                                                                                          | 8  |
| Publiacqua: mission e valori                                                                        | 8  |
| Chi siamo                                                                                           | 10 |
| Publiacqua in numeri                                                                                | 12 |
| Utenti, territorio e comunità                                                                       | 14 |
| 2 VALORE ECONOMICO                                                                                  | 16 |
| Affidabilità che nasce dai sistemi di gestione                                                      | 18 |
| Valore aggiunto generato e distribuito al territorio                                                | 18 |
| Una buona acqua per tutti: la bolletta media di Publiacqua                                          | 20 |
| L'impegno nell'ammodernamento delle infrastrutture                                                  | 21 |
| 3 VALORE AMBIENTALE                                                                                 | 24 |
| Tuteliamo la risorsa                                                                                | 26 |
| Efficientamento dei sistemi idrici e riduzione delle perdite                                        | 28 |
| Qualità e sicurezza dell'acqua erogata                                                              | 29 |
| Il sistema depurativo restituisce acqua buona all'ambiente                                          | 30 |
| Attenzione nella gestione di rifiuti e fanghi                                                       | 31 |
| L'impegno per la riduzione delle emissioni                                                          | 32 |
| 4 VALORE SOCIALE                                                                                    | 34 |
| Occupazione buona, equa e sicura                                                                    | 36 |
| Favoriamo la parità di genere                                                                       | 37 |
| Attenti a salute e sicurezza                                                                        | 38 |
| Gli utenti al centro                                                                                | 39 |
| Indicatori di qualità contrattuale                                                                  | 40 |
| Tempi di risposta uguale a tempo risparmiato                                                        | 41 |
| La soddisfazione degli utenti: customer satisfaction                                                | 41 |
| I reclami                                                                                           | 42 |
| Publiacqua prima tra i principali gestori italiani                                                  | 43 |
| Le richieste di conciliazione                                                                       | 44 |
| Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie                                               | 45 |
| Un sostegno reale al territorio: 900.000 euro in contributi, erogazioni liberali e sponsorizzazioni | 46 |
| Per una cultura dell'acqua: fontanelli di alta qualità                                              | 47 |

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

## [GRI 2-12; 2-22]

Il Bilancio di Sostenibilità è un documento importante perché fotografa l'incidenza e la ricaduta che la Società ha nel proprio ambiente di riferimento, ed è ancora più importante per una società come Publiacqua, che svolge un servizio pubblico essenziale. Racconta il rapporto che la Società ha con la propria comunità di utenti, con la proprietà, le amministrazioni locali, con le aziende che collaborano con noi nello svolgimento del servizio, con il suo personale.

Non sono solo numeri: racconta la nostra presenza nel territorio, la qualità del nostro servizio, la percezione che hanno i nostri utenti e il riscontro che forniscono della nostra attività. Vuole essere la rappresentazione di un impegno collettivo, ed è un lavoro in continuo approfondimento per arrivare ad offrire un'immagine sempre più pertinente e trasparente del Bene Comune prodotto per la collettività, un elemento che non può essere raccontato solo dai dati economici. Accompagnare la crescita del Bene Comune è infatti un compito specifico delle aziende pubbliche, insieme a quello di preservare dai rischi di speculazione i servizi offerti ai cittadini in mercati regolati, primo fra tutti proprio quello del Servizio Idrico Integrato.

Il nostro impegno è legato all'acqua, che è essa stessa un elemento del Bene Comune ed è cruciale nella ricerca della sostenibilità nel senso più ampio del termine, ovvero quello che ne abbraccia ogni aspetto, che sia ambientale, sociale o economica. È un compito che oggi è reso ancora più impegnativo dal dover far fronte anche ai cambiamenti climatici, un fenomeno che si sta verificando oltre le già preoccupanti previsioni. Un fenomeno questo che comporta l'alternarsi di lunghi periodi siccitosi a precipitazioni di eccezionale intensità e che rappresentano non più solo una minaccia, ma una realtà che già

oggi colpisce i nostri territori più fragili, accentuandone la disparità e alimentando le disuguaglianze, a cui siamo chiamati a fare fronte.

Per dare risposte a queste esigenze Publiacqua è impegnata ad efficientare la propria rete di distribuzione idrica e ad aumentare più in generale la resilienza dei propri sistemi acquedottistici, attraverso investimenti rilevanti, così come, in accordo con l'Autorità Idrica Toscana, ha avviato, lo ricordiamo, lo studio di Masterplan per la riduzione degli allagamenti in vari territori: il primo a vedere la luce è stato il Masterplan di Montemurlo, mentre sono in corso quelli di Calenzano, Campi Bisenzio, Poggio a Caiano e Carmignano.

Ci rendiamo conto che in questo contesto il ruolo di Publiacqua è divenuto ancora più importante, perché le aspettative dei nostri cittadini sono molte e le aziende che gestiscono servizi di pubblica utilità devono poter aprire la strada e accompagnare la valorizzazione del Bene Comune insieme a tutti gli altri soggetti coinvolti. Sono esempi di questo le azioni che la Publiacqua porta avanti nel campo del sociale, dello sport, della cultura. Con il supporto alle amministrazioni locali, le sponsorizzazioni, gli importanti contributi dati con l'Art Bonus. Publiacqua è parte del suo territorio e l'impegno è quello di migliorare il radicamento e l'effetto della sua presenza nelle nostre comunità; con il lavoro quotidiano per la collettività, impegnandosi sempre più nella trasparenza, nella presenza e nella vicinanza; cercando di limitare l'impatto dei lavori e offrendo attenzione ai cittadini e alle aziende dei comuni serviti.

Siamo, inoltre, parte di un ecosistema complesso, composto da tanti soggetti a cui dobbiamo molto per l'attività che abbiamo svolto e svolgiamo.

A partire dai cittadini, a cui dobbiamo un ringraziamento particolare. In questi anni Publiacqua ha effettuato una mole enorme di interventi, legati al PNRR, che sono andati a sommarsi ai già numerosi interventi di riparazione e manutenzione ordinaria di reti e impianti. Si è trattato di lavori spesso di grande impatto sulle nostre città e nonostante il nostro impegno i disagi non sono mancati: i cittadini hanno capito la necessità e il senso dei nostri interventi, e hanno dimostrato pazienza



e comprensione in una misura né scontata, né banale.

Il secondo ringraziamento va, inevitabilmente, al nostro personale per un lavoro quotidiano svolto sempre con grande impegno e attenzione. Gli oltre 640 dipendenti di Publiacqua dimostrano un grande attaccamento all'azienda e soprattutto la consapevolezza del ruolo importante che rivestono nel lavorare a servizio della collettività. Un'analoga attenzione e impegno ci vengono quotidianamente offerti dai nostri fornitori, le aziende in gran parte toscane che cooperano con noi e che in ogni occasione hanno saputo dimostrare disponibilità, vicinanza e impegno. È stato anche grazie a queste qualità che possiamo intervenire ogni giorno sulle infrastrutture dei Comuni gestiti e rispondere alle richieste dei cittadini, ed è stato inoltre possibile portare a termine gli obblighi legati ai tanti lavori cofinanziati con i fondi del PNRR.

Un ulteriore ringraziamento lo dobbiamo alle Università, perché sono per noi un'importante fonte di idee e progettualità. Sono un supporto qualificato e prezioso che ci offre una prospettiva nuova e ci aiuta a migliorarci sempre.

Dobbiamo poi rivolgere un ringraziamento alle Amministrazioni Comunali, che sono i nostri Enti proprietari. È infatti lavorando insieme, con continuità e impegno, che possiamo dare ai cittadini le risposte che si aspettano. E, in particolare, vogliamo ricordare gli uffici tecnici dei Comuni, fondamentali per la riuscita dei nostri interventi. È una collaborazione quanto mai preziosa perché, nelle complessità che ci troviamo ad affrontare, la cooperazione tra i soggetti pubblici è una necessità e un valore da consolidare.

Il Presidente  
**Nicola Perini**

L'Amministratore Delegato  
**Paolo Sacconi**





# 1 IDENTITÀ

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

## PUBLIACQUA: MISSION E VALORI

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 (acquedotto, fognatura e depurazione) 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.

Abbiamo la responsabilità di gestire un pubblico servizio e di tutelare una risorsa preziosa, che rappresenta un bene comune e universale, con attenzione alla qualità e secondo i principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Lavoriamo con passione per essere: **Vicini** ai bisogni dell'utente e del territorio con trasparenza e correttezza; **Sicuri** nell'attenzione posta alla salute e sicurezza dei lavoratori e nella verifica costante della qualità dell'acqua; **Efficienti** nel garantire la continuità del servizio e il miglioramento della qualità di processo e di prodotto attraverso professionalità e approcci sempre più innovativi; **Sostenibili** nella tutela della risorsa idrica, nella promozione della "cultura" dell'acqua e nel rispetto dell'ambiente; **Attenti** alla valorizzazione delle risorse umane e alle politiche di welfare aziendale.

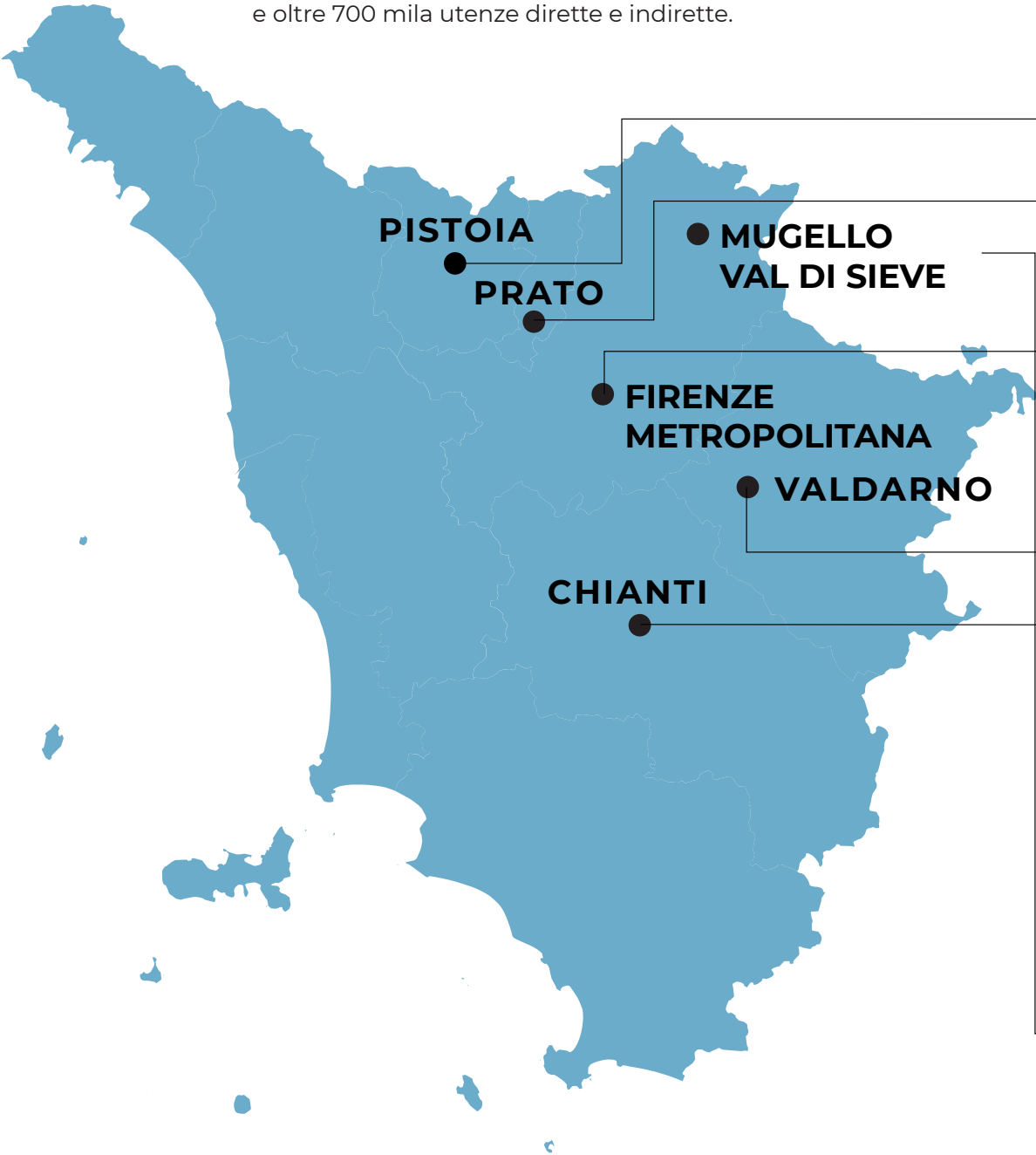




# CHI SIAMO

Publiacqua è dal 2002 la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) nell'ex Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno.

Il territorio gestito si estende sulle province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo - interessando 46 comuni con circa 1,3 milioni di abitanti serviti e oltre 700 mila utenze dirette e indirette.



Abbiamo la responsabilità di gestire un pubblico servizio e di tutelare una risorsa preziosa, che rappresenta un bene comune e universale, con attenzione alla qualità e secondo i principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

| Comune                    | Abitanti | Utenze SII | Rete Acquedotto (km) | Rete Fognatura (km) | Volumi erogati (mc) |
|---------------------------|----------|------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Agliaia                   | 17.951   | 7.436      | 86,2                 | 58,2                | 891.542             |
| Montale                   | 10.485   | 4.445      | 99,0                 | 38,8                | 505.592             |
| Pistoia                   | 89.090   | 34.617     | 627,9                | 240,6               | 5.012.142           |
| Quarrata                  | 27.009   | 10.790     | 177,9                | 48,4                | 1.321.279           |
| Sambuca Pistoiese         | 1.412    | 1.665      | 94,6                 | 13,1                | 70.453              |
| Serravalle Pistoiese      | 11.820   | 4.599      | 89,9                 | 35,6                | 527.408             |
| Cantagallo                | 3.083    | 1.607      | 54,8                 | 19,7                | 138.682             |
| Carmignano                | 14.495   | 6.657      | 103,5                | 54,7                | 819.685             |
| Poggio a Caiano           | 9.909    | 4.093      | 38,0                 | 40,4                | 562.527             |
| Prato                     | 198.091  | 80.852     | 568,2                | 491,9               | 11.586.208          |
| Vaiano                    | 9.964    | 4.656      | 78,5                 | 40,5                | 513.667             |
| Vernio                    | 6.184    | 3.412      | 100,5                | 35,2                | 287.774             |
| Montemurlo                | 19.154   | 8.702      | 101,2                | 102,9               | 1.123.982           |
| Calenzano                 | 18.008   | 7.091      | 117,9                | 87,7                | 1.419.519           |
| Campi Bisenzio            | 47.479   | 14.099     | 143,1                | 155,1               | 2.827.714           |
| Firenze                   | 361.841  | 56.560     | 954,9                | 715,4               | 27.553.441          |
| Lastra a Signa            | 19.884   | 6.800      | 95,7                 | 64,4                | 1.024.432           |
| Scandicci                 | 49.111   | 8.446      | 168,8                | 124,5               | 2.627.893           |
| Sesto Fiorentino          | 49.242   | 11.295     | 172,0                | 132,9               | 3.094.065           |
| Signa                     | 19.008   | 6.285      | 62,5                 | 62,5                | 982.998             |
| Bagno a Ripoli            | 24.863   | 7.311      | 160,3                | 77,8                | 1.533.055           |
| Barberino Tavarnelle      | 11.956   | 6.131      | 174,0                | 64,3                | 888.848             |
| Greve in Chianti          | 13.368   | 5.253      | 131,1                | 55,3                | 722.551             |
| Impruneta                 | 14.201   | 4.858      | 123,0                | 52,5                | 866.496             |
| S. Casciano Val di Pesa   | 16.283   | 8.049      | 170,9                | 66,9                | 926.129             |
| Barberino di Mugello      | 10.971   | 5.336      | 117,8                | 78,6                | 718.980             |
| Borgo San Lorenzo         | 18.386   | 6.245      | 164,8                | 82                  | 1.030.803           |
| Dicomano                  | 5.612    | 2.627      | 46,9                 | 16,2                | 233.061             |
| Fiesole                   | 13.764   | 3.577      | 94,9                 | 37,8                | 824.268             |
| Londa                     | 1.850    | 1.028      | 48,7                 | 6,5                 | 84.218              |
| Pelago                    | 7.940    | 3.349      | 119,7                | 39,2                | 441.794             |
| Pontassieve               | 20.094   | 4.955      | 89,1                 | 56,8                | 971.303             |
| Rignano sull'Arno         | 8.510    | 2.802      | 81,8                 | 22,3                | 423.838             |
| Rufina                    | 7.086    | 3.368      | 59,0                 | 30,2                | 320.345             |
| San Godenzo               | 1.124    | 1.025      | 46,5                 | 7,4                 | 71.075              |
| Scarperia e San Piero     | 11.938   | 4.131      | 154,1                | 69,3                | 676.218             |
| Vaglia                    | 5.360    | 1.625      | 77,6                 | 20,1                | 259.312             |
| Vicchio                   | 8.160    | 2.733      | 95,1                 | 30,4                | 409.647             |
| Castelfranco-Piandiscò    | 9.813    | 4.537      | 88,9                 | 48,9                | 472.305             |
| Cavriglia                 | 9.510    | 4.914      | 153,9                | 55,2                | 457.878             |
| Figline e Incisa Valdarno | 23.243   | 9.039      | 155,1                | 95,8                | 1.308.705           |
| Loro Ciuffenna            | 5.886    | 3.093      | 95,0                 | 30,1                | 272.074             |
| Montevarchi               | 24.069   | 11.993     | 143,5                | 82,0                | 1.376.192           |
| Reggello                  | 16.555   | 8.244      | 238,8                | 87,1                | 932.065             |
| San Giovanni Valdarno     | 16.538   | 7.072      | 78,2                 | 54,0                | 829.306             |
| Terranuova Bracciolini    | 12.121   | 5.498      | 110,8                | 49,1                | 606.207             |

# PUBLIACQUA IN NUMERI

 **646**  
dipendenti

 **412.898**  
utenze Servizio  
Idrico Integrato

 **5**  
uffici aperti  
al pubblico

 **1.725.790**  
fatture  
emesse

 **487.371**  
prestazioni di qualità  
contrattuale eseguite  
a favore degli utenti

 **406.535**  
parametri di laboratorio  
analizzati su acque  
potabili e reflue

 **46**  
comuni  
serviti

 **3.422**  
territorio servito  
(kmq)

 **1.235.487**  
popolazione servita  
da acquedotto

 **1.143.521**  
popolazione servita  
da fognatura

 **1.105.169**  
popolazione servita  
da depurazione

 **139**  
FAQ (fontanelli di  
alta qualità) attivi

 **47,7**  
FAQ acqua  
erogata  
(mln di litri)

 **1.483**  
fonti di  
approvvigionamento

 **6.955**  
rete idrica gestita  
(km)

 **2.256**  
allacciamenti  
idrici (km)

 **3.878**  
rete fognaria gestita  
(km)

 **2.611**  
allacciamenti  
fognari (km)

 **93**  
impianti di  
potabilizzazione

 **123**  
impianti di  
depurazione

 **347,3 mln  
euro**  
patrimonio  
netto

 **332,4 mln  
euro**  
valore della  
produzione

 **173,8 mln  
euro**  
investimenti  
complessivi

 **134  
euro**  
investimento medio  
per abitante

 **162,3 mln  
euro**  
margine operativo lordo

 **31,7 mln  
euro**  
risultato netto

 **81,1**  
volume acqua  
distribuita  
(mln di metri cubi)

# UTENTI, TERRITORIO E COMUNITÀ

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

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

Questo impegno è inoltre fondamentale per proteggere l'ambiente e soddisfare le esigenze degli utenti, considerando le sfide del cambiamento climatico e le pressioni antropiche sull'acqua, come consumi e inquinamento. Allineandoci con quanto richiesto dallo scenario normativo internazionale in termini di sostenibilità, dal 2017 redigiamo su base triennale specifici Piani di Sostenibilità, al fine di disporre di uno strumento capace di integrare obiettivi ESG (ambiente, sociale, governance) nel processo decisionale ed orientare le scelte strategiche dell'azienda verso pratiche più responsabili dal punto di vista sociale e ambientale.

## Macro-obiettivi CSR 2023-2025

PROMUOVERE  
LA CENTRALITÀ DELL'UTENTE



VALORIZZARE LE PERSONE  
IN PUBLIACQUA



ATTENZIONE AL TERRITORIO  
E TUTELA DELL'AMBIENTE



GARANTIRE E MIGLIORARE LA SALUTE  
E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



INVESTIRE IN INNOVAZIONE  
PER LA SOSTENIBILITÀ



IDENTIFICAZIONE DI AREE A RISCHIO  
E DEFINIZIONE DI AZIONI DI MITIGAZIONE



SENSIBILIZZAZIONE E COINVOLGIMENTO  
DELLE COMUNITÀ LOCALI





# 2 Valore economico



Patrimonio netto  
**347,3**  
mln di euro



Valore della produzione  
**32,4**  
mln di euro



MOL  
**162,3**  
mln di euro



Investimenti totali

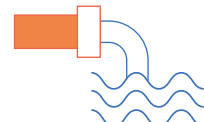
**173,8**  
mln di euro  
di cui



**70,4%**  
acquedotto



**16%**  
fognatura



**7%**  
depurazione



**6,6%**  
generale SII



Indice investimenti  
per abitante  
**133,47**  
euro/ab.



Indice investimenti  
per m3 erogato  
**2,14**  
euro/m3



Valore generato lordo

**335,5**  
mln di euro  
così distribuito:



**41%**

trattenuto in azienda



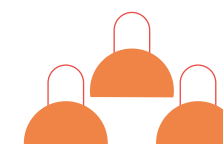
**36%**

fornitori



**11%**

personale



**7%**

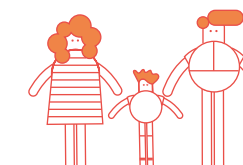
Pubblica  
Amministrazione



**2%**<sup>1</sup>  
soci



**0,5%**  
comunità locale



Bolletta media

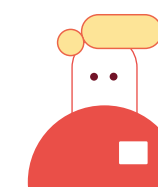
**314,5**  
euro

**0%**  
invariata rispetto al 2024



Fornitori regionali

**61,4%**  
degli ordinativi per  
**95**  
mln di euro



<sup>1</sup>La voce "valore Soci" fa riferimento alla proposta all'Assemblea dei Soci deliberata dal C.d.A. in data 27.05.2026.

## AFFIDABILITÀ CHE NASCE DAI SISTEMI DI GESTIONE

Publiacqua gestisce un Sistema di Gestione integrato e certificato secondo gli standard UNI ISO 9001 per la Qualità, UNI EN ISO 14001 per l'Ambiente e UNI ISO 45001 per la Sicurezza. Questa struttura serve a garantire l'affidabilità del servizio e la soddisfazione degli stakeholder, promuovendo l'uso sostenibile delle risorse, la tutela ambientale e la prevenzione di infortuni e malattie professionali.

Publiacqua diffonde internamente il Codice Etico, le policy Anticorruzione e il Modello 231 (MOG). Adottato nel 2008 e aggiornato nel 2025, l'applicazione del MOG è garantita dall'Organismo di Vigilanza, riunitosi 13 volte nel 2025. Dal 2021 l'azienda integra i controlli 231 con la certificazione UNI ISO 37001 contro la corruzione. Infine, dal 2024, ha formalizzato il modello di conformità all'art. 2086 c.c. per garantire assetti organizzativi, amministrativi e contabili adeguati. Publiacqua S.p.A., in linea con i principi di legalità, integrità e trasparenza che guidano le sue azioni amministrative e societarie, nel 2025 ha adottato un modello finalizzato al contrasto dei fenomeni di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo in coerenza con quanto disposto dal D.Lgs 231/2007.

## VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO AL TERRITORIO

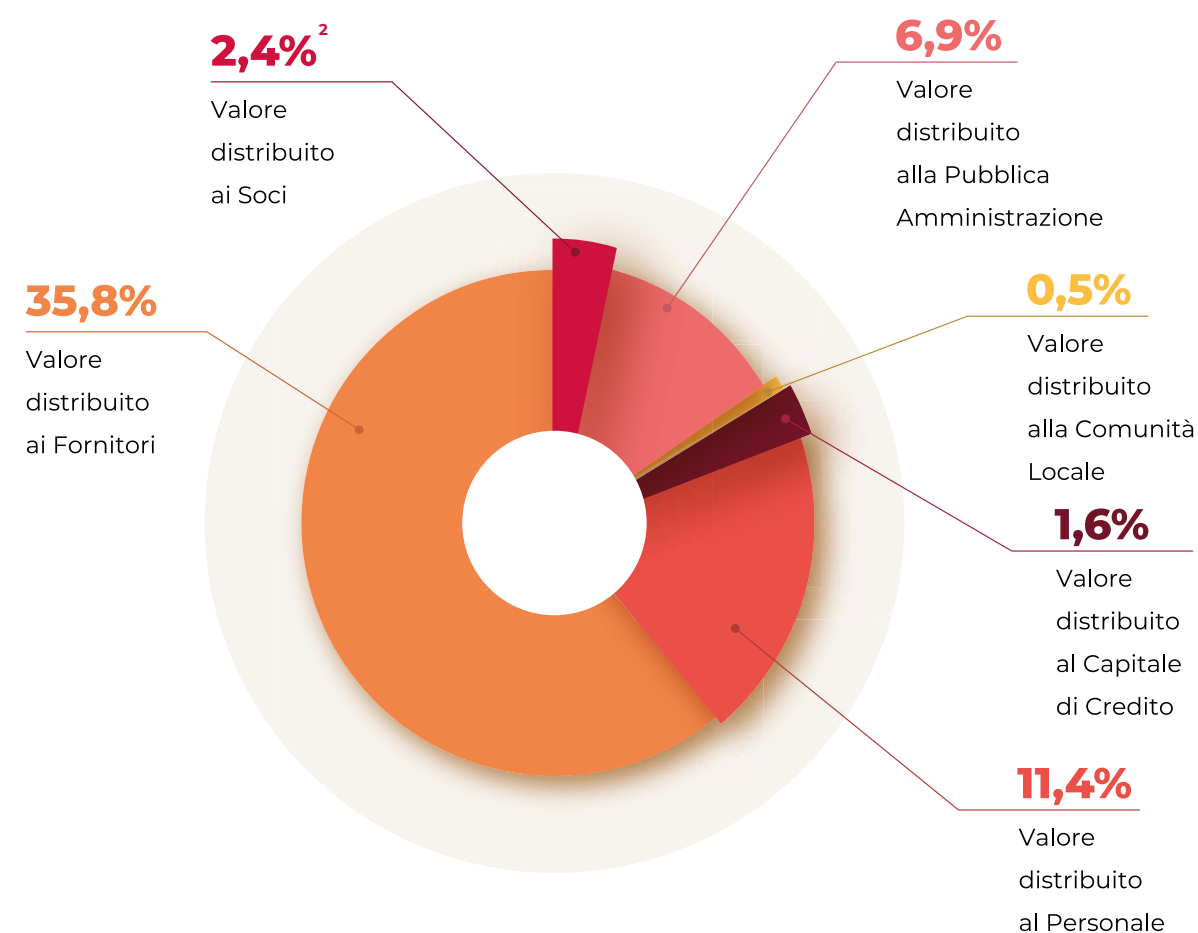
L'impatto economico di Publiacqua è un'opportunità per il territorio, specialmente in riferimento alla creazione di valore e alla sua distribuzione alle diverse categorie di stakeholder. Tra questi gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai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

Publiacqua si conferma un'azienda radicata nel territorio, con una

significativa capacità di creare e distribuire valore alle diverse categorie di stakeholder e di attivare risorse a supporto dell'occupazione e dello sviluppo locale. Tra questi gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori.

Il valore aggiunto corrisponde ai benefici di natura economica, ma anche sociale ed ambientale, che l'azienda riesce a generare ed è tra gli indicatori che consentono di misurare la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga creato e distribuito valore a favore dei principali stakeholder.

### Distribuzione Valore Generato



<sup>2</sup>La voce "valore Soci" fa riferimento alla proposta all'Assemblea dei Soci deliberata dal C.d.A. in data 27.05.2026.



Il legame con il territorio si evince anche dai dati relativi al peso degli ordinativi effettuati a favore delle imprese locali e regionali. I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano oltre il 61% del totale, pari al 43% del valore complessivo degli ordinativi effettuati.

|                                           | 2023         |       | 2024       |       | 2025       |       |
|-------------------------------------------|--------------|-------|------------|-------|------------|-------|
|                                           | n°           | %     | n°         | %     | n°         | %     |
| <b>Fornitori con ordinativi nell'anno</b> | <b>1.073</b> |       | <b>984</b> |       | <b>928</b> |       |
| <i>di cui Fornitori Regionali</i>         | 635          | 61,1% | 592        | 59,2% | 570        | 61,4% |

Nel 2025 i pagamenti complessivamente effettuati (relativi quindi ad ordini di acquisto effettuati anche in esercizi precedenti) a favore dei fornitori hanno sfiorato i 218 milioni di euro, di cui oltre il 37% a beneficio di aziende regionali (i pagamenti effettuati nelle province in cui Publiacqua gestisce il servizio è ammontato a 65,6 milioni di euro).

# UNA BUONA ACQUA PER TUTTI: LA BOLLETTA MEDIA DI PUBLIACQUA

In un periodo storico caratterizzato da significative pressioni inflazionistiche la bolletta media di una utenza domestica residente di Publiacqua nel 2025 è rimasta invariata rispetto al 2024.

La spesa annua per il servizio idrico integrato sostenuta da un nucleo familiare di tre persone con un valore di consumo prossimo ai 100 mc annui nel 2025 è stimata in € 314,5, con un incremento del costo del servizio del 2,97% rispetto al 2023, un valore inferiore al tasso di inflazione registrato nello stesso triennio.

|                               | 2023           | 2024           | 2025           |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Acquedotto (quota variabile)  | 98,9 €         | 101,8 €        | 101,8 €        |
| Fognatura (quota variabile)   | 69,5 €         | 71,6 €         | 71,6 €         |
| Depurazione (quota variabile) | 55,7 €         | 57,4 €         | 57,4 €         |
| Quota fissa                   | 53,5 €         | 55,2 €         | 55,1 €         |
| IVA al 10%                    | 27,8 €         | 28,6 €         | 28,6 €         |
| <b>Totale</b>                 | <b>305,3 €</b> | <b>314,6 €</b> | <b>314,5 €</b> |

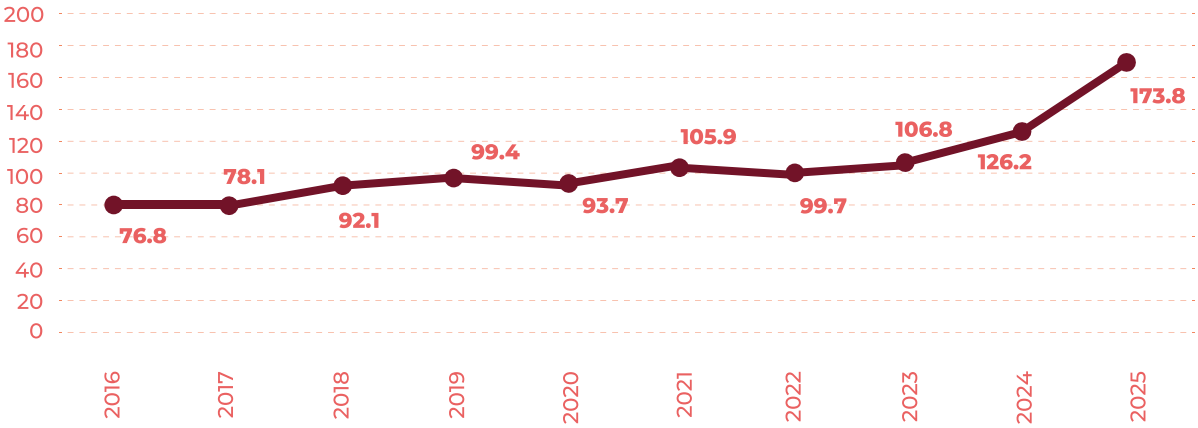
# L'IMPEGNO NELL'AMMODERNAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE

Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2025, Publiacqua ha realizzato oltre 1.855 milioni di euro di investimenti (di cui oltre un miliardo nell'ultimo decennio), che hanno portato a un innalzamento della qualità del servizio e dei servizi offerti.



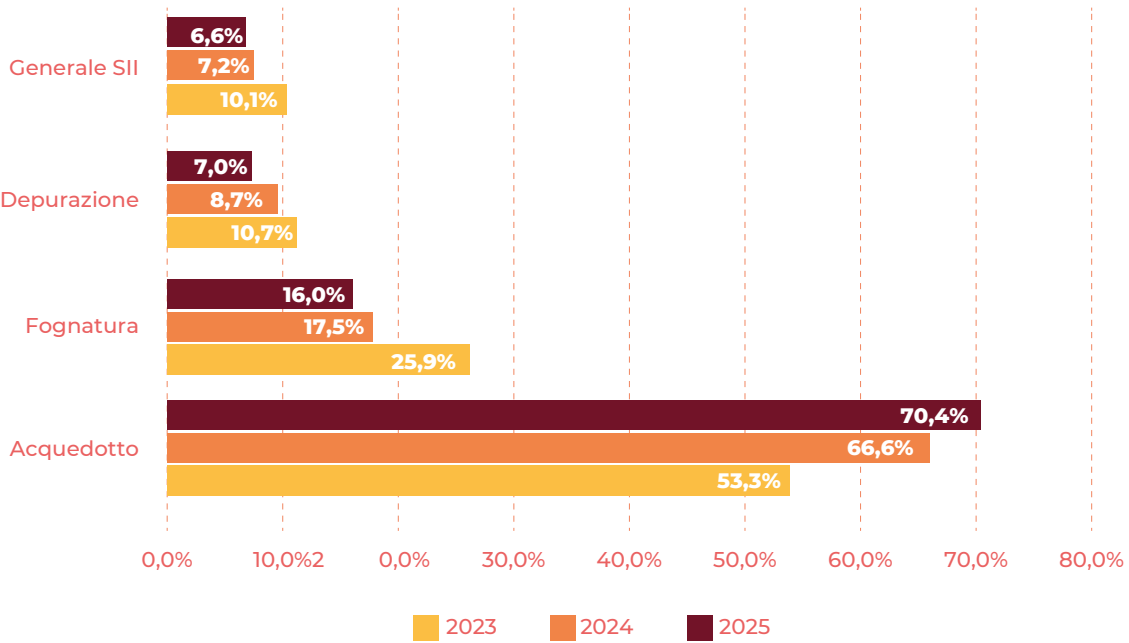


Investimenti 2016-2025

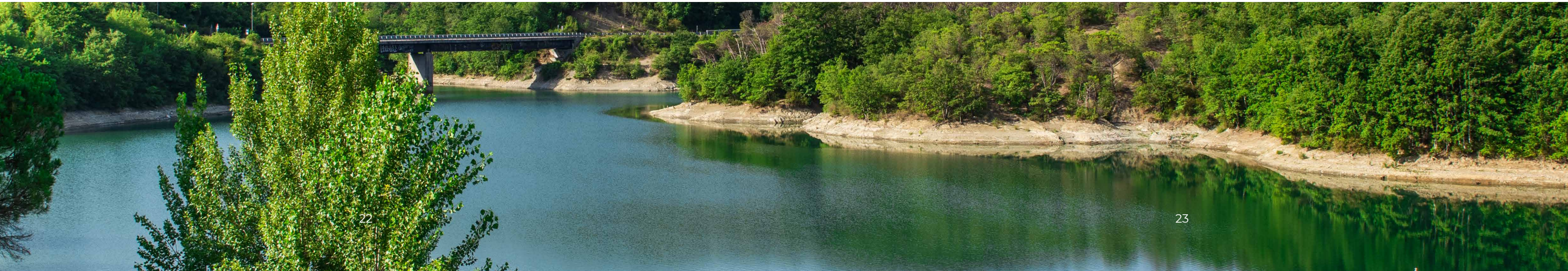
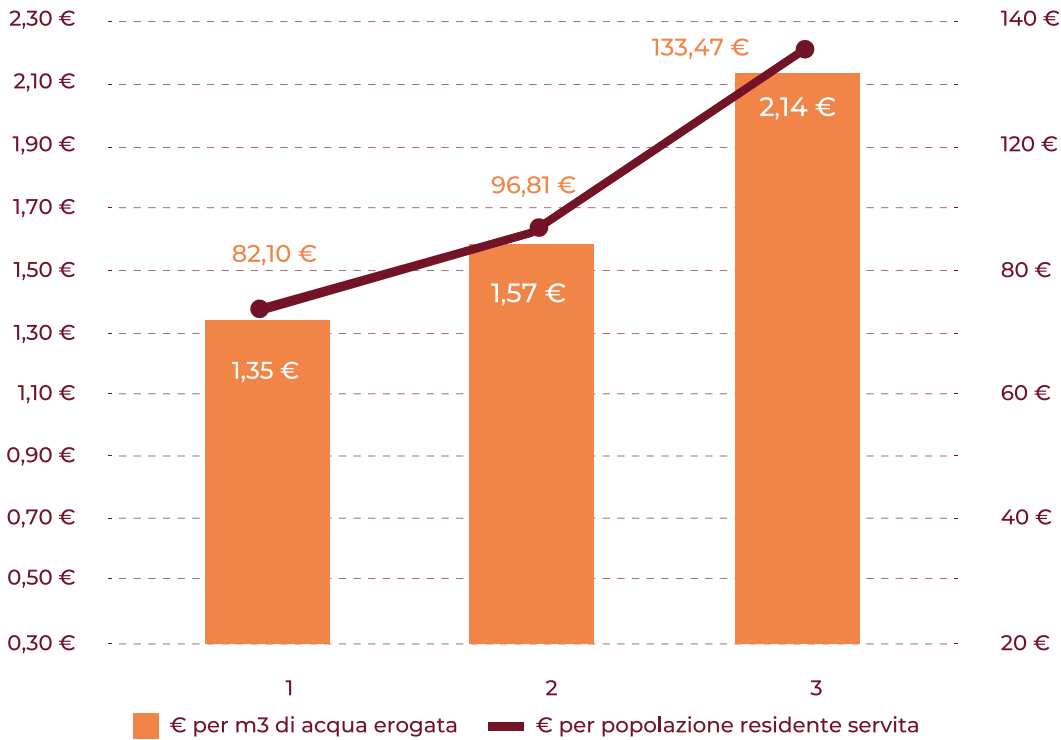


Nel solo triennio 2023-2025 Publiacqua ha investito oltre 405 milioni di euro in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse. Gli investimenti realizzati nel 2025, al lordo dei contributi, ammontano a oltre 173 milioni di euro. Il confronto con il dato nazionale evidenzia come Publiacqua si posizioni tra le aziende leader per investimenti realizzati: l'indicatore di investimento per metro cubo di acqua venduta risulta pari ad 2,14 €/m3, mentre quello per popolazione residente servita a oltre 133 €/abitante (valore medio nazionale 2025-26: 90 €/abitante).

Investimenti per tipologia di servizio 2023-2025



Indici di investimento 2023-2025





# 3 Valore ambientale



## Energia ed emissioni

Investire nell'efficientamento energetico degli impianti e nell'approvvigionamento di energia rinnovabile al fine di ridurre il nostro impatto emissivo.

**69%** energia elettrica consumata da fonti rinnovabili certificate



## Gestione rifiuti

Mantenere processi di gestione dei rifiuti che ne assicurino il recupero con conseguente minor impatto ambientale.

**99,6%** di rifiuti prodotti non pericolosi

**96%** dei rifiuti prodotti destinati a recupero



## Gestione e salvaguardia della risorsa idrica

Ottimizzare l'impatto delle nostre attività in termini di prelievi, consumo e preservazione della risorsa idrica.

**297** mln di euro di investimenti per la riduzione delle perdite nel quinquennio 2021-2025

Riduzione del **14,5%** di volumi persi nel quinquennio 2021-2025

**652** distretti idrici attivati

**80%** della rete di distribuzione idrica distrettualizzata



## Qualità della risorsa idrica erogata

Garantire la qualità dell'acqua e lo studio della risorsa stessa (attraverso ad esempio studi di conoscenza idraulica/idrogeologica del territorio).

**348.075** parametri di acqua erogata controllati col

**99,96%** di conformità



## Sistemi di gestione e controllo

Investire nella gestione e nel controllo dei propri processi (con particolare riferimento a gestione e controllo della fornitura idrica e dei processi depurativi).



## Sviluppo dell'innovazione

Essere proattivi e promuovere innovazione (es.: implementazione di sistemi di telecontrollo reti, di intervento da remoto e di soluzioni per una maggiore protezione ambientale).

**240.000** contatori smart meter installati



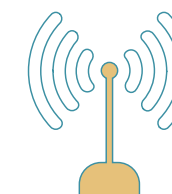
## Qualità dell'acqua depurata e degli scarichi idrici

Assicurare l'efficiente ed efficace trattamento dell'acqua finalizzato alla sua depurazione e garantire la qualità dello scarico non compromettendo i corpi idrici recettori.

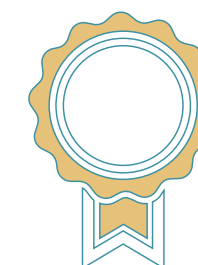


**58.460** parametri di acqua restituita in ambiente controllati col

**99,99%** di conformità



**2.125** impianti (infrastrutture) telecontrollati



**Laboratorio certificato**  
UNI ISO 17025:2018

La vicinanza al territorio passa anche dalla tutela dell'ambiente in cui i nostri utenti vivono, a partire dalla depurazione e reimmissione nei fiumi del territorio delle acque depurate, da un sempre minore impatto ambientale delle nostre attività, dall'importantissimo contributo che l'acqua di rubinetto può dare alla decarbonizzazione delle nostre città. Siamo impegnati a garantire la qualità e la quantità di risorsa idrica distribuita e restituita all'ambiente, ridurre le perdite, limitare i consumi energetici, sviluppare i sistemi di trattamento, controllare l'uso dei prodotti chimici, ridurre la produzione di rifiuti migliorandone la qualità per il recupero.

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

# TUTELIAMO LA RISORSA

L'acqua è una risorsa finita e vulnerabile, la cui disponibilità e qualità è fortemente influenzata da contesti esterni, quali l'antropizzazione del territorio e le attività economiche che insistono nei contesti territoriali. In questo scenario si rende necessario adottare nella gestione della risorsa idrica un approccio preventivo in grado di garantire la sicurezza del suo approvvigionamento e minimizzare gli sprechi, mediante visioni strategiche e operative sia di breve periodo, orientate alla minimizzazione degli impatti, che di medio-lungo periodo, finalizzate all'efficientamento delle reti e alla riduzione della dispersione

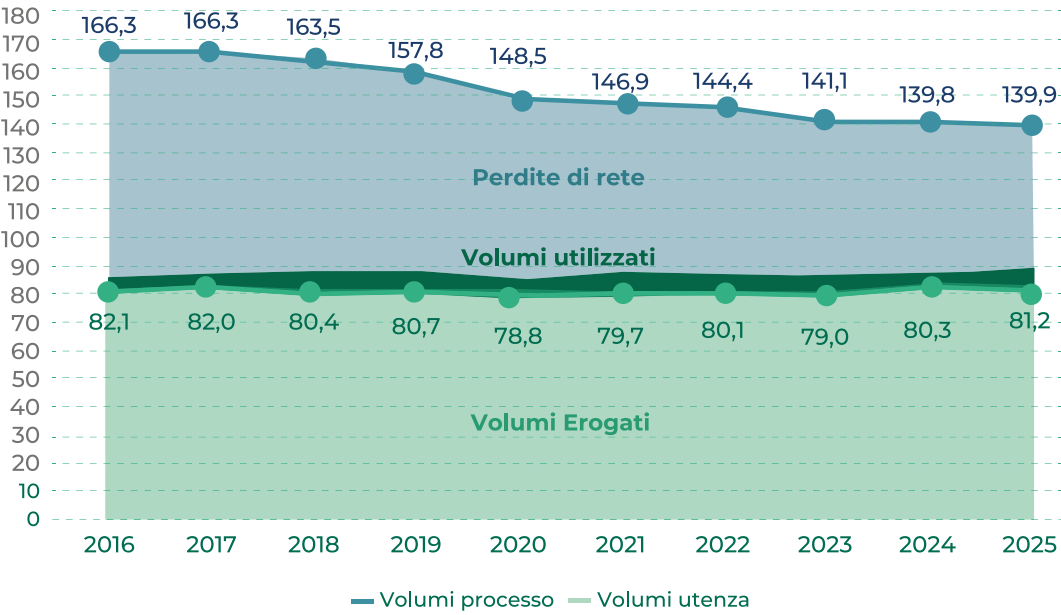
della risorsa, nonché al miglioramento complessivo della resilienza dell'intera filiera infrastrutturale.

Nel corso degli anni, inoltre, abbiamo progressivamente migliorato la qualità e copertura delle misure complessivamente 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 è dotata di misuratori di portata.

Nel decennio di esercizio 2016-2025, si è ottenuto una riduzione del 15,9% (166,3 milioni di mc nel 2016 e 139,9 milioni di mc nel 2025) dei volumi di risorsa idrica prelevata in ambiente ed immessa nel sistema acquedottistico a fronte di una tendenza stabile di volumi erogati all'utenza. La riduzione della dispersione idrica nella filiera acquedottistica nel medesimo periodo è stata del 36,2% (da 80 milioni di mc di volumi persi nel 2016 ai 51 milioni del 2025).

Il positivo andamento degli indicatori nell'ultimo triennio comprova l'impegno nella riduzione delle perdite, per cui Publiacqua, nei soli tre ultimi esercizi, ha investito circa 155 milioni di euro.

Bilancio Idrico 2016 - 2025 (MlnMc)





# EFFICIENTAMENTO DEI SISTEMI IDRICI E RIDUZIONE DELLE PERDITE

Nel 2022 è stato avviato uno specifico piano di investimento di oltre 90 milioni di euro per un progetto di interventi per la resilienza idrica finalizzati a ridurre le perdite nelle reti di distribuzione garantendo la continuità del servizio e un' oculata gestione della risorsa, finanziato per 50 milioni di euro dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). L'investimento, composito ed impegnativo, ha interessato 12 comuni (Agliana, Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Calenzano, Campi Bisenzio, Figline e Incisa Valdarno, Firenze, Montemurlo, Pistoia, Prato, Sesto Fiorentino, Vaiano), un territorio caratterizzato da quasi 3.300 chilometri di rete complessiva, 900 mila abitanti e 250 mila utenze. Il progetto di distrettualizzazione è stato completato nel novembre 2025, con un totale di 189 nuovi distretti idrici realizzati per complessivi 2.653 chilometri di rete interessata. Nei dodici comuni oggetto dell'intervento, rispetto al 2020 (anno base del "progetto PNRR"), nel 2025 si è conseguita una riduzione del 24,1% dei volumi di acqua persi (da 50,5 milioni di mc ai 38,4).

## Distrettualizzazione della rete di distribuzione

Alla fine del 2025 la copertura complessiva è di 4.665 chilometri di rete (pari all'80% della rete di distribuzione totale gestita), interamente telecontrollata.

### Distretti idraulici

|                                         | 2023  | 2024  | 2025  |
|-----------------------------------------|-------|-------|-------|
| Distretti Idraulici                     | 445   | 541   | 652   |
| Rete di distribuzione totale            | 5.784 | 5.807 | 5.820 |
| Rete di distribuzione distrettualizzata | 4.341 | 4.464 | 4.665 |

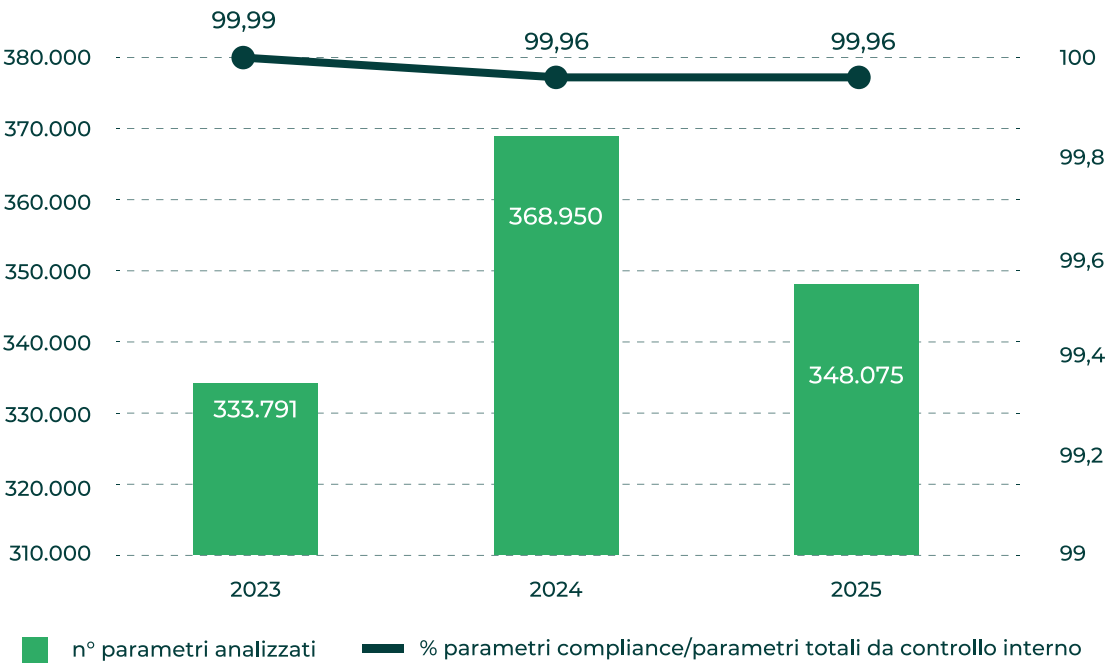
Publiacqua ha redatto un proprio «Piano di ricerca perdite» in conformità alla normativa, in cui sono definite le azioni per gestire le

perdite reali, inclusa la sostituzione della rete. Annualmente, attraverso il piano ricerca perdite, sono ispezionati circa 3.000 chilometri di rete.

# QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA EROGATA

Publiacqua nel corso del 2025 ha svolto analisi di controllo su quasi 350 mila parametri di acqua potabile e su circa 9.000 campioni provenienti da 1.264 punti di campionamento (con una leggera riduzione rispetto all'esercizio precedente dovuta all'ottimizzazione del Piano dei Controlli). Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 35.399 parametri. L'evidenza delle percentuali di conformità prossime al 100% conferma l'efficacia dei processi attivati a tutela e garanzia della qualità della risorsa erogata.

### Controlli analitici acqua potabile 2023- 2025



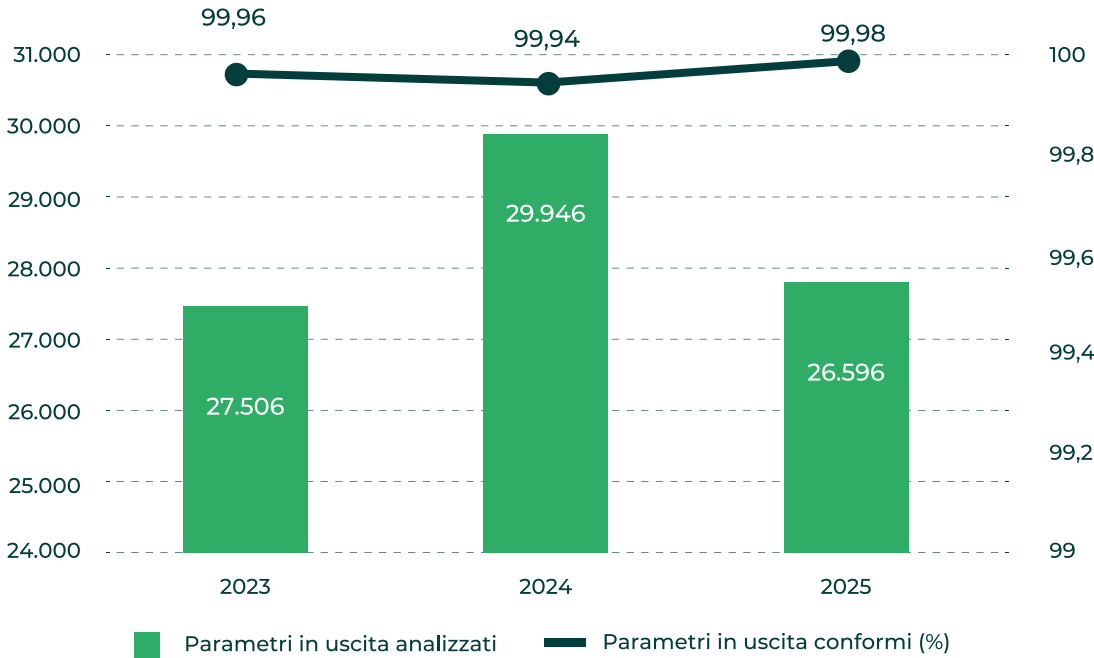
L'incremento nel tempo delle persone che bevono acqua del rubinetto e il giudizio qualitativo sull'acqua erogata sono frutto anche della consapevolezza dei cittadini sulle analisi svolte e della sicurezza della risorsa idrica, oltre che di un costante miglioramento nella qualità organolettica dell'acqua distribuita. Sono quindi un indice della fiducia che l'utente ripone nel gestore e nelle attività di controllo che lo stesso svolge.

# IL SISTEMA DEPURATIVO RESTITUISCE ACQUA BUONA ALL'AMBIENTE

Le acque utilizzate dalle utenze vengono convogliate nella rete fognaria, composta principalmente da tubazioni per fognatura mista a gravità e impianti di sollevamento. Il nostro sistema infrastrutturale consta di 3.900 chilometri di rete fognaria e 123 impianti di depurazione (tra cui l'impianto di San Colombano, asservito a tutta l'Area Metropolitana Fiorentina, che tratta circa il 70% dei reflui complessivamente raccolti). Le acque depurate sono scaricate al 100% in corsi d'acqua superficiali e quindi reinserite nel ciclo idrogeologico con caratteristiche tali da non apportare danni all'ambiente.

Fondamentale quindi l'attività di controllo sulle acque nell'intero ciclo del processo depurativo. Nel 2025, Publiacqua ha analizzato oltre 58 mila parametri sulle acque reflue depurate, con il prelievo di 3.333 campioni da 308 punti di campionamento. I controlli specifici ai soli parametri dell'acqua restituita in ambiente hanno confermato gli alti standard di sicurezza ambientale del sistema depurativo di Publiacqua con il 99,9% di parametri conformi ai limiti di legge.

Controlli interni acque depurate 2023- 2025

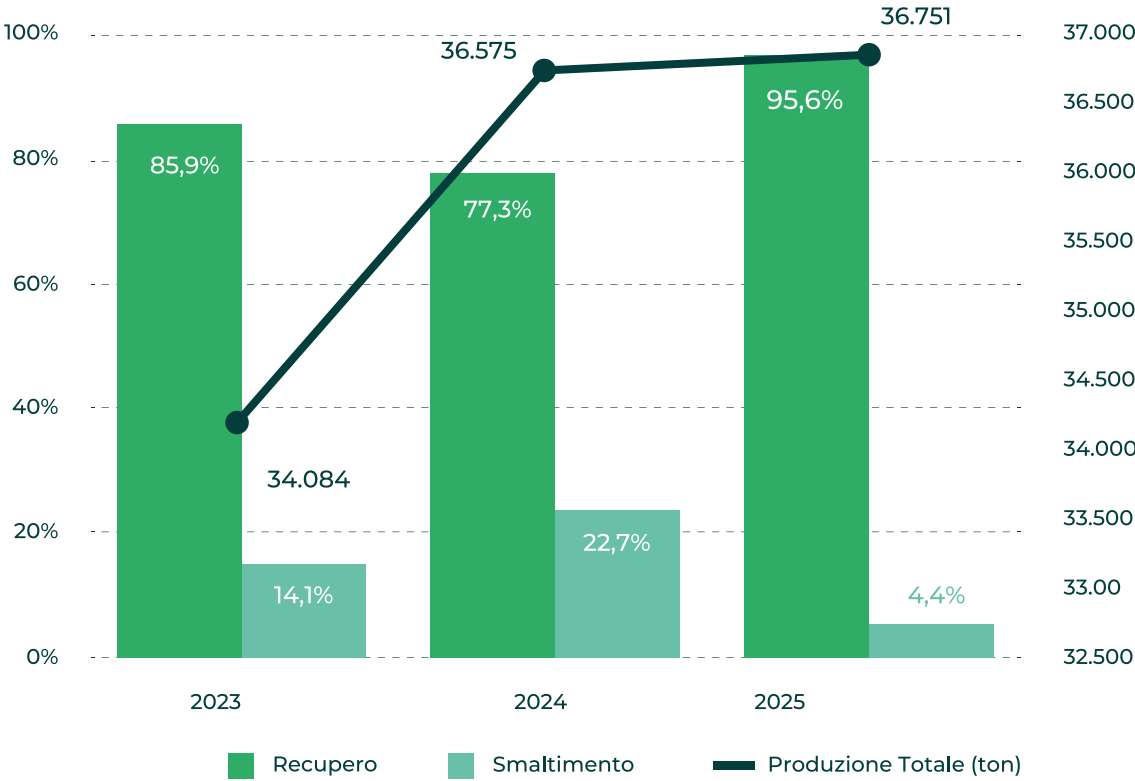


# ATTENZIONE NELLA GESTIONE DI RIFIUTI E FANGHI

Nella gestione dei rifiuti Publiacqua privilegia, laddove possibile, il recupero rispetto allo smaltimento in discarica.

Nel 2025, la produzione complessiva di rifiuti è stata di 36.751 tonnellate, quasi interamente non pericolosi (99,6%). 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.

Destinazione Rifiuti



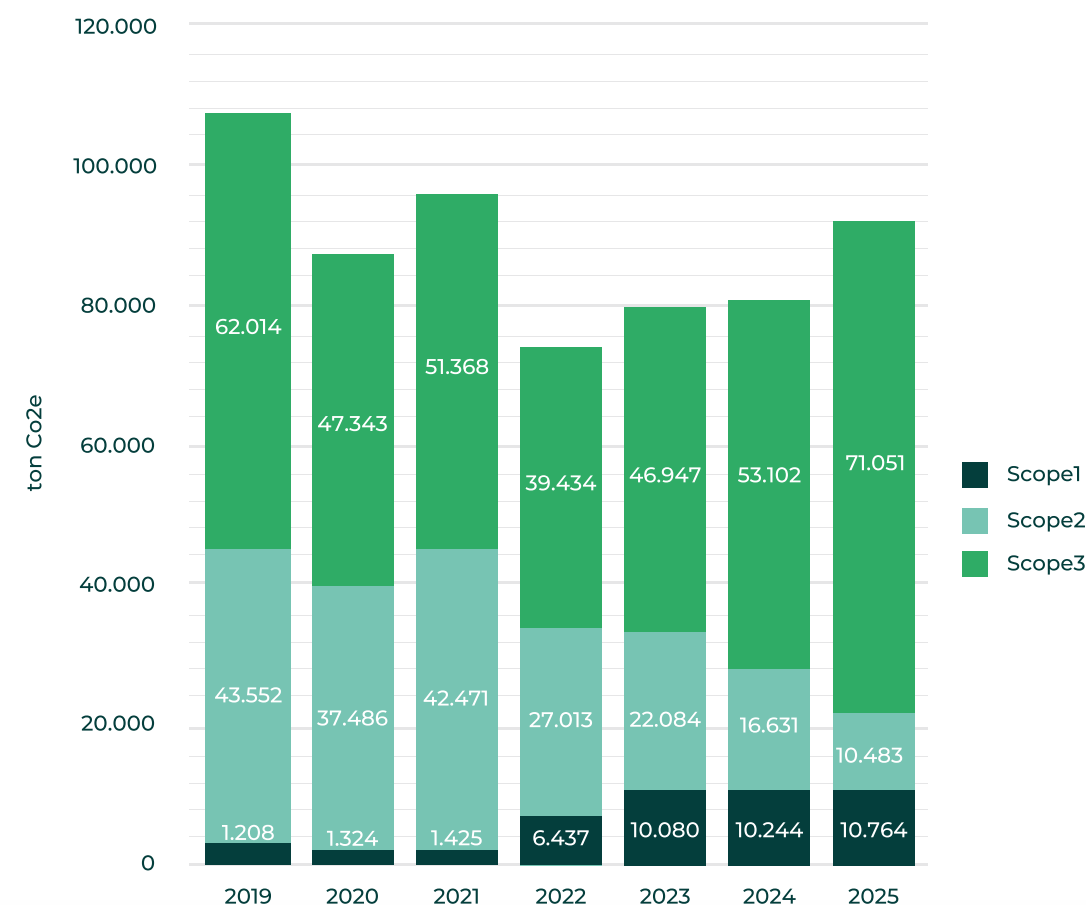


# L'IMPEGNO PER LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

L'impegno per la riduzione di emissioni climalteranti allo scopo di mitigare gli impatti del cambiamento climatico è ormai da diversi anni nell'agenda politica di tutte le economie sviluppate. Il nostro obiettivo è quello di contribuire a mitigare gli impatti del cambiamento climatico. Il nostro impegno per la decarbonizzazione passa attraverso il progressivo efficientamento energetico dei nostri processi e attraverso una strategia di approvvigionamento di energia elettrica certificata con garanzia di origine da fonti rinnovabili (nel 2025 il 69% dell'energia elettrica consumata è derivata da energia prodotta da fonti rinnovabili certificate). La riduzione dell'emissioni deriva anche dalla riduzione delle perdite idriche, che ha impatto positivo sui costi ambientali in termini di riduzione del fabbisogno energetico e di minore fabbisogno di agenti chimici per la potabilizzazione.

Dal 2019 misuriamo annualmente la nostra Carbon Footprint di Organizzazione con l'obiettivo di quantificare l'ammontare totale delle emissioni di gas serra prodotte dalle attività direttamente connesse alla gestione del Servizio Idrico Integrato. L'inventario delle emissioni è calcolato in base agli standard internazionali GHG Protocol e UNI ISO 14064 (secondo i requisiti di quest'ultima norma abbiamo ufficialmente certificato la carbon footprint aziendale del 2022). Le emissioni totali misurate nell'esercizio 2025 sono risultate pari a 92.298 t Co2e.

Nel grafico sottostante è riepilogato l'andamento degli inventari GHG misurati nel periodo 2019-2025:



**Scope 1:** emissioni dirette generate da fonti di proprietà o controllate direttamente dall'azienda (p.e. metano, carburante veicoli aziendali)

**Scope 2:** emissioni indirette generate dalla produzione di energia acquistata e consumata dall'azienda

**Scope 3:** emissioni indirette che si verificano lungo la catena del valore dell'azienda, sia a monte (fornitori, trasporti) che a valle (uso dei prodotti e loro smaltimento)

# 4 Valore sociale



## Qualità del rapporto lavorativo

Garantire e promuovere la conciliazione vita-lavoro dei nostri dipendenti e un adeguato welfare aziendale.

**96%**  
dei dipendenti a tempo indeterminato



**34%**  
dei dipendenti con fruizione smart working



## Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder

Coinvolgere e comprendere le esigenze dei nostri interlocutori (interni e/o esterni all'azienda).

Customer Satisfaction CSI INDEX:

**91,9/100**



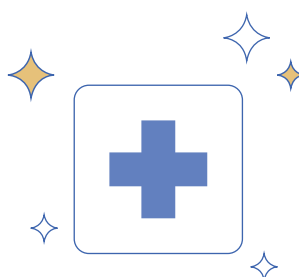
## Salute e sicurezza

Promuovere la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro per i nostri dipendenti e per i lavoratori della catena di fornitura.

**6.988**  
ore formazione HSE

Indice frequenza infortuni:

**-36%**  
rispetto al 2024

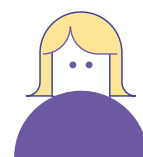
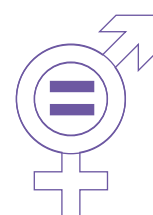


## Diversità, pari opportunità e non discriminazione

Promuovere le pari opportunità e tutelare diversità e inclusione in ogni momento della vita lavorativa.

**76/100**  
scoring certificazione PDR 125

**45%**  
di personale femminile nelle categorie dirigenti, quadri ed impiegati

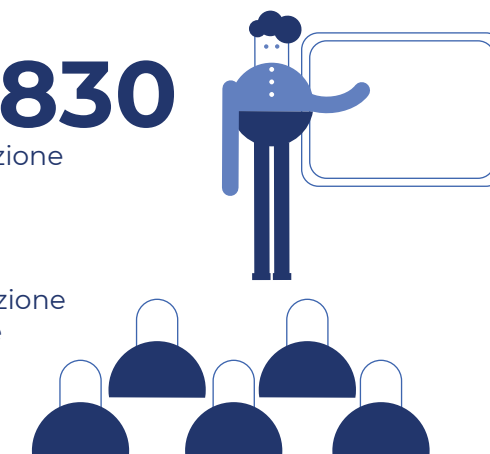


## Formazione e aggiornamento del personale

Assicurare la formazione dei nostri dipendenti attraverso corsi per il miglioramento delle competenze e delle capacità operative e relazionali.

**25.830**  
ore formazione

**39**  
ore formazione pro-capite



## Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza

Sviluppare la qualità commerciale e tecnica, finalizzata a una adeguata risposta agli utenti e alla continuità del servizio.

Indicatore MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio":

**99,21%**



Bonus Idrico Integrativo:

**10.618**  
famiglie per euro  
**2.078.000**



## Sensibilizzazione e rapporti con le comunità

Contribuire alla sensibilizzazione delle comunità con cui interagiamo, con particolare attenzione all'uso della risorsa idrica e più in generale alle tematiche di sostenibilità.

**139**  
fontanelli attivi



**905.000**  
euro di Art Bonus e sponsorizzazioni al territorio

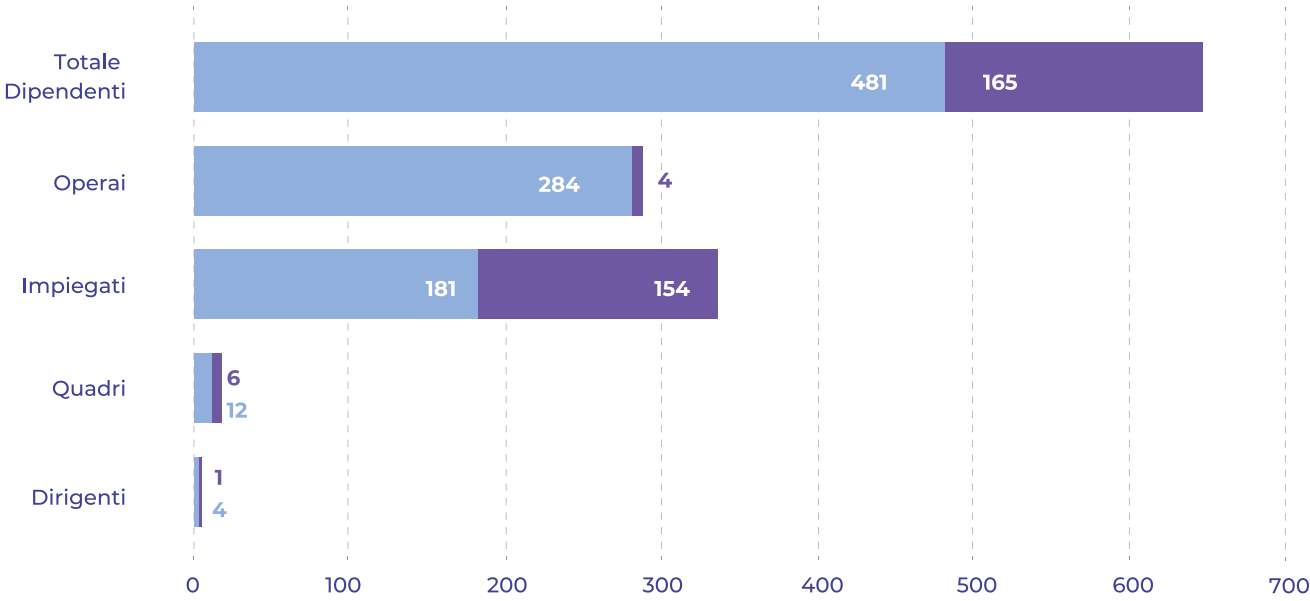




# OCCUPAZIONE BUONA, EQUA E SICURA

Al 31 dicembre 2025, l'organico di Publiacqua conta 660 lavoratori, di cui 646 dipendenti diretti (5 dirigenti, 18 quadri, 335 impiegati e 288 operai). I contratti a tempo indeterminato rappresentano il 96,2% del totale, a conferma della politica di stabilizzazione aziendale. L'89% dei dipendenti è residente in uno dei 46 comuni del territorio gestito.

Dipendenti: categoria e genere



# FAVORIAMO LA PARITÀ DI GENERE

Publiacqua è impegnata, nei confronti del personale e di tutti i suoi stakeholder, a promuovere la pari di opportunità e valorizzare l'equilibrio di genere, contrastando ogni forma di discriminazione e incentivando la cultura dell'inclusione attraverso processi di gestione delle risorse umane caratterizzati da principi di equità, merito e trasparenza. Il personale femminile copre oltre il 25% del personale dipendente, quota che sale al 45% considerando le sole categorie dirigenti, quadri e impiegati. Dal 2023 è attivo un Comitato Guida Parità di Genere e Diversity, Equity&Inclusion ed è stata nominata una Consigliera di Fiducia per la gestione del sistema di segnalazione molestie e discriminazioni. Nel 2025 è stato ottenuto il rinnovo della certificazione Parità di genere UNI PdR 125:2022 (conseguita nel 2024) con scoring complessivo di 76/100.



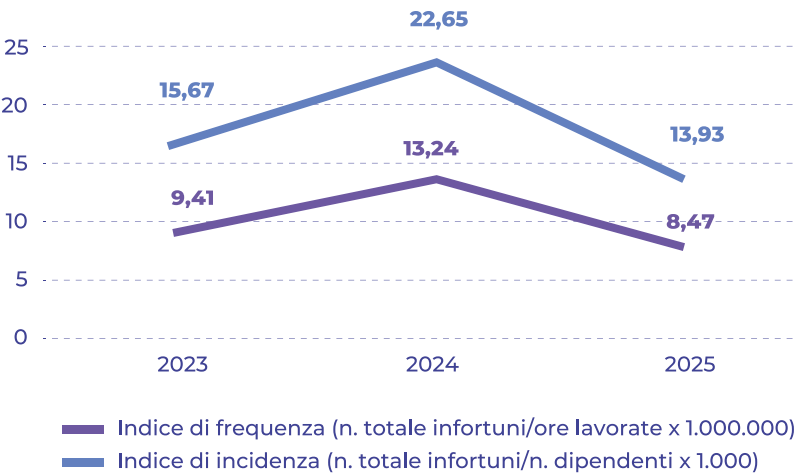


# ATTENTI A SALUTE E SICUREZZA

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori è uno degli elementi cardine di una corretta conduzione aziendale. Siamo costantemente impegnati a garantire la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti attraverso lo sviluppo di misure di prevenzione, attività di vigilanza e formazione adeguata a tutto il personale.

Nel 2025 abbiamo coinvolto 407 dipendenti per un totale di 6.988 ore di informazione, formazione e addestramento. Le positive performance in tale ambito sono garantite anche 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).

## Indici infortunistici 2023-2025



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

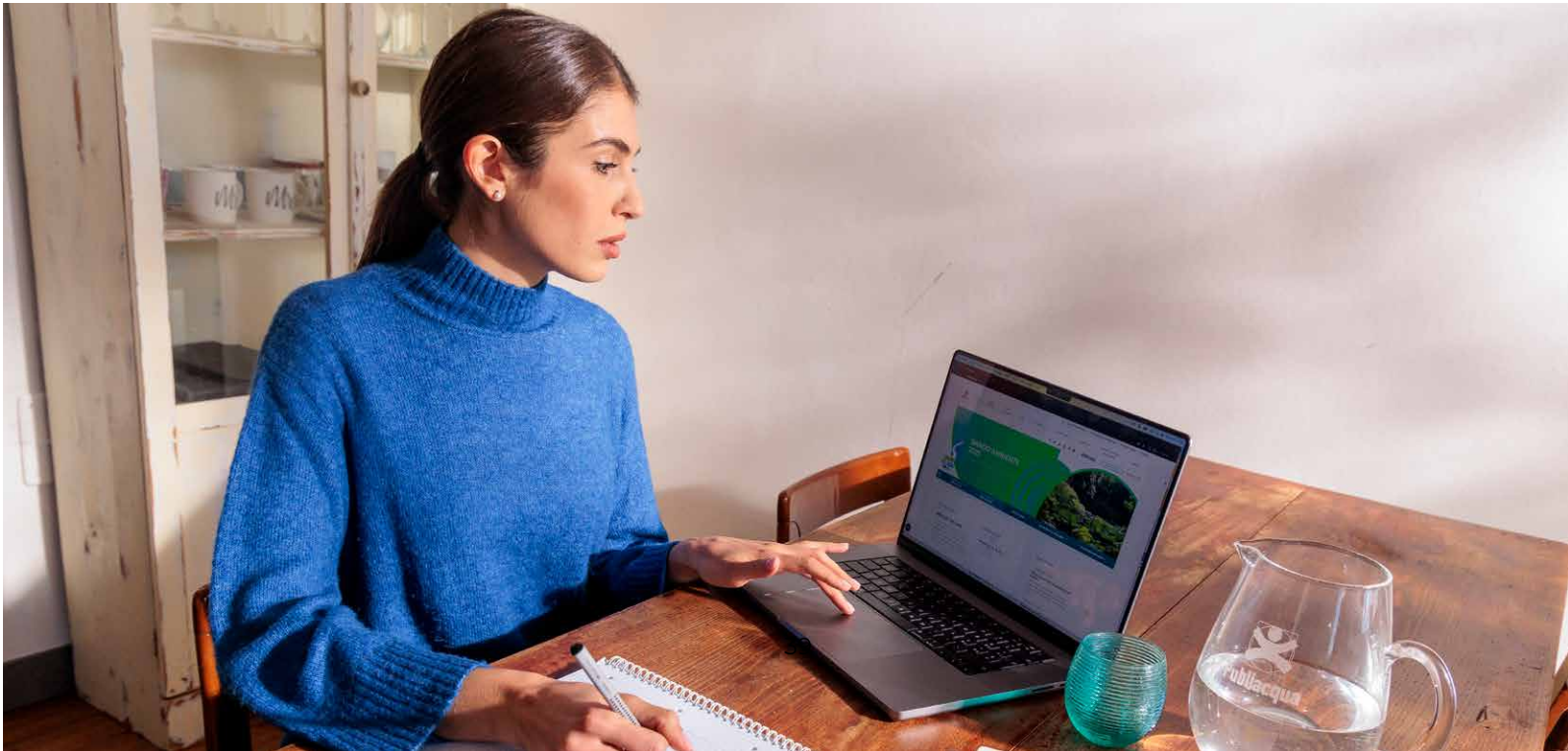
Per promuovere la cultura della sicurezza dei lavoratori e della regolarità della manodopera, abbiamo consolidato negli anni un sistema di penalità sull'operato dei fornitori con particolare riferimento alle attività in appalto di manutenzione reti ed impianti. Nel corso del 2025 sono stati eseguiti 4.338 sopralluoghi di verifica nelle attività degli appalti di manutenzione, l'80% dei quali con esito rilievo nullo (A), mentre solo lo 0,59% ha registrato un rilievo di grave entità (D).

# GLI UTENTI AL CENTRO

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

Publiacqua ha potenziato i canali di contatto, grazie anche all'utilizzo delle innovazioni digitali, affiancando i sistemi tradizionali (call center e sportello al pubblico) con quelli smart. Infatti, 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. La relazione con gli utenti si basa su principi di uguaglianza e imparzialità.

- a. **MyPubliacqua:** a fine del 2025 sono registrati 124.778 utenti attivi nel canale digitale dove l'utente può gestire le sue pratiche;
- b. **Sportello Digitale:** Nel 2025, il 65% dei contratti totali (18.451 su 28.370) è stato stipulato attraverso questa forma di contatto che consente, senza muoversi di casa, di parlare con un operatore in video chiamata ed effettuare tutte le pratiche commerciali con Publiacqua;
- c. **NOA, l'avatar di Publiacqua:** il nuovo canale di contatto, reso possibile dallo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, è un vero e proprio strumento dispositivo, non solo un 'assistente virtuale, con cui si possono effettuare le pratiche commerciali.





L'offerta di strumenti innovativi di contatto risponde alle mutate esigenze degli utenti: dal 2023 il numero degli utenti che si avvalgono dei nuovi canali smart è aumentato dell'89%.

|               | 2023    | 2024    | 2025    |
|---------------|---------|---------|---------|
| Call Center   | 241.505 | 237.278 | 208.084 |
| Sportello     | 38.721  | 43.626  | 46.134  |
| Canali Smart  | 138.802 | 258.788 | 263.021 |
| Totale utenti | 419.028 | 539.692 | 517.239 |

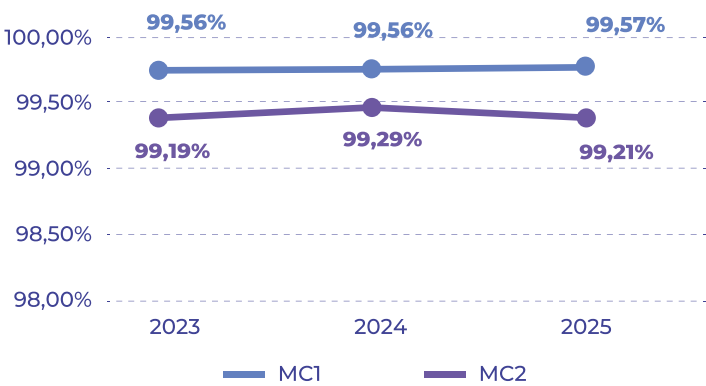
## INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

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

- **MC1:** avvio e cessazione del rapporto contrattuale, composto da 18 indicatori relativi a prestazioni quali preventivi, esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazioni e disattivazioni.
- **MC2:** gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio, composto da 24 indicatori relativi a prestazioni quali gestione di appuntamenti, fatturazione, verifiche di misuratori e pressione, richieste e reclami, oltre ai punti di contatto con l'utenza.

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

RQSII\_Macroindicatori MC1 ed MC2



## TEMPI DI RISPOSTA UGUALE A TEMPO RISPARMIATO

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

In particolare, si evidenzia:

1. la riduzione dei tempi di attesa degli sportelli (3,51 min. in media ad utente) rispetto a quelli previsti nella carta del servizio (10 min.) ha consentito di risparmiare in un anno 5.022 h. in totale ai 49 mila utenti che si sono rivolti ai punti di contatto fisici presenti sul territorio;
2. lo sviluppo dei punti di contatto smart ha consentito di soddisfare a distanza il 65% delle richieste degli utenti consentendo agli utenti stessi di poter pianificare in maniera per loro più consona la relazione con Publiacqua;
3. Publiacqua risponde mediamente in 13 gg. ai reclami e alle richieste scritte degli utenti (contro un livello previsto in carta del servizio di 20 gg.): In totale, per i circa 9.394 utenti che ci hanno scritto, si è determinato una riduzione di attesa pari a 65.758 giorni totali.

Publiacqua monitora costantemente i propri servizi tramite analisi dei dati di qualità erogata, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction* e la gestione dei reclami.

## LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: CUSTOMER SATISFACTION

Publiacqua realizza indagini di customer satisfaction per rilevare il giudizio di cittadini ed utenti ed analizzare la percezione del servizio erogato. Attraverso interviste telefoniche (C.A.T.I.) e questionari online (C.A.W.I.) misuriamo e confrontiamo l'efficacia dei nostri interventi. Questo monitoraggio continuo permette di individuare i punti critici e introdurre le necessarie azioni correttive per migliorare le prestazioni e i servizi offerti.

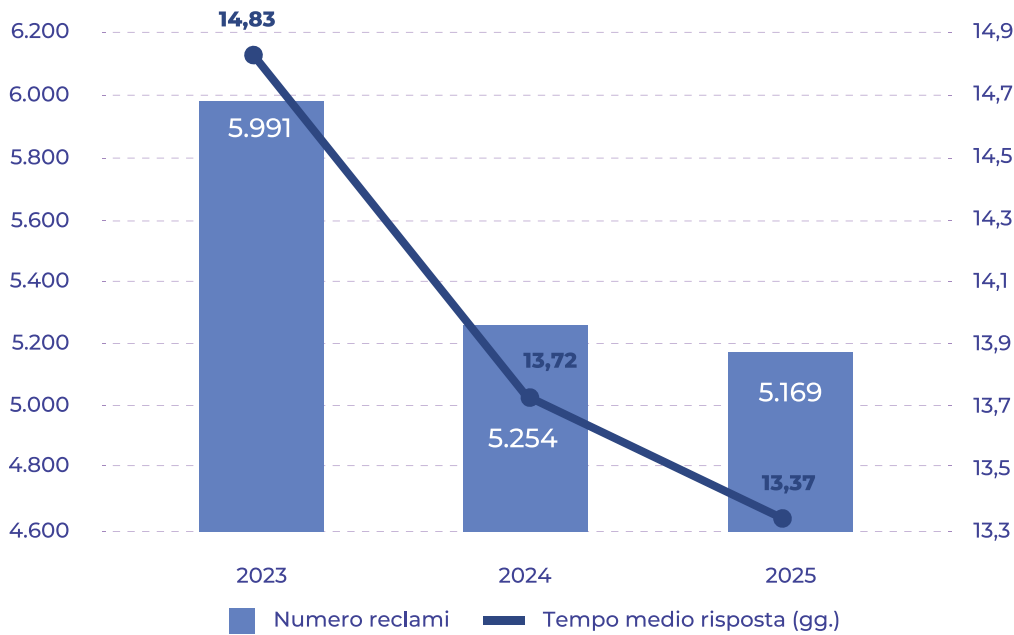
|                         |      |         |
|-------------------------|------|---------|
| C.S.I. Index            | 91,9 |         |
| Overall                 | 84,6 |         |
| Rapporto Qualità/Prezzo | 83,1 | 7,08/10 |
| Aspetti Tecnici         | 91,8 | 7,81/10 |
| Qualità dell'acqua      | 83,8 | 7,22/10 |
| Fatturazione            | 92,0 | 7,75/10 |
| Intervento Tecnico      | 93,5 | 8,26/10 |
| Call Center Guasti      | 96,0 | 8,29/10 |
| Call Center Commerciale | 97,7 | 8,23/10 |
| Sportello               | 99,2 | 8,63/10 |
| Area web                | 91,2 | 7,80/10 |

L'indice qualitativo di sintesi (CSI complessivo) è consolidato al 91,9%, confermando la percezione di soddisfazione degli anni precedenti. 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 84,6% degli intervistati.

## I RECLAMI

La crescente qualità del servizio è rilevabile anche dai dati relativi ai reclami ricevuti, caratterizzati da una riduzione del 14% rispetto al 2023 e da un tempo medio di risposta inferiore ai 14 giorni, con un grado di conformità allo standard di servizio prossimo al 100%.

### Reclami 2023-2025



## PUBLIACQUA PRIMA TRA I PRINCIPALI GESTORI ITALIANI

Nel corso del 2025, **ARERA** ha pubblicato la graduatoria dei gestori del biennio 2022-2023 sull'andamento dei macro-indicatori di qualità contrattuale rispetto ai dati 2021.

**Publiacqua** si è classificata al

**1° posto  
TRA  
I GESTORI  
NAZIONALI  
“TOP”  
E “GRANDI”**

*(così definiti per  
popolazione servita e per  
complessità della gestione)*



**1° posto  
TRA  
GLI OTTO  
GESTORI  
IDRICI  
TOSCANI**

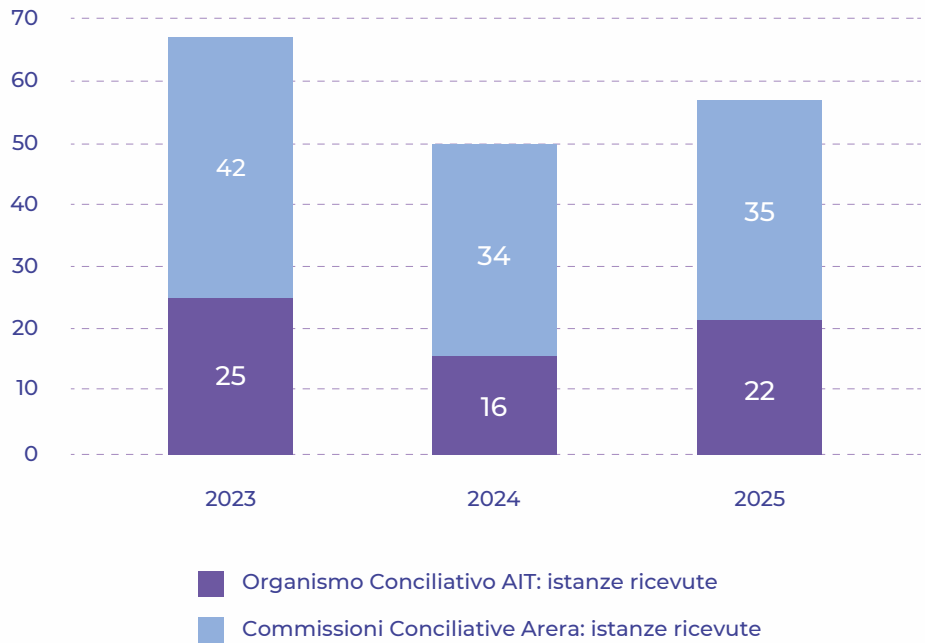




# LE RICHIESTE DI CONCILIAZIONE

La sempre maggiore qualità erogata determina anche una riduzione della litigiosità. Si consolida infatti la tendenza degli ultimi anni ad un esiguo numero di richieste di conciliazione ricevute.

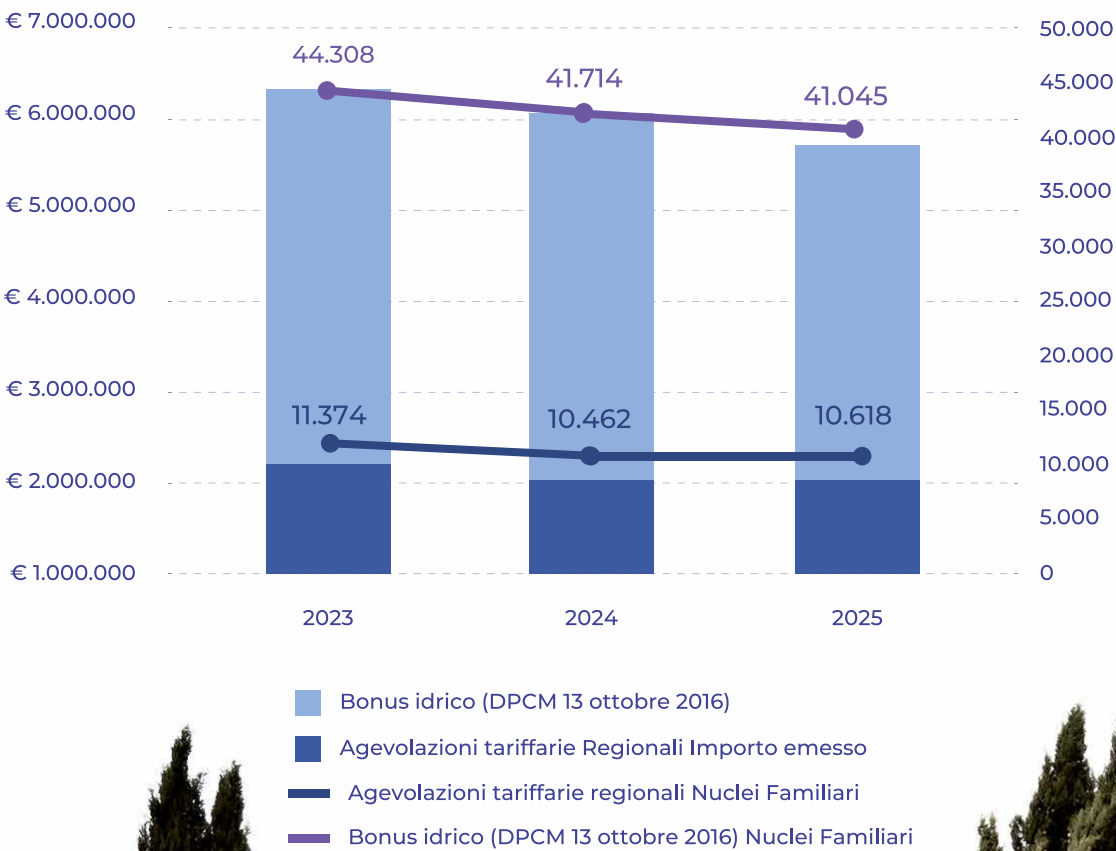
Commissioni Conciliative: istanze ricevute 2023-2025



# SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI E AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

I bonus idrici sono specifici strumenti di sostegno alle famiglie in condizione di fragilità volti a ridurre la spesa per il servizio acquedotto. Nel 2025 abbiamo erogato 5,7 milioni di euro di contributi, che hanno permesso di abbattere il costo del servizio a oltre 10 mila famiglie grazie al Bonus Idrico Integrativo e a circa 42 mila famiglie grazie al Bonus Idrico Nazionale.

Agevolazioni Tariffarie: 2023-2025



# UN SOSTEGNO REALE AL TERRITORIO: 900.000 EURO IN CONTRIBUTI, EROGAZIONI LIBERALI E SPONSORIZZAZIONI

Publiacqua contribuisce da sempre a sostenere il territorio e le comunità locali di riferimento attraverso due canali principali: le sponsorizzazioni di progetti ed eventi organizzati nei comuni gestiti principalmente attraverso specifici bandi annuali e le erogazioni liberali attraverso lo strumento dell'Art Bonus. I contributi sono stati destinati ad associazioni, organizzazioni ed enti del territorio per sostenere attività e progetti di assistenza sociosanitaria, di valorizzazione del patrimonio ambientale e artistico-culturale e di promozione sport quale fattore di inclusione sociale.

Nella tabella sottostante i contributi a titolo di sponsorizzazione destinati al territorio nel triennio 2023-2025.

|                                       | 2023 |           | 2024 |           | 2025 |           |
|---------------------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| Bando Sociale "I Care"                | 15   | 98.924 €  | 26   | 150.862 € | 25   | 148.306 € |
| Bando Cultura                         | 35   | 148.400 € | 31   | 149.700 € | 26   | 99.819 €  |
| Bando Sport                           | 25   | 99.776 €  | 22   | 93.828 €  | 26   | 149.137 € |
| Bando Ambiente "I cammini dell'acqua" | 9    | 72.523 €  | 16   | 115.690 € | 11   | 100.041 € |
| Comuni/Altro                          | 21   | 63.000 €  | 38   | 114.000 € | 49   | 223.500 € |
|                                       | 105  | 482.623 € | 133  | 624.080 € | 137  | 720.803 € |

Il sostegno alla cultura del territorio si concretizza anche attraverso il riconoscimento di importanti erogazioni verso alcune delle principali realtà culturali presenti nei nostri comuni attraverso lo strumento dell'Art Bonus. Nel 2025 sono stati sostenuti sei progetti culturali per 185 mila euro.

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| Fondazione Arti Contemporanee Toscana-Centro Pecci | 30.000 € |
| Fondazione Palazzo Strozzi                         | 30.000 € |
| Fondazione Teatro Metastasio Prato                 | 20.000 € |
| Associazione Teatrale Pistoiese                    | 15.000 € |
| Fondazione Teatro Maggio Musicale Fiorentino       | 80.000 € |
| Suoni Riflessi E.T.S                               | 10.000 € |

# PER UNA CULTURA DELL'ACQUA: FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ

I «Fontanelli di Alta Qualità» sono distributori pubblici self-service di acqua ad alta qualità liscia e/o gassata, nati con lo scopo di incentivare l'utilizzo dell'acqua di rete come alternativa alle minerali in bottiglia, con l'obiettivo di ridurre l'impatto della plastica in ambiente e il carico emissivo di Co2 correlato alla sua filiera produttiva-distributiva. Non ultimo la distribuzione di acqua dai fontanelli garantisce un risparmio importante per le famiglie del territorio derivato dal minor costo per acquisto di acqua imbottigliata, stimabile nel 2025 in circa 10 milioni di euro. Un risparmio – ambientale ed economico - che si aggiunge a quello che registrano gli utenti che bevono acqua del rubinetto.

|                                   | 2023        | 2024         | 2025         |
|-----------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| Fontanelli installati             | 122         | 130          | 139          |
| Litri erogati (mln)               | 46,1        | 47,7         | 47,7         |
| Bottiglie 1,5 lt risparmiate (n°) | 30.733.333  | 31.781.333   | 31.789.333   |
| Plastica risparmiata (ton)*       | 1.076       | 1.112        | 1.113        |
| Euro spesa risparmiati**          | € 9.681.000 | € 10.011.120 | € 10.013.640 |
| Co2 risparmiata (ton)***          | 6.454       | 6.674        | 6.676        |

\* 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)