

ABSTRACT BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017



Publiacqua

Il Bilancio di Sostenibilità 2017, rendicontato con le linee guida "Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)" e livello di aderenza "In accordance - Core", è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua il 19/12/2018 ed è stata sottoposta ad attività di Limited Assurance secondo ISAE 3000 da parte di PwC S.p.A. La versione completa è consultabile su www.publiacqua.it.

Publiacqua S.p.A.
Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze
Tel (+39) 055 6862001
Fax (+39) 055 6862495
protocollo@cert.publiacqua.it
www.publiacqua.it

Progetto grafico: Frankenstein S.r.l., Firenze

Stampato su carta ecologica



Società certificata
Sistemi di Gestione ISO9001, ISO14001, ISO17025, OHSAS18001

L'evoluzione del contesto competitivo, delle attese dei cittadini, degli utenti e, più in generale, delle comunità territoriali in riferimento agli impatti sociali ed ambientali prodotti dalle attività delle utilities, richiedono una gestione aziendale maggiormente focalizzata su di essi.

La Sostenibilità d'Impresa, rappresenta pertanto una dimensione fondamentale per la definizione dei processi strategici aziendali. Allo stesso tempo, la collettività risulta sempre più interessata a conoscere le azioni intraprese da Publiacqua in merito al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi forniti, al rapporto instaurato con il territorio ed alle iniziative di difesa e conservazione dell'ambiente.

La nostra società fornisce infatti un servizio di pubblica utilità e contribuisce allo sviluppo del territorio in cui opera tenendo in considerazione l'impatto delle proprie scelte. L'attività di Publiacqua non può quindi che integrare, dato il servizio erogato, le esigenze di crescita economica con quelle di sviluppo sociale ed ambientale di un territorio costituito da 46 comuni e da oltre 1.300.000 abitanti, contribuendo alla creazione e distribuzione di valore non solo economico, ma anche sociale ed ambientale.

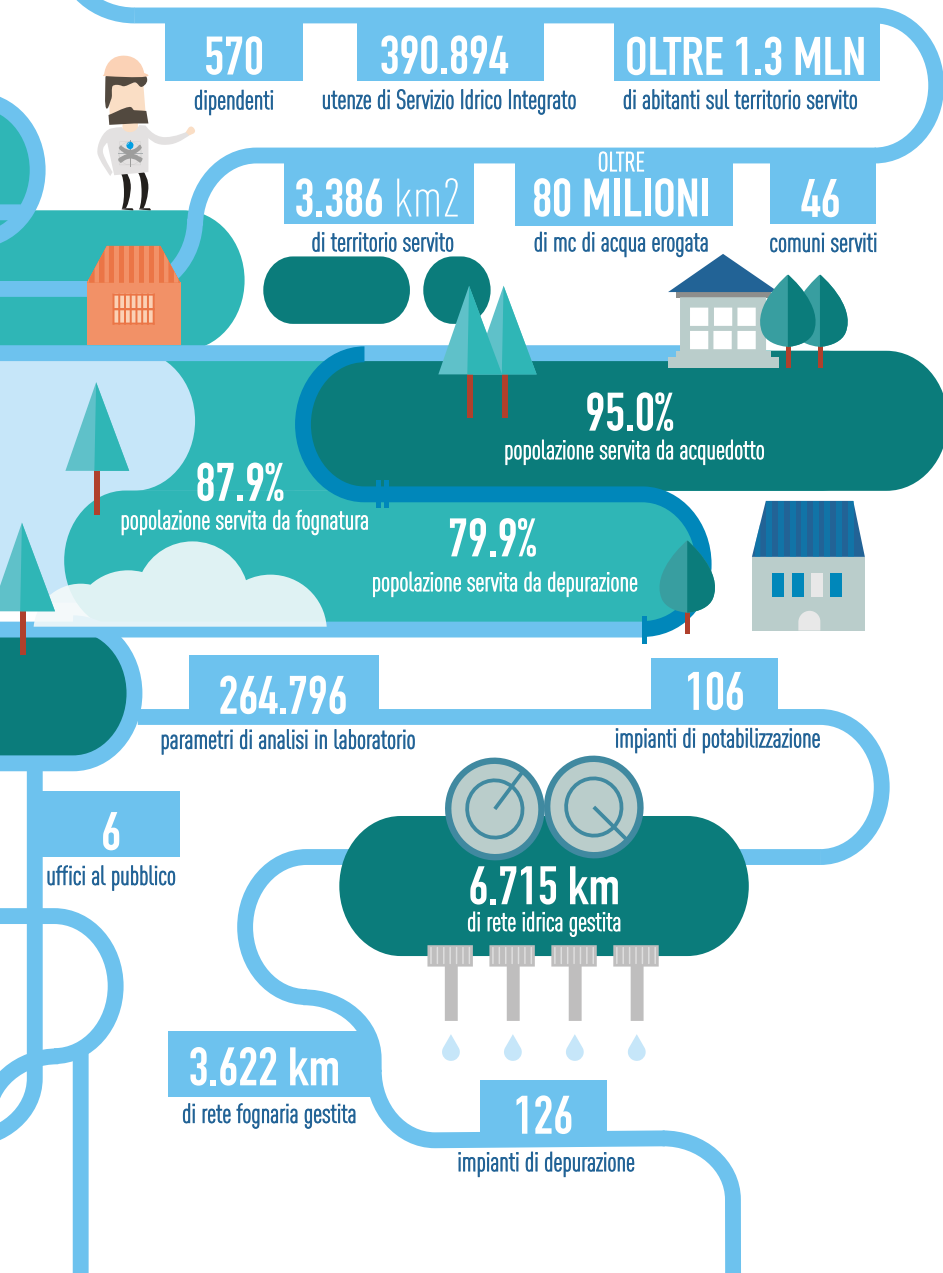
Il 2017 è stato un anno importante, innanzitutto per quanto riguarda l'innovazione digitale dei processi operativi aziendali. E' stata pressoché completata la digitalizzazione dei sistemi di gestione interni, sia quelli afferenti le operazioni in campo sia quelli commerciali. Un intervento considerevole sia dal punto di vista organizzativo che da quello finanziario, ma che permetterà a Publiacqua di fare fronte sin da subito alle nuove impegnative sfide indotte dalla costante evoluzione dello scenario regolatorio nazionale. Positivi anche i risultati conseguiti nell'implementazione dei progetti rivolti all'utenza, in un quadro di grande trasformazione dei servizi, che mettono l'utente/cittadino al centro della trasformazione digitale in ottica multiservizio e multicanale. In linea con gli anni precedenti sono state confermate le buone performance raggiunte dalla Società sul piano economico-finanziario, con il mantenimento dei positivi indici di redditività e di solidità, in un contesto dove Publiacqua ha garantito un rilevante livello di investimenti sul territorio gestito, per quasi 80 milioni di euro complessivi.

Considerata la rilevanza delle tematiche sopracitate, e in un'ottica di trasparenza, Publiacqua ha redatto il Bilancio di Sostenibilità 2017 in linea alle linee guida "Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)", con livello di aderenza "In accordance - Core". Tale rendicontazione permette alla società di rendicontare gli obiettivi, le iniziative e gli indicatori -qualitativi e quantitativi - in materia di CSR, diffondendo la propria mission, oltre che i propri principi e valori.

Ringrazio le donne e gli uomini che lavorano in Publiacqua, per l'impegno quotidiano, la professionalità e la passione che nel corso degli anni hanno permesso di far crescere e rendere più solida la nostra azienda.

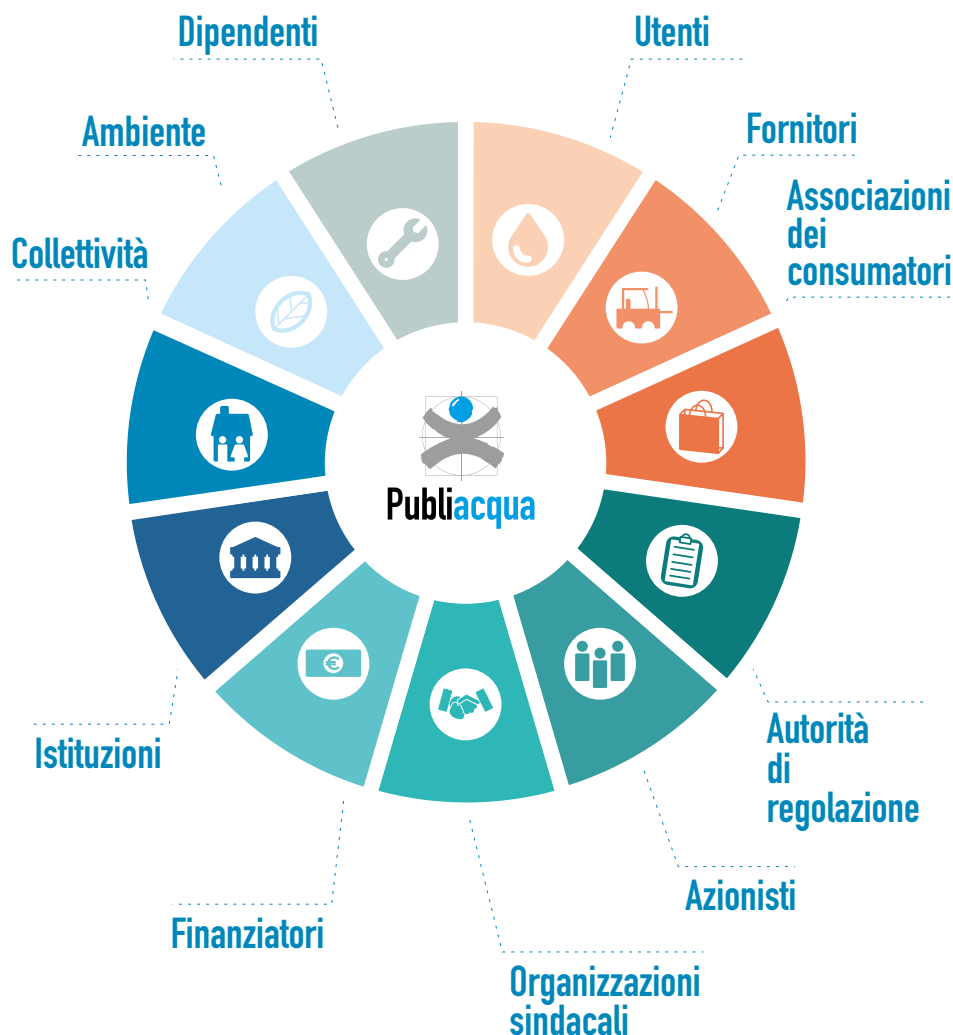
Il Presidente
Filippo Vannoni

PUBLIACQUA IN CIFRE

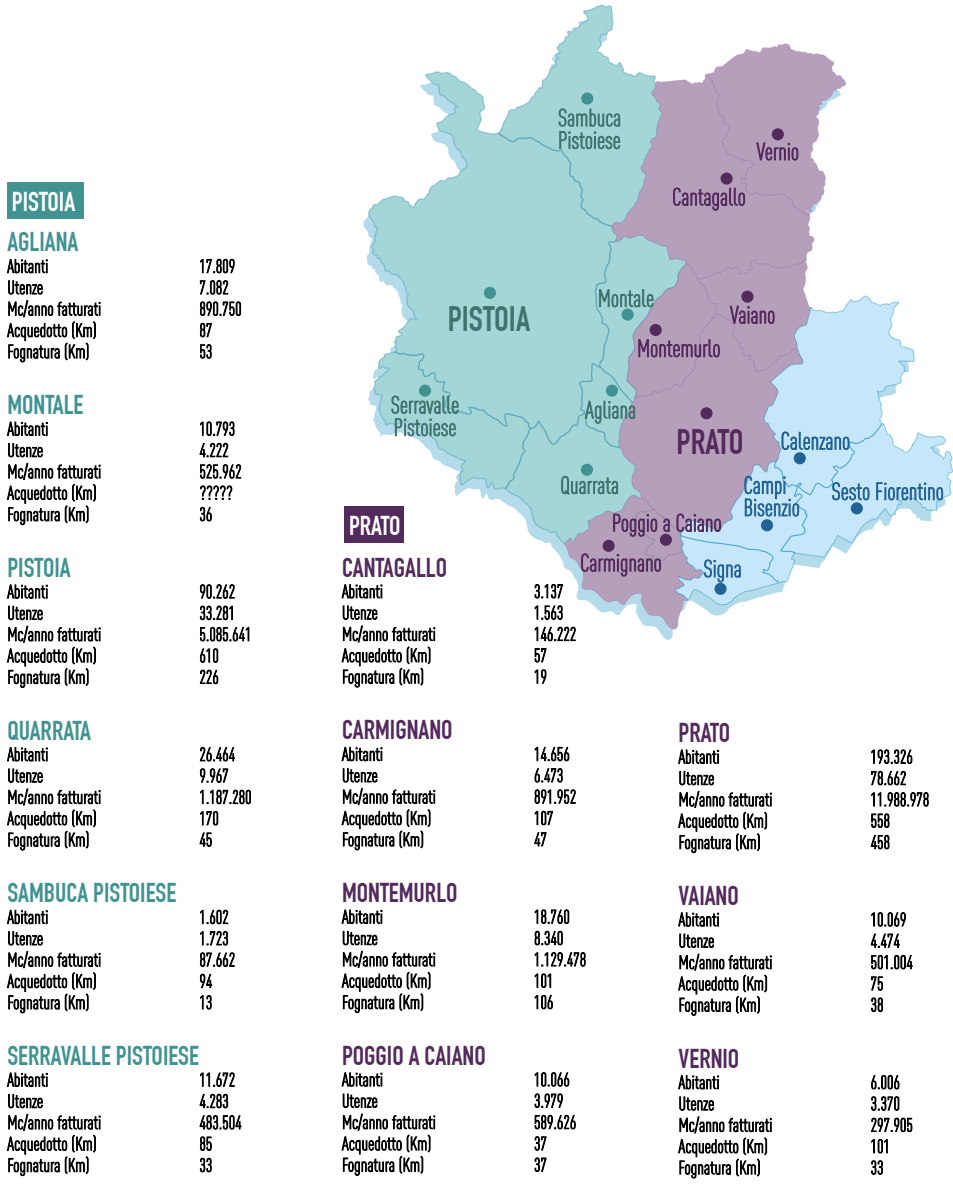


STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA

Il coinvolgimento degli stakeholder è di fondamentale rilevanza nelle decisioni strategiche aziendali sia per la specificità del servizio svolto, sia per il contesto territoriale ampio in cui viene esercitato il business.



CARTA DEI DATI CARATTERISTICI DEL SERVIZIO IDRICO 2017



FIRENZE

BAGNO A RIPOLI

Abitanti	25.507
Utenze	6.874
Mc/anno fatturati	1.579.219
Acquedotto (Km)	155
Fognatura (Km)	74

BARBERINO VAL D'ELSA

Abitanti	4.359
Utenze	2.219
Mc/anno fatturati	299.457
Acquedotto (Km)	87
Fognatura (Km)	28

CALENZANO

Abitanti	17.882
Utenze	6.796
Mc/anno fatturati	1.390.985
Acquedotto (Km)	113
Fognatura (Km)	89

CAMPI BISENZIO

Abitanti	46.716
Utenze	13.093
Mc/anno fatturati	2.882.909
Acquedotto (Km)	139
Fognatura (Km)	149

FIRENZE

Abitanti	381.190
Utenze	53.613
Mc/anno fatturati	27.995.033
Acquedotto (Km)	912
Fognatura (Km)	695

GREVE IN CHIANTI

Abitanti	13.802
Utenze	5.025
Mc/anno fatturati	710.361
Acquedotto (Km)	134
Fognatura (Km)	47

IMPRUNETA

Abitanti	14.613
Utenze	4.666
Mc/anno fatturati	923.809
Acquedotto (Km)	126
Fognatura (Km)	42

LASTRA A SIGNA

Abitanti	20.379
Utenze	6.400
Mc/anno fatturati	1.059.658
Acquedotto (Km)	92
Fognatura (Km)	57

SAN CASCIANO VAL DI PESA

Abitanti	17.175
Utenze	7.837
Mc/anno fatturati	932.654
Acquedotto (Km)	163
Fognatura (Km)	55

SCANDICCI

Abitanti	50.649
Utenze	7.942
Mc/anno fatturati	2.708.452
Acquedotto (Km)	163
Fognatura (Km)	118

SESTO FIORENTINO

Abitanti	49.168
Utenze	10.708
Mc/anno fatturati	2.920.888
Acquedotto (Km)	167
Fognatura (Km)	133

SIGNA

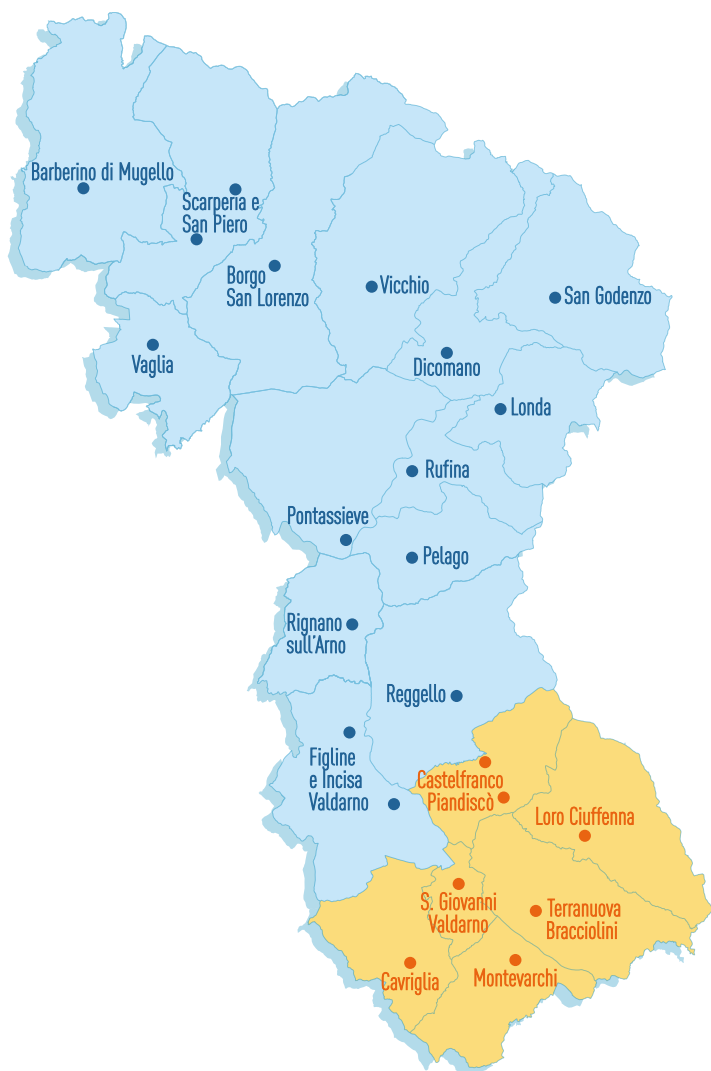
Abitanti	18.907
Utenze	5.939
Mc/anno fatturati	1.004.437
Acquedotto (Km)	61
Fognatura (Km)	54

TAVARNELLE VAL DI PESA

Abitanti	7.785
Utenze	3.465
Mc/anno fatturati	511.981
Acquedotto (Km)	85
Fognatura (Km)	31



CARTA DEI DATI CARATTERISTICI DEL SERVIZIO IDRICO 2017



FIRENZE

BARBERINO DI MUGELLO

Abitanti	10.923
Utenze	5.270
Mc/anno fatturati	733.264
Acquedotto (Km)	111
Fognatura (Km)	77

BORGO SAN LORENZO

Abitanti	18.385
Utenze	5.772
Mc/anno fatturati	1.069.272
Acquedotto (Km)	163
Fognatura (Km)	78

DICOMANO

Abitanti	5.519
Utenze	2.591
Mc/anno fatturati	237.441
Acquedotto (Km)	49
Fognatura (Km)	14

FIGLINE E INCISA VALDARNO

Abitanti	23.459
Utenze	8.732
Mc/anno fatturati	1.253.870
Acquedotto (Km)	155
Fognatura (Km)	93

LONDA

Abitanti	1.901
Utenze	1.022
Mc/anno fatturati	87.347
Acquedotto (Km)	55
Fognatura (Km)	7

PELAGO

Abitanti	7.765
Utenze	3.234
Mc/anno fatturati	451.852
Acquedotto (Km)	103
Fognatura (Km)	36

PONTASSIEVE

Abitanti	20.586
Utenze	4.735
Mc/anno fatturati	1.066.472
Acquedotto (Km)	83
Fognatura (Km)	52

RIGNANO SULL'ARNO

Abitanti	8.720
Utenze	2.696
Mc/anno fatturati	445.316
Acquedotto (Km)	82
Fognatura (Km)	22

RUFINA

Abitanti	7.253
Utenze	3.363
Mc/anno fatturati	347.072
Acquedotto (Km)	59
Fognatura (Km)	21

SAN GODENZO

Abitanti	1.131
Utenze	1.035
Mc/anno fatturati	68.672
Acquedotto (Km)	46
Fognatura (Km)	8

SCARPERIA E SAN PIERO

Abitanti	12.184
Utenze	3.871
Mc/anno fatturati	709.871
Acquedotto (Km)	153
Fognatura (Km)	64

VAGLIA

Abitanti	5.148
Utenze	1.529
Mc/anno fatturati	255.298
Acquedotto (Km)	75
Fognatura (Km)	19

VICCHIO

Abitanti	8.164
Utenze	2.668
Mc/anno fatturati	429.913
Acquedotto (Km)	97
Fognatura (Km)	30

AREZZO

CASTELFRANCO PIANDISCÒ

Abitanti	9.779
Utenze	4.440
Mc/anno fatturati	486.673
Acquedotto (Km)	90
Fognatura (Km)	44

CAVRIGLIA

Abitanti	9.541
Utenze	4.890
Mc/anno fatturati	477.306
Acquedotto (Km)	154
Fognatura (Km)	48

LORO CIUFFENNA

Abitanti	5.857
Utenze	3.092
Mc/anno fatturati	289.893
Acquedotto (Km)	96
Fognatura (Km)	30

MONTEVARCHI

Abitanti	24.429
Utenze	11.820
Mc/anno fatturati	1.390.000
Acquedotto (Km)	146
Fognatura (Km)	78

S.GIOVANNI VALDARNO

Abitanti	16.851
Utenze	7.002
Mc/anno fatturati	889.148
Acquedotto (Km)	77
Fognatura (Km)	52

TERRANUOVA BRACCIOLINI

Abitanti	12.290
Utenze	5.322
Mc/anno fatturati	599.559
Acquedotto (Km)	98
Fognatura (Km)	45

DIMENSIONE ECONOMICA



259.3 mln di euro di valore economico generato

247 mln di euro di patrimonio netto



166.1 mln di euro di valore aggiunto globale netto distribuito agli stakeholder:

PERSONALE **19,1%**

FORNITORI DI BENI E SERVIZI **37,2%**

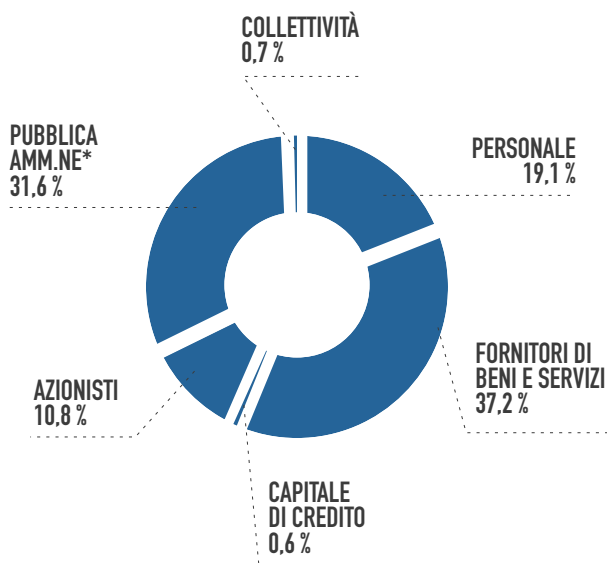
CAPITALE DI CREDITO **0,6%**

AZIONISTI **10,8%**

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE* **31,6%**

COMUNITÀ **0,7%**

* (imposte dirette ed indirette, canoni concessione SII ai comuni, canoni di prelievo ed attraversamento, contributi consorziali e simili)





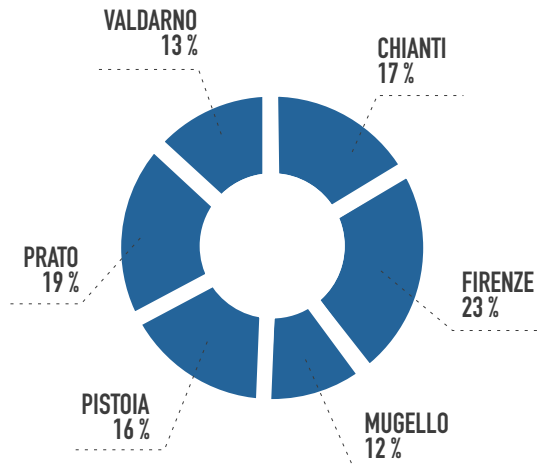
78.1 mln di euro di investimenti realizzati nel 2017

- Acquedotto **43.5 mln di euro**
- Fognatura **11.6 mln di euro**
- Depurazione **11.8 mln di euro**
- Altri interventi **13.2 mln di euro**

INVESTIMENTI PER AREA

oltre 987 mln di euro di investimenti realizzati nel periodo 2002-2017

spesa media investimenti pari a 59 euro/abitante (41,5 euro/abitante dato medio nazionale)



PRINCIPALI INTERVENTI DI INVESTIMENTO 2017

- 1 Nuova linea filtri a sabbia «Panelli 14»** per il potenziamento della capacità produttiva dell'impianto di potabilizzazione dell'Anconella (che produce circa il 70% dell'acqua distribuita sull'intero territorio). Investimento di complessivi 7,5 mln di euro, che ha portato a 32 il numero totale di filtri a sabbia dell'impianto, con una capacità di trattamento potenziale di 4.000 litri/secondo.
- 2 Nuova Centrale Mugello** investimento complessivo di circa 5,2 mln di euro volto al recupero e alla potabilizzazione delle acque di falda provenienti dalla nuova galleria dell'Alta Velocità (tratta Bologna-Firenze) per i comuni di Borgo San Lorenzo, Scarperia, San Piero a Sieve, Vaglia e Vicchio.
- 3 Installazione di filtri a carbone all'impianto Falda 1** circa 1 mln di euro per il trattamento della risorsa proveniente dalla falda pratese.
- 4 IDL Seano** nel comune di Carmignano. Investimento di complessivi 2,4 mln di euro per il potenziamento dell'impianto sovracomunale asservito agli agglomerati di Seano, Catena, Poggetto e parte del capoluogo di Poggio a Caiano.
- 5 Depuratore Casalguidi** nel comune di Serravalle Pistoiese. Il completamento dell'intervento (investimento di complessivi 6 mln di euro) di raddoppio della potenzialità depurativa che permetterà la dismissione degli impianti di Bargi e Masotti e il collettamento di varie frazioni ad oggi sprovviste del sistema fognario.
- 6 Collettamento dei reflui di Poggio a Caiano capoluogo** con relativa uscita dalla Procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione n. 2014/2059.

7

Nuovo impianto di depurazione di Impruneta investimento complessivo di 5,5 mln di euro per una potenzialità di 8.000AE, che servirà Strada in Chianti, Ferrone e la stessa Impruneta.

8

IDL Centrale di Pistoia (valore complessivo di circa 25 mln di euro) conclusione lavori di adeguamento e progettazione della realizzazione di collettori e sollevamenti fognari per l'eliminazione degli scarichi diretti di Pistoia capoluogo.

9

Collettamento reflui da Comeana verso l'IDL S. Colombano investimento di complessivi 5 mln di euro per ottemperare alla relativa procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione.

DIMENSIONE AMBIENTALE



1.523 punti di attingimento

Prelievo mc da Acque superficiali montane **0.3%**

Prelievo mc da Sorgenti naturali **6.8%**

Prelievo mc da Acque superficiali di pianura **64%**

Prelievo mc da Pozzi **28.9%**



66,9 km di rete idrica sostituita

2.570 km di rete distrettualizzata

560 mila euro di investimento per la ricerca perdite



Laboratorio di analisi accreditato ai sensi della norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**

1.202 punti di campionamento acqua erogata

225.261 parametri analizzati su **7.906** campioni prelevati

99.9% di parametri conformi/parametri totali controllo interno

Collaborazione con l'Università di Firenze per la ricerca di fitofarmaci e microinquinanti organici in acque superficiali.

Monitoraggio del glifosate nelle acque grezze superficiali destinate alla produzione di acqua potabile.

Accordo con l'Istituto Superiore di Sanità per l'implementazione del Piano di Sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) per lo sviluppo di un sistema globale di gestione del rischio esteso all'intera filiera idrica.



94 Fontanelli di Alta Qualità installati

43.9 milioni di acqua erogata

Oltre **29 milioni** di bottiglie di plastica risparmiate all'ambiente
con un risparmio stimato di

10 mln di euro per la spesa delle famiglie e

6.150 tonnellate di Co2 risparmiata



213 punti di campionamento acque reflue

39.535 parametri analizzati su **2.559** campioni prelevati



99,9% di rifiuti non pericolosi su **39.201** tonnellate di produzione totale di rifiuti

81,5% di rifiuti recuperati o messi a riserva



DIMENSIONE SOCIALE



99,8% dei dipendenti a tempo indeterminato



94.4% di dipendenti coinvolto in attività di formazione

oltre **21 ore** medie di formazione per dipendente

12.264 ore di formazione complessiva

5.960 ore di formazione tecnico-professionale

5.728 ore di formazione per la sicurezza

Indice di gravità infortuni: (LDR) **0,29**

Ottenimento della certificazione del sistema di gestione per la salute e sicurezza secondo lo standard
BS OHSAS 18001:2007

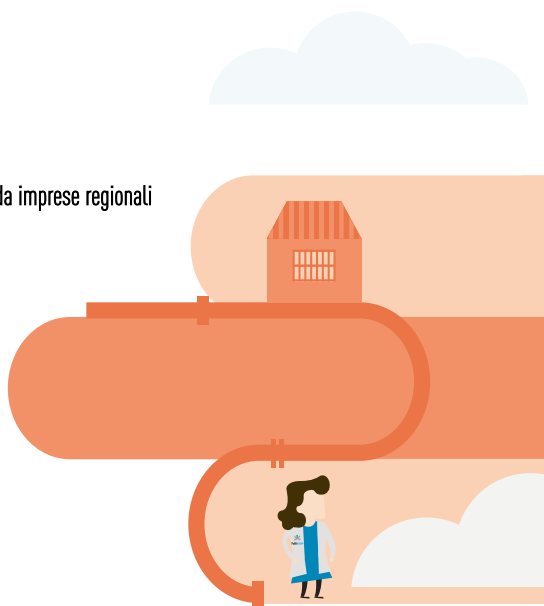
29 audit interni ai sistemi di gestione

56,8% di fornitori regionali in anagrafica

30.2 mln di euro di ordinativi da imprese regionali

869 fornitori qualificati con certificazione

466 imprese appaltatrici qualificate
SRM (Supply Relationship Management)
e Sistema di qualifica dei fornitori





47.830 contatti agli sportelli al pubblico

300.905 chiamate al call center

120.255 chiamate al verde guasti

85% indice di Customer Satisfaction Index



6.878 agevolazioni tariffarie a famiglie in difficoltà per circa **1.9 mln di euro**

Oltre **8.000** piani di rateizzazione all'utenza



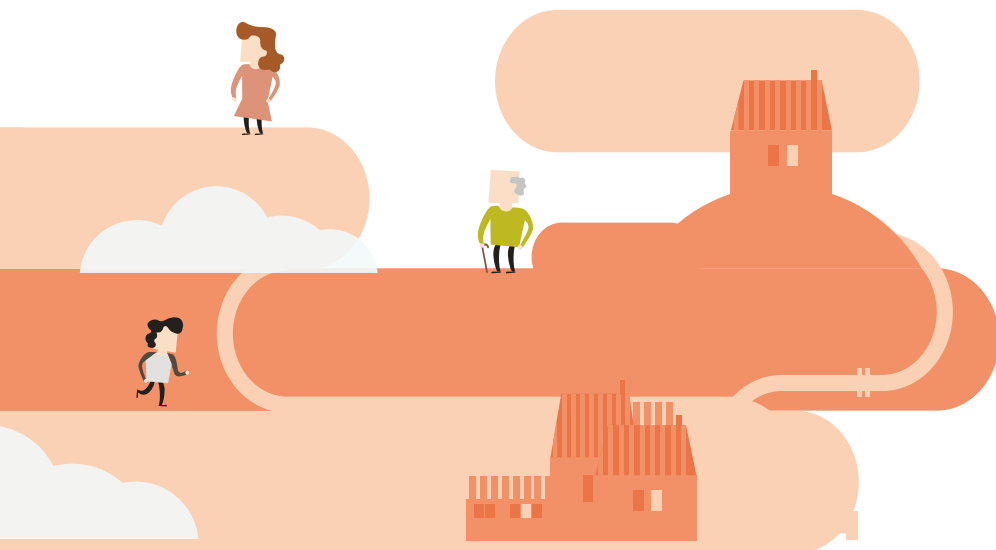
4.000 visitatori presso Centrale Anconella, Bilancino e Prombiolla

Oltre **8.300** studenti coinvolti in attività didattiche

Compartecipazione e supporto a circa **200** manifestazioni ed eventi di natura sociale, sportiva e culturale sul territorio



Water Right Foundation: **8 progetti** di cooperazione internazionale in ambito sociale ed ambientale



PIANO DELLA SOSTENIBILITÀ (CSR) 2017-2019

AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE



MACROBIETTIVI



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

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



VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO

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



**QUALIFICARE LA PRESENZA
NEL TERRITORIO E TUTELARE L'AMBIENTE**

Publiacqua vuole essere riconosciuta dalla comunità locale, distinguendosi per il proprio impegno nella realizzazione di iniziative ad alto impatto sociale a supporto della collettività e nella promozione di comportamenti consapevoli e responsabili, attivando adeguati canali di dialogo. L'obiettivo è garantire elevati standard di qualità, coniugati a sostenibilità ambientale e attenzione alle esigenze del territorio.



**PROMUOVERE LA SALUTE E SICUREZZA
LUNGO LA CATENA DEL VALORE**

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



**INVESTIRE IN INNOVAZIONE
PER LA SOSTENIBILITÀ**

Publiacqua promuove l'innovazione organizzativa, tecnologia e di processo come elementi fondamentale per la fornitura di servizi capaci di generare le migliori performance dal punto di vista produttivo e ambientale.

OBIETTIVI	RISULTATI
Sviluppare la presenza degli utenti sul canale web al fine di ridurre i tempi di coda e di attesa agli sportelli e offrire servizi innovativi al cliente	<p>Promozione dell'utilizzo da parte degli operatori di front end: 21.709 utenti registrati sullo Sportello Online a dicembre 2017.</p> <p>Realizzazione di una campagna informativa per promuovere MyPubliacqua destinata alla totalità degli utenti mediante newsletter; bus; passaggi radio e tv; banner internet.</p> <p>Completa revisione del sito internet successivamente all'entrata in funzione dello sportello online "My Publiacqua".</p> <p>Attivazione di un software dedicato alle attività di ripartizione delle utenze condominiali.</p>
Realizzare iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sull'evoluzione di Publiacqua	<p>Collaborazione al progetto della Regione Toscana, Botteghe della Salute mediante formazione specifica per gli operatori che prestavano servizio nei comuni di Montale, Sambuca Pistoiese, Rignano sull'Arno, Pelago, Borgo San Lorenzo, Greve in Chianti, Reggello, Castelfranco Pian di Scò, Cavriglia, Vernio, Cantagallo.</p> <p>Realizzazione di "Sistema Mugello", mostra interattiva con video, cartografie, ed interviste per far conoscere ai cittadini dei sei comuni del Mugello il sistema acquedottistico del territorio e la sua evoluzione negli anni di gestione da parte di Publiacqua.</p> <p>Pubblicazione e distribuzione del volume "Acque superficiali e potabilizzazione" sul tema della qualità della risorsa immessa in rete e della raccolta "I nostri numeri 2016"</p>
Migliorare la qualità contrattuale dei servizi	<p>Riduzione del 18% dei tempi di attesa allo sportello al pubblico rispetto al 2016 attraverso la formazione di nuovo personale ed incremento dell'orario apertura.</p> <p>Sviluppo ed implementazione via web per le attività di Segnalazione/monitoraggio guasti; Richiesta Preventivo; Rateizzazione fatture; Richiesta domiciliazione bancaria; Pagamento mediante my Bank (home banking personale); Invio autolettura tramite App, Chatbot.</p> <p>Promozione tavoli d'integrazione processi trasversali ed inserimento della funzione organizzativa di Customer quality manager per una migliore gestione dei processi connessi agli standard di qualità commerciale.</p>
Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione soft skill e tecnico- specialistica	<p>Realizzazione di percorsi di formazione relativi a soft skills e a tematiche tecnico-specialistiche</p>

OBIETTIVI

RISULTATI

Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione manageriale in ambito valutativo e di definizione obiettivi

Sviluppo di percorsi di formazione in merito al sistema di valutazione integrati con il meccanismo di job evaluation e di analisi Job Profile con cui sono censite ed aggiornate tutte le professionalità/posizioni presenti in Azienda.

Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare

Risparmio carta: 31.206 contratti digitali attivi.

Realizzazione degli interventi di sostituzione rete come previsto nel PDI 2016-2021: sostituzione di 66,90 km complessivi di condotte di adduzione e distribuzione con un tasso di sostituzione del 0,996%.

Inserimento di sistema di premialità per le ditte in appalto per gli interventi di riparazione delle perdite idriche con riduzione del 40% dei tempi di riparazione (17,5 giorni).

Realizzazione degli interventi di distrettualizzazione dei sistemi acquedottistici come previsto nel PDI 2016-2021: 926 km nel 2017 per complessivi 47,87% di rete distrettualizzata.

Realizzazione di 5 nuovi fontanelli (per 94 totali) con un risparmio di oltre 1,100 tonnellate di bottiglie di plastica.

Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico

Sostituzione di corpi illuminanti a LED nella sede di Via Villamagna 25 a Firenze. La percentuale di dispositivi a tecnologia LED complessivamente installati ammonta nel 2017 al 36% totale.

Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività dei territori in cui l'azienda opera

Oltre 50.000 cittadini coinvolti in azioni congiunte di comarketing per la promozione di comportamenti sostenibili nell'uso della risorsa idrica.

Analisi dei processi di compatibilità C4C/MyPubliacqua/Sito per Rendere disponibili strumenti interattivi (es. mappe interattive) a beneficio di clienti e della collettività.

Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali

Realizzazione di iniziative con organismi e organizzazioni competenti per la tutela ambientale: Giornate della Bellezza; Visita deposito Idrico Carraia; XXV Edizione Putiamo il Mondo; Convegno Nazionale sulla depurazione idrica in Italia.

Sostegno a 17 iniziative di sensibilizzazione a tematiche sociali e ambientali sul territorio.

Oltre 12.000 studenti destinatari di attività didattica sui temi dell'ambiente e dell'acqua.

Collaborazione con associazione Terzo Giardino per percorso didattico lungo il fiume Arno.

OBIETTIVI	RISULTATI
Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	<p>Definizione per l'intera popolazione aziendale di un obiettivo legato a riconoscimento produttività con riferimento alla sicurezza sul lavoro e progettazione di attività da sviluppare nel biennio 2018-2019.</p> <p>Progettazione di corsi di guida sicura per il personale aziendale.</p> <p>Gestione lavori in appalto: ispezzionato circa il 40% degli interventi eseguiti con gli appalti di manutenzione reti; effettuazione analisi per definizione del processo per monitoraggio infortuni; analisi della normativa di riferimento per introduzione nei bandi e nei capitolati di appalto criteri premianti e penalizzanti connessi a tematiche di salute e sicurezza</p>
Migliorare la qualità ambientale riducendo gli scarichi liberi in ambiente	Eliminazione di 6 scarichi diretti in ambiente come previsto nel PDI 2016-2021
Implementare la qualità della risorsa immessa in rete e distribuita	Nel 2017 gli investimenti sugli impianti di acquedotto nel 2017 sono stati rivolti al miglioramento della affidabilità tramite implementazione di automazioni dei lavaggi e sostituzione di macchinari.
Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)	WPartecipazione allo sviluppo dei progetti smart city dei comuni di Firenze e Prato
Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti	<p>Stripulata convenzione con UniFI per analisi predittiva delle acque.</p> <p>Nel dicembre 2017 sottoscritto protocollo di intesa con Istituto Superiore di Sanità per sviluppo Piano di Sicurezza dell'acqua per Firenze (Water Safety Plan).</p>
Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	Predisposizione accordo sindacale e individuazione progetto pilota di smart working

CERTIFICAZIONI

CERTIFICAZIONE QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

CERTIFICAZIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2015

CERTIFICAZIONE UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005

CERTIFICAZIONE BS OHSAS 18001:2007

