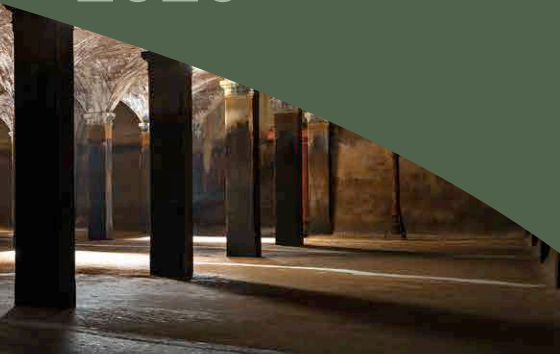




Publiacqua



# ABSTRACT BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020



Il Bilancio di Sostenibilità 2020, rendicontato con le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), con un livello di aderenza "In accordance - Core", è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua il 06/05/2021 ed è stata sottoposto ad attività di Limited Assurance secondo ISAE 3000 da parte di KPMG S.p.A. La versione completa è consultabile su [www.publiacqua.it](http://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](mailto:protocollo@cert.publiacqua.it)  
[www.publiacqua.it](http://www.publiacqua.it)

Progetto grafico: Frankenstein S.r.l., Firenze  
Foto: Davide Virdis



Società certificata  
Sistemi di Gestione ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025, ISO 45001

Per informazioni sulla sostenibilità di Publiacqua rivolgersi a:  
[sostenibilita@publiacqua.it](mailto:sostenibilita@publiacqua.it)

Con queste pagine vogliamo dare evidenza delle azioni, dei progetti e dei risultati sviluppati e raggiunti da Publiacqua, utilizzando la rendicontazione in materia di social corporate responsibility per fornire una fotografia di ciò che rappresenta la gestione del Servizio Idrico Integrato e la sua capacità di creare valore in un territorio significativo ed importante quale è quello dei 45 comuni di cui abbiamo la gestione.

Tuttavia non possiamo prescindere dallo scenario drammatico che sin dai primi mesi del 2020 sta ancora fortemente condizionando il nostro Paese, con forti ricadute di natura sanitaria, economica e sociale anche sui nostri territori. Di fronte all'emergenza Covid Publiacqua - adottando prontamente tutte le misure richieste dal Governo e dagli Enti Locali - ha avuto la capacità di rispondere con una rapida riorganizzazione di tutti gli ambiti aziendali, introducendo specifici piani e protocolli di sicurezza, potenziando i canali digitali e ricorrendo allo smart working per circa la metà della popolazione aziendale. Lo sforzo e l'attenzione messi in campo anche nei momenti più critici della pandemia hanno permesso di continuare a garantire ad una popolazione di circa 1,4 milioni di abitanti il livello dei propri servizi col massimo rispetto di tutti gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza degli utenti e del personale della Società. Con ancora maggiore attenzione ed impegno abbiamo anche cercato di fornire risposte ai bisogni del territorio in cui operiamo, assolvendo ad un ruolo di sostegno concreto sia per la qualità della vita dei cittadini - a partire dall'incremento ulteriore della qualità del servizio commerciale che, come dimostrano gli indici di rispetto delle tempistiche previste dalla normativa, colloca Publiacqua tra le aziende leader in Italia per la capacità di risposta alle richieste dell'utenza - che per la stabilità delle imprese che si interfacciano con noi attraverso la gestione delle nostre attività, grazie anche all'attuazione dell'importante piano di investimenti deliberato dall'Autorità Idrica Toscana. Dall'avvio della sua concessione nel 2002 Publiacqua ha realizzato investimenti per quasi 1,3 miliardi di euro. Nel 2020, in linea con gli anni precedenti - confermando le performance raggiunte sul piano economico-finanziario con positivi indici di redditività e di solidità - sono stati realizzati 94 milioni di euro di investimenti, raggiungendo importanti obiettivi sia nella riduzione della dispersione idrica, attraverso lo sviluppo della distrettualizzazione e l'ammodernamento della rete, sia nella protezione dell'ambiente, grazie all'eliminazione di 39 scarichi diretti. Risultati ottenuti con l'attenzione al tessuto produttivo del territorio: alle aziende regionali abbiamo distribuito oltre un terzo delle forniture in beni, lavori e servizi, alzando altresì il rispetto dei tempi di pagamento.

Non solo imprese: Publiacqua ha distribuito valore aggiunto alle diverse categorie di stakeholder. Abbiamo riconosciuto oltre 3 milioni di euro di agevolazioni tariffarie e bonus idrici a favore delle famiglie in difficoltà e, per far fronte alle criticità derivanti dalla pandemia che hanno interessato i Comuni, abbiamo erogato integralmente gli utili, mantenendo allo stesso tempo indici di solidità finanziaria elevati. Si è anche cercato di fornire il nostro contributo alla ripartenza con due iniziative specifiche a sostegno del settore culturale e di quello sportivo, erogando oltre 200 mila euro a più di 90 realtà associazionistiche del territorio, senza far venire meno il consueto e consolidato impegno a favore del mondo delle scuole, col proseguimento della campagna plastic free e il mantenimento dell'offerta didattica ambientale gratuita a tutti gli istituti di ogni ordine e grado.

Essere sostenibili per Publiacqua significa quindi declinare il nostro impegno, sostenendone la crescita ambientale e sociale, con azioni misurabili inquadrate nello scenario degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030. Azioni peraltro coerenti con l'evoluzione del sistema regolatorio sviluppato dall'Autorità nazionale che, dopo aver introdotto i presupposti per l'innalzamento dei livelli di qualità tecnica e contrattuale, adesso sta chiaramente

indicando la strada dell'innovazione, dell'efficiamento delle gestioni e della sostenibilità ambientale quali obiettivi di regolazione. In tale direzione si colloca il nostro piano di Corporate Social Responsibility (CSR) 2020-2022, centrato su macrotemi strategici quali centralità dell'utente, tutela ambientale, promozione di salute e sicurezza, innovazione e sostenibilità. Sempre nel 2020 abbiamo avviato la misurazione della nostra Carbon Footprint, con l'obiettivo di contribuire al contrasto agli effetti del climate change e valorizzare gli obiettivi ambientali nella strategia aziendale. Strategia peraltro suffragata dalla sottoscrizione di un "green loan" (prestito verde) che lega ad obiettivi ambientali incentivanti gli interessi collegati al finanziamento da 100 milioni di euro a sostegno degli investimenti contratto dalla Società.

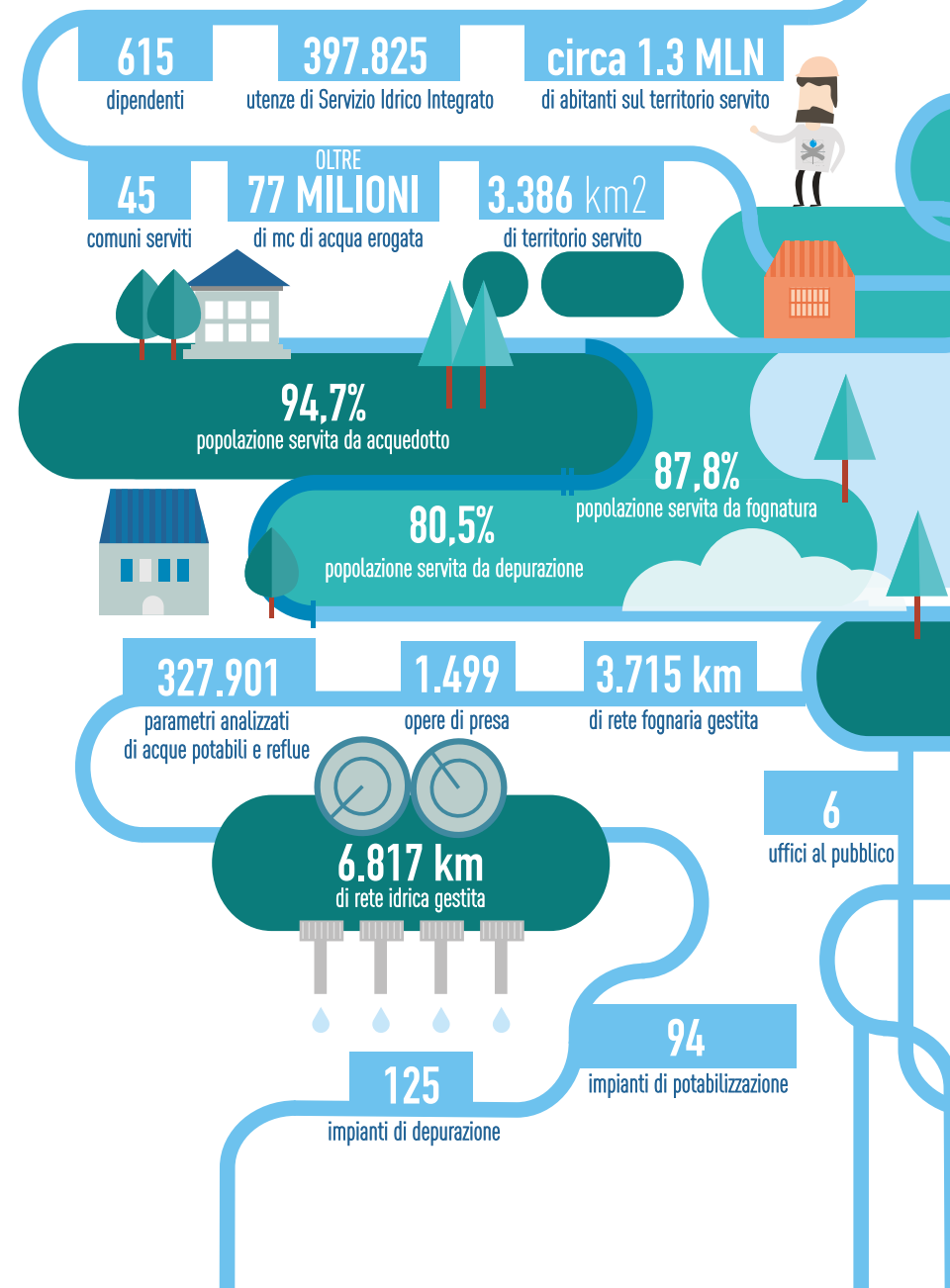
Il nostro più sincero ringraziamento vuole andare quindi a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori di Pubblicaqua che, in un anno difficile e drammatico come il 2020, con il loro impegno e il loro senso di responsabilità hanno consentito a tutti noi di ottenere questi risultati.

Il Presidente  
Lorenzo Perra

L'Amministratore Delegato  
Paolo Saccani



## PUBBLIACQUA 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 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO IDRICO 2020



## PISTOIA

### AGLIANA

Abitanti 18.111  
Utenze 7.245  
mc erogati 885.570  
Acquedotto (Km) 88  
Fognature (Km) 55

### MONTALE

Abitanti 10.855  
Utenze 4.309  
mc erogati 518.096  
Acquedotto (Km) 99  
Fognature (Km) 39

## PISTOIA

Abitanti 90.559  
Utenze 33.585  
mc erogati 5.059.037  
Acquedotto (Km) 622  
Fognature (Km) 233

### QUARRATA

Abitanti 26.614  
Utenze 10.201  
mc erogati 1.237.089  
Acquedotto (Km) 175  
Fognature (Km) 45

### SAMBUCA PISTOIESE

Abitanti 1.485  
Utenze 1.720  
mc erogati 75.684  
Acquedotto (Km) 96  
Fognature (Km) 13

### SERRAVALLE PISTOIESE

Abitanti 11.646  
Utenze 4.432  
mc erogati 476.651  
Acquedotto (Km) 89  
Fognature (Km) 35

## PRATO

### CANTAGALLO

Abitanti 3.092  
Utenze 1.579  
mc erogati 138.448  
Acquedotto (Km) 57  
Fognature (Km) 19

### CARMIGNANO

Abitanti 14.711  
Utenze 6.583  
mc erogati 874.166  
Acquedotto (Km) 106  
Fognature (Km) 53

### MONTEMURLO

Abitanti 18.839  
Utenze 8.610  
mc erogati 1.046.598  
Acquedotto (Km) 101  
Fognature (Km) 105

### POGGIO A CAIANO

Abitanti 9.849  
Utenze 4.039  
mc erogati 574.756  
Acquedotto (Km) 38  
Fognature (Km) 41

## PRATO

Abitanti 193.566  
Utenze 79.697  
mc erogati 11.667.456  
Acquedotto (Km) 567  
Fognature (Km) 473

### VAIANO

Abitanti 9.980  
Utenze 4.522  
mc erogati 499.162  
Acquedotto (Km) 77  
Fognature (Km) 40

### VERNIO

Abitanti 6.071  
Utenze 3.403  
mc erogati 278.964  
Acquedotto (Km) 101  
Fognature (Km) 34

# CARTA DEI DATI CARATTERISTICHI DEL SERVIZIO IDRICO 2020

## BAGNO A RIPOLI

Abitanti 25.452  
Utenze 7.083  
mc erogati 1.526.829  
Acquedotto (Km) 159  
Fognature (Km) 76

## BARBERINO TAVARNELLE

Abitanti 12.033  
Utenze 5.980  
mc erogati 934.734  
Acquedotto (Km) 175  
Fognature (Km) 60

## CALENZANO

Abitanti 18.077  
Utenze 6.981  
mc erogati 1.244.305  
Acquedotto (Km) 115  
Fognature (Km) 87

## CAMPI BISENZIO

Abitanti 46.285  
Utenze 13.598  
mc erogati 2.688.850  
Acquedotto (Km) 140  
Fognature (Km) 152

## FIRENZE

Abitanti 361.057  
Utenze 54.878  
mc erogati 25.062.754  
Acquedotto (Km) 916  
Fognature (Km) 700

## GREVE IN CHIANTI

Abitanti 13.464  
Utenze 5.110  
mc erogati 700.214  
Acquedotto (Km) 135  
Fognature (Km) 48

## IMPRUNETA

Abitanti 14.527  
Utenze 4.741  
mc erogati 891.432  
Acquedotto (Km) 126  
Fognature (Km) 46

## LASTRA A SIGNA

Abitanti 19.460  
Utenze 6.596  
mc erogati 1.099.991  
Acquedotto (Km) 96  
Fognature (Km) 58

## SAN CASCIANO VAL DI PESA

Abitanti 16.755  
Utenze 7.968  
mc erogati 908.860  
Acquedotto (Km) 167  
Fognature (Km) 55

## SCANDICCI

Abitanti 50.598  
Utenze 8.389  
mc erogati 2.725.538  
Acquedotto (Km) 168  
Fognature (Km) 123

## SESTO FIORENTINO

Abitanti 48.715  
Utenze 10.901  
mc erogati 2.913.193  
Acquedotto (Km) 169  
Fognature (Km) 136

## SIGNA

Abitanti 18.533  
Utenze 6.194  
mc erogati 979.844  
Acquedotto (Km) 63  
Fognature (Km) 59



## FIRENZE

### BARBERINO DI MUGELLO

Abitanti 10.777  
Utenze 5.271  
mc erogati 698.389  
Acquedotto (Km) 113  
Fognature (Km) 78

### BORGO SAN LORENZO

Abitanti 17.987  
Utenze 5.906  
mc erogati 1.085.623  
Acquedotto (Km) 164  
Fognature (Km) 79

### DICOMANO

Abitanti 5.465  
Utenze 2.591  
mc erogati 235.227  
Acquedotto (Km) 51  
Fognature (Km) 15

### FIGLINE E INCISA VALDARNO

Abitanti 23.480  
Utenze 8.751  
mc erogati 1.295.575  
Acquedotto (Km) 160  
Fognature (Km) 96

### LONDA

Abitanti 1.835  
Utenze 1.018  
mc erogati 90.976  
Acquedotto (Km) 55  
Fognature (Km) 6

### PELAGO

Abitanti 7.703  
Utenze 3.244  
mc erogati 433.290  
Acquedotto (Km) 120  
Fognature (Km) 37

### PONTASSIEVE

Abitanti 20.456  
Utenze 4.829  
mc erogati 977.791  
Acquedotto (Km) 87  
Fognature (Km) 55

## AREZZO

### CASTELFRANCO PIAN DI SCO'

Abitanti 9.848  
Utenze 4.478  
mc erogati 482.268  
Acquedotto (Km) 93  
Fognature (Km) 45

### CAVRIGLIA

Abitanti 9.456  
Utenze 4.895  
mc erogati 474.224  
Acquedotto (Km) 156  
Fognature (Km) 49

### REGGELLO

Abitanti 16.586  
Utenze 8.084  
mc erogati 903.229  
Acquedotto (Km) 237  
Fognature (Km) 84

### RIGNANO SULL'ARNO

Abitanti 8.678  
Utenze 2.735  
mc erogati 431.044  
Acquedotto (Km) 82  
Fognature (Km) 22

### RUFINA

Abitanti 7.165  
Utenze 3.337  
mc erogati 331.713  
Acquedotto (Km) 59  
Fognature (Km) 23

### SCARPERIA SANPIERO

Abitanti 12.129  
Utenze 3.977  
mc erogati 708.207  
Acquedotto (Km) 157  
Fognature (Km) 65

### VAGLIA

Abitanti 5.207  
Utenze 1.570  
mc erogati 243.612  
Acquedotto (Km) 75  
Fognature (Km) 19

## LORO CIUFFENNA

Abitanti 5.883  
Utenze 3.089  
mc erogati 287.496  
Acquedotto (Km) 96  
Fognature (Km) 31

## MONTEVARCHI

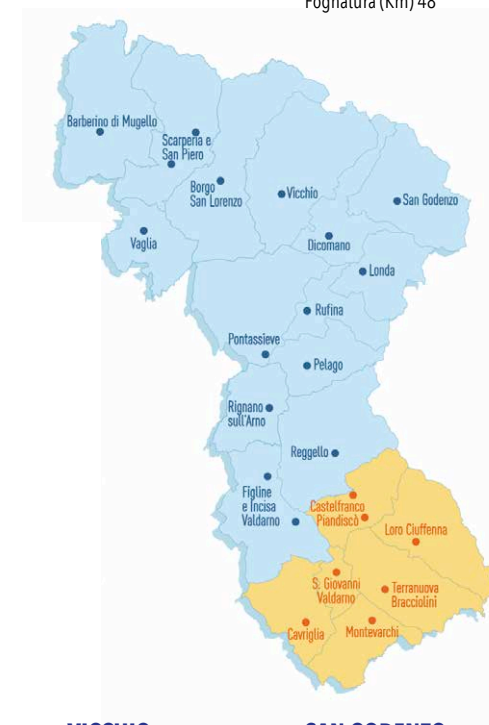
Abitanti 23.850  
Utenze 11.805  
mc erogati 1.389.740  
Acquedotto (Km) 144  
Fognature (Km) 83

## SAN GIOVANNI VALDARNO

Abitanti 16.744  
Utenze 7.014  
mc erogati 888.321  
Acquedotto (Km) 78  
Fognature (Km) 54

## TERRANUOVA BRACCIOLINI

Abitanti 12.106  
Utenze 5.335  
mc erogati 599.550  
Acquedotto (Km) 104  
Fognature (Km) 48



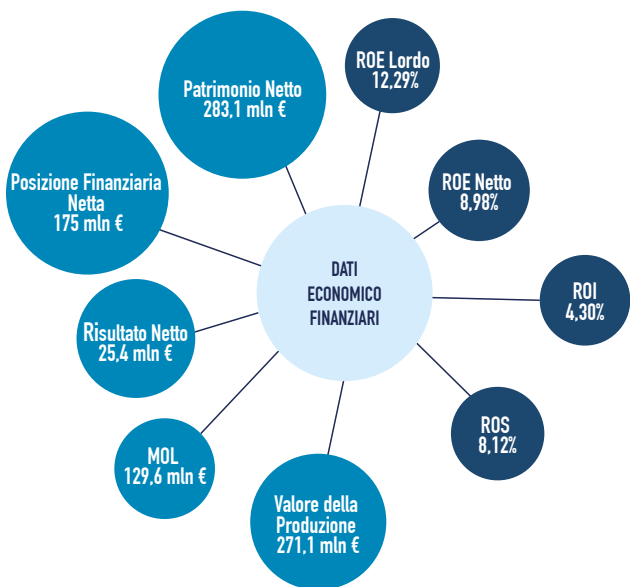
## VICCHIO

Abitanti 7.997  
Utenze 2.656  
mc erogati 420.489  
Acquedotto (Km) 98  
Fognature (Km) 30

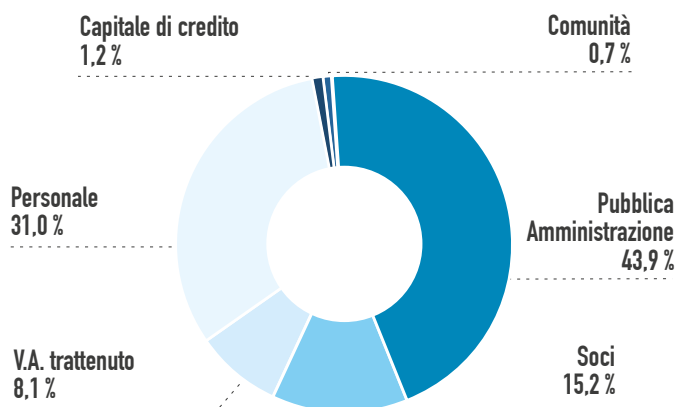
## SAN GODENZO

Abitanti 1.089  
Utenze 1.014  
mc erogati 65.300  
Acquedotto (Km) 47  
Fognature (Km) 8

# DIMENSIONE ECONOMICA

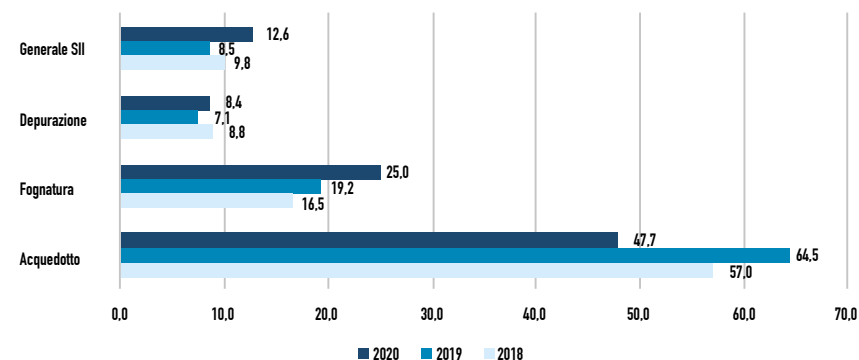


**109 mln di euro** di valore aggiunto globale lordo distribuito agli Stakeholder:

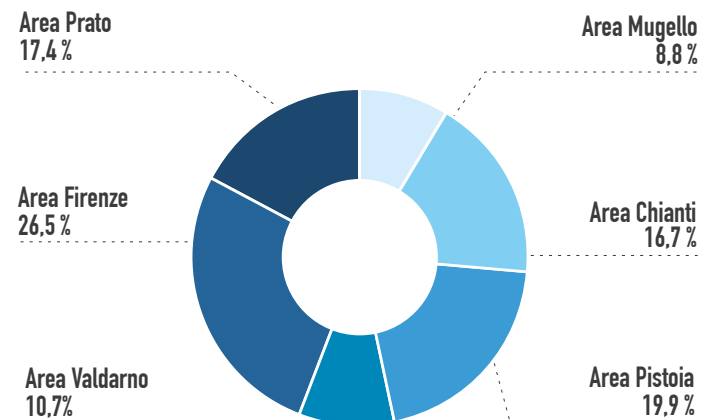


**93,7 mln di euro** di investimenti realizzati nel 2020

Investimenti per Servizio (€ mln) 2018 - 2020

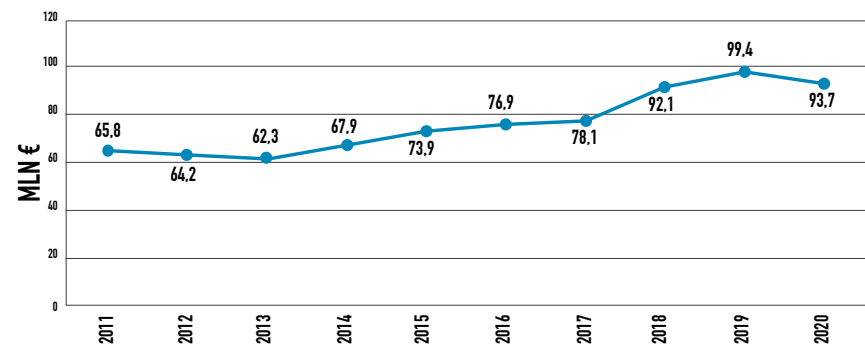


Ripartizione % per Area investimenti infrastrutture del 2020



oltre **1.273 mln di euro** di investimenti realizzati nel periodo 2002-2020

Investimenti 2011 - 2020

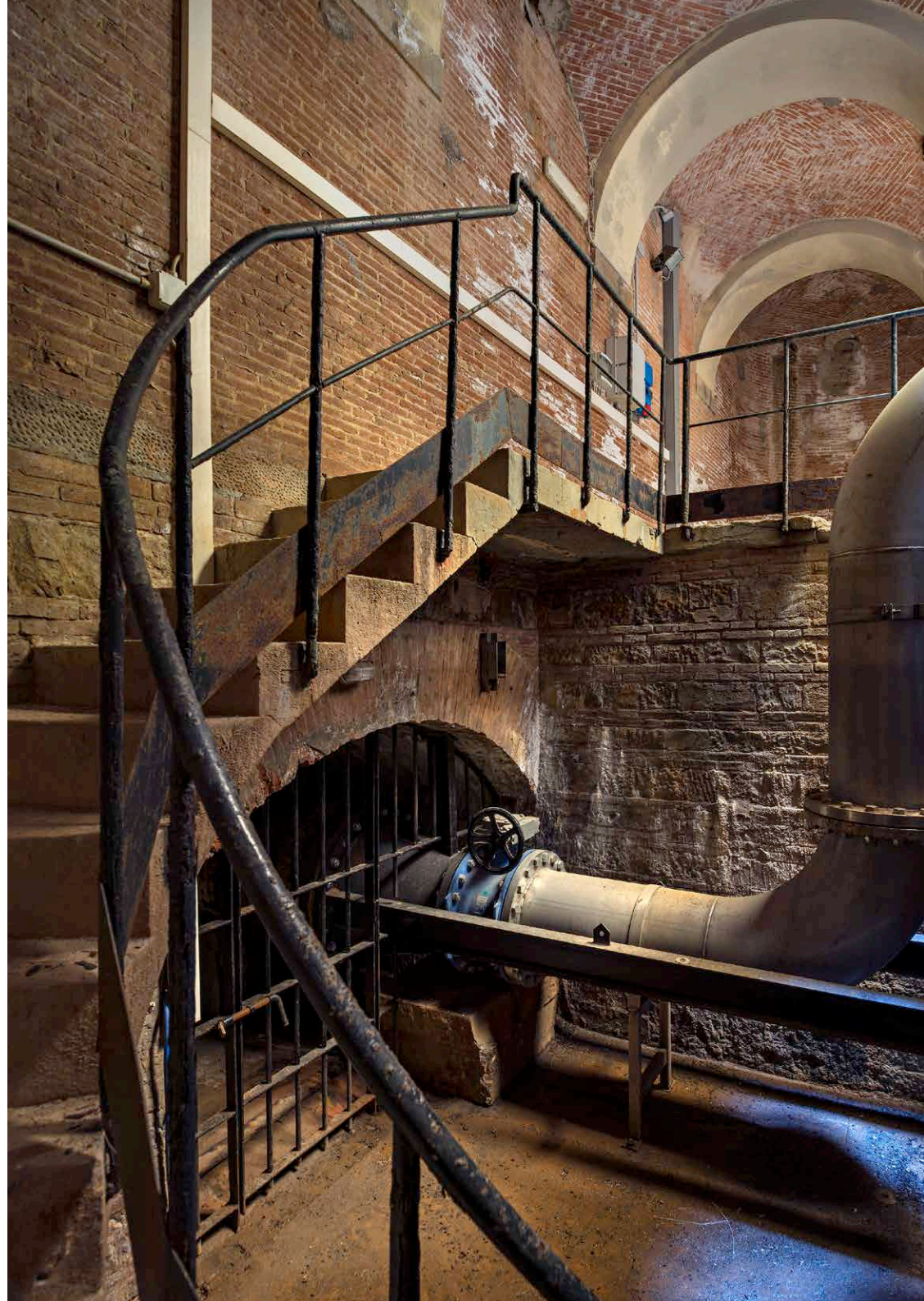
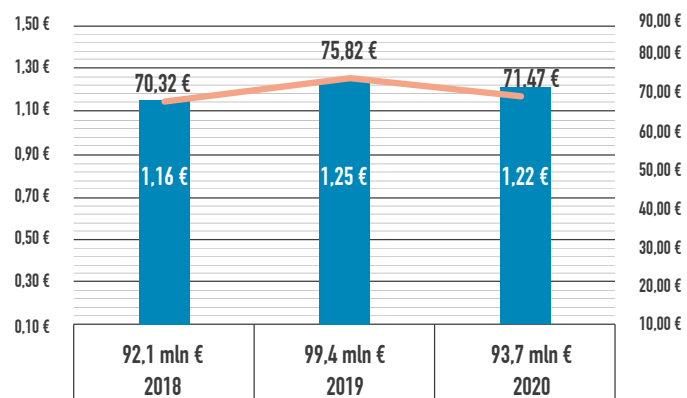


indice di investimento 2020 per m3 di acqua venduta: **1,21 €**

indice di investimento 2020 per abitante: **71,5 €**

Indici di investimento 2018 - 2020

■ € per m3 di acqua venduta      — € per abitante del territorio servito



## PRINCIPALI INTERVENTI DI INVESTIMENTO 2020

COMUNE	VIA/LOCALITÀ	INTERVENTO	STATO
Borgo San Lorenzo	loc. Ronta	collettamento a depuratore di Rabatta	completato
Borgo San Lorenzo	via Mucciano	nuova rete idrica	completato
Figline Incisa	Via Pertini	potenziamento rete acquedotto	completato
Firenze	Lungarno Acciaiuoli	720 metri (acquedotto e fognatura)	completato
Firenze	Via Pandolfini	rinnovo rete idrica	completato
Firenze	loc. Galluzzo	Rinnovo 1,2 km rete idrica Arcetri	completato
Firenze	via Baccio Bandinelli, via dell'Argingrosso e Lungarno dei Pioppi	Completamento anello idrico fiorentino	completato
Firenze	via Sestese	Nuova fognatura	completato
Firenze	Viale Lavagnini-Viale Matteotti	sostituzione rete idrica	in corso
Impruneta	Via Imprunetana per Tavarnuzze	0,5 km rete fognaria con estensione del servizio di depurazione ed eliminazione di scarico libero in ambiente	completato
Impruneta	Via di Cappello	risanamento della strada	completato
Lastra a Signa	loc. Malmantile	adeguamento collettamento reflui	in corso
Londa	via delle Case Nuove	nuova rete idrica (1,3 km) e fognaria (200 metri)	completato
Montevarchi	via per Moncioni, via Po, via Fornaci, via Mincio, via Pestello Alta, via dell'Ossaia e via Matteotti	sostituzione della rete idrica	completato
Pistoia	Via del Nespolo	estensione rete: 680 metri di nuova condotta e potenziamento di 170 metri di condotta esistente	completato
Pistoia	loc. Nespolo – Chiazano – Le Querci	nuovo collettore fognario posa di 8 km di condotte, 8 sfioratori per l'eliminazione di 8 scarichi diretti	in corso
Pistoia	capoluogo	Adeguamento depuratore centrale	in corso
Prato	loc. Oste di Montemurlo	Nuovo impianto di sollevamento Mazzaccheri	completato
Prato	Val di Bisenzio	adeguamento rete fognaria della Val di Bisenzio + Prato v.le Galilei	in corso

COMUNE	VIA/LOCALITÀ	INTERVENTO	STATO
Quarrata	loc. Valenzatico	1 km di rete fognaria con eliminazione di 7 scarichi in ambiente	in corso
Reggello	via San Giovenale	adeguamento rete idrica	completato
San Casciano Val di Pesa	capoluogo	Nuovo depuratore Ponterotto	in corso
San Casciano Val di Pesa	capoluogo	11 km opere di collettamento fognario	in corso
Scarperia San Piero	loc. Sant'Agata	collettore fognario per l'eliminazione di uno scarico in ambiente	in corso
Scarperia San Piero	loc. Sant'Agata	nuova rete idrica	in corso
Serravalle Pistoiese	loc. Casalguidi	potenziamento depuratore	completato
Signa	loc. Lecore	adeguamento rete fognaria	completato
Signa	capoluogo	adeguamento rete fognaria	completato
Vicchio	capoluogo	adeguamento rete idrica	completato



## DIMENSIONE AMBIENTALE



**1.499** punti di attingimento

> **148 mln** di mc captati

**64,4%** prelevati da acque superficiali

**28,3%** prelevati da pozzi

**7,3%** prelevati da sorgenti

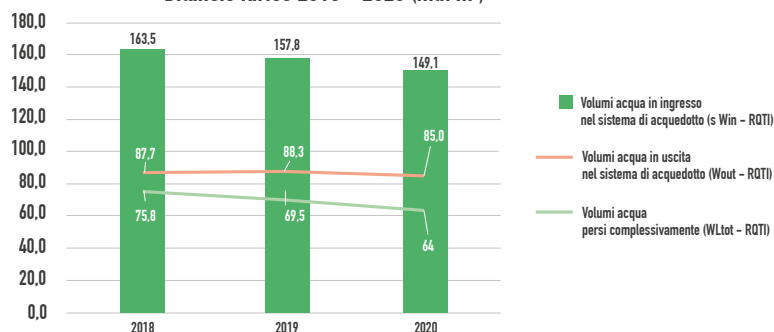


**58 km** di rete idrica sostituita

**83%** della rete di distribuzione totale distrettualizzata con **348** distretti idraulici

Indice perdite idriche percentuali **43%**

Bilancio idrico 2018 - 2020 (mln m<sup>3</sup>)



**73.883** contatori di utenza sostituiti (il **90%** dei contatori ha adesso un'età di esercizio inferiore ai 10 anni).



Laboratorio di analisi accreditato **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**

**1.235** punti di campionamento acqua erogata

**288.321** parametri analizzati su **8.790** campioni prelevati

**99,9%** di parametri conformi/parametri totali controllo interno

Piano di Sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan): in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità attivazione di un sistema integrato di prevenzione del rischio esteso all'intera filiera idrica sul sistema acquedottistico Anconella-Mantignano, con una copertura del 33% del totale delle utenze servite.

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.



**101 Fontanelli** di Alta Qualità installati

Nel triennio 2018-2020 sono stati erogati **115,2 mln di litri**, corrispondenti

ad un risparmio per l'ambiente di **76,7 milioni** di bottiglie di plastica e

**16 mila** tonnellate di Co2 ed a **24 mln di euro** risparmiati per la spesa delle famiglie



**218** punti di campionamento acque reflue

**40mila** parametri analizzati su **2.816** campioni prelevati

**99,9%** di parametri conformi da controllo interno



**99,9%** di rifiuti non pericolosi su **38.327** tonnellate di produzione totale (**-3,8%** produzione rifiuti e **-2,6%** di produzione fanghi)

**83%** di rifiuti recuperati o messi a riserva

**39** scarichi liberi in ambiente eliminati

**35%** del parco automezzi euro 6 o con alimentazione a basso impatto ambientale

**- 4,5%** consumo energia elettrica

## DIMENSIONE SOCIALE

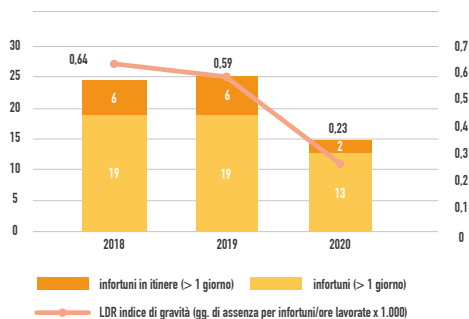


**93,5%** dei dipendenti assunti a tempo indeterminato  
**51** nuove assunzioni (indice di turnover in entrata pari a 8,3)

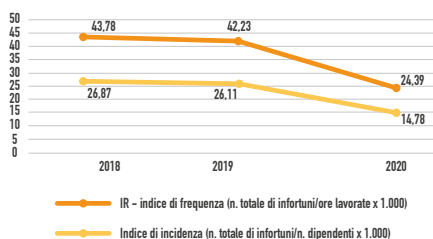


Nel triennio **2018-2020**:  
**20,9** ore medie di formazione per dipendente  
**37.168 ore** di formazione complessiva  
 di cui **13.411** di formazione tecnica e professionale

Infortunati 2018 - 2020



Indici infortunistici



**47** audit interni ai Sistemi Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza

> **3.800** controlli di sicurezza sui cantieri

**117** gare bandite per **238 mln di euro**  
**152,3 mln di euro** di ordinativi totali  
**52,9 mln di euro** di ordinativi da imprese regionali (**34,7%** del totale)



> **3 mln di euro** di agevolazioni tariffarie riconosciute all'utenza  
 > **15 mila** famiglie beneficiarie

> **304 mila** chiamate al call center commerciale (tempo attesa medio 2'30")

> **106 mila** chiamate al call center verde guasti (tempo attesa medio 46")

> **32 mila** operazioni presso gli uffici al pubblico (tempo attesa medio di 4'41")

**92,2%** di Customer Satisfaction Index (indagine 2° semestre 2020)

**57,7%** degli utenti che beve acqua del rubinetto



**1.400** visite didattiche presso impianti Anconella, Bilancino e Prombiolla

> **3.700** studenti partecipanti ad attività didattiche

> **12.000** borracce distribuite con campagna Plastic Free

# PIANO DELLA SOSTENIBILITÀ (CSR) 2020-2022



## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



## MACRO-OBIETTIVI

### PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

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

- Sviluppare la presenza su web e canali digitali;
- Migliorare la qualità commerciale dei servizi.

### VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO

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

- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale;
- Rilevare e migliorare il benessere organizzativo dell'intera popolazione aziendale;
- Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione;
- Accrescere e migliorare il sistema di valutazione e di selezione delle persone;
- Valorizzare e accrescere le competenze.

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

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

- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali ed ambientali;
- Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso;
- Promuovere DNA Green aziendale;
- Sviluppare attività di coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali e rafforzare il rapporto con il territorio;
- Implementare Logiche di sostenibilità nelle procedure di acquisti e appalti;
- Iniziative e progetti di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale;
- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico;
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare.

### 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.

- Promuovere la salute e sicurezza della comunità in cui Publiacqua opera;
- Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro tra le imprese appaltatrici;
- Migliorare gli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

### INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

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

- Iniziative e progetti di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale;
- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti;
- Promuovere processi di lavoro smart e politiche di welfare aziendale;
- Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto;
- Promuovere l'innovazione in ottica smart city;
- Sviluppare processi di prevenzione dei rischi.

## OBIETTIVI OPERATIVI

# QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

Macro-indicatore RQSII - Qualità Contrattuale	2018			2019			2020		
	Valore	Classe	Obiettivo	Valore	Classe	Obiettivo	Valore	Classe	Obiettivo
<b>MC1</b> Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	97,49%	B	-	98,85%	A	-	99,30%	A	SI
<b>MC2</b> Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	96,41%	A	-	98,60%	A	-	98,25%	A	SI

			2018		2019		2020	
			Valore	Classe	Valore	Classe	Valore	Classe
<b>M1</b>	Perdite idriche lineari	M1a (mc/km/gg)	30,67	<b>D</b>	27,96	<b>C</b>	25,69	<b>C</b>
	Perdite idriche percentuali	M1b (%)	46,45		44,03		42,95	
<b>M2</b>	Interruzioni del servizio	M2 (h)	11	<b>B</b>	9,45	<b>B</b>	8,60	<b>B</b>
<b>M3</b>	Incidenza ordinanze di non potabilità	M3a (%)	0		0		0	
	Tasso di campioni non conformi da controlli interni	M3b (%)	4,58	<b>C</b>	3,65	<b>C</b>	1,84	<b>C</b>
	Tasso di parametri non conformi da controlli interni	M3c (%)	0,37		0,31		0,17	
<b>M4</b>	Frequenza di allagamenti e/o sversamenti da fognatura	M4a (n/100km)	2,87		2,37		2,1	
	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	M4b (%)	1,71	<b>E</b>	1,12	<b>E</b>	0,83	<b>E</b>
	Controllo degli scaricatori di piena	M4c (%)	14,3		4,7		1	
<b>M5</b>	Smaltimento fanghi in discarica	M5 (%)	21,06	<b>C</b>	20,33 24,5	<b>C</b>	14,34 25	<b>A</b>
<b>M6</b>	Qualità acqua depurata	M6 (%)	10,27	<b>D</b>	7,31	<b>C</b>	5,59	<b>C</b>



## CERTIFICAZIONI

**CERTIFICAZIONE QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015**

**CERTIFICAZIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2015**

**CERTIFICAZIONE UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**

**CERTIFICAZIONE UNI ISO 45001:2018**



