

Publiacqua

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

102-53

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



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

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

In copertina: in alto Serbatoio del Pellegrino particolari di una delle Vasche e dell'esterno con vista dei lucernari delle due vasche presenti - Foto Davide Viridis per Publiacqua

INDICE

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4		
2. NOTA METODOLOGICA	8		
3. PUBLIACQUA IN SINTESI	10		
3.1 Il territorio gestito	10		
3.2 I numeri chiave 2020	13		
4. DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E MATERIALITÀ	14		
4.1 Gli stakeholder di Publiacqua	14		
4.2 I temi materiali	16		
4.3 La mappa strategica	18		
5. MISSION E VALORI	20		
6. LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ E LA CSR	21		
6.1 Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	22		
6.2 Il piano di Corporate Social Responsibility	22		
7. LO SCENARIO REGOLATORIO	26		
7.1 Articolazione tariffaria	26		
7.2 La qualità tecnica	28		
7.3 La qualità contrattuale	30		
8. PROFILO DELLA SOCIETÀ	31		
8.1 Assetto Istituzionale	31		
8.2 Principali attività svolte da Publiacqua	32		
8.3 Il sistema di governance	33		
8.4 L'organizzazione aziendale	35		
9. GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO	36		
9.1 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (ex D.Lgs. 231/01)	36		
9.2 Codice Etico	37		
9.3 Regolamento per la trasparenza e la prevenzione della corruzione	38		
9.4 I Sistemi di Gestione SGQA	40		
9.5 Privacy	41		
10. PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZARIE	42		
10.1 Andamento economico-finanziario	42		
10.2 Investimenti	45		
10.3 Valore Generato e Distribuito	49		
11. LE PERSONE DI PUBLIACQUA	51		
11.1 La composizione del personale	51		
11.2 La valorizzazione dei lavoratori: la formazione	55		
11.3 La valorizzazione dei lavoratori: il performance management	58		
11.4 Relazioni Sindacali ed Industriali	58		
11.5 Il sistema di Welfare Aziendale	59		
11.6 Diversity management e pari opportunità	61		
		11.7 La comunicazione interna	61
12. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	63		
13. LA POLITICA COMMERCIALE E I RAPPORTI CON L'UTENZA	68		
13.1 Gli utenti	69		
13.2 Regolamento e Carta del Servizio	70		
13.3 Customer satisfaction	72		
13.4 I servizi all'utenza	73		
13.5 Sistemi di lettura: meter reading e autoletture	75		
13.6 Modalità di pagamento e sostegno alle utenze deboli	76		
13.7 Sistemi a tutela dell'utenza	77		
14. GESTIONE DEL CONTENZIOSO	81		
15. AMBIENTE	83		
15.1 Utilizzo di prodotti chimici e reagenti	83		
15.2 Gestione di rifiuti e fanghi	84		
15.3 Automezzi	89		
15.4 Consumi Energetici ed emissioni	90		
15.5 Centrale Idroelettrica di Bilancino	91		
16. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	92		
16.1 Sistema Acquedottistico	93		
16.2 La gestione della rete idrica	95		
16.3 Il Bilancio Idrico	97		
16.4 Sistema di raccolta acque reflue	98		
16.5 Sistema di depurazione	98		
16.6 Qualità della risorsa idrica	99		
16.7 Water Safety Plan	103		
17. LA CATENA DI FORNITURA	104		
17.1 Procedure acquisti ed appalti	104		
17.2 Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	105		
17.3 Il sistema di qualifica dei fornitori	105		
17.4 L'attività	106		
17.5 Controlli di attività e sicurezza nei cantieri	107		
18. L'AZIENDA, LA COMUNITÀ, IL TERRITORIO	108		
18.1 Comunicazione con i comuni soci ed i cittadini	108		
18.2 Campagne istituzionali, partnership e iniziative	109		
18.3 Fontanelli ad Alta Qualità	111		
18.4 Promozione e sostegno a iniziative ambientali, culturali, sociali e sportive	112		
18.5 Educazione ambientale e didattica nelle scuole	112		
18.6 Cooperazione e solidarietà internazionale	114		
19. CONTENT INDEX	116		
20. GLOSSARIO	119		
21. LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	123		

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

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 inquadrare 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'efficientamento 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 Publiacqua 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

The image shows two handwritten signatures in black ink on a light background. The signature on the left is 'Lorenzo Perra' and the signature on the right is 'Paolo Saccani'.

Gestione Covid-19

La società all'inizio del 2020 si è trovata a dover fronteggiare l'insorgere della pandemia da SARS-COV-2, adoperandosi per tutelare al massimo la salute dei propri dipendenti e nel contempo garantendo la continuità dello svolgimento del servizio - quanto mai importante in una fase di crescente emergenza sanitaria - per tutti gli utenti.

A partire dalla seconda metà del mese di febbraio, sono state implementate tutte le misure di contenimento e prevenzione previste a beneficio di tutti i dipendenti: dotazioni di mascherine e igienizzanti; introduzione di barriere fisiche di distanziamento e di specifiche procedure finalizzate a garantire il distanziamento sociale anche durante le principali fasi lavorative; attività periodiche di igienizzazione e sanitizzazione di locali, impianti di condizionamento e di riscaldamento. Dalla prima settimana di marzo è stato possibile far svolgere la propria prestazione lavorativa dalla propria abitazione ad oltre il 50% dei dipendenti, acquistando tutte le dotazioni necessarie all'implementazione della modalità lavorativa in Smart Working.

Durante il lockdown, nei mesi di marzo e aprile, sono stati chiusi tutti gli sportelli al pubblico e durante la cosiddetta "seconda fase" dell'emergenza gli uffici al pubblico "provinciali" di Firenze, Prato, Pistoia e San Giovanni Val d'Arno sono stati aperti solo su appuntamento (potenziando altresì i servizi di contact center ed in particolare il servizio telefonico). Gli uffici al pubblico di Borgo San Lorenzo e San Casciano Val di Pesa, sono invece stati chiusi per l'intero 2020 a decorrere dall'inizio dell'emergenza.

Le azioni cautelative nel rispetto delle regole di contenimento hanno riguardato anche i Fontanelli Alta Qualità, disattivati nel periodo di lockdown e successivamente riattivati in maniera parziale (con un solo erogatore attivo) nel rispetto delle regole di

distanziamento.

Nei mesi immediatamente successivi all'inizio della pandemia, al fine di incrementare ulteriormente il livello di tutela della salute in tutti i propri aspetti, è stata attivata a favore del personale una copertura assicurativa sanitaria integrativa specifica per il Covid-19 (estesa nel 2021 anche ai familiari conviventi) ed uno sportello gratuito di supporto psicologico sostegno per la gestione dello stress correlato all'emergenza sanitaria in atto mediante centro d'ascolto telefonico.

Con l'aumento della disponibilità di esami e strutture, Publiacqua, prima tra le aziende di pubblica utilità in Toscana, a partire dalla fine del periodo estivo, ha messo a disposizione di tutti i dipendenti una serie campagne di screening su base volontaria per l'individuazione preventiva dell'infezione da virus (in una prima fase mediante test sierologico e successivamente con l'esecuzione di tamponi antigenici rapidi).

Dal mese di settembre l'azienda si è dotata di un proprio strumento di monitoraggio dell'andamento della pandemia - così da disporre di una gestione preventiva e maggiormente strutturata dell'evoluzione del contagio sul territorio gestito in grado di permettere una modulazione del proprio assetto organizzativo in funzione dell'evoluzione della diffusione del virus - creando un indice di monitoraggio del contagio rapportato ai casi effettivamente presenti sui 45 comuni gestiti e l'individuazione, in funzione del suo valore, delle fasce di valori attribuite a scenari di rischio crescenti, ognuno dei quali corrispondente a misure progressive di protezione e tutela della salute dei lavoratori.

Alla fine dell'esercizio 2020 - grazie alle iniziative assunte dall'azienda e ai comportamenti responsabili dei lavoratori dentro e fuori l'azienda stessa - la percentuale dei casi di contagio da Covid tra i lavoratori di Publiacqua è risultata inferiore a quella del territorio gestito.



2. NOTA METODOLOGICA



Dal 2016 Publiacqua è impegnata a rendicontare annualmente il proprio Bilancio di Sostenibilità, uno strumento fondamentale ai fini dello sviluppo del processo di responsabilizzazione, misurazione e comunicazione dell'impegno della Società, sia relativamente al raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità che rispetto allo scenario nazionale ed internazionale.

La rendicontazione di sostenibilità di Publiacqua è stata redatta in conformità alle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), con un livello di aderenza "In accordance - Core", la metodologia di rendicontazione più capillare, dettagliata e maggiormente diffusa a livello internazionale, che meglio consente di riferire, circa le attività gestite, informazioni e dati di carattere prevalentemente non economico in modo trasparente, completo, confrontabile e strutturato. Le linee guida utilizzate per il reporting di sostenibilità sono disponibili sul sito www.globalreporting.org. All'interno del documento, in modo da agevolare la lettura, sono riportati i codici degli indicatori GRI presenti in ciascun capitolo, paragrafo o tabella. L'analisi di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e gli indicatori delle Linee Guida GRI è indicata all'interno del Content Index, riportato alla fine del Bilancio di Sostenibilità. I contenuti della rendicontazione di sostenibilità sono stati definiti attraverso l'analisi di materialità, come viene precisato all'interno del capitolo "Definizione dei contenuti e materialità".

I dati e le informazioni del presente Bilancio – presentati adottando un linguaggio semplice e sintetico – sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento della funzione Social Responsibility alla quale compete anche il coordinamento del processo di redazione. Per la raccolta dei dati e la stesura dei documenti sono stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Per garantire l'attendibilità delle

informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali ed i calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione. In particolare si sottolinea che le grandezze riferite al numero di utenze (cap. 13) e ai dati da Bilancio Idrico (cap. 16) sono stimati in quanto strettamente correlati alle rendicontazioni RQTI ARERA e DBI AIT, la cui scadenza è fissata nel giugno 2021. I dati economici sono in linea con quelli presentati nel Bilancio d'Esercizio della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua in data 29/03/2021.

Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società (www.publiacqua.it).

La rendicontazione di sostenibilità si riferisce all'esercizio 2020 (dal 01-01-2020 al 31-12-2020) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2018 e 2019), al fine di illustrare l'andamento del trend. Gli indicatori sono stati rendicontati, infatti, indipendentemente dall'andamento positivo o negativo degli stessi. Laddove è variata la metodologia di calcolo utilizzata, sono stati rettificati i dati degli esercizi precedenti. Tali rettifiche sono opportunamente riportate nel testo o nelle relative note alle tabelle.

Il perimetro di rendicontazione coincide con Publiacqua S.p.A. ed è in linea con i precedenti Bilanci di Sostenibilità Publiacqua. Nel corso dell'esercizio 2020 non si sono verificate modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura.

La rendicontazione di sostenibilità – pubblicata all'interno del sito internet www.publiacqua.it – è stata redatta in forma volontaria da parte di Publiacqua, non essendo la stessa soggetta alla disciplina derivante dal D.Lgs.n. 254/2016 che ha reso obbligatoria, per determinate tipologie di società, la redazione di una dichiarazione di carattere non finanziario, finalizzata a

comunicare informazioni salienti, tipicamente extra finanziarie, relative alle performance di sostenibilità. È stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 06/05/2021 ed è stata sottoposta ad attività di Limited Assurance secondo ISAE 3000 da parte di KPMG S.p.A.

Si segnala infine che al momento della redazione della presente rendicontazione Publiacqua sta seguendo con la massima attenzione l'evolvere dei casi di contagio da coronavirus, verificatisi a partire dal mese di marzo 2020, ed è allineata ai provvedimenti ed alle raccomandazioni del Governo e delle altre Autorità. Sono state fornite al personale le indicazioni per l'adozione di cautele e misure di contenimento del rischio di contagio.

3. PUBLIACQUA IN SINTESI

102-6

102-7

3.1. IL TERRITORIO GESTITO

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

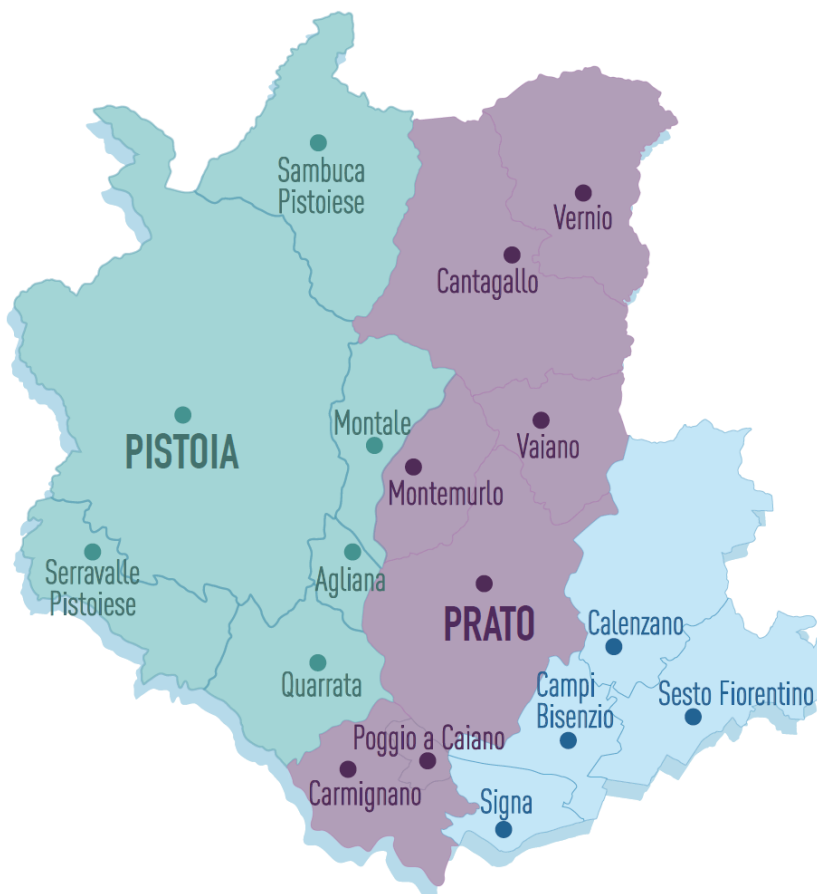
Abitanti 26.614
Utenze 10.201
mc erogati 1.237.089
Acquedotto (Km) 175
Fognature (Km) 45

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

FIRENZE

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
Fognatura (Km) 78

BORG SAN LORENZO

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

DICOMANO

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

FIGLINE E INCISA VALDARNO

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

LONDA

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

PELAGO

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

PONTASSIEVE

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

AREZZO

CASTELFRANCO PIAN DI SCO'

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

CAVRIGLIA

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

REGGELLO

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

RIGNANO SULL'ARNO

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

RUFINA

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

SCARPERIA SANPIERO

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

VAGLIA

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

LORO CIUFFENNA

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

MONTEVARCHI

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

SAN GIOVANNI VALDARNO

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

TERRANUOVA BRACCIOLINI

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



VICCHIO

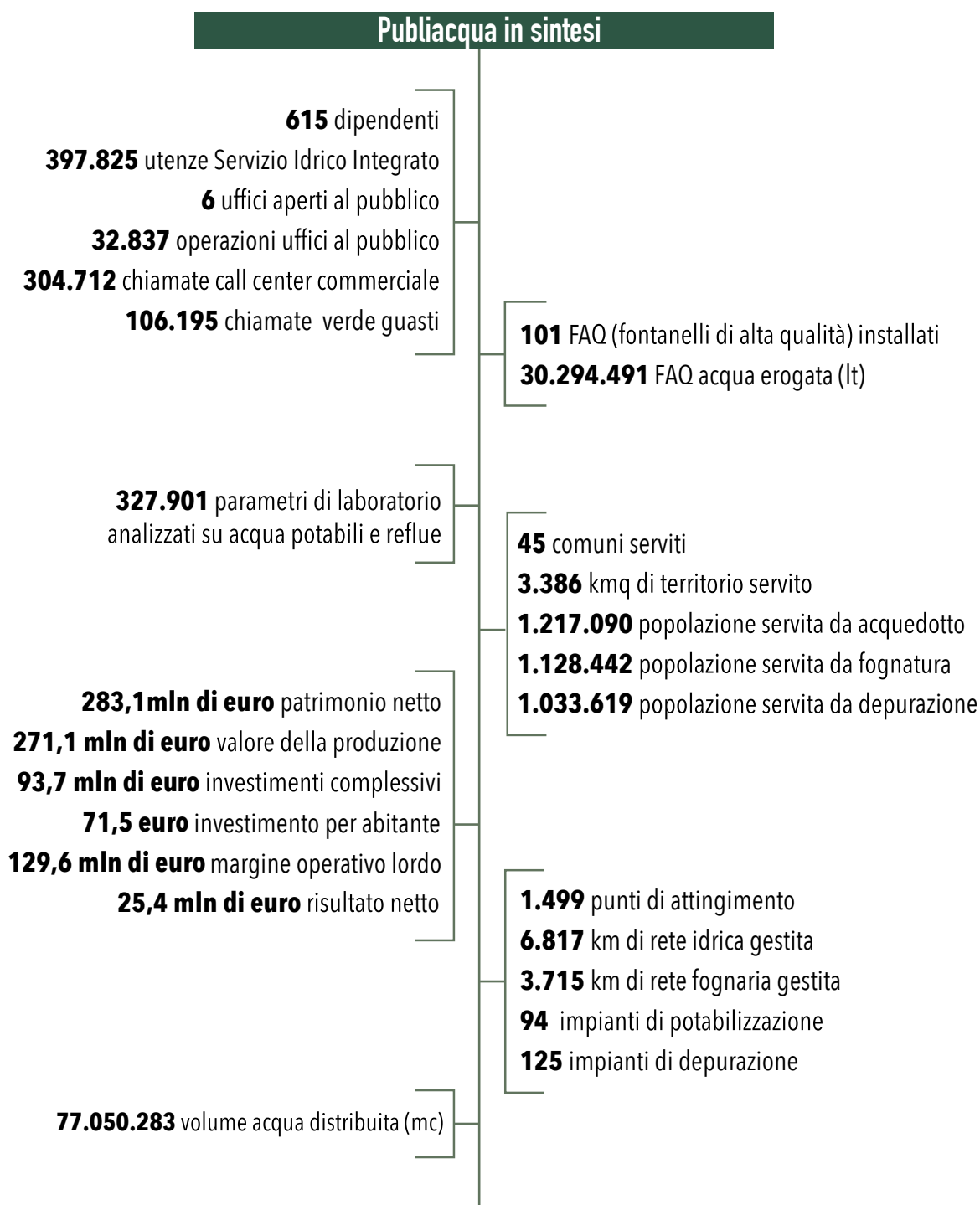
Abitanti 7.997
Utenze 2.656
mc erogati 420.489
Acquedotto (Km) 98
Fognatura (Km) 30

SAN GODENZO

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

3.2. I NUMERI CHIAVE 2020

102-7



4. DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E MATERIALITÀ



La materialità è il principio secondo cui le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità debbano riferirsi ai temi e agli indicatori rilevanti che - con riferimento alle strategie aziendali ed alle valutazioni e decisioni dei diversi stakeholder - possano dare evidenza degli impatti significativi a livello ambientale, economico e sociale derivanti dalle attività aziendali. Gli stakeholder sono individui o gruppi portatori di un interesse nei confronti di un'organizzazione, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno di conseguenza un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa. Il coinvolgimento degli stakeholder è di fondamentale rilevanza nelle decisioni strategiche aziendali per la specificità del servizio svolto, per il contesto territoriale ampio in cui questo viene esercitato e, in particolare, perché la loro identificazione rappresenta un passaggio indispensabile per l'elaborazione della strategia di sostenibilità della società.

4.1. GLI STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA

Publiacqua ha identificato i propri stakeholder più significativi individuando per ciascuna categoria le principali attività di dialogo correlate:

SOGGETTI		ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI
DIPENDENTI	L'insieme del personale che, a qualunque titolo contrattuale, presta la propria attività per la Società.	Comunicazione interna attraverso l'invio di newsletter mensili ed attività intranet Definizione annuale di obiettivi aziendali ed incentivi Attività di formazione e didattica Attività di performance management Meccanismi di tutela della conciliazione vita/lavoro Strumenti di welfare aziendale e promozione di eventi a beneficio del personale Attivazione ed implementazione degli strumenti a tutela della salute della sicurezza Diffusione del Codice Etico aziendale
ORGANIZZAZIONI SINDACALI	L'insieme dei soggetti che operano attraverso forme organizzate per la tutela dei lavoratori.	Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento del ruolo di agente negoziale alle RSU (rappresentanze sindacali unitarie) mediante confronto periodico, informative e contrattazione decentrata)
AZIONISTI	L'insieme dei soggetti che detengono quote del capitale sociale e pertanto rappresentano la proprietà della Società.	Assemblea dei Soci Consigli di Amministrazione Codice Etico e formazione in tema di prevenzione alla corruzione Approvazione del Piano degli Investimenti e rendicontazione periodica dello stato di attuazione Approvazione Bilancio di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	SOGGETTI	ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI
FINANZIATORI	L'insieme dei soggetti che rendono disponibili alla Società risorse finanziarie necessarie per la copertura delle specifiche esigenze richieste dallo svolgimento delle attività.	Comunicazione dell'andamento dei risultati economico-finanziari da Bilancio di Esercizio Politiche di disclosure; informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria
UTENTI	I soggetti che hanno un contratto con Publiacqua o che hanno richiesto a Publiacqua delle prestazioni previste nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.	Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli e al call center Gestione diretta dei reclami e delle richieste di informazione scritte Indagini di customer satisfaction sulla qualità del servizio Gestione e monitoraggio dei livelli di compliance degli standard di qualità commerciale
ASS.NI CONSUMATORI	Le associazioni che operano nel campo della tutela dei consumatori.	Condivisione dell'adeguamento della Carta dei Servizi con le Associazioni di consumatori Compartecipazione ai meccanismi di tutela dell'utenza (commissioni di conciliazione)
FORNITORI	L'insieme dei soggetti che si relazionano con la Società in forza di un contratto per la fornitura di beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività.	Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard di Publiacqua in merito a politica su qualità, sicurezza e ambiente. Condivisione del Codice Etico aziendale Gestione del sistema di qualifica dei fornitori con verifiche periodiche sul possesso dei requisiti di qualificazione Integrazione della sezione lavori inferiori ai 40 mila euro (sotto soglia). Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori;
ISTITUZIONI	L'insieme dei soggetti pubblici con i quali la Società entra in contatto a seguito dello svolgimento delle proprie attività.	Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati Autorizzazioni Informativa periodica Tavoli di confronto in materia di S.I.I. Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca Convegni, seminari e workshop
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE	Gli Enti Pubblici e le Autorità di programmazione, organizzazione e controllo aventi la funzione di garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità.	Convenzione di affidamento Approvazione Piano degli Investimenti Approvazione Piano Economico Finanziario Determinazione ed approvazione dell'articolazione tariffaria Rendicontazione periodica e standardizzata
COLLETTIVITÀ	L'insieme delle comunità sociali sulle quali impattano le attività della Società e che sono pertanto influenzate dalla sua presenza	Progetti ed attività didattiche per tutte le scuole di ordine e grado Visite didattiche presso impianti per scuole ed adulti Attività di comunicazione esterna e di campagne di sensibilizzazione Sponsorizzazione di eventi in linea con le policy aziendali Organizzazione e partecipazione ad eventi
AMBIENTE	Il contesto naturale entro cui opera la Società	Progetti di promozione ed educazione al corretto uso della risorsa idrica e di sostenibilità ambientale Investimenti finalizzati alla riduzione delle perdite Progetti di risparmio ed efficienza energetica Progetti di efficientamento nella gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione

4.2 I TEMI MATERIALI

A partire dal 2016 – attraverso un'attività di engagement interno effettuata con il coinvolgimento del management della Società - in coerenza con linee guida GRI e gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, sono state definite le tematiche materiali rilevanti per il core business dell'azienda sia sviluppando un processo di mappatura e analisi di fonti sia interne che esterne, sia prendendo in considerazione le analisi delle attività di dialogo intraprese ed implementate con gli stakeholder.

Il processo è stato articolato come segue:

- Mappatura degli Stakeholder.
- Verifica delle politiche e dei principi di condotta aziendale .
- Analisi dei bilanci di sostenibilità aziendale dell'ultimo triennio e delle principali utilities nazionali del settore.
- Analisi delle indagini semestrali di Customer Satisfaction.
- Verifica dei documenti programmatici in materia redatti da istituzioni pubbliche nazionali e internazionali.
- Studio della normativa di settore, con particolare riferimento a quanto normato dalle Autorità del settore idrico sia a livello regionale che nazionale.

Serbatoio di Carraia (interno) - Foto Davide Virdis per Publiacqua



Di seguito sono rappresentate le tematiche materiali rilevanti di Publiacqua e gli stakeholder di riferimento per la creazione di valore:

TEMI MATERIALI	STAKEHOLDER	
Gestione efficiente del Sistema Idrico	Interventi di efficientamento delle reti di distribuzione	
	Riduzione delle perdite	
	Tutela della risorsa idrica	Collettività
	Eliminazione piccoli impianti	Ambiente
	Attività sugli scolmatori	Azionisti
	Sviluppo di soluzioni innovative per il miglioramento dei processi	
Qualità della risorsa idrica	Riduzione del numero di non conformità rilevate	Dipendenti
	Utilizzo di fonti più sicure per la captazione	Istituzioni
	Sicurezza dei processi di trattamento	Utenti
	Miglioramento dei processi esistenti per il trattamento di acqua di falda	Collettività
Tutela dell'ambiente	Contenimento dei consumi energetici	
	Riduzione delle emissioni in atmosfera	
	Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili	Ambiente
	Gestione delle emergenze ambientali	Collettività
	Gestione dei rifiuti	
	Incremento della qualità dei corpi idrici recettori	
Customer satisfaction	Comunicazione trasparente del servizio fornito	Utenti
	Servizi di assistenza agli utenti	Autorità di regolazione
	Coinvolgimento degli stakeholder	Associazioni consumatori
Gestione delle Risorse Umane	Sviluppo e formazione del personale	
	Performance management	Dipendenti
	Welfare aziendale e Diversity	Istituzioni
	Retribuzione ed incentivi	Organizzazioni Sindacali
	Responsabilizzazione del top management	
Salute e sicurezza dei lavoratori	Riduzione del numero di infortuni sul lavoro	Dipendenti
	Formazione specifica su HSE	Istituzioni
	Ottenimento e mantenimento Certificazione OHSAS 18001	Organizzazioni Sindacali
Impatto sulla comunità	Sostegno ad iniziative ed attività sul territorio	
	Contributo allo sviluppo economico del territorio	
	Coinvolgimento delle comunità locali nelle attività della Società	Collettività
	Sviluppo di servizi congiunti e agevolazioni alla smart city	Fornitori
	Attività didattica	Istituzioni
	Promozione di attività di cooperazione internazionale	
Gestione dei rischi e compliance	Risk management e compliance con la normativa e regolazione	Ambiente
	Trasparenza e anticorruzione	Collettività
	Tutela della privacy	Autorità di regolazione
		Azionisti
Performance economica		Azionisti
	Realizzazione del piano degli investimenti	Utenti
	Creazione e distribuzione di valore	Autorità di regolazione
		Finanziatori

TEMA MATERIALE	TIPOLOGIA DI IMPATTO	
	ESTERNO	INTERNO
Gestione efficiente del servizio Idrico	X	
Qualità della risorsa idrica	X	
Tutela dell'ambiente	X	
Customer satisfaction	X	
Gestione delle Risorse Umane		X
Salute e sicurezza dei lavoratori		X
Impatto sulla comunità	X	
Gestione dei rischi e compliance	X	X
Performance economica	X	X

I temi individuati sono stati aggiornati e consolidati nel 2017, mediante un'indagine svolta col coinvolgimento di circa 340 tra stakeholder interni ed esterni per verificare la coerenza delle tematiche materiali individuate nella CSR 2017-2019, affinare ulteriormente il perimetro degli stakeholder e rilevare la percezione degli stakeholder in merito all'operato di Publiacqua. L'analisi ha permesso di riscontrare le tematiche di maggiore interesse per gli stakeholder e, nell'ambito di una "mappa delle priorità di intervento", metterle a confronto con la strategia e le priorità aziendali. Attraverso tali analisi sono state confermate le tematiche materiali rilevanti, ovvero i temi che hanno un impatto – diretto o indiretto – sulla capacità dell'azienda di creare e preservare valore sociale, ambientale ed economico.

Nel corso del 2020 si è proceduto a verificare la matrice di materialità analizzando i valori conseguiti sui target annuali del Piano di Sostenibilità 2017-2019 e le risultanze delle due indagini semestrali di customer satisfaction. La Società aveva previsto di procedere ad un completo aggiornamento della propria mappa della materialità attraverso l'implementazione di un percorso di stakeholder engagement. Purtroppo il diffondersi del fenomeno pandemico e l'attivazione delle varie forme di contenimento correlate hanno messo nella condizione di rinviare l'attività all'anno successivo. Pertanto per questo anno Publiacqua ha scelto di andare in continuità con l'anno precedente utilizzando la medesima matrice di materialità, non essendo comunque intervenute risultanze particolari o di rilievo sia a livello gestionale interno che dalle risultanze delle indagini di customer satisfaction.

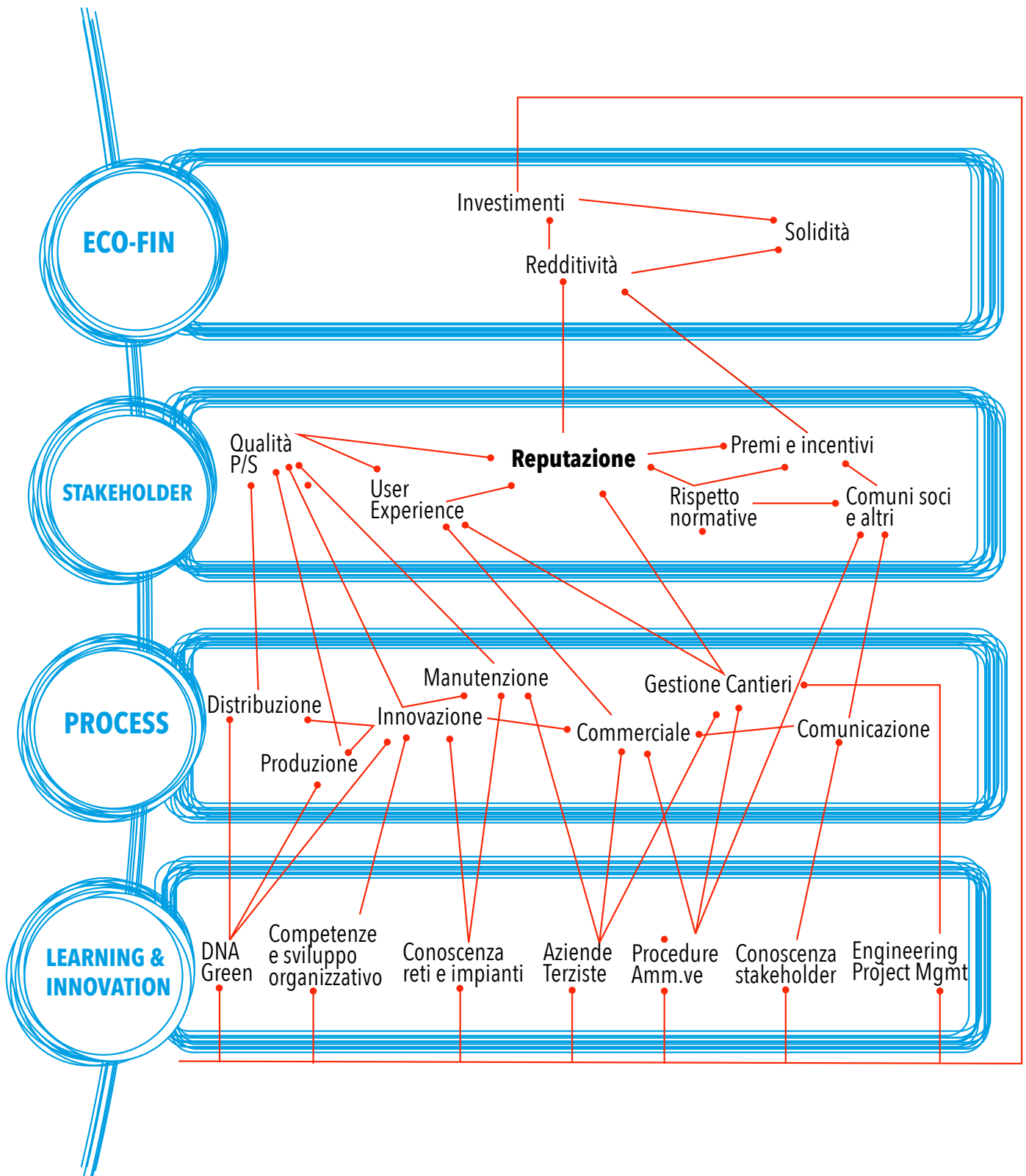
4.3. LA MAPPA STRATEGICA

Dal 2019 Publiacqua ha definito la propria Mappa Strategica (Balanced Scorecard), individuando i temi rilevanti per la creazione di valore attraverso un engagement interno che ha coinvolto il board, nella figura del Presidente e dell'AD, unitamente ai primi riporti aziendali.

La Balanced Scorecard (BSC) è un sistema di **misurazione delle performance** che, partendo dalla vision e dalla strategia, permette di individuare i più importanti aspetti del business attraverso un processo top-down e quindi di **organizzare le attività di tutte le componenti** dell'impresa attorno ad una comune comprensione dei propri obiettivi. La BSC si sviluppa attraverso **quattro diverse prospettive** in base alle quali devono essere valutate tutte le attività di un'organizzazione:

- **Prospettiva Economico-Finanziaria**
- **Prospettiva relativa agli stakeholder**
- **Prospettiva di processo**
- **Prospettiva di apprendimento e innovazione**

LA MAPPA STRATEGICA DI PUBLIACQUA



5. MISSION E VALORI

102-16

Publiacqua è impegnata a garantire la continuità del servizio in tutto il territorio servito, rispondendo alla necessità di nuove infrastrutture idriche e all'ammodernamento delle esistenti, oltre che a promuovere sistemi di gestione efficaci nella riduzione della dispersione di risorsa. Persegue la creazione di valore condiviso per tutti i propri stakeholder attraverso la propria attività. In particolare si impegna nella **tutela della risorsa idrica e nella promozione della "cultura" dell'acqua** nella consapevolezza di dover assicurare la salvaguardia delle risorse e delle fonti di approvvigionamento, anche attraverso la promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa. Per tale motivo, Publiacqua promuove studi sulle fonti di approvvigionamento e la loro tutela, investe perché gli scarichi in ambiente delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge al fine di salvaguardare i fiumi e l'intero ecosistema. Compartecipa ad iniziative di cooperazione internazionale finalizzate alla promozione dell'accesso all'acqua e alla fornitura di assistenza tecnica specialistica in paesi con tradizionale scarsità di risorsa. Persegue l'**accrescimento di competenza e affidabilità** verificando costantemente la qualità dell'acqua potabile erogata mediante controlli massivi e puntuali effettuati nel proprio laboratorio di analisi. Sostiene la **valorizzazione delle risorse umane** attraverso una costante attività di formazione professionale e di didattica. Pone al centro il **soddisfaccimento dei fabbisogni dell'utenza**, garantendo la continuità del servizio, la celerità nei tempi di intervento, la trasparenza e la cortesia. L'azienda pertanto ha tra i suoi obiettivi il **miglioramento della qualità di processo e di prodotto** attraverso il monitoraggio delle proprie performance sia mediante l'analisi di indicatori gestionali, economici, ambientali, energetici e di sicurezza che tramite le attività di audit interni ed esterni. L'attività è orientata ai principi di **trasparenza e correttezza**, grazie anche all'adozione di modelli organizzativi e Codici finalizzati a promuovere la cultura della legalità. Publiacqua è impegnata ad informare, coinvolgere, promuovere il dialogo e la consultazione con i propri stakeholder.

Tutela della risorsa idrica e promozione della "cultura" dell'acqua	Miglioramento della qualità di processo e di prodotto
Accrescimento di competenza e affidabilità	Valorizzazione delle risorse umane
Soddisfaccimento dei bisogni del cliente	Trasparenza e correttezza

Publiacqua assevera l'efficace applicazione della propria governance attraverso i seguenti strumenti:

- **Codice Etico**
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**
- **Regolamento per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione**
- **Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza**

6. LA POLITICA DELLA SOSTENIBILITÀ E LA CSR

102-12

Nel corso del 2020 il CdA di Publiacqua ha approvato il Piano di Sostenibilità (di seguito anche “CSR”) per il triennio 2020-2022, provvedendo ad aggiornare de facto quanto già oggetto della CSR 2017-2019 mediante il coinvolgimento di tutte le unità organizzative aziendali, il riferimento ai propri «temi materiali» e aderendo alla visione dello sviluppo sostenibile come definita dall’Agenda 2030 dell’ONU e dall’Unione Europea.

La CSR (Corporate Social Responsibility), in italiano Responsabilità Sociale d’Impresa, è entrata formalmente nell’agenda dell’Unione Europea a partire dal Consiglio Europeo di Lisbona del marzo 2000, dove è stata considerata come uno degli strumenti strategici per realizzare una società più competitiva e socialmente coesa e per modernizzare e rafforzare il modello sociale europeo. Nel Libro Verde della Commissione Europea (2001) è stata definita come: “L’integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali e ambientali delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate”. Non rappresenta quindi solo un impegno economico, ma una vera strategia che, tenendo conto nelle scelte aziendali di considerazioni etiche, sociali e ambientali, risulta capace di incidere sui piani dell’organizzazione nel breve, medio e lungo periodo. Andando oltre il rispetto delle prescrizioni di legge la CSR prevede infatti una particolare attenzione ai rapporti con i propri stakeholder, individuando le pratiche e i comportamenti adottati da un’impresa su base volontaria da tradurre nell’adozione di una politica aziendale in grado di conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali del territorio di riferimento, in un’ottica di sostenibilità futura.

6.1 GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA 2030 ONU

L'Agenda 2030 è il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG - Sustainable Development Goals) e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - devono contribuire. Il processo di cambiamento del modello di sviluppo viene monitorato attraverso i Goal, i Target e gli oltre 240 indicatori: rispetto a tali parametri, ciascun Paese viene valutato periodicamente in sede Onu e dalle opinioni pubbliche nazionali e internazionali.



L'Agenda 2030 porta con sé una grande novità: per la prima volta viene espresso un chiaro giudizio sull'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale, superando in questo modo definitivamente l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale e affermando una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo.

6.2 IL PIANO DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

La CSR 2020-2022 di Publiacqua In continuità con quella del triennio precedente è stata sviluppata secondo 5 macro-obiettivi principali - declinati poi a livello operativo in 13 ambiti di azione, 24 obiettivi operativi e 73 target - con l'obiettivo di dotarsi di uno strumento di governo e di definizione delle strategie aziendali in grado di permettere una visione d'insieme dei seguenti elementi:

- obiettivi di breve e lungo termine dell'azienda, in coerenza con gli obiettivi economici e strategici del proprio business;
- attività e/o azioni connesse al raggiungimento di tali obiettivi;
- stakeholder di riferimento coinvolti nelle attività previste dal Piano;
- tempistiche di realizzazione degli obiettivi.

Per l'anno 2020 sono stati programmati ed assegnati obiettivi premiali direttamente collegati alle azioni individuate nella Social Corporate Responsibility, al fine di incrementare su tutta l'azienda i temi della Sostenibilità e Responsabilità che, in tal modo, divengono parte integrante della valutazione annuale delle performance.

MACRO-OBIETTIVO 1: PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DELL'UTENTE [SDG 6-9]



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.

- Miglioramento della comunicazione con l'utente
- Miglioramento qualità dei servizi

MACRO-OBIETTIVO 2: VALORIZZARE LE PERSONE IN PUBLIACQUA [SDG 5-8-17]



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.

- Coinvolgimento delle persone nell'identità aziendale
- Inclusione e benessere organizzativo
- Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze



MACRO-OBIETTIVO 2: VALORIZZARE LE PERSONE IN PUBLIACQUA [SDG 5-8-17]

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.

- Consolidamento delle relazioni con il territorio
- Riduzione dell'impatto ambientale

MACRO-OBIETTIVO 4: PROMUOVERE LA SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE [SDG 6-8]



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.

- Salute e sicurezza della comunità in cui Publiacqua opera
- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i appaltatori e subappaltatori
- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori



MACRO-OBIETTIVO 5: INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ [SDG 6-8-9-11-16-17]

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.

- Creazione e promozione della conoscenza
- Innovazione organizzativa
- Innovazione tecnologica e di processo

I cambiamenti climatici derivanti dalle attività antropogeniche sono ormai riconosciuti, a livello internazionale e nazionale, come una delle più grandi sfide che l'umanità si trova e si troverà a dover fronteggiare nelle prossime decadi. Le conseguenze dei cambiamenti climatici sia sui sistemi naturali sia su quelli antropici possono portare significativi impatti sulla disponibilità di risorse, sulle attività economiche e sul benessere delle persone. La capacità di risposta delle aziende ai cambiamenti climatici, pertanto, sta diventando un fattore competitivo. In particolare, a causa dei potenziali effetti del climate change le utilities del settore idrico rischiano in un prossimo futuro di dover fronteggiare problematiche molto significative quali, ad esempio, aumento dei costi operativi, riduzione del valore delle attività oltreché riduzione della disponibilità della risorsa.

Per questo motivo Publiacqua ha inteso avviare due progetti finalizzati alla misurazione del proprio impatto ed utili a sviluppare possibili strategie di intervento.

Progetto Publiacqua Carbon Footprint



In linea con gli obiettivi strategici declinati nella CSR 2020-2022, nel corso del 2020 è stato avviato il progetto pluriennale Publiacqua Carbon Footprint, al fine di avviare e modellare un percorso di quantificazione e monitoraggio delle emissioni di Green House Gases (GHG, i così detti gas clima alteranti), i principali responsabili dei cambiamenti climatici di cui la CO₂ è uno degli esponenti più significativi. Si è scelto di effettuare il calcolo dell'impronta di carbonio (l'indicatore che esprime, in chilogrammi di CO₂ equivalente, la quantità di gas a effetto serra che un prodotto, un servizio o un'organizzazione emette in atmosfera durante il suo ciclo di vita o la sua attività) sull'intera organizzazione, così da ottenere un quadro completo della nostra impronta e poter individuare e programmare al meglio le possibili azioni di riduzione, compensazione o mitigazione.

Publiacqua Carbon Footprint si basa sui seguenti standard e metodologie internazionali¹:

- ISO 14064-1:2018 standard recepito in Italia come norma UNI EN ISO 14064 1:2019
- Greenhouse Gas (GHG) Protocol

Lo studio include le emissioni dirette e indirette generate dalla ordinaria gestione del Servizio Idrico Integrato da parte di Publiacqua. Le emissioni sono suddivise in 6 categorie (secondo quanto previsto dalla ISO 14064) riconducibili a 3 scope (secondo il GHG Protocol).

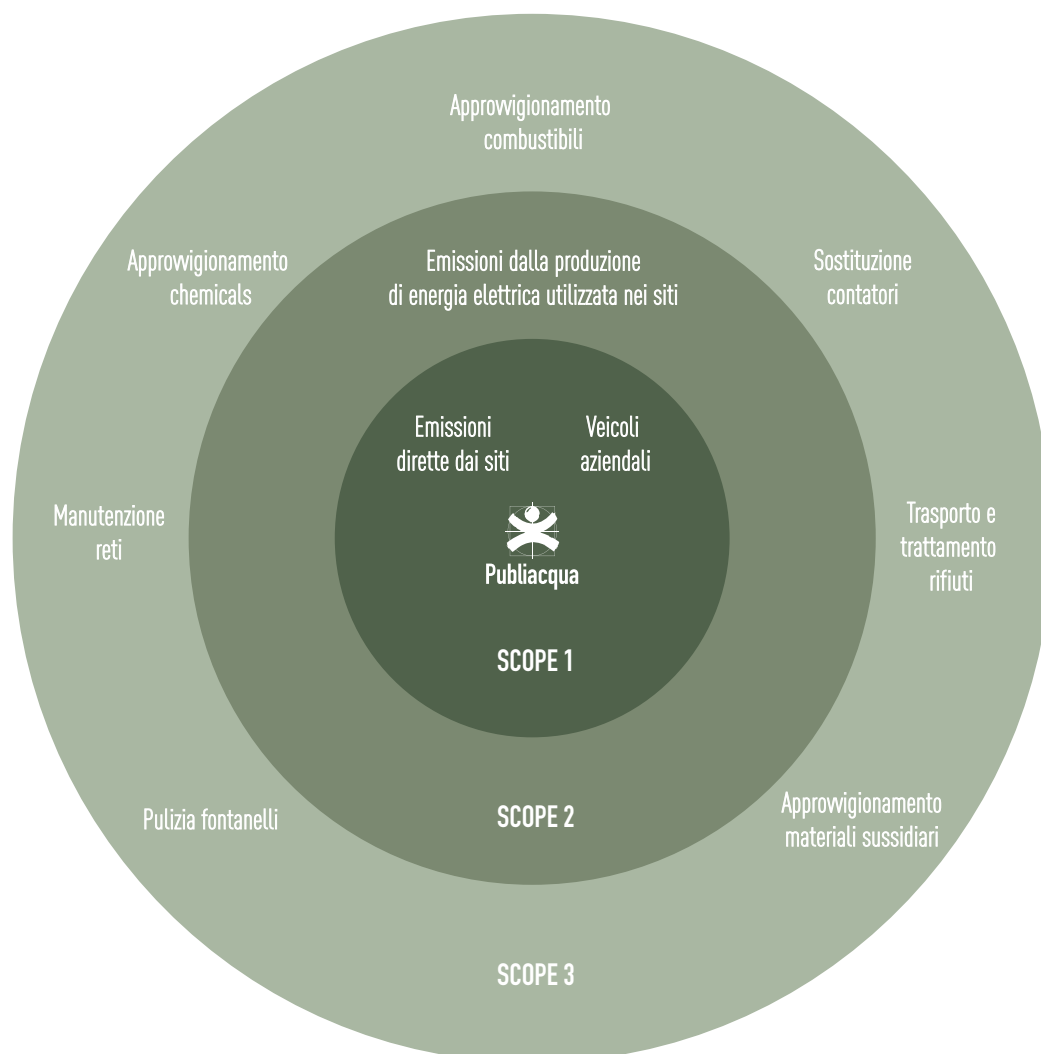
ISO 14064-1:2018	GHG PROTOCOL
Emissioni dirette	Scope 1
Emissioni indirette da energia importata	Scope 2
Emissioni indirette dai trasporti	
Emissioni indirette dai prodotti utilizzati dall'organizzazione	Scope 3
Emissioni indirette associate ai prodotti dell'organizzazione	
Altre emissioni indirette	

Le emissioni di Scope 1 sono rappresentate dalle emissioni dirette dell'azienda, generate essenzialmente dall'uso di combustibili e dalla gestione degli impianti di raffrescamento e raffreddamento.

Le emissioni di Scope 2 sono legate alla generazione di vettori energetici che l'azienda riceve dall'esterno.

Le emissioni di Scope 3 sono emissioni indirette legate a tutti gli altri aspetti dell'operatività dell'azienda come, ad esempio, l'utilizzo di chemicals, le attività connesse a manutenzione reti ed impianti e alla gestione di fanghi e rifiuti.

¹ La carbon footprint dell'organizzazione e gli effetti sul cambiamento climatico sono espressi in kg di CO₂equivalente con un potenziale di riscaldamento globale su un orizzonte di 100 anni (Global Warming Potential-GWP 100)



Le emissioni totali di Publiacqua misurate per il 2019 all'interno del sistema considerato sono risultate pari a **104.330 t CO₂e**.

Progetto Life Cycle Assessment

L'altro progetto strategico avviato nel corso del 2020 ha riguardato lo studio LCA di tre impianti di Publiacqua tra i più significativi in termini di dimensioni e volumi prodotti: il depuratore di San Colombano e gli impianti di potabilizzazione di Anconella e Mantignano. Scopo del progetto è quello di incrementare la conoscenza specifica degli impatti ambientali prodotti da ciascun impianto al fine di impostare azioni correttive verso un miglioramento continuo. Lo studio è basato sui dati relativi all'esercizio dei suddetti impianti per l'anno 2019. Lo standard di qualità ambientale Life Cycle Assessment (LCA), definito dalla norma ISO 14001, prevede un approccio "life cycle perspective" (prospettiva del ciclo di vita) ed è una delle metodologie più utilizzate per la valutazione dei potenziali impatti ambientali generati dagli impianti di depurazione e di potabilizzazione.

7. LO SCENARIO REGOLATORIO

102-40

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

- ARERA: è l'Authority nazionale che, sulla base della legislazione nazionale, definisce il quadro regolatorio, norma e indirizza i livelli minimi di servizio, il modello e le componenti della tariffa, le convenzioni tipo, i criteri per la trasparenza del bilancio, approva le tariffe e vigila sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere.
- AUTORITÀ IDRICA TOSCANA: è l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) a cui partecipano tutti i Comuni dell'ATO e che, sulla base delle direttive stabilite dall'ARERA, rappresenta il contraente del gestore, predispone la tariffa, approva il piano degli interventi e vigila nel rispetto delle previsioni contrattuali e degli obblighi convenzionali.

L'ARERA ha posto in essere una profonda trasformazione di settore del Servizio Idrico Integrato nazionale andando progressivamente a determinare, attraverso la definizione del metodo tariffario idrico - posto al centro della regolazione di settore - e mediante l'introduzione di regole omogenee di qualità contrattuale e tecnica, un quadro più definito e coeso degli obblighi dei soggetti gestori, con l'obiettivo di uniformare il servizio a livello nazionale.

7.1 ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

La determinazione delle tariffe sulla base del metodo deliberato dall'ARERA è demandata all'Autorità Idrica Toscana (AIT) e successivamente approvata dall'Autorità Nazionale².

La quota tariffaria destinata agli investimenti, stabilita dall'AIT in conformità alle direttive deliberate da ARERA, risponde all'obiettivo di garantire la capacità di investimento dei gestori, con particolare riferimento all'adeguamento delle infrastrutture depurative alla normativa europea.

Nel corso del 2019 l'Authority ha approvato il nuovo metodo tariffario MTI-3 a valere per il cd. terzo periodo regolatorio (2020-2023), con il quale sono stati confermati il sistema per schemi regolatori dei "metodi" precedenti; la componente tariffaria ERC (Environmental and Resource Costs) a copertura dei costi ambientali e della risorsa; le misure volte a sostenere i processi di razionalizzazione della platea di operatori mediante aggregazione degli stessi; gli strumenti indirizzati a promuovere l'efficienza della gestione.

Il nuovo metodo ha altresì introdotto diverse novità importanti tra cui un meccanismo di efficientamento dei costi di gestione, il sistema di controllo sugli investimenti realizzati nei precedenti periodi regolatori, cui è connesso un sistema incentivante, nonché le modalità di copertura del meccanismo incentivante stesso.

² ARERA ha approvato le tariffe di Publiacqua per il periodo regolatorio 2020-2023 con delibera 59/2021 del 16 febbraio 2021.

In particolare ARERA ha introdotto due specifiche novità legate ai seguenti punti:

- il Piano delle Opere Strategiche (POS), col quale si intendono evidenziare gli interventi di rilevanza strategica sul territorio che prevedono una realizzazione di lungo periodo;
- l'introduzione dell'innovazione nel settore indirizzata verso l'economia circolare con il riuso delle acque trattate, la riduzione di plastica, il contenimento dei consumi dell'energia elettrica.

L'articolazione tariffaria, per la quale è attiva la distinzione tra uso domestico "residente" e uso domestico "non residente" prevede le seguenti voci:

- tariffa servizio acquedotto, variabile proporzionale al consumo di acqua potabile misurato e suddivisa in fasce di prezzo crescenti, con lo scopo di controllare il consumo e disincentivare gli sprechi;
- tariffa servizio fognario;
- tariffa servizio depurazione, acque reflue differenziata a seconda del tipo d'uso civile o produttivo.

Il Piano Economico Finanziario approvato dall'AIT evidenzia il vincolo ai ricavi (VRG) del gestore ed il moltiplicatore tariffario θ , determinato in 1,021 per l'anno 2020.

Tab. n. 1 - 102-6. La bolletta del S.I.I. di Publiacqua³:

VOCE	2018	2019	2020
Acquedotto	85,6 €	85,6 €	86,8 €
Fognatura	60,7 €	60,7 €	62,0 €
Depurazione	84,8 €	84,8 €	86,5 €
Quota fissa	48,3 €	48,3 €	49,3 €
IVA al 10%	27,9 €	27,9 €	28,5 €
Totale	307,3 €	307,3 €	313,1 €

E' rimasto in vigore quanto previsto dalla deliberazione 918/2017 circa le misure per l'accesso universale all'acqua a tutela delle utenze domestiche residenti in condizioni di disagio socio-economico (con la previsione di una componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico) estesa a decorrere dal 2020 anche a fognatura e depurazione, nonché le misure di promozione dell'efficienza del servizio con l'aggiornamento dei costi operativi di energia elettrica.

In particolare con la deliberazione **3/2020** - introducendo un automatismo che permette all'utente di ricevere direttamente il bonus senza dover rinnovare la richiesta ogni anno - sono state modificate le disposizioni in merito all'erogazione del *bonus* sociale idrico per rafforzare le misure volte a favorire l'accesso universale all'acqua e garantire l'accessibilità al bonus ad una platea più ampia degli aventi diritto.

Resta vigente anche la deliberazione **665/2017 (TICSI)** con la quale l'Autorità ha determinato una più equa distribuzione tra gli utenti dei costi del Servizio Idrico Integrato, in particolar modo a favore delle famiglie numerose. A tale scopo il TICSI prevede una disciplina precisa per la distinzione tra usi industriali e usi commerciali; l'individuazione delle tipologie di utenze pubbliche e private "vulnerabili" e pertanto non disalimentabili; la distinzione tra categorie tariffarie per utenze singole e categorie tariffarie per utenze condominiali. Dal 2018 le utenze con nucleo familiare numeroso hanno accesso alle agevolazioni previste dalla nuova articolazione tariffaria. Durante l'esercizio 2020 Publiacqua ha avviato, di concerto con l'Autorità Idrica Toscana, un'attività per il reperimento delle informazioni relative al numero dei componenti il nucleo familiare al fine di adempiere alla completa applicazione del TICSI prevista dal 01 gennaio 2022. La Società ha inviato a tutti i Comuni del territorio gestito una comunicazione con la quale richiedeva le informazioni utili al fine di applicare la tariffa per componente nucleo familiare a tutti gli utenti domestici residenti.

Altra azione significativa in essere è il REMSI (deliberazione **311/2019**), relativa alle procedure di gestione della morosità, attraverso cui ARERA ha inteso disciplinare l'attività legata al recupero del credito con l'obiettivo di: contenere i costi della morosità incentivando una gestione efficiente del credito; garantire la quantità essenziale di acqua pari a

³ Bolletta media annua di un cliente residente/domestico (n° 3 componenti) con un consumo annuo di 105 mc.

50 litri/abitante/giorno necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura agli utenti domestici residenti; tutelare e garantire l'accesso alla fornitura di acqua agli utenti e ai nuclei familiari che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico sociale.

La gestione dell'emergenza sanitaria COVID-19 ha indotto ARERA ad emanare a partire dal mese di marzo importanti provvedimenti specifici ai fini regolatori del settore idrico per far fronte alle nuove esigenze dovute alla diffusione epidemiologica del Paese. Tali provvedimenti hanno posticipato le scadenze degli adempimenti regolatori dei settori regolati, in particolare per il settore idrico sono stati prorogati i termini della qualità contrattuale, delle predisposizioni tariffarie (MTI-3), di qualità tecnica, ecc.

In particolare, con deliberazione **60/2020** l'Authority ha disposto che i gestori del SII non applicassero per il periodo dell'emergenza sanitaria la disciplina di tutela del credito per l'inadempimento dei pagamenti relativi a fatture scadute, stabilendo di sospendere tutte le azioni di recupero del credito. Al contempo ha istituito un conto di gestione straordinario, destinato a garantire il finanziamento delle iniziative a sostegno degli utenti finali dei settori regolati, previste dalla normativa vigente, connesse all'emergenza epidemiologica. Con il perdurare della pandemia sono state definite modalità di azione, per i soggetti regolati, che hanno permesso una migliore interazione con gli utenti finali (fatture in formato elettronico, rateizzazione di fatture anche per gli utenti non domestici residenti, l'introduzione di modifiche alla disciplina sulla procedura di gestione della morosità). Infine sono stati sospesi per il periodo 1° marzo-30 aprile 2020 i termini di scadenza delle domande di rinnovo del bonus sociale idrico.

Per quanto riguarda il metodo tariffario, è stato introdotto sia il riconoscimento dei maggiori costi operativi (Op_{covid}) determinati nello svolgimento delle attività dei gestori nel rispetto delle disposizioni DPCM collegate, sia il fattore di costo CO_{dil} per mitigare la mancata applicazione delle procedure REMSI di recupero del credito in merito al trattamento dei costi della morosità.

A seguito dell'emergenza sanitaria l'Authority ha emesso la delibera **235/2020** con la quale ha introdotto un meccanismo di valutazione degli obiettivi di qualità tecnica (RQTI) e qualità contrattuale (RQSII), relativi al 2020 e al 2021, cumulativamente su base biennale.

7.2 LA QUALITÀ TECNICA

Con la deliberazione **917/2017 (RQTI)**, in analogia con i criteri di qualità contrattuale rivolti all'utenza già normati a livello nazionale attraverso la deliberazione **655/2015 (RQSII)**, ha introdotto standard di qualità tecnica di natura specifica e generale.

Il sistema degli standard specifici, col monitoraggio della prestazione sul singolo utente, prevede direttamente un indennizzo all'utente (30€) e il loro recepimento nelle Carte del Servizio dei gestori.

STD	Indicatore
S1	Durata della singola sospensione programmata
S2	Tempo massimo attivazione servizio sostitutivo di emergenza in caso di interruzione del servizio idropotabile
S3	Tempo minimo comunicazione interventi programmati che comportano la sospensione della fornitura

Il sistema degli standard generali include una serie di indicatori di performance complessiva del servizio per tutta l'utenza o per l'ambiente applicati sulle tre dimensioni caratterizzanti il Servizio Idrico Integrato (Acquedotto, Fognatura e Depurazione). Attraverso la misura di alcuni macro-indicatori ed una suddivisione in classi, si prevede che il gestore evolva nel tempo costantemente verso una situazione prestazionale sempre più efficiente su alcuni temi, attraverso un sistema incentivante simmetrico (penali/premi), fino ad arrivare al mantenimento nel caso di livello elevato.

STD	Indicatore
M1	PERDITE IDRICHE
M1.a	Perdite idriche lineari
M1.b	Perdite idriche percentuali
M2	INTERUZIONE DEL SERVIZIO
M3	QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA
M3.a	Incidenza ordinanze di non potabilità
M3.b	Tasso di campioni interno non conformi
M3.c	Tasso di parametri da controlli interno non conformi
M4	ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
M4.a	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura
M4.b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena
M4.c	Controllo degli scaricatori di piena
M5	SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA
M6	QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

Negli ultimi due esercizi Publiacqua ha migliorato sensibilmente le proprie performance relative a tutti gli indicatori della qualità tecnica, raggiungendo e in alcuni casi andando oltre tutti gli obiettivi minimi previsti dall'Autorità Nazionale nella delibera 917 RQTI. In particolare l'evoluzione delle perdite idriche lineari (mc/Km/gg) evidenzia, anche nel confronto con il dato nazionale, l'efficientamento dei sistemi idrici messo in atto dalla società al fine di ridurre la dispersione della risorsa.

I risultati di RQTI nel triennio 2018-2020

		2018			2019			2020*		
		Valore	Obiett. Vs 2016	Classe	Valore	Obiett. Vs 2016	Classe	Valore	Obiett. Vs 2016	Classe
M1	M1a (mc/km/gg)	30,67			27,96			25,69		
	M1b (%)	46,45	SI	D	44,03	SI	C	42,95	SI	C
M2	M2 (h)	11	SI	B	9,45	SI	B	8,60	SI	B
M3	M3a (%)	0			0			0		
	M3b (%)	4,58	SI	C	3,65	SI	C	1,84	SI	C
	M3c (%)	0,37			0,31			0,17		
M4	M4a (n/100km)	2,87			2,37			2,1		
	M4b (%)	1,71	NO	E	1,12	SI	E	0,83	SI	E
	M4c (%)	14,3			4,7			1		
M5	M5 (%)	21,06			20,33			14,34		
	SS%	24,3	SI	C	24,5	SI	C	25	SI	A
	MF [t]	5.099			4.917			3.720		
M6	M6 (%)	10,27	NO	D	7,31	SI	C	5,59	SI	C

* Valori 2020 stimati in previsione della consuntivazione finale ad ARERA prevista a giugno 2021.

7.3 LA QUALITÀ CONTRATTUALE

Dal 2019 ARERA, con la delibera **547/2019**, ha aggiornato la qualità contrattuale già regolata con la delibera 655/2015, introducendo un meccanismo incentivante di premi e penali, in analogia con quanto disciplinato nella qualità tecnica, attraverso la definizione di due macro-indicatori in particolare:

1. MC1 (avvio e cessazione del rapporto contrattuale, che raggruppa 18 standard semplici);
2. MC2 (gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio, che comprende 24 indicatori semplici).

Tale meccanismo si basa sulla suddivisione in classi a seconda che il gestore si collochi sopra o sotto una soglia percentuale, che l'Autorità ha definito in base ai dati storici 2018 comunicati dagli operatori del settore idrico. Di seguito la tabella riepilogativa, che indica l'obiettivo di ciascun gestore in relazione alla classe in cui è collocato (mantenimento o miglioramento):

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

Con tale provvedimento ARERA ha inoltre introdotto le nuove disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti ad annualità precedenti a più di due anni previste dalla legge di Bilancio n. 205/2017.

Dal 2018 Publiacqua ha incrementato significativamente i valori percentuali della propria qualità commerciale, raggiungendo gli obiettivi fissati dall'Autorità.⁴

	2018			2019			2020		
	Valore	Classe	Obiett.	Valore	Classe	Obiett.	Valore	Classe	Valore
MC1	97,49%	B	-	98,85%	A	-	99,30%	A	SI
MC2	96,41%	A	-	98,60%	A	-	98,25%	A	SI

⁴ Per il dettaglio degli standard di Qualità Contrattuale RQSII si rimanda al capitolo n. 13 Politica commerciale e rapporti con l'utenza.

8. PROFILO DELLA SOCIETÀ



8.1 ASSETTO ISTITUZIONALE

Publiacqua S.p.A. nasce giuridicamente nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la Società esercita la propria attività. Dal 1° gennaio 2002 è la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato dell'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). Publiacqua è una società per azioni con capitale sociale pari a 150.280.056,72 euro, di cui i soci pubblici, espressione dei comuni del territorio servito, detengono il 60% del capitale sociale, mentre il restante 40% è posseduto dalla società Acque Blu Fiorentine S.p.A., formata dal raggruppamento aggiudicatario della gara per la selezione del partner privato.

SOCI	capitale sociale (€)	quota (%)	SOCI	capitale sociale (€)	quota (%)
Acque Blu Fiorentine	60.112.023,72	40,00%	Comune di Borgo San Lorenzo	91.068,84	0,06%
Consiag Prato	37.477.828,20	24,94%	Comune di Calenzano	91.068,84	0,06%
Comune di Firenze	32.558.186,16	21,67%	Comune di Cantagallo	91.068,84	0,06%
Comune di Pistoia	5.935.656,36	3,95%	Comune di Carmignano	91.068,84	0,06%
Comune di Figline-Incisa Valdarno	1.667.484,96	1,11%	Comune di Lastra a Signa	91.068,84	0,06%
Comune di Pontassieve	1.570.461,48	1,05%	Comune di Montale	91.068,84	0,06%
Comune di San Giovanni Valdarno	1.299.948,48	0,87%	Comune di Montemurlo	91.068,84	0,06%
Comune di Reggello	1.058.512,08	0,70%	Comune di Montevarchi	91.068,84	0,06%
Comune di Terranuova Bracciolini	826.874,52	0,55%	Comune di Poggio a Caiano	91.068,84	0,06%
Comune di Serravalle Pistoiese	677.858,88	0,45%	Comune di Prato	91.068,84	0,06%
Publiservizi	650.160,00	0,43%	Comune di Quarrata	91.068,84	0,06%
Comune di Castelfranco-Piandiscò	608.596,20	0,40%	Comune di Sambuca Pistoiese	91.068,84	0,06%
Comune di Cavriglia	570.634,08	0,38%	Comune di Scandicci	91.068,84	0,06%
Comune di Pelago	551.578,20	0,37%	Comune di Sesto Fiorentino	91.068,84	0,06%
Comune di Rignano sull'Arno	543.528,60	0,36%	Comune di Signa	91.068,84	0,06%
Comune di Vicchio	534.725,64	0,36%	Comune di Vaglia	91.068,84	0,06%
Comune di Rufina	497.067,96	0,33%	Comune di Vaiano	91.068,84	0,06%
Comune di Loro Ciuffenna	379.915,32	0,25%	Comune di Vernio	91.068,84	0,06%
Comune di Dicomano	362.985,36	0,24%	Comune di San Godenzo	88.752,00	0,06%
Comune di Scarperia e San Piero	182.137,68	0,12%	Comune di Barberino-Tavarnelle Val di Pesa	30.051,84	0,02%
Comune di Londa	122.235,24	0,08%	Comune di Bagno a Ripoli	15.025,92	0,01%
Comune di Campi Bisenzio	91.373,28	0,06%	Comune di Greve in Chianti	15.025,92	0,01%
Comune di Agliana	91.068,84	0,06%	Comune di Impruneta	15.025,92	0,01%
Comune di Barberino di Mugello	91.068,84	0,06%	Comune di S. Casciano Val di Pesa	15.025,92	0,01%

Il territorio gestito si estende su quattro province: Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo, interessando 45 comuni, all'interno dei quali abita un terzo della popolazione della Toscana e dove sono localizzate le principali attività economiche della regione. La sede legale e amministrativa è situata in Via Villamagna 90/c nel comune di Firenze; la società dispone di una rete di uffici al pubblico estesa su tutto il territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato.

La concessione di affidamento della Società (originariamente in scadenza nel 2021) è stata prolungata fino al 2024 dall'Autorità di Ambito della Regione Toscana (A.I.T.) con deliberazione n. 24 del 7/12/2018.

Publiacqua si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso oltre 6.810 km di rete. L'attività interessa sia acque di falda sia acque superficiali. L'azienda gestisce un sistema impiantistico complesso ed articolato, a cominciare dalle grandi strutture del capoluogo toscano (impianti di potabilizzazione dell'Anconella e di Mantignano). L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati durante tutto il suo percorso, dal processo di potabilizzazione alla distribuzione, mediante punti di controllo posti sulle infrastrutture idriche. Per la gestione delle dispersioni della risorsa e garantire la continuità d'esercizio si è proceduto nel tempo ad evolvere il costante monitoraggio delle infrastrutture attraverso un sistema di telecontrollo e ad incrementare il livello di distrettualizzazione della rete. Unitamente alla distribuzione di acqua potabile, la società cura il collettamento fognario attraverso oltre 3.710 km di rete e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente.

Sotto il profilo giuridico Publiacqua detiene partecipazioni importanti nelle sotto elencate società, che svolgono le seguenti attività complementari e/o funzionali al core business della società. Nel corso del 2020 non sono intervenute modifiche significative, rimanendo invariate le partecipazioni nelle società collegate.

Società	%	Attività	
Ingegnerie Toscane srl	47,2%	Collegata	Progettazione di opere idrauliche ed attività ad essa connesse
Le Soluzioni scrl	25,2%	Collegata	Gestione di servizi di contact center
Ti Forma srl	22,8%	Collegata	Servizi di formazione alle società operanti nel settore utilities
Acquaser srl	1,0%	Collegata	Servizi complementari del ciclo idrico

Publiacqua inoltre, nel 2005, come socio fondatore (con un terzo del fondo di dotazione pari a 150 mila euro ed una donazione annua di 250 mila euro per il raggiungimento dei suoi fini statuari), ha contribuito alla nascita della Fondazione WERF - Water and Energy Right Foundation, onlus attiva in progetti di cooperazione internazionale decentrata in campo idrico ed ambientale e in progetti di formazione nell'ambito delle tematiche di sostenibilità.

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

8.2 PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE DA PUBLIACQUA

102-13

Produzione e distribuzione di acqua potabile

Raccolta acqua reflue

Depurazione

Analisi e controlli di laboratorio chimici e biologici

Installazione fontanelli ad Alta Qualità

La società è associata a Utilitalia (la federazione nazionale che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici di Acqua, Ambiente, Energia Elettrica e Gas), aderisce a Confservizi Cispel Toscana (l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico) e all'Associazione Idrotecnica Italiana.

8.3 IL SISTEMA DI GOVERNANCE

102-18

405-1

L'attività e la struttura di Publiacqua sono regolate dalle norme contenute nello Statuto approvato originariamente dall'Assemblea dei Soci il 20/04/2000 e successive modificazioni, l'ultima delle quali è avvenuta con l'Assemblea dei Soci del 5/10/2015.

La governance di Publiacqua è organizzata secondo il modello civilistico ordinario, i cui organi principali sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione in qualità di organo amministrativo e il Collegio Sindacale in qualità di organo di controllo.

L'**Assemblea dei Soci**, composta da 48 azionisti, esercita il controllo sull'attività della Società mediante le materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale e attraverso il potere di nomina dei membri del CdA e del Collegio Sindacale. Nel 2020 l'assemblea si è riunita una volta.

La composizione del **Consiglio di Amministrazione** (di seguito anche "CdA") prevede 8 membri, di cui 5 nominati dai soci di parte "pubblica" e 3 nominati dalla componente "privata". Al socio "pubblico" spetta la nomina del Presidente, a quello "privato" la nomina dell'Amministratore Delegato (di seguito anche "AD"). Il CdA è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo all'Assemblea. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile e del Codice Etico della società. Nel corso del 2020 il CdA si è riunito 7 volte.

Il **Collegio Sindacale** si compone di 3 Sindaci Effettivi e 2 supplenti.

La composizione del CDA⁵ e del Collegio Sindacale al 31/12/2020 risulta la seguente:

⁵ In data 16/12/2020, in sostituzione di Annaclaudia Bonifazi e Giuseppe Cartelli, il consiglio ha cooptato nella carica di consigliere Francesca Menabuoni e Luca Trolese.

Lorenzo Perra	Presidente
Simone Barni	Vice Presidente
Paolo Tolmino Saccani	Amministratore Delegato
Eva Carrai	Consigliera
Chiara Masini	Consigliera
Francesca Menabuoni	Consigliera
Riccardo Pieroni	Consigliere
Fabio Trolese	Consigliere

Michele Marallo	Presidente Collegio Sindacale
Alessia Bastiani	Sindaco effettivo
Alberto Pecori	Sindaco effettivo
Antonio Nicosia	Sindaco supplente
Giuliana Partilora	Sindaco supplente

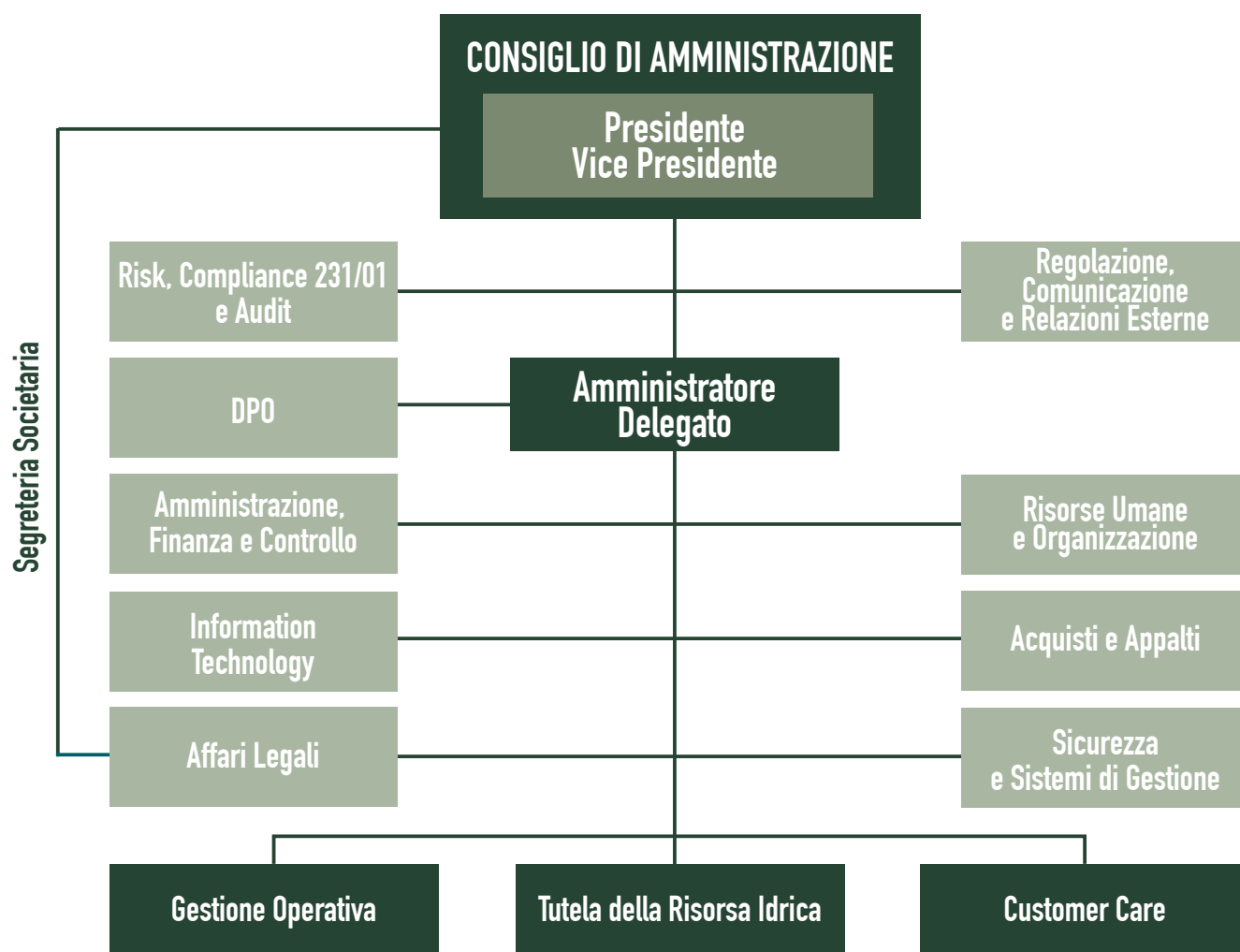
Tab. 2 – 405-1. Componenti del CdA per genere ed età

Età	F	M
< 30 anni	0	0
30-50 anni	2	3
> 50 anni	1	2

Serbatoio di Carraia (interno vasca sinistra vuota per manutenzione) - Foto Davide Viridis per Publiacqua



8.4 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



9. GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO

102-11

103

205-1

205-3

418-1

La gestione di un servizio pubblico essenziale come il Servizio Idrico Integrato deve essere indissolubilmente ispirata da criteri di trasparenza e correttezza, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di principi e regole di comportamento. Il sistema di prevenzione e controllo di Publiacqua è lo strumento efficace per la prevenzione ed il controllo per tutti i soggetti che operano o entrano in contatto con la società. E' costituito dall'insieme delle regole, delle strutture organizzative e delle procedure finalizzate ad assicurare il corretto funzionamento ed il buon andamento dell'impresa, prevenendo e contrastando condotte e fenomeni corruttivi.

Comprende:

- Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001
- Codice etico
- Regolamento per la trasparenza e la prevenzione della corruzione
- Procedure e regolamenti aziendali
- Sistemi di gestione
- Sistema di deleghe e procure
- GDPR - Privacy

9.1 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

La gestione delle attività riguardanti la gestione e il presidio delle attività afferenti il D. Lgs. 231/01 sono assegnate alla U.O. Risk, Compliance 231/01 e Audit. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ("Modello") ai sensi del D. Lgs. 231/01 (che disciplina la responsabilità amministrativa dell'ente conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente) è stato adottato con delibera del CdA nel 2008 e progressivamente aggiornato con le revisioni del 2012, 2013, 2015 e 2017.

Il Modello è disponibile al pubblico all'interno della sezione "Società Trasparente" del sito internet della Società e al personale interno sulla intranet aziendale. Il compito di vigilarne il funzionamento e l'osservanza, oltreché di proporre l'aggiornamento, è affidato all'Organismo di Vigilanza ("OdV"). Tale organo, nominato dal CdA, è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo e svolge la propria attività sulla base di un piano d'azione annuale presentato allo stesso CdA.

L'OdV di Publiacqua, riconfermato nei suoi componenti nel dicembre 2019, è composto da due membri, entrambi esterni, e si riunisce periodicamente, come previsto dal proprio regolamento di funzionamento, almeno tre volte all'anno. Per la segnalazione di reati o violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo la Società ha reso disponibile una casella di posta elettronica dedicata (o.vigilanza@publiacqua.it) e, in alternativa, un indirizzo di posta interna riservata

Tab. 3 – 102-11. Convocazioni Organismo di Vigilanza

2018	2019	2020
8	9	7

Il Modello è in continua evoluzione e aggiornamento in considerazione delle evoluzioni normative che incidono sul D. Lgs. 231/2001, sia direttamente (attraverso la previsione di nuove fattispecie di reato), che indirettamente (attraverso le modifiche delle fattispecie già incluse nel catalogo). Durante il 2020 si è svolta e conclusa l'attività di aggiornamento del Modello che, nella sua nuova edizione è stato approvato dal CdA in data 16 dicembre 2020. L'aggiornamento è stato effettuato a seguito del nuovo *risk assessment* resosi necessario per l'adeguamento agli adempimenti normativi e alle modifiche organizzative *medio tempore* intervenuti. In particolare, si fa riferimento alle novità normative introdotte dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157, che ha inserito nel novero dei reati presupposto alcune fattispecie di natura tributaria previste e punite dal D. Lgs. n. 74 del 2000, e alla creazione, nel corso del 2019, della nuova funzione aziendale Tutela della Risorsa Idrica. E' stata effettuata, inoltre, un'attività di comunicazione dell'aggiornamento del Modello a tutto il personale dipendente mediante la pubblicazione della sua versione aggiornata nella piattaforma intranet aziendale.

Deve debitamente sottolinearsi come, in fase di aggiornamento del Modello, si sia tenuto conto anche dell'emergenza Covid-19. Si è infatti proceduto all'introduzione di alcuni specifici flussi informativi verso l'OdV.

Nel corso del 2020 è stata, inoltre, effettuata un'attività di *follow-up* degli *audit* svolti nel corso dell'anno precedente.

I rilievi rilevati nel corso degli *audit* e degli *assessment*, sono stati trasmessi alle singole funzioni interessate attraverso un applicativo *sharepoint* appositamente sviluppato nel corso dell'anno in collaborazione con la funzione Information Technology. Lo sviluppo di tale sistema, denominato Audit e Compliance, ha permesso una più celere trasmissione dei rilievi alle funzioni e una maggiore condivisione e partecipazione per la revisione dei gap.

9.2 CODICE ETICO

205-1

Il Codice Etico rappresenta l'insieme di norme e principi di riferimento finalizzati ad indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholder. Per questo motivo rappresenta uno strumento con cui l'azienda, nell'espletamento delle proprie attività, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi e ai principi di etica e trasparenza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione di un servizio pubblico locale.

Il documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Tutti gli amministratori dell'azienda, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e chiunque instauri con la Società, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione sono vincolati al rispetto delle disposizioni in esso contenute. All'interno dei contratti stipulati con i fornitori è inserita un'apposita clausola che obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

Il Codice Etico è stato interamente rivisto nel corso del 2020 ed è stato approvato dal CdA, assieme al Modello di organizzazione, gestione e controllo, in data 16 dicembre 2020, in una nuova edizione.

È stato inoltre approvato uno specifico Codice di Condotta Imprese Concorrenti e Fornitori, con il quale sono stabilite le modalità comportamentali da adottarsi nel corso degli affidamenti e delle gare di appalto indette da Publiacqua, sia da parte delle imprese fornitrici e appaltatrici, che dal personale e dai collaboratori della Società in qualità di Stazione Appaltante. Il riconoscimento e accettazione delle disposizioni del Codice Etico costituiscono condizione di ammissione all'Albo dei Fornitori di Publiacqua, nonché alle gare di appalto indette dalla Società.

Entrambi i documenti sono stati pubblicati sia all'interno dell'intranet aziendale, che all'interno del sito.

9.3 REGOLAMENTO PER LA TRASPARENZA E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

205-1

205-3

Publiacqua, prefigurandosi come società partecipata, secondo quanto definito dalle Linee Guida Anac del novembre 2017, ha definito il regolamento finalizzato a creare un sistema di contrasto alla corruzione e a dare forma e sostanza al principio di trasparenza ai sensi della L. 190/2012.

Tra i principali obiettivi indicati nel regolamento aziendale si trovano:

- attuazione delle misure di prevenzione e controllo sulla loro effettiva implementazione;
- valutazione dell'efficacia delle misure di prevenzione per la gestione del rischio ed eventuale identificazione di misure aggiuntive
- attuazione di attività di formazione specifica;
- pubblicazione e monitoraggio dei dati in attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza.

Il regolamento presenta le principali azioni e linee di intervento che la Società intende perseguire sul tema della trasparenza e dello sviluppo della cultura della legalità, sia all'interno della struttura aziendale sia all'esterno e nei rapporti con la cittadinanza. Al fine di identificare i potenziali rischi corruttori sono stati organizzati specifici momenti di consultazione e confronto con i singoli responsabili, durante i quali sono stati riconosciuti i potenziali illeciti corruttori perpetrabili durante lo svolgimento delle attività operative della Società ed è stato valutato il loro livello di esposizione al rischio attraverso l'utilizzo di apposite tabelle così come indicato dal Piano Nazionale Anticorruzione. Nell'analisi si è tenuto conto del sistema di controllo interno già esistente in azienda e della sua idoneità a prevenire gli specifici reati di corruzione nelle aree di rischio identificate. Sono state individuate le aree e le attività aziendali nel cui ambito possano essere potenzialmente commessi i reati di corruzione attraverso un'analisi di identificazione e valutazione di eventi di rischio da cui si è sviluppato un piano di miglioramento concretizzatosi con l'identificazione di azioni di miglioramento da parte delle Unità Organizzative aziendali.

La matrice dei rischi elaborata ha preso in esame le seguenti aree di rischio all'interno dell'Azienda:

Aree di rischio generali

- Acquisizione e progressione del personale
- Affidamento di lavori, servizi e forniture
- Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
- Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio
- Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni
- Incarichi e nomine
- Affari legali e contenzioso

Aree di rischio specifiche (aree ulteriori):

- Commerciale
- Depurazione
- Distribuzione
- Potabilizzazione

Gli eventi rischiosi sono stati identificati attraverso l'analisi dei processi aziendali, o delle varie fasi dei processi, cercando di individuare, anche solo ipoteticamente, quelli che potrebbero verificarsi ed avere conseguenze sulla Società.

Le analisi del rischio sono state condotte definendo il livello di esposizione al rischio ed identificando gli eventi rischiosi più rilevanti: per ogni rischio è stato considerato un valore associato alla probabilità complessiva che lo stesso si realizzi

(attraverso una media semplice dei valori attribuiti a 6 indici di valutazione), ed un valore univoco associato all'impatto complessivo del rischio nel caso in cui lo stesso si realizzi (con una media semplice dei valori attribuiti a 4 indici di valutazione). A tale valutazione è stato applicato un rating di rischio (basso, medio ed alto) considerando il valore della probabilità per il valore dell'impatto, tenendo conto, per il primo, della discrezionalità, rilevanza esterna, complessità e frazionabilità del processo, del valore economico e dell'efficacia nei controlli; per il secondo, l'impatto organizzativo, economico e reputazionale.

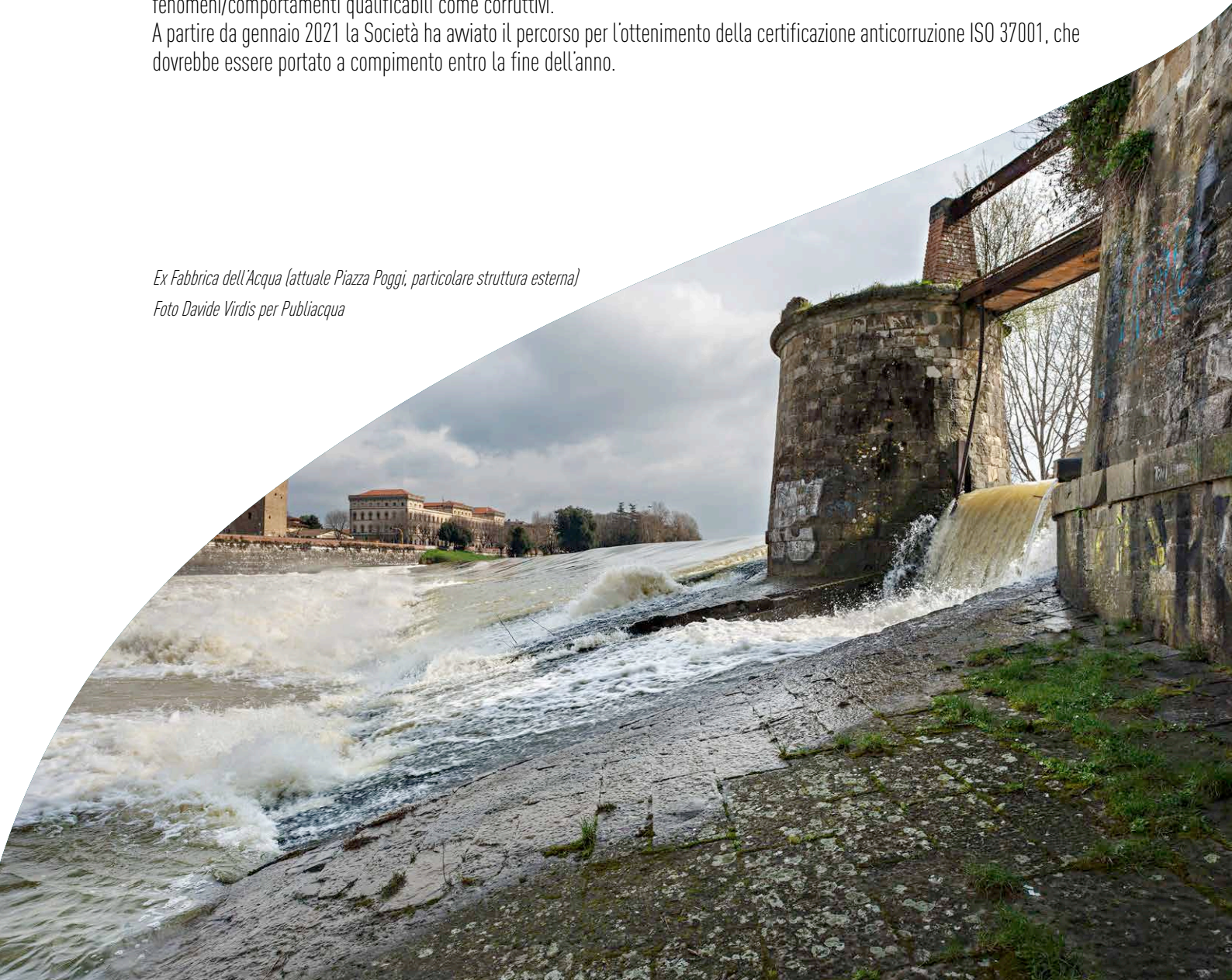
Con l'entrata in vigore della legge 190, l'Italia si è dotata di un sistema organico di prevenzione della corruzione che prevede, fra le misure da adottare, l'introduzione nel nostro ordinamento di un sistema di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti, c.d. whistleblower (art. 54-bis del decreto legislativo 165 del 2001), sistema adottato da Publiacqua. Il "whistleblowing" è la segnalazione compiuta da un lavoratore che, nello svolgimento delle proprie mansioni, si accorge di una frode, un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'azienda/ente per cui lavora, nonché a clienti, colleghi, cittadini, e qualunque altra categoria di soggetti. La Società sta lavorando per migrare l'applicativo Whistleblowing dalla intranet aziendale anche sul sito esterno. Il "whistleblowing" è uno strumento legale atto a segnalare tempestivamente ad una serie di soggetti (Autorità Giudiziaria, Corte dei conti, Autorità Nazionale Anticorruzione, Responsabile anticorruzione all'interno del proprio Ente/Azienda): pericoli sul luogo di lavoro, frodi all'interno, ai danni o ad opera dell'organizzazione, danni ambientali, false comunicazioni sociali, negligenze mediche, illecite operazioni finanziarie, minacce alla salute, casi di corruzione o concussione, ecc.

A tutto il 2020 non sono pervenute segnalazioni di fatti illeciti o di rischi, né sono stati riscontrati fatti riconducibili a fenomeni/comportamenti qualificabili come corruttivi.

A partire da gennaio 2021 la Società ha avviato il percorso per l'ottenimento della certificazione anticorruzione ISO 37001, che dovrebbe essere portato a compimento entro la fine dell'anno.

Ex Fabbrica dell'Acqua (attuale Piazza Poggi, particolare struttura esterna)

Foto Davide Virdis per Publiacqua



9.4 SISTEMI DI GESTIONE

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

L'impegno al perseguimento di tali obiettivi è stato dichiarato dall'Alta Direzione all'interno del documento "Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza" reso disponibile sulla intranet aziendale e sul sito internet www.publiacqua.it. Il Sistema di Gestione per la Qualità di Publiacqua, richiesto esplicitamente dalla Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato, è stato fin da subito applicato a tutte le attività aziendali.

L'adozione dello schema delle norme ISO è una precisa scelta strategica, confermata dall'ottenimento della certificazione da parte di un ente terzo qualificato, che attesta l'adesione alle norme di un metodo di lavoro finalizzato alla centralità della soddisfazione del cliente interno ed esterno, al miglioramento continuo dei processi attraverso la loro misurazione e pianificazione, alla particolare attenzione all'ambiente.

Nel corso del 2020 la Società ha ottenuto il mantenimento dell'accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. Nel mese di ottobre si sono svolte, con esito positivo, le visite di rinnovo della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e del sistema di gestione per la salute e sicurezza, con la transizione al nuovo standard UNI ISO 45001:2018, unitamente alla visita di sorveglianza per la certificazione ISO 9001:2015.

Tab. 4 - 102-11. SGQA

Certificazione	Norma	Anno conseguimento	Anno ultimo rinnovo
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001	2004	2019
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001	2005	2020
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro	UNI ISO 45001	2020	-
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005	2016	2020

Al fine di garantire la copertura di tutti i punti norma dei sistemi implementati, il programma di audit interno, redatto annualmente dalla struttura dei Sistemi di Gestione, prevede nell'arco dell'anno di riferimento almeno una verifica dei principali sistemi informativi e verifiche a campione sui siti operativi. Gli audit sono svolti seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011 e vengono svolti in maniera integrata secondo gli schemi ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Nel 2020 sono stati eseguiti 47 audit interni. Il programma di audit viene approvato dall'Amministratore Delegato e dal Presidente, ed è inviato annualmente, assieme ai rapporti di audit interni, all'Organismo di Vigilanza, il quale è tenuto a riferire al CdA eventuali criticità da affrontare. Le eventuali anomalie riferibili ai Sistemi di Gestione sono registrate su un apposito applicativo sulla piattaforma SharePoint che gestisce tutti i passaggi necessari alla gestione delle anomalie compresa la notifica ai responsabili e tutti i passaggi per la loro risoluzione ed archiviazione.

Tab. 5 - 102-11. Numero di audit interni per i sistemi di gestione

2018	2019	2020
34	40	47

9.5 PRIVACY

418-1

Alla luce di un'evoluzione del contesto di riferimento in materia di protezione dei dati personali, caratterizzata dalla velocità della transizione digitale spinta dalle nuove tecnologie e dall'emergenza sanitaria Covid-19, che ha ulteriormente accelerato l'adozione di strumenti e piattaforme digitali, il quadro normativo di riferimento si è solidamente poggiato sulla regolamentazione vigente, ovvero sul Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) relativo alla Protezione dei Dati Personali (Data Protection) e in ambito nazionale sul Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 101/2018).

L'obiettivo della legislazione vigente è stato quello di adeguare le misure di sicurezza tecniche ed organizzative implementate dal Titolare del Trattamento, ovvero la Società, ed assicurare il corretto esercizio dei diritti degli interessati di tutti gli Stati membri. Di particolare rilevanza l'introduzione del principio di accountability, ovvero la responsabilizzazione del Titolare nella scelta delle adeguate misure di protezione, in base all'articolazione societaria ed ai rischi per gli interessati rispetto ai trattamenti posti in essere.

In questo scenario complesso e articolato, la Società ha mantenuto un costante impegno nel perseguire un percorso di continuo rafforzamento del modello organizzativo e dei sistemi di gestione adottati, così da proseguire il percorso avviato negli anni precedenti. In piena aderenza ai principi del Regolamento europeo ed in linea con i principali standard e framework internazionali, la Società ha adottato politiche, regolamenti e procedure in grado di assicurare la protezione delle informazioni trattate e in particolare la tutela della:

- **riservatezza** (confidenzialità dei dati trattati);
- **integrità** delle informazioni trattate (protezione, precisione e completezza dei dati e dei metodi per la loro elaborazione);
- **disponibilità** delle informazioni (resilienza dei sistemi che ospitano i dati archiviati o in transito).

Successivamente all'introduzione del Data Protection Officer (DPO) a decorrere dal 2019, le analisi condotte e le azioni di miglioramento implementate sono state effettuate tenendo in opportuna considerazione la maturità attuale e quella target, sia in termini di completezza ed efficacia, che in termini di consapevolezza e maturità dei processi di gestione.

Nel corso del 2020 Publiacqua ha affrontato le necessità di adeguamento normativo relative all'evoluzione dei trattamenti effettuati, grazie ad interventi mirati e di ampio respiro che hanno riguardato:

- l'evoluzione del framework di gestione integrato (*Framework Multi Compliance*), allineato ai principali standard di settore (ISO 27001 e ISO 27701), con un focus rafforzato sulle attività di vigilanza, indagine e supporto alle azioni di miglioramento;
- l'introduzione dei necessari trattamenti per fronteggiare l'emergenza sanitaria Covid-19, conformemente ai principi del Regolamento e alle indicazioni dell'Autorità Garante;
- il rafforzamento della collaborazione con enti e pubbliche amministrazioni attraverso la definizione di convenzioni relative allo scambio dati, per assicurare conformità legislativa e regolatoria (es. Ticsi);
- l'evoluzione dei servizi offerti ai clienti, sensibilizzando e favorendo l'adesione a ulteriori servizi digitali nel rispetto dei principi di trasparenza e consenso (es. bolletta web e domiciliazione bancaria);
- il rafforzamento delle iniziative strutturate relative a formazione e consapevolezza, attraverso il corretto mix di strumenti digitali, corsi e rilevazione delle competenze in materia.

Nel 2020 non sono state rilevate violazioni rispetto alla protezione dei dati personali, ovvero Data Breach, sia in relazione ai controlli posti in essere dalla Società e dai responsabili esterni incaricati, sia in relazione a denunce o reclami.

10. PERFORMANCE ECONOMICO-FINANZARIE



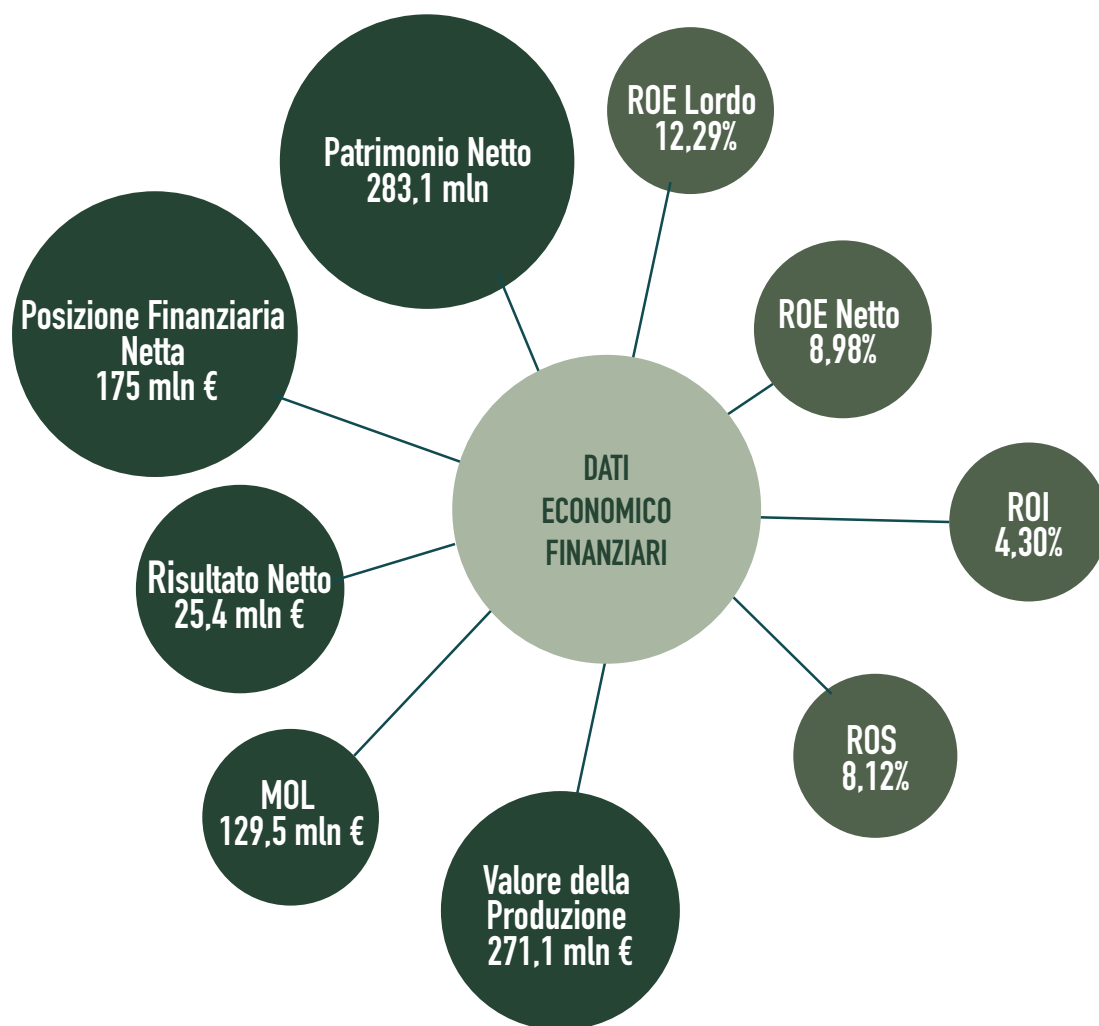
La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato alle diverse categorie di stakeholder. In tale contesto, si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori. In riferimento a questi ultimi, Publiacqua adotta una politica di selezione volta a privilegiare, laddove possibile, e nel rispetto della normativa, dei regolamenti interni e del Codice Etico, i fornitori locali. L'U.O. Area Finanza e Controllo è responsabile delle attività volte all'analisi, all'elaborazione e alla rendicontazione di dati ed informazioni economico-finanziarie. I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

10.1 ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

Il risultato di esercizio (utile di 25,43 mln di euro) 2020 evidenzia un decremento del 35,3% rispetto all'anno precedente, connesso principalmente a due ordini di fattori:

- la riduzione dei ricavi garantiti motivata principalmente dalle modifiche apportate dall'Autorità Nazionale al Metodo Tariffario (eliminazione dei meccanismi premiali collegati alla RQSI/qualità e riduzione dei conguagli sui costi "passanti" da riconoscere nella successiva revisione tariffaria del 2022);
- l'incremento della quota ammortamenti per effetto del maggior valore delle capitalizzazioni 2020 connesso allo sviluppo del Piano degli Interventi finalizzato al miglioramento del servizio idrico e al rispetto degli obblighi regolatori.

Nel complesso, infatti, la riduzione del 3,6% del prodotto di esercizio a fronte di costi di produzione più alti di circa il 5% rispetto al 2019, ha comunque determinato il pressoché identico margine operativo lordo dell'esercizio precedente (la riduzione dei ricavi è stata integralmente compensata dal contenimento dei costi di esercizio). La riduzione del risultato d'esercizio è quindi sostanzialmente coerente con le previsioni sviluppate nei piani aziendali e non è indice di criticità economica, finanziaria e gestionale della Società.



Tab. 6 – 102-7. Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2018	2019	2020
Ricavi da SII	231,5	234,5	233,3
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	268,0	281,4	271,1
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	130,1	129,5	129,6
Risultato Operativo Netto (EBIT)	56,8	54,9	32,7
Risultato Netto (Utile)	44,6	39,3	25,4

Tab. 7 – 102-7. Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

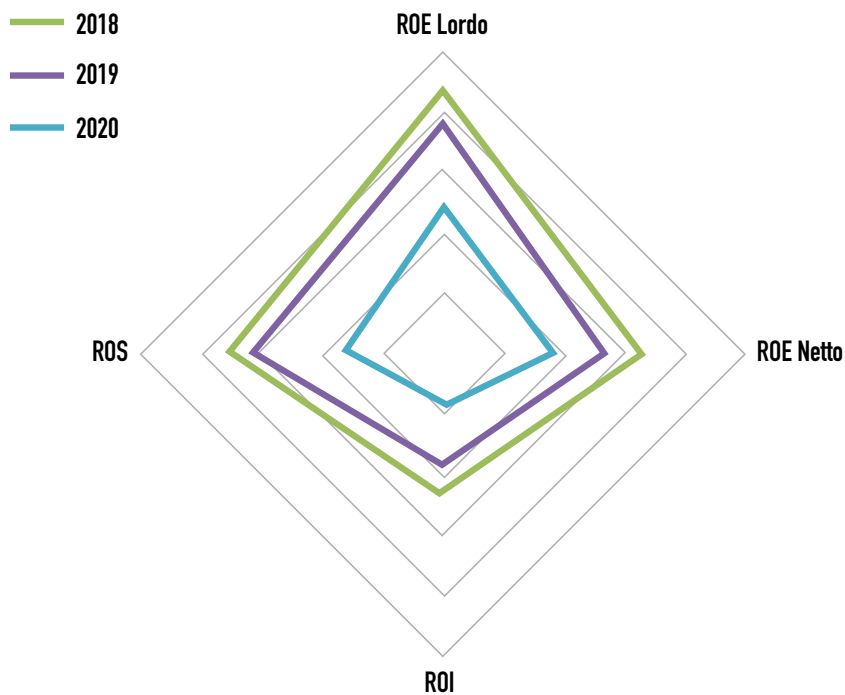
	2018	2019	2020
Patrimonio Netto	273,6	295,0	283,1
Capitale Investito Netto	461,9	455,6	570,5
Posizione Finanziaria Netta	99,8	132,1	175,0

Gli indici di redditività sebbene presentino una riduzione rispetto all'anno precedente mostrano la solidità dell'azienda. In particolare la diminuzione del ROE è imputabile alla riduzione dell'utile.

Tab. 8 – 102-7. Indici di Redditività (%)

	2018	2019	2020
ROE Lordo	21,57	19,07	12,29
ROE Netto	16,3	13,33	8,98
ROI	11,46	9,32	4,30
ROS	17,37	15,40	8,12

Indici di redditività (%)



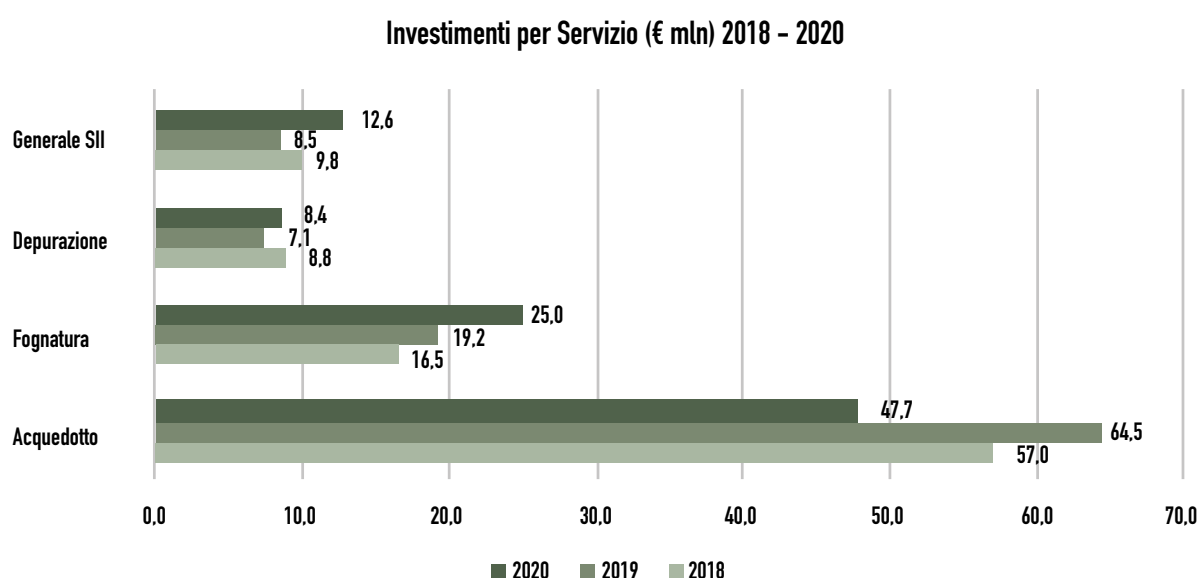
10.2 INVESTIMENTI

Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l'Autorità Idrica Toscana definisce, su proposta del gestore, il Piano degli Interventi (ovvero un *Piano di Investimenti* nel lungo periodo), al quale il gestore deve attenersi. Il piano, oltre a fissare le soglie annuali di investimento, identifica le principali aree di intervento al fine di ottimizzare e migliorare i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione offerti all'utenza.

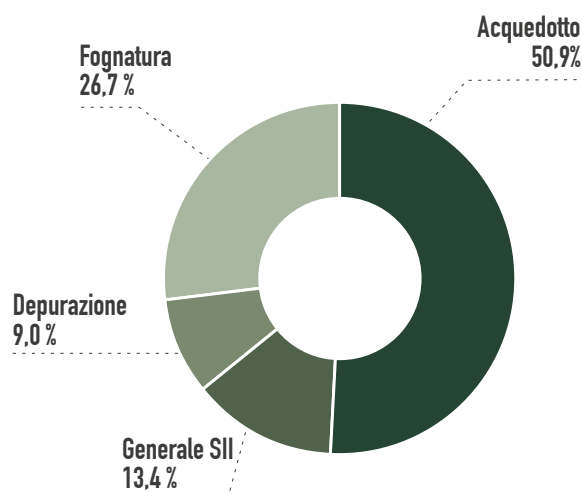
Nel triennio 2018-2020 Publiacqua ha investito oltre 285 mln di euro, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse.

Tab. 9 – 203-1. Investimenti Totali per Servizio (€ mln) 2018-2020

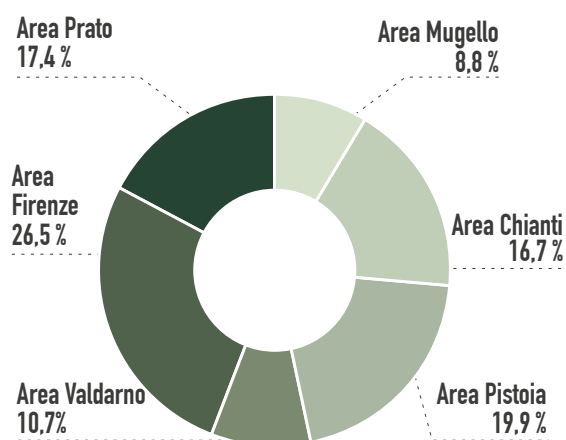
	2018		2019		2020	
Acquedotto	57,0	61,9%	64,5	65,0%	47,7	50,9%
Fognatura	16,5	17,9%	19,2	19,3%	25,0	26,7%
Depurazione	8,8	9,6%	7,1	7,2%	8,4	9,0%
Generale SII	9,8	10,7%	8,5	8,5%	12,6	13,4%
Totale	92,1		99,4		93,7	



Investimenti totali per Servizio



Investimenti infrastrutture per Area



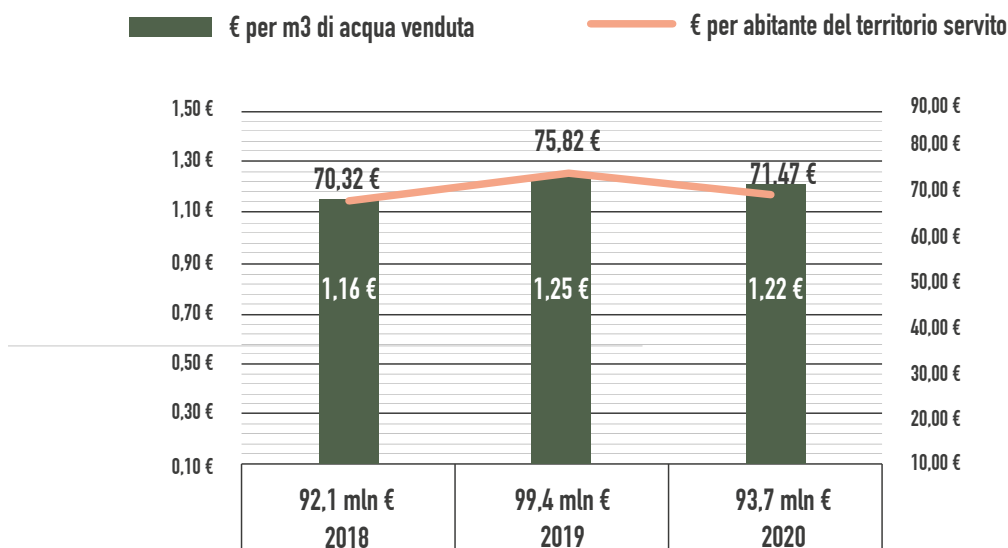
Tab. 10 – 203-1. Indici investimento

	2018	2019	2020
Investimenti	92,08 mln €	99,38 mln €	93,69 mln €
€ per m3 di acqua venduta	1,17 €	1,25 €	1,22 €
€ per abitante del territorio servito	70,32 €	75,80 €	71,47 €

Gli investimenti realizzati nel 2020, al lordo dei contributi, ammontano a quasi 94 mln di euro. Sia l'indicatore di investimenti per m3 di acqua venduta (1,22 €/m3) che quello per abitante del territorio servito (71,47 €/abitante) risultano abbondantemente al di sopra del valore medio nazionali 2018-2019 rispettivamente di circa 0,4 €/m3 di acqua venduta e di circa 41 €/abitante all'anno (*fonte Bluebook 2017).

Gli investimenti più significativi si riferiscono agli interventi relativi a: adeguamento dell'IDL Centrale di Pistoia (2,8 mln); risanamento Fognario Val di Bisenzio Prato-Vaiano-Vernio (1,3 mln); sistemazione fognaria S. Casciano Val di Pesa (1,2 mln); sostituzione rete idrica di Firenze Viale Lavagnini-Viale Matteotti (1,0 mln). Già da alcuni anni Publiacqua ha investito molte risorse nello sviluppo ed estensione della distrettualizzazione della rete idrica. La pianificazione di questi interventi passa attraverso la realizzazione di modelli matematici di simulazione idraulica, propedeutici alla progressiva suddivisione, dei principali acquedotti del sistema metropolitano, delle reti di distribuzione in distretti di dimensione ottimale. Questo progressivo ampliamento dell'ottimizzazione del servizio acquedotto nel tempo ha portato diversi benefici nella gestione delle pressioni ed un mantenimento nel tempo dei livelli di efficienza raggiunti dopo le attività di individuazione e riparazione delle perdite occulte, per gran parte del territorio gestito dalla società. Nel 2020 il volume di investimento complessivo è risultato di 1,65 mln di euro.

Indici di investimento 2018 - 2020



Tra gli interventi più significativi del 2020 si evidenziano:

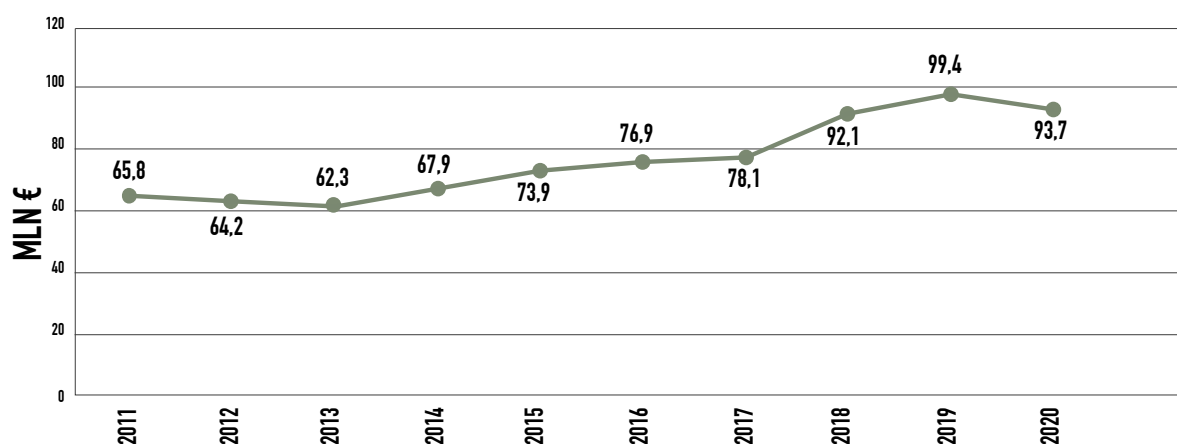
COMUNE	LOCALITÀ	INTERVENTO	STATO
Borgo San Lorenzo	loc. Ronta	collettamento a depuratore di Rabatta	completato
Borgo San Lorenzo	via Mucciano	nuova rete idrica	completato
Figline Incisa	via Pertini	potenziamento rete acquedotto	completato
Firenze	lungarno Acciaiuoli	720 metri (acquedotto e fognatura)	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'Argin-grosso 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 depura-zione 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 poten-zia-mento 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

COMUNE	LOCALITÀ	INTERVENTO	STATO
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
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. Casalgudi	potenziamento depuratore	completato
Signa	loc. Lecore	adeguamento rete fognaria	completato
Signa	capoluogo	adeguamento rete fognaria	completato
Vicchio	capoluogo	adeguamento rete idrica	completato

In base alle necessità di intervento e di ammodernamento delle infrastrutture, il programma degli interventi di Publiacqua per il periodo 2020–2023, approvato nel giugno 2020 dall'Autorità Idrica Toscana, prevede investimenti complessivi nel periodo 2018-2021 per circa 314 milioni di euro.

Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2020, Publiacqua ha realizzato oltre 1.273 milioni di euro di investimento.

Investimenti 2011 - 2020



10.3 VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

201-1

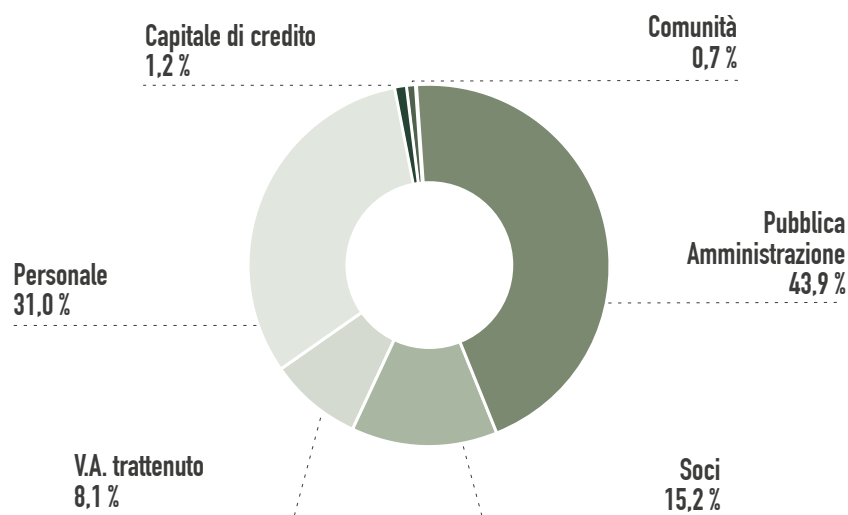
Il valore aggiunto, dato dalla differenza tra il valore e i costi della produzione di beni e servizi, è tra gli indicatori che meglio permette di evidenziare l'utilizzo efficace dei fattori produttivi, consentendo di misurare la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga distribuito valore a favore dei principali stakeholder. Per il calcolo del valore aggiunto è stato utilizzato il modello del Gruppo Bilancio Sociale (GBS), che prevede una riclassificazione del conto economico presentato nel Bilancio d'Esercizio, i cui risultati sono riportati di seguito. Nel 2020 è stato generato un valore aggiunto lordo di circa 109 mln di euro.

Tab. 11 – 201-1. Valore distribuito agli Stakeholder

	2018	2019	2020
Prodotto d'esercizio (valore della produzione)	268.005.865	281.374.803	271.113.788
Costo Lordo della produzione	211.199.971	226.459.924	238.436.265
Accantonamenti	2.009.668	1.269.776	1.291.465
Costi della produzione	79.632.864	93.717.671	129.092.037
Valore aggiunto caratteristico lordo	131.567.107	132.742.254	109.344.227
Ammortamenti e svalutazioni	71.246.544	73.361.737	95.672.995
Valore aggiunto caratteristico netto	60.320.563	59.380.517	13.671.232
Distribuzione V.A. al personale	32.694.860	33.330.012	33.889.349
Distribuzione V.A. al capitale di credito	896.522	934.193	1.334.427
<i>di cui aziende finanziatrici/istituti bancari</i>	<i>877.404</i>	<i>715.407</i>	<i>1.030.788</i>
<i>di cui oneri bancari relativi a strutturazione finanziamenti pagati alle banche</i>	<i>19.119</i>	<i>218.786</i>	<i>303.639</i>
Distribuzione V.A. alla comunità	1.045.902	1.501.407	715.337
Distribuzione V.A. alla P.A. (Imposte indirette)	1.054.928	3.411.116	554.102
Distribuzione V.A. alla P.A. (Imposte dirette)	14.419.422	16.932.068	9.369.355
Distribuzione V.A. alla P.A. (Concessione S.I.I. Comuni)	30.778.955	31.286.257	32.233.634
Distribuzione V.A. alla P.A. (canoni attingimento, attraversamento, contributi consorziali e simili)	6.062.140	6.029.920	5.820.651
Distribuzione V.A. alla Pubblica Amministrazione	52.315.444	57.659.361	47.977.742
Distribuzione V.A. ai soci	18.000.000	37.278.774	16.621.279*
V.A. trattenuto	26.614.378	2.038.508	8.806.093
Totale Distribuzione V.A.	131.567.107	132.742.254	109.344.227

* Come da deliberazione dell'Assemblea dei Soci del 29/04/2021

Valore economico distribuito



Remunerazione del Personale: quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale.

Remunerazione del capitale di credito: quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori.

Remunerazione della Pubblica Amministrazione: quota complessivamente distribuita alla P.A. secondo tre classificazioni: 1) imposte dirette ed indirette dovute nel rispetto delle disposizioni normative vigenti; 2) canoni di concessione del Servizio Idrico Integrato dovuti ai comuni; 3) canoni di attingimento e attraversamento, contributi consorziali e a comunità montane, contributi alle autorità regionali e nazionali.

Remunerazione della Comunità: quota che la società ha stanziato per le sponsorizzazioni alle comunità locali e per le attività di didattica e di comunicazione realizzate sul territorio.

Remunerazione dei soci: quota del saldo di esercizio distribuita ai soci

Ex Fabbrica dell'Acqua (attuale Piazza Poggi, veduta esterna da Pescaia di San Niccolò) - Foto Davide Viridis per Publiacqua



11. LE PERSONE DI PUBLIACQUA



La gestione efficace delle risorse umane è per Publiacqua un obiettivo primario. Publiacqua è impegnata quotidianamente a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze dei propri lavoratori, promuovendo la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione e orgoglio per le persone, oltre che fattore rilevante per il successo della società. Nella consapevolezza che possedere risorse motivate e soddisfatte costituisce un vantaggio competitivo, Publiacqua è attiva nel premiare i comportamenti coerenti con la Missione e con i Valori aziendali, promuovendo attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza. La U.O. Risorse Umane ed Organizzazione ha come obiettivo la costante progettazione di nuove strategie per la gestione delle risorse umane, basandosi sulla coltivazione dei talenti e sulla creazione di condizioni di lavoro in grado di attrarli e mantenerli all'interno dell'impresa. La comunicazione interna diventa in questo senso lo strumento di eccellenza per diffondere una cultura aziendale comune e agevolare l'accesso a informazioni e conoscenze. La crescita professionale dei dipendenti è garantita dalla continuità dei piani di formazione, dai sistemi di valutazione delle performance e dall'attività di job evaluation. Per ottenere una gestione efficiente, Publiacqua cerca di sfruttare al massimo le potenzialità dei propri dipendenti e, per conseguire tale obiettivo, risulta di fondamentale importanza l'utilizzo di soluzioni innovative, tali da permettere la gestione integrata dei processi di business, percorso che la U.O. Risorse Umane ed Organizzazione è impegnata a realizzare. Per ottenere prestazioni elevate, in rapporto agli obiettivi da raggiungere, occorre motivare le persone ad agire eticamente per cercare di ottenere i risultati attesi. Con questo obiettivo l'U.O. Risorse Umane è costantemente impegnata in politiche di ascolto dei dipendenti, individuando i loro bisogni anche grazie al dialogo costante con le rappresentanze dei lavoratori.

11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Al 31/12/2020 la struttura dell'organico risulta composta da 615 lavoratori dipendenti, con un incremento del 3,9% rispetto all'anno precedente.

Tab. 12 – 405-1; 102-8. Dipendenti per categoria

	2018				2019				2020			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Dirigenti	1	3	4	0,7%	1	3	4	0,7%	1	3	4	0,7%
Quadri	8	9	17	3,0%	8	11	19	3,2%	8	14	22	3,6%
Impiegati	127	172	299	52,4%	133	176	309	52,2%	143	185	328	53,3%
Operai	6	245	251	44,0%	6	254	260	43,9%	6	255	261	42,4%
Totale Dipendenti	142	429	571		148	444	592		158	457	615	
Stagisti	5	5	10		3	1	4		4	3	7	
Somministrati	16	11	27		18	13	31		13	5	18	
Totale (stagisti + somministrati)	21	16	37		21	14	35		17	8	25	
Personale Totale	163	445	608		169	458	627		175	465	640	

L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali. Tra i dipendenti, quelli a tempo indeterminato sono pari al 93,5% (rappresentando circa il 90% del personale totale) confermando la politica della società orientata verso forme di stabilizzazione durature. Nell'ambito dei contratti di lavoro a tempo indeterminato il 2020 è stato caratterizzato dal tendenziale mantenimento dei rapporti part time, che sono stati confermati quali parte integrante delle politiche di conciliazione vita/lavoro attuate da Publiacqua a sostegno dei tempi di cura della famiglia.

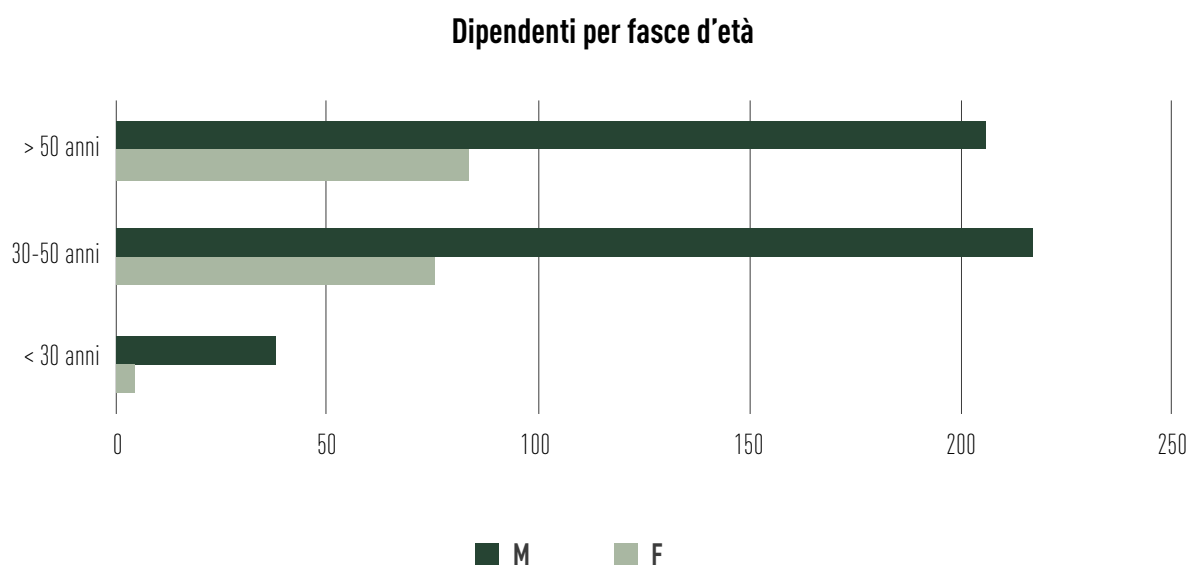
Tab. 13 – 102-8. Personale per tipologia di contratto

	2018				2019				2020			
	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%
Dipendenti a tempo indeterminato full time	130	422	552	90,8%	137	422	559	89,2%	144	419	563	88,0%
Dipendenti a tempo indeterminato part time	12	3	15	2,5%	11	3	14	2,2%	9	3	12	1,9%
Dipendenti a tempo determinato full time	0	4	4	0,7%	0	7	7	1,1%	5	11	16	2,5%
Dipendenti con ctr di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0,0%	0	12	12	1,9%	0	24	24	3,8%
Stagisti	5	5	10	1,6%	3	1	4	0,6%	4	3	7	1,1%
Somministrati	16	11	27	4,4%	18	13	31	4,9%	13	5	18	2,9%
Personale Totale	163	445	608		169	458	627		175	465	640	

La Società garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizza tale impegno nel proprio Codice Etico. Il personale dipendente femminile è pari al 25,7%; l'analisi della presenza femminile evidenzia, anche alla luce di determinate peculiarità tecniche di alcune attività operative, una situazione non discriminatoria per la componente femminile che rappresenta il 42,9% nelle categorie dirigenti, quadri ed impiegati. La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella superiore ai 50 anni per le donne e quella tra i 30 e 50 anni per gli uomini. In Publiacqua lavorano 24 dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, a cui sono assicurate le condizioni per il migliore inserimento lavorativo nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Tab. 14 – 102-8. Dipendenti per fasce di età

		2018			2019			2020		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirigenti	30-50 anni	0	2	2	0	1	1	0	1	1
Dirigenti	> 50anni	1	1	2	1	2	3	1	2	3
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	30-50 anni	3	4	7	2	6	8	2	9	11
Quadri	> 50anni	5	5	10	6	5	11	6	5	11
Impiegati	< 30 anni	0	2	2	1	5	6	5	13	18
Impiegati	30-50 anni	69	75	144	60	77	137	69	87	156
Impiegati	> 50anni	58	95	153	72	94	166	69	85	154
Operai	< 30 anni	0	4	4	0	12	12	0	21	21
Operai	30-50 anni	1	131	132	1	116	117	1	117	118
Operai	> 50anni	5	110	115	5	126	131	5	117	122
	Totale	142	429	571	148	444	592	158	457	615



I cambiamenti dei modelli di business, lo sviluppo tecnologico ed i cambiamenti economico – demografici stanno modificando lo scenario occupazionale, che una grande azienda deve riuscire a governare. Publiacqua per migliorare la qualità dei processi di selezione di nuove competenze, si affida alla digitalizzazione e all'utilizzo dei nuovi media per la proposta di candidature. Nel 2020 molte delle ricerche di personale sono state pubblicate utilizzando le piattaforme più diffuse fra i giovani come LinkedIn, Instagram e Facebook, registrando, in alcune pubblicazioni, circa 3.700 visualizzazioni. Nel 2020 sono stati effettuati colloqui che hanno coinvolto 360 candidati (per una media di 5 candidati a colloquio), attraverso cui sono stati assunti 51 nuovi dipendenti e sono stati attivati complessivamente 39 rapporti di lavoro "somministrato". Il 62% dei nuovi dipendenti è rappresentato da giovani al di sotto dei 30 anni, assunti come apprendisti in varie strutture operative dell'Azienda - in sostituzione di personale uscito per il raggiungimento dei requisiti pensionistici e per far fronte a nuove esigenze strutturali - con contratti di apprendistato prevalentemente a durata di 30 mesi e finalizzati all'acquisizione di diverse qualifiche professionali: operaio conduzione impianti; operaio distribuzione/lavori rete; operaio manutenzione. Il principale motivo delle 26 cessazioni intervenute nel 2020 è stato invece motivato dalla risoluzione consensuale del rapporto di lavoro ovvero dalla maturazione dei requisiti pensionistici. Si sono pertanto registrati tassi complessivi di turnover* in entrata del 8,3% e in uscita del 4,2%.

Tab. 15 – 405-1. Assunzioni e tasso di turnover per genere e fascia di età

	2018		2019		2020	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	0	5	1	14	4	21
Assunti 30-50 anni	3	22	8	19	10	15
Assunti > 50 anni	0	0	0	4	0	1
Totale	3	27	9	37	14	37
Turnover entrate <30 anni	0,0	83,3	100,0	82,4	80,0	61,8
Turnover entrate 30-50 anni	4,1	10,4	12,7	9,5	13,9	7,0
Turnover entrate >50 anni	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,5
Turnover entrate totale F	2,1		6,1		8,9	
Turnover entrate totale M	6,3		8,3		8,1	
Turnover entrate totale F+M	5,3		7,8		8,3	

**Indici di turnover calcolati su n° dipendenti al 31.12 dell'anno oggetto di bilancio*

Tab. 16 – 405-1. Cessazioni e tasso di turnover per genere e fascia di età

	2018		2019		2020	
	F	M	F	M	F	M
Dimissioni volontarie	6	7	2	8	2	10
Licenziamenti ed esuberi	0	0	1	1	0	2
Pensionamento	2	11	0	13	2	10
Altro*	0	3	0	0	0	0
Uscite Totali	8	21	3	22	4	22
<30 anni	0	0	0	1	0	0
30-50 anni	4	4	3	1	1	19
>50 anni	4	17	0	20	3	3
Turnover uscite <30 anni	0,0	0,0	0	5,9	0,0	0,0
Turnover uscite 30-50 anni	5,5	1,9	4,8	0,4	1,4	8,88
Turnover uscite >50 anni	5,8	8,1	0	6,4	3,7	1,44
Turnover uscite Totale F	5,6		2,0		2,5	
Turnover uscite totale M	4,9		5,0		4,8	
Turnover uscite totale F+M	5,1		4,2		4,2	

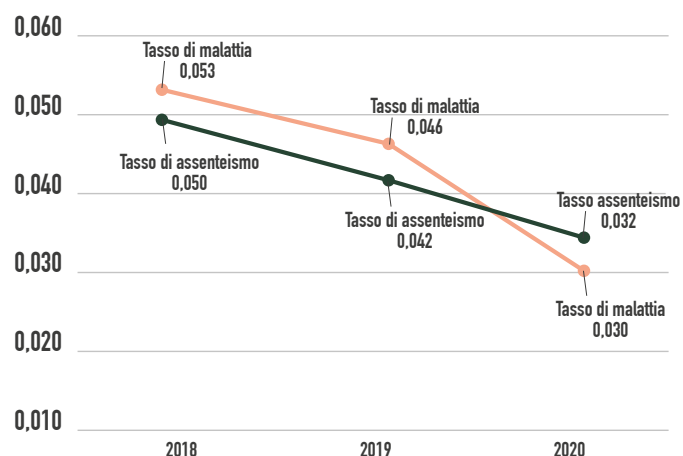
* Mobilità verso altre Società; Inabilità capacità lavorativa; Decesso

Il numero di ore complessivamente lavorate (al lordo degli straordinari) nel 2020 è pari a 1.015.198. Il livello del tasso di assenteismo AR complessivo risulta essere pari al 3,6%, in costante riduzione rispetto alle annualità precedenti.

Tab. 17 – 403-2. Ore lavorate e ore di assenza

		2018			2019			2020		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Ore di assenza	h	15.903	37.577	53.480	14.130	31.904	46.034	10.651	27.538	38.189
Assenza per malattia e infortunio (di cui)	h	15.488	36.624	52.112	13.485	30.410	43.895	10.454	26.659	37.113
Sciopero (di cui)	h	245	880	1.125	74	472	546	0	0	0
Altro (di cui)	h	170	253	423	399	763	1.162	197	879	1.076
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ ore lavorabili)	h/h	0,060	0,046	0,050	0,052	0,038	0,042	0,035	0,031	0,032
Tasso di malattia*	h/h	0,066	0,049	0,053	0,058	0,042	0,046	0,034	0,029	0,030
Ore lavorabili	h	267.192	809.872	1.077.065	271.109	828.922	1.100.032	301.462	875.845	1.177.307
Ore lavorate	h	223.578	706.704	930.282	220.980	689.387	910.367	248.089	730.240	978.328
Ore Straordinario	h	9.594	37.132	46.726	9.545	37.566	47.111	6.579	28.987	35.566

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



11.2 LA VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI: LA FORMAZIONE

103

Publiacqua considera la formazione come parte integrante dello sviluppo delle persone e leva indispensabile per la realizzazione delle strategie aziendali. Attraverso i piani formativi specifici in tema di sicurezza e la modulazione di percorsi definiti con il management aziendale, è assicurata l'attività di aggiornamento e addestramento del personale in coerenza sia con i target aziendali che con le esigenze delle diverse figure organizzative in tema di arricchimento delle competenze.

Anche nel 2020, in continuità col triennio 2017-2019, il budget investito sulla formazione è stato mantenuto costante al fine di consentire risposte tempestive e qualificate in riferimento alle necessità di allineamento specialistico, manageriale e di sicurezza.

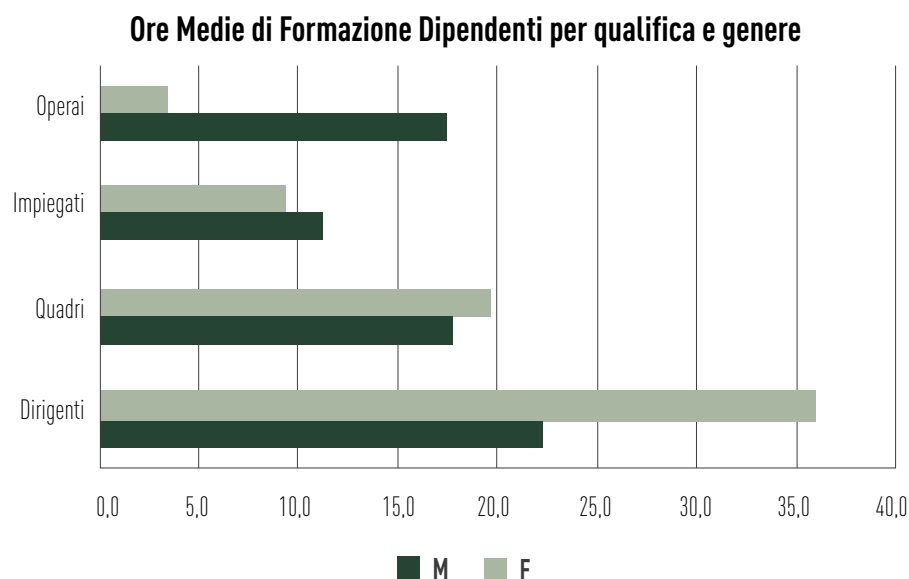
Nel corso del 2020 ai dipendenti di Publiacqua sono state erogate 8.332 ore di formazione, con una media di formazione pro-capite di 13,5 ore.

Tab. 18 – 404-1. Ore totali di formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	133	122	255	5	131	136	36	67	103
Quadri	419	304	723	187	504	691	158	248	406
Impiegati	1.799	2.729	4.528	1.742	3.914	5.656	1.610	1.734	3.343
Operai	68	6.809	6.877	32	9.938	9.970	21	4.460	4.481
Totale	2.419	9.964	12.383	1.966	14.487	16.453	1.824	6.508	8.332

Tab. 19 – 404-1. Ore medie formazione Dipendenti per qualifica e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	132,7	40,8	63,8	5,0	43,7	34,0	36,0	22,2	25,6
Quadri	52,3	33,8	42,5	23,4	45,8	36,4	19,7	17,7	18,4
Impiegati	14,2	16,0	15,2	13,1	22,2	18,3	11,3	9,4	10,2
Operai	11,4	27,1	26,8	5,3	39,1	38,3	3,5	17,5	17,2
Totale	17,0	23,2	21,7	13,3	32,6	27,8	11,5	14,2	13,5



La dimensione formativa ha pesantemente risentito delle limitazioni dovute alla diffusione del Sars-Cov19, con il rallentamento se non l'interruzione delle attività formative in presenza durante le fasi di lockdown, dovendosi limitare in alcuni casi a quella strettamente indispensabile ovvero riprogettata "da remoto", ma comunque non permettendo di raggiungere i livelli quantitativi degli scorsi anni. Sono comunque state mantenute e garantite le attività formative necessarie ai fini della sicurezza, nel limite dei vincoli di legge. Fino al mese di maggio sono state realizzate circa 3.000 ore di formazione su diverse tematiche, tra le quali risultano di maggiore rilevanza quelle relative all'area tecnico-operativa e gestionale, con percorsi svolti in maggioranza durante il I trimestre (In area Tecnico-Operativa la percentuale maggiore di ore è rappresentata dalle attività di addestramento previste per il personale apprendista o comunque per neoassunti o per coloro che cambiano mansione. In area Tecnico Gestionale con l'ingresso di nuovo personale amministrativo, sono stati svolti i corsi relativi ai sistemi aziendali SAP SRM, VIM e HCM. Per il personale Customer Care corsi CRM e per i Responsabili di settore la formazione ex. D.Lgs. 231/2001. In ambito Sicurezza sono continuati gli aggiornamenti e i corsi specifici relativi ai rischi della singola mansione, in particolare quelli sul primo soccorso e BLSD a seguito dell'introduzione in azienda del DAE. Nel secondo trimestre sono stati effettuati diversi corsi on line sulla metodologia Agile, in particolar modo al personale impegnato su progetti infra-gruppo.

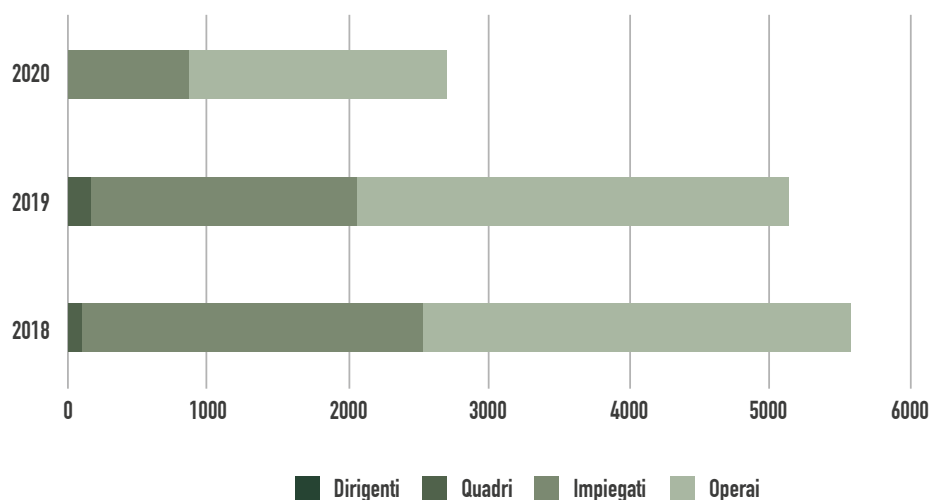
Tab. 20 - 404-1. Ore totali formazione HSE Dipendenti per categoria e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0	0	0	4	6	10	0	0	0
Quadri	23	67	90	39	117	156	0	6	6
Impiegati	864	1.570	2.434	591	1.291	1.882	242	577	819
Operai	54	2.978	3.032	5	3.125	3.130	19	1.835	1.854
Totale	941	4.615	5.556	638	4.539	5.177	261	2.418	2.679

Tab. 21 - 404-1. Ore medie formazione HSE Dipendenti per categoria e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0,0	0,0	6,8	3,5	2,0	2,4	0,0	0,0	0,0
Quadri	2,9	7,4	10,7	4,8	10,6	8,2	0,0	0,4	0,3
Impiegati	6,8	9,1	5,3	4,4	7,3	6,1	1,7	3,1	2,5
Operai	8,9	12,2	15,9	0,8	12,3	12,0	3,2	7,2	7,1
Totale	6,6	10,8	9,7	12,0	14,0	8,7	1,6	5,3	4,4

Formazione HSE in ore per qualifica



A decorrere dal periodo estivo, con l'alleggerimento delle misure di contenimento Covid-19, sono state recuperate parzialmente alcune attività formative in presenza, prediligendo comunque i percorsi formativi on-line laddove possibile, o comunque abbassando la presenza in contemporanea in aula formativa in maniera da garantire distanziamento ed applicazione prudenziale delle normative di sicurezza legate alla pandemia. Tale precauzione ha inevitabilmente provocato una moltiplicazione delle sessioni formative per un totale complessivo di partecipazioni inferiori alla media annuale. Sono stati comunque programmati on-line percorsi manageriali quali quello sulla remote leadership e delle pillole formative di gestione dello stress legato al periodo Covid-19, indirizzate rispettivamente ai coordinatori di risorse umane e a coloro che, in periodo di lockdown, si sono trovati improvvisamente a lavorare da remoto senza preventiva preparazione, affrontando situazioni nuove e potenzialmente molto stressanti. I corsi hanno avuto l'obiettivo di favorire il confronto, stimolare suggerimenti e soluzioni e fornire strumenti utili ad affrontare la situazione in divenire.

Nell'ultimo trimestre 2020 nonostante l'attività formativa in presenza sulla sicurezza sia stata nuovamente rallentata dall'entrata in zona rossa della Toscana (dalla fine di ottobre fino al mese di dicembre) è stata mantenuta una programmazione costante dei percorsi di formazione assicurando la copertura dei fabbisogni relativi ai rischi obbligatori. Di concerto con l'ente di Sorveglianza sui Sistemi di Gestione sono invece stati rinviati all'anno successivo i percorsi di aggiornamento relativi a scadenze pluriennali (es. aggiornamenti per addetti al Pronto Soccorso, non remotizzabili).

Tab. 22 – 404-1. Ore totali formazione Dipendenti per tipologia e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Manageriali	526	428	954	484	1.319	1.803	700	654	1.353
Lingua	66	43	109	0	0	0	0	0	0
Professionale	882	971	1.853	844	2.937	3.780	544	696	1.240
Tecnica-Specialistica	5	3.908	3.913	0	5.693	5.693	320	2.740	3.060
Anticorruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sicurezza HSE	940	4.615	5.555	638	4.539	5.177	261	2.418	2.679
Totale	2.419	9.965	12.384	1.966	14.487	16.453	1.825	6.508	8.332

*(Formazione professionale: sistemi informatici; agg. normativi; Formazione tecnica: gest. imp., strum. lab., affianc. pers.operativo)

E' stata inoltre erogata la formazione trasversale di base di competenza dedicata agli apprendisti e neoassunti. Alcuni percorsi di formazione sono stati destinati anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (personale distaccato, soggetti con contratto di somministrazione o di formazione/lavoro). Nel corso del 2020 complessivamente sono stati coinvolti 533 lavoratori per 9.070 ore totali di formazione erogata.

11.3 LA VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI: PERFORMANCE MANAGEMENT

404-3

Il sistema di *Performance Management* è un processo finalizzato alla generazione di Valore Aziendale, attraverso l'esplicitazione e l'impostazione degli obiettivi individuali e di gruppo che vengono approvati, condivisi e successivamente valutati.

Tale sistema è stato progettato per:

- valorizzare il contributo individuale e rafforzare la dimensione comportamentale attraverso la quale si esprimono le performance della popolazione coinvolta;
- assicurare un miglioramento continuo della performance a livello individuale e di team;
- ancorare la valutazione non solo al risultato ma anche al comportamento agito;
- promuovere un processo di valutazione della performance individuale delle persone, connesso alla realizzazione degli obiettivi misurabili e all'osservazione dei relativi comportamenti agiti;
- promuovere l'eccellenza e il merito delle risorse, differenziandone i riconoscimenti.

Lo strumento di "Job Evaluation", implementato a partire dal 2013, ha permesso la promozione di 246 dipendenti nel periodo 2014/2020, con l'obiettivo di mantenere la campagna di salary review anche nell'anno 2021.

Tale attività, infatti, registrando la sostanziale insufficienza delle pattauzioni nazionali in materia di inquadramenti, ha esaminato tutti i job definiti per il buon funzionamento dell'organizzazione aziendale, declinando per ciascuno di essi un sistema di valorizzazione analitico e specifico riconducibile ai diversi livelli di inquadramento contrattuale. L'output del progetto viene ordinariamente e periodicamente utilizzato, attraverso un processo di valutazione, per definire un programma di sviluppo del personale. La "Job Evaluation" - periodicamente soggetta a revisioni ed aggiornamenti in base alle modifiche organizzative che intervengono nella macrostruttura aziendale - oltre a garantire un criterio di sostanziale oggettività di posizionamento contrattuale dei job aziendali, consente il loro confronto matriciale. Inoltre, la responsabile e motivata collocazione di figure professionali completamente esogene al sistema classificatorio previsto dal CCNL rappresenta un modello al quale far riferimento nel tempo per l'individuazione di policy di recruiting e compensation. Dette politiche sono quindi indirizzate sia all'omogeneizzazione, sia al corretto riconoscimento economico conseguente alle responsabilità individuate. Alla dimensione del Performance Management sono anche imputabili i sistemi premianti aziendali adottati da Publiacqua a decorrere dal 2010.

11.4 RELAZIONI SINDACALI ED INDUSTRIALI

102-41

102-43

Il modello di Relazioni Industriali applicato in Publiacqua si fonda su un sistema di relazioni sindacali di alto profilo, improntate

a bilateralità e partecipazione, coniugando obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali. In Publiacqua trovano applicazione due contratti: il Contratto Unico del settore gas-acqua ed il Contratto Dirigenti Confservizi. La totalità dei dipendenti, dal primo livello al livello Quadro, rientra nell'applicazione del CCNL Gas Acqua, ma è anche destinataria delle applicazioni derivanti dalla contrattazione collettiva di secondo livello (aziendale). La società fin dalla sua costituzione, ha infatti riconosciuto un ruolo fondamentale alle parti sociali nella gestione della vita lavorativa, prestando la massima attenzione alle istanze delle rappresentanze sindacali unitarie (RSU) e promuovendo la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali all'elezione di Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA). Nel 2020 il livello di sindacalizzazione risulta pari al 40,33%, con 41 dipendenti a rivestire ruoli di rappresentanza a livello RSU e/o RLS.

Gli accordi sottoscritti nel corso del 2020 con la RSU, anche attraverso il meccanismo delle Commissioni Bilaterali, sono i seguenti:

- Orario di lavoro per il personale dell'Impianto di San Donnino
- Premio di Risultato aziendale anni 2021/2023
- Smart Working (post emergenziale)
- Disciplina della cessione "Ferie Solidali"
- Disciplina delle Semifestività
- Gestione dei dispositivi mobili (MDM)
- Gestione ferie (chiusure collettive con ferie) durante il periodo della emergenza sanitaria

Il sistema delle relazioni industriali nel 2020 è stato caratterizzato dalla gestione delle misure relative alla gestione dell'emergenza pandemica Covid-19. A tale scopo è stato costituito un tavolo permanente di confronto fra Azienda e Sindacato (Comitato RSU per il monitoraggio del protocollo AntiCovid 19) che, attraverso 29 incontri, ha affrontato la gestione delle iniziative organizzative necessarie a seguito dell'evolversi dello scenario pandemico.

11.5 IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

401-2

Anche nell'anno 2020 sono stati confermati:

- l'erogazione di ticket elettronici per la consumazione del pasto con un valore facciale superiore di oltre un terzo rispetto a quello fiscalmente stabilito;
- gli schemi orari differenziati che consentono al lavoratore di organizzare flessibilmente la propria giornata sia in ingresso che durante la pausa pranzo;
- il meccanismo di (recupero) banca delle ore;
- la policy regolata sindacalmente in materia di part time.

Publiacqua ha proseguito nello sviluppo e nell'aggiornamento del sistema di welfare già articolato negli anni precedenti mediante progetti ed iniziative incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare, con azioni tese anche a favorire l'obiettivo della piena parità di genere attraverso la conciliazione dei tempi vita/lavoro delle lavoratrici e l'impiego dello strumento del part-time.

Voucher asili: sono stati confermati, come misura di aiuto alla conciliazione famiglia lavoro, una serie di benefit a favore dei dipendenti con figli in età prescolare, attraverso il riconoscimento di voucher per la fruizione di servizi educativi bambini di età compresa fra 0 e 36 mesi.

Riconoscimenti Una Tantum agli operai: nel corso dell'anno Publiacqua – in considerazione dell'impegno profuso nel periodo emergenziale a favore dell'utenza e dell'azienda – ha riconosciuto ai dipendenti che per motivazioni di natura

operativa non avevano potuto fruire dello smart working un Premio Una Tantum di 200 euro (in aggiunta al Bonus di 100 euro previsto dal decreto Cura Italia).

Part Time: Per agevolare la gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale, offrendo pari opportunità ai dipendenti di ambo i sessi, si è prevista la possibilità di concedere ai dipendenti tipologie contrattuali diverse da quella full-time, con orari a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusione dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno.

Smart Working/Remote Working: nel corso del 2020, a seguito dell'implementazione delle misure cautelative per il contenimento dell'evento pandemico da Covid-19, lo strumento di lavoro da remoto, fino al 2019 implementato su 19 dipendenti, è stato esteso complessivamente a 331 dipendenti (oltre il 53% del totale), con l'esclusione del solo personale operativo operante sul territorio, mediante fruizione da uno a cinque giorni lavorativi. Una sfida impegnativa dal punto di vista informatico ed organizzativo, che ha permesso di remotizzare moltissime tipologie di attività attraverso la dotazione a tutti i dipendenti destinatari del provvedimento di laptop e smartphone.

Fondo Pensionistico: tra le politiche attuate da Publiacqua a favore dei propri dipendenti, vi sono le forme pensionistiche complementari previste dalla normativa vigente. Il principale fondo pensionistico integrativo per diffusione è il Fondo Pegaso (gestito pariteticamente da Federutility in rappresentanza delle aziende del settore idrico elettrico e gas e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca Cisl, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito), i cui aderenti sono circa il 65% della popolazione aziendale, mentre una restante minoranza aderisce ad altri fondi privati. Nel 2020 la Società ha versato complessivamente ai Fondi 202.127 euro a titolo di contributo a suo carico.

Anticipazione sul TFR: ai dipendenti può essere concessa – in base alle previsioni di legge – l'anticipazione del TFR per spese sanitarie, per acquisto di prima casa, per interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente, per interventi di ristrutturazione o di adeguamento finalizzati al superamento delle barriere architettoniche e per altre specifiche casistiche.

My Welfare: nel 2020 è proseguita l'esperienza del Piano di Welfare Integrativo Aziendale, attivato nel 2019, che prevede l'attivazione e l'utilizzo da parte dei dipendenti di un portale per la fruizione del premio di risultato detassato, personalizzabile da ogni dipendente grazie alla possibilità di scegliere l'attivazione di una o più aree ed usufruire dei diversi servizi o prestazioni previste. Il progetto si contraddistingue per un approccio strutturato, incentrato sulle attività di comunicazione e formazione per i dipendenti dell'azienda. Il piano è stato sviluppato analizzando la popolazione aziendale e il territorio attraverso un'analisi socio-demografica per individuare segmenti rappresentativi della popolazione in termini anagrafici e di inquadramento al fine di identificare potenziali categorie omogenee per caratteristiche ed esigenze di welfare. I servizi messi a disposizione spaziano dalla possibilità di chiedere rimborso di spese mediche, di spese di istruzione, di spese sostenute per familiari non autosufficienti, al contributo aggiuntivo per la previdenza integrativa, all'area del sostegno al reddito (buoni spesa e buoni benzina) e all'area di benessere e intrattenimento. Il piano My Welfare, ha ottenuto un dato di conversione del 14% sul totale dei dipendenti e nel corso del 2020 è stata rilanciata la campagna welfare 2020 per il rinnovo delle iscrizioni, con sportelli on line e formazione in aula dei neo assunti.

People caring e inclusione:

Le attività del 2020 sono state fortemente condizionate dall'emergenza Covid-19, a seguito della quale sono stati sospesi tutti gli eventi sportivi e di incontro in presenza. Compatibilmente con le azioni di contenimento queste le azioni più significative completate:

- realizzazione di percorsi formativi dedicati a "Gestione dello stress e delle emozioni" a sostegno dei dipendenti nel periodo di pandemia, con la messa a disposizione dei dipendenti di uno sportello psicologico riservato per affrontare le tematiche correlate al periodo di isolamento.
- diffusione a tutti i dipendenti di video di ginnastica posturale realizzati con la collaborazione del medico competente per l'intera durata del lockdown.
- realizzazione di attività in-formative legate all'ampliamento dello smartwork a circa metà della popolazione aziendale.

11.6 DIVERSITY MANAGEMENT E PARI OPPORTUNITA'

103

Publiacqua adotta politiche di sostegno alle pari opportunità e valorizzazione dell'equilibrio di genere, contrastando qualsiasi forma di discriminazione ed improntando i propri processi di gestione delle risorse umane a principi di equità, merito e trasparenza. In particolare, oltre alla composizione equilibrata degli organi di governance, si segnala che il genere femminile rappresenta oltre il 43% dei dipendenti nelle categorie quadro ed impiegato.

I valori e le strategie aziendali in tema di pari opportunità trovano particolare applicazione in azioni specifiche mirate, in via prioritaria, alla corretta modulazione della gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale, oltrechè nella rappresentazione dell'indice retributivo nelle tre categorie aziendali numericamente più rappresentative.

Tab. 23 - 405-1. Indice retribuzione F/M

	2019	2020
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria operai	1,14	1,14
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria impiegati	0,95	0,96
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria quadri	1,08	1,09
Indice retributivo (RAL media) F/M categoria dirigenti	1	1

11.7 LA COMUNICAZIONE INTERNA

102-43

Le attività di comunicazione interna, finalizzata ad incentivare ed incrementare la partecipazione dei dipendenti alla vita aziendale, sono state fortemente limitate e condizionate dalle misure di contenimento dell'emergenza pandemica e sono state quindi strutturate principalmente in comunicazioni ed azioni di coinvolgimento costanti, attraverso email informative a tutto il personale sulle tematiche cogenti, con particolare attenzione a quelle inviate in relazione alle comunicazioni sul Covid-19, supportando la Sicurezza e le altre funzioni aziendali sia con informative dedicate sia con iniziative mirate. Sono state comunque realizzate le attività di informazione welfare, nonché quelle destinate alla informazione di coinvolgimento aziendale per i neoassunti. A chiusura dell'anno, in occasione delle festività natalizie, è stato organizzato il recapito a domicilio dei dipendenti delle strenne realizzate con donazione alla Radiologia Oncologica di Careggi. La consueta cena aziendale di fine anno è stata invece convertita in un evento on line durante il quale sono stati condivisi i principali obiettivi raggiunti durante l'anno.

Focus Indagine di Clima

Nel mese di settembre è stata condotta un'indagine di clima aziendale, rivolta all'intero personale dipendente, finalizzata al raggiungimento di diversi obiettivi: raccogliere informazioni sugli elementi principali della vita aziendale; misurare i livelli di motivazione e coinvolgimento dei lavoratori; verificare la qualità delle relazioni tra le persone; identificare l'eventuale presenza di condizioni che ostacolano un clima positivo; riscontrare la corretta interpretazione delle azioni aziendali; evidenziare le possibili aree di miglioramento.

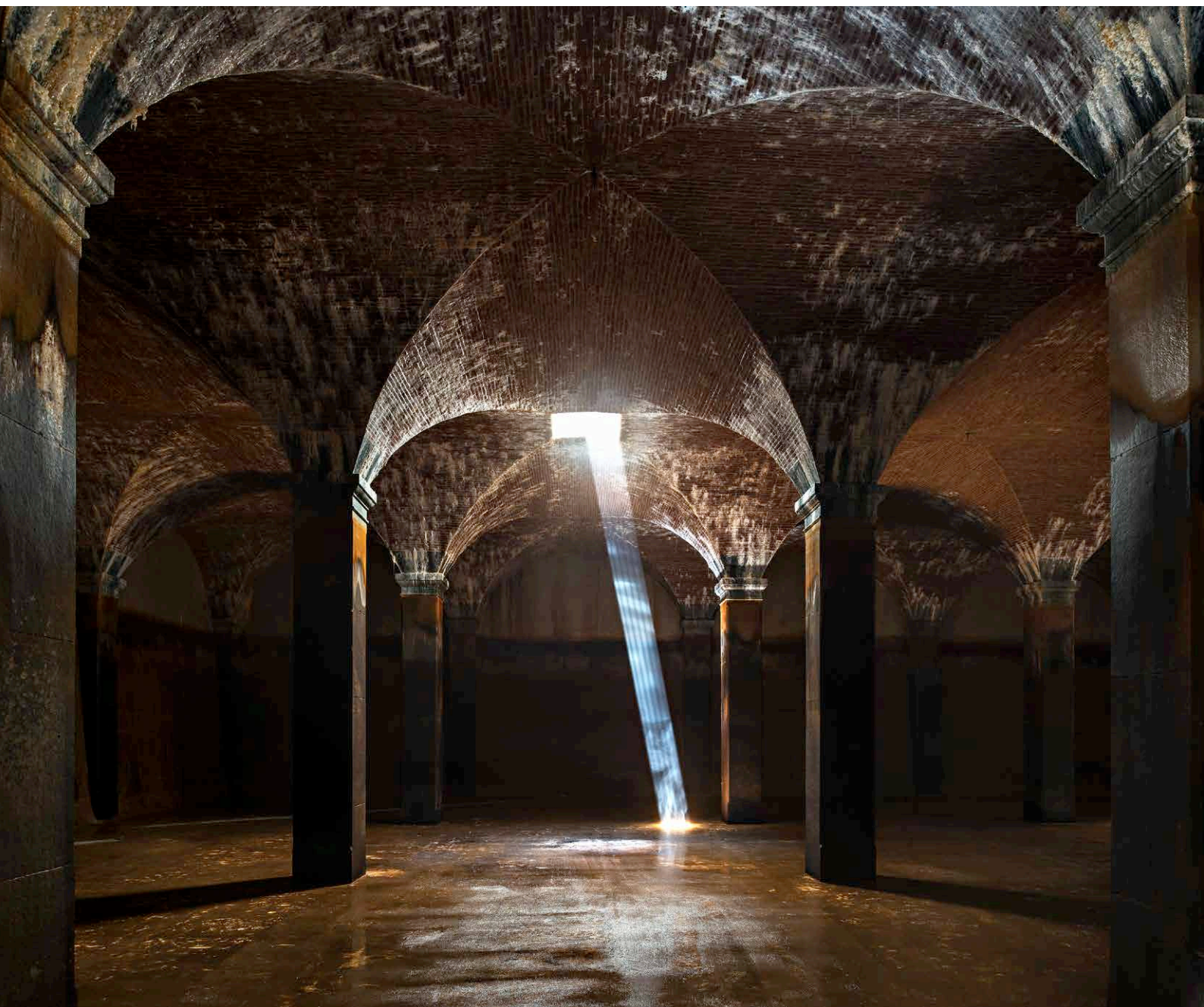
Attraverso l'individuazione di diverse aree di percezione individuale della vita lavorativa è stata effettuata una fotografia dello stato dell'arte dell'azienda dal punto di vista delle relazioni interne. Le principali dimensioni indagate, attraverso un questionario di valutazione on-line in forma anonima di circa 50 item, sono state:

- Benessere
- Collaborazione
- Comunicazione Organizzativa

- Consapevolezza Organizzativa
- Gestione e Leadership
- Motivazione
- Orientamento al cliente
- Senso di appartenenza
- Sviluppo delle persone ed inclusione
- Soddisfazione Generale
- Stabilità contrattuale e sicurezza

Le evidenze dell'indagine, che ha ottenuto una redemption di circa il 90% della popolazione aziendale coinvolta, avrà come conseguenza l'implementazione di una serie di possibili azioni di miglioramento da attivare a partire dal 2021 finalizzate ad incrementare il livello di coinvolgimento del personale.

Serbatoio di Carraia (interno vasca sinistra vuota per manutenzione) - Foto Davide Viridis per Publiacqua



12. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

103

403-2

Publiacqua ritiene fondamentale tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano. L'attenzione per tali aspetti rappresenta un elemento imprescindibile per la conduzione delle attività aziendali, anche per garantire il rispetto della normativa vigente e assicurare lo sviluppo della Società. Tale impegno è contenuto anche nelle politiche aziendali, che nel 2020 hanno visto la transizione dal sistema 18001 a quello 45001.

La società all'inizio del 2020 si è trovata a dover fronteggiare l'insorgere della pandemia da SARS-COV-2, adoperandosi per tutelare al massimo la salute dei propri dipendenti e nel contempo garantendo la continuità dello svolgimento del servizio - quanto mai importante in una fase di crescente emergenza sanitaria - per tutti gli utenti.

Fin dai primissimi giorni della pandemia, a partire dalla seconda metà del mese di febbraio, sono state implementate tutte le misure di contenimento e prevenzione previste a beneficio di tutti i dipendenti: dotazioni di mascherine e igienizzanti; introduzione barriere fisiche di distanziamento; attività periodiche di igienizzazione e sanitizzazione di locali, impianti di condizionamento e di riscaldamento.

Alla fine di febbraio, con un significativo sforzo logistico e organizzativo, sono state acquistate tutte le dotazioni necessarie all'implementazione della modalità lavorativa in Smart Working per tutto il personale addetto ad una attività eseguibile da remoto, tanto che già nel corso della prima settimana del mese di marzo è stato possibile far svolgere la propria prestazione lavorativa dalla propria abitazione ad oltre 320 dipendenti.

Parallelamente sono state implementate tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a salvaguardare la salute dei dipendenti con mansioni "operative" destinati a garantire il presidio dei processi fondamentali per la continuità del servizio: oltre alle dotazioni personali dei presidi di protezione sono state introdotte specifiche procedure finalizzate a garantire il distanziamento sociale anche durante le principali fasi lavorative.

Durante il lockdown, nei mesi di marzo e aprile, sono stati chiusi tutti gli sportelli al pubblico e durante la cosiddetta "seconda fase" dell'emergenza gli uffici al pubblico "provinciali" di Firenze, Prato, Pistoia e San Giovanni Val d'Arno (AR) sono stati aperti solo su appuntamento (potenziando altresì i servizi di contact center ed in particolare il servizio telefonico). Gli uffici al pubblico di Borgo San Lorenzo e San Casciano Val di Pesa, sono invece stati chiusi per l'intero 2020 a decorrere dall'inizio dell'emergenza. Le azioni di cautelative nel rispetto delle regole di contenimento hanno riguardato anche i Fontanelli Alta Qualità, disattivati nel periodo di lockdown e successivamente riattivati al 50% (con un solo erogatore attivo).

Nel mesi immediatamente successivi all'inizio della pandemia, al fine di incrementare ulteriormente il livello di tutela della salute in tutti i propri aspetti, sono state sviluppate misure particolarmente avanzate di supporto per il proprio personale tra cui una copertura assicurativa sanitaria integrativa specifica per il Covid-19 (estesa nel 2021 anche ai familiari conviventi) ed uno sportello di supporto psicologico mediante centro d'ascolto telefonico, disponibile gratuitamente per tutto il personale con necessità di sostegno per la gestione dello stress correlato all'emergenza sanitaria in atto.

Con l'aumento della disponibilità di esami e strutture, Publiacqua, prima tra le aziende di pubblica utilità in Toscana,

a partire dalla fine del periodo estivo, ha messo a disposizione di tutti i dipendenti una serie campagne di screening su base volontaria per l'individuazione preventiva dell'infezione da virus (in una prima fase mediante test sierologico e successivamente con l'esecuzione di tamponi antigenici rapidi).

Dal mese di settembre l'azienda si è dotata di un proprio strumento di monitoraggio dell'andamento della pandemia, così da disporre di una gestione preventiva e maggiormente strutturata dell'evoluzione del contagio sul territorio gestito in grado di permettere una modulazione del proprio assetto organizzativo in funzione dell'evoluzione della diffusione del virus. È stato creato un indice di monitoraggio del contagio rapportato ai casi effettivamente presenti sui 45 comuni gestiti individuando, in funzione del suo valore, delle fasce di valori attribuite a scenari di rischio crescenti, ognuno dei quali corrispondente a misure progressive di protezione e tutela della salute dei lavoratori. Il monitoraggio quotidiano dell'indice, realizzato grazie ai dati dei bollettini ufficiali rilasciati giornalmente dalle autorità sanitarie, ha consentito all'azienda di modulare il suo assetto organizzativo coerentemente con l'andamento della pandemia sul proprio territorio anticipando, in alcuni casi, anche le disposizioni legislative. Alla fine dell'esercizio 2020 - grazie alle iniziative assunte dall'azienda e ai comportamenti responsabili dei lavoratori dentro e fuori l'azienda stessa - la percentuale dei casi di contagio da Covid tra i lavoratori di Publiacqua è risultata inferiore a quella del territorio gestito.

Certificazione sicurezza ISO 45001

L'azienda ha nel corso degli anni introdotto standard di sicurezza sempre più avanzati ed ha visto il riconoscimento della conformità del proprio sistema di gestione allo standard BSI OHSAS 18001 nel 2017. Nel 2020, seppur nel contesto fortemente complicato dalla pandemia, è avvenuta la prevista transizione al nuovo standard ISO 45001, contribuendo ad innalzare ulteriormente i requisiti aziendali in termini di salute e sicurezza sul lavoro.

Le responsabilità nell'ambito della sicurezza

L'azienda ha inoltre individuato i dirigenti alla sicurezza assieme alle altre figure aziendali riassunte nell'Organigramma della Sicurezza pubblicata nella piattaforma aziendale. In base alle posizioni organizzative sono stati formati e individuati anche i preposti alla sicurezza.

Servizio di Prevenzione e Protezione

L'azienda è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi lavorativi composto da personale interno all'azienda a cui si affiancano anche risorse esterne con elevate competenze scientifiche e legali. Il servizio, come previsto dalla Legge, è a disposizione del Datore di Lavoro e dei suoi delegati per l'adempimento degli obblighi di legge. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è una figura prevista dal testo unico della sicurezza e la sua nomina, assieme alla valutazione di tutti i rischi è un obbligo non delegabile del Datore di Lavoro. L'RSPP è stato nominato quale Responsabile anche del periodico monitoraggio dei manufatti contenenti Amianto ancora presenti in azienda.

Sorveglianza sanitaria

Per assicurare la corretta sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono nominati tre medici competenti ed un coordinatore i quali, oltre ad assicurare la sorveglianza sanitaria sui lavoratori, collaborano con il RSPP e il Datore di Lavoro nella valutazione dei rischi lavorativi (compresi quelli dei singoli luoghi di lavoro) e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione. Il protocollo sanitario è stato regolarmente attuato nel 2020 ed integrato con le visite e le indagini di screening su base volontaria relative all'individuazione del Coronavirus: nel corso del 2020 sono state eseguite una campagna di screening con test sierologico ed una con tamponi antigenici rapidi.

Alla fine del mese di novembre Publiacqua, in accordo il Medico Competente, ha messo gratuitamente a disposizione dei lavoratori i vaccini contro l'influenza stagionale messi a disposizione dalla Regione Toscana.

Consultazione dei lavoratori

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), sulla base di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di

Lavoro sono designati nella misura di tre unità (aziende con oltre 500 dipendenti) scelti all'interno della RSU aziendale. Nel corso degli anni il datore di lavoro ha promosso una serie di incontri con il personale aziendale sui temi della sicurezza che hanno coinvolto tutti i lavoratori della gestione operativa. Il tema della consultazione dei lavoratori, per tramite dei loro responsabili, ha nel tempo assunto sempre maggiore importanza e nel corso del tempo sono stati istituzionalizzati e calendarizzati incontri periodici, almeno bimestrali, di confronto sulle tematiche e di condivisione delle misure di prevenzione e protezione e dei piani di miglioramento.

Nel corso del 2020, vista la situazione di emergenza sanitaria nazionale, il tema della consultazione dei lavoratori è stato particolarmente pressante: ogni iniziativa intrapresa dall'azienda per contenere il rischio di contagio e tutelare la sicurezza e salute dei lavoratori è stata assunta di concerto con le RSU e i RLS, riuniti in un apposito "Comitato Covid", supportato dal Medico Competente.

La valutazione dei rischi

Il DVR generale viene costantemente aggiornato sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione delle attività operative e anche per l'aggiornamento delle schede di rischio delle varie tipologie di luogo di lavoro presenti in azienda. Per rendere il processo di valutazione dei rischi il più oggettivo possibile sono stati adottati, per la definizione della probabilità di accadimento, criteri basati su dati INAIL degli infortuni relativi alla Regione Toscana e al settore di appartenenza della Società.

Nel 2020 l'attività di valutazione dei rischi si è concentrata in maniera prioritaria sui seguenti rischi lavorativi:

- rischio biologico e rischio da trasmissione di Covid-19;
- rischi legati alla solidità delle strutture edilizie,
- rischio vibrazioni,
- rischio Campi Elettromagnetici
- rischio sulla movimentazione manuale dei carichi.

Analisi degli infortuni e incidenti

I dati degli incidenti stradali (oggetti di denuncia alle assicurazioni) suddivisi fra attivi e passivi vengono analizzati ogni anno dal RSPP e condivisi con le varie figure responsabili allo stesso modo vengono valutati gli infortuni e gli incidenti segnalati dai lavoratori (mancati infortuni). L'analisi infortuni consente di valutare anno per anno, il loro andamento attraverso l'adozione di specifici indici (di frequenza e di gravità). Le serie storiche di tali indici evidenziano una progressiva e continua riduzione della frequenza e della gravità degli infortuni sul lavoro.

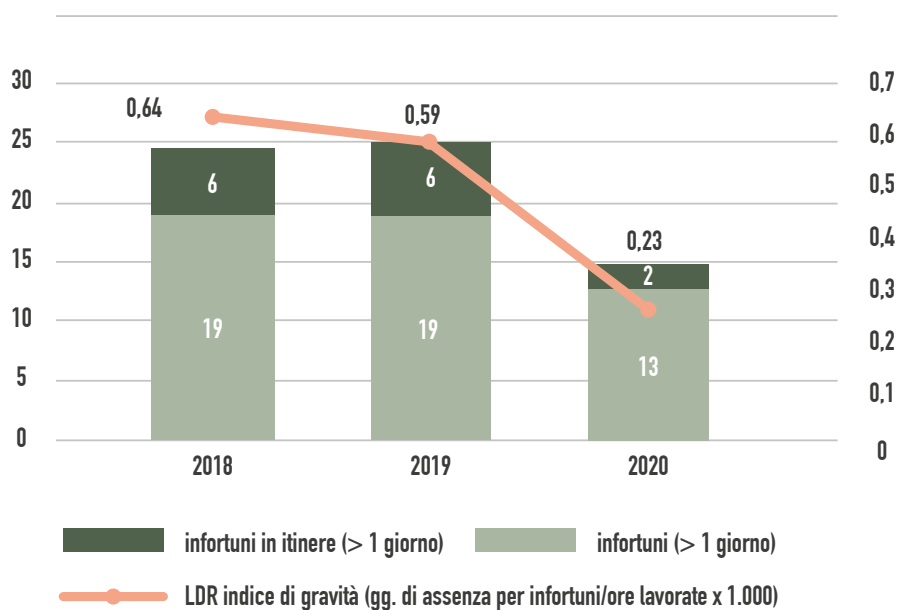
Nel corso del 2020 non si sono verificati né infortuni gravi sul lavoro, né decessi, per i quali sia stata accertata la responsabilità della società.

Tab. 24 – 403-2; Indici Infortunistici*

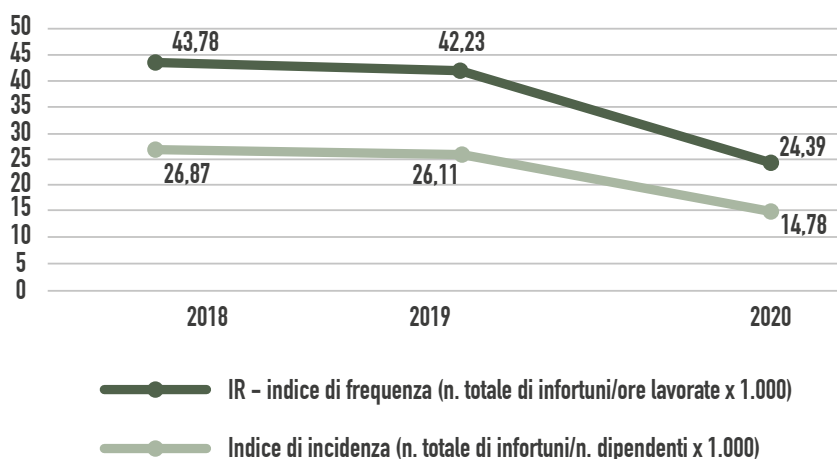
		2018			2019			2020		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Infortuni (> 1 giorno)	n°	0	19	19	1	18	19	1	12	13
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	n°	2	4	6	2	4	6	1	1	2
Near Miss rilevati	n°	-	-	4	-	-	3	-	-	12
Malattie professionali	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODR - Indice malattie professionali (N° malattie/N° ore lavorate** 1.000.000)	n°/h	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Decessi	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprehensive straordinario)	h	223.578	706.704	930.282	230.525	726.953	957.478	255.274	759.924	1.015.198
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	n°/h	8,95	32,55	26,87	13,01	30,26	26,11	7,83	17,11	14,78
Giorni di assenza per infortunio	gg.	52	542	594	62	505	567	16	217	233
LDR - Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	gg/h	0,23	0,77	0,64	0,27	0,69	0,59	0,06	0,29	0,23
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	n°/n°	14,08	53,61	43,78	20,27	49,55	42,23	12,66	28,45	24,39
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	26,00	23,57	23,76	20,67	22,95	22,68	8,00	16,69	15,53

* Indici calcolati con valori denominatori al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio ** calcolo indici al lordo di infortuni in itinere

Infortunati 2018 - 2020



Indici infortunistici

**Gestione emergenze**

Tutte le sedi con un presidio di almeno dieci lavoratori, o aperte al pubblico, sono provviste dei rispettivi piani di emergenza. Sono stati inoltre individuati, formati e nominati dal Datore di Lavoro gli addetti all'emergenza, evacuazione, primo soccorso e antincendio sia per le singole sedi che per le attività operative sul territorio. Ogni anno si procede alla verifica dell'efficacia dei piani di emergenza con apposite esercitazioni.

Ad inizio del 2020, l'azienda ha provveduto all'installazione di n. 10 Defibrillatori automatici esterni (DAE) nelle sedi con maggior presidio; tale attività, già pianificata dal 2019, anno in cui si sono svolti i corsi di formazione per il personale addetto al Primo Soccorso aziendale, non rientra fra quelle obbligatorie per legge ma è una scelta consapevole dell'azienda per migliorare ulteriormente le dotazioni a disposizione per la prevenzione e la sicurezza dei propri dipendenti e anche nei confronti dei cittadini, essendo installati anche presso gli uffici al pubblico.

Formazione e addestramento dei lavoratori

La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Gli effetti della pandemia da SARS-Cov-2 hanno purtroppo costretto l'azienda a sospendere per un certo periodo la formazione in presenza. Terminato il periodo di sospensione, imposto per normativa, l'azienda ha sin da subito provveduto ad impostare un piano di rientro rispetto a quanto pianificato, complicato dalla necessità di realizzare un numero maggiore di sessioni di formazione in quanto obbligata a limitare le attività in presenza a numeri contingentati di dipendenti contemporaneamente presenti. Particolare importanza è stata dedicata all'addestramento dei lavoratori all'accesso agli spazi confinati: oltre a completare l'addestramento di tutti i lavoratori precedentemente qualificati a tali operazioni, verificando con esercitazioni pratiche il grado di efficacia della formazione impartita, sono state introdotte nuove attrezzature e nuove procedure di accesso per luoghi confinati di maggiore complessità. Complessivamente nel 2020 sono state comunque erogate circa 2.980 ore di formazione HSE destinate a 308 tra lavoratori dipendenti e personale somministrato.

13. LA POLITICA COMMERCIALE E I RAPPORTI CON L'UTENZA

102-6

102-43

102-44

L'approccio proattivo alle esigenze degli utenti, costituisce l'elemento fondamentale degli indirizzi commerciali di Publiacqua. La qualificazione dei servizi corrispondente a tale orientamento si realizza sia mediante l'ampliamento dell'offerta, sia tramite l'innovazione tecnologica. La progressiva estensione delle prestazioni che possono essere svolte online direttamente dagli utenti e l'impegno anche in termini di risorse umane per la riduzione dei tempi di attesa allo sportello, sono solo due significativi esempi dei risultati ottenuti sotto questi profili.

Il rapporto con l'utenza e, più in generale, con il sistema di famiglie e imprese presenti sul territorio servito - anche in considerazione di essere il primo gestore della Toscana per dimensione e per popolazione servita - è uno strumento determinante per rilevare la reputazione della Società ed individuare gli strumenti con cui poter migliorare il servizio fornito. La soddisfazione del servizio di questo stakeholder è centrale inoltre per le ricadute negative che eventuali bassi livelli di soddisfazione potrebbero avere in particolare sui Soci pubblici dell'azienda, quali espressione diretta dei territori e loro rappresentanti che, ricordiamo, sono anche soggetti decisori negli organi dell'Autorità di regolazione locale.

La relazione con gli utenti è basata sui principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento ed è caratterizzata da un'attenzione, sempre maggiore nel corso del tempo, alle modalità di comunicazione. La costante attenzione alla formazione degli operatori e l'analisi attenta dei reclami degli utenti sono due strumenti essenziali per l'applicazione degli orientamenti generali sopra indicati.

Negli anni più recenti sono state molto importanti nella definizione della relazione con gli utenti, le novità regolatorie introdotte da ARERA. Questo insieme di norme ha definito un quadro di garanzie molto preciso per gli utenti, impegnando Publiacqua nella loro tempestiva applicazione e nella scelta, in molti di casi, di obiettivi standard di servizio migliori di quelli richiesti dalla normativa nazionale.

Sono molto significativi gli investimenti per il miglioramento degli strumenti di misura già effettuati e quelli programmati per il prossimo triennio. Questa ricerca della massima precisione possibile della misurazione dei consumi è correlata sia allo scopo di avere i dati necessari per perseguire al meglio l'obiettivo della sostenibilità ambientale, sia alla finalità di creare in modo oggettivo le condizioni per un rapporto di fiducia con gli utenti. Il CRM - attivato a partire dal novembre 2016 - ha innovato profondamente la gestione dell'utenza in termini di "front end", costituendo la base per una profonda trasformazione della cultura aziendale che trova la sua sintesi nella centralità del cliente e nella pianificazione delle attività rivolte all'utenza. Il CRM offre infatti una visione globale e sintetica del rapporto tra utente e azienda. Unitamente ai software di gestione documentale che gli sono collegati, permette una gestione digitalizzata delle comunicazioni in entrata ed in uscita e la progressiva trasformazione digitale dei rapporti contrattuali e comunicativi.

La gestione del rapporto con l'utenza è affidata all'U.O. Customer Care. Publiacqua è impegnata nei confronti dell'utenza ad adempiere agli obblighi fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, affinché sia garantito il raggiungimento degli standards di qualità e sicurezza. La tutela dell'utenza è gestita attraverso due strumenti principali: i reclami e le conciliazioni. L'U.O. Legale ha invece il compito di gestire i contenziosi e, ove possibile, chiuderli. Publiacqua - attraverso la gestione e l'analisi dei reclami, le attività di tutela dell'utenza, le procedure di interazione organizzate e le indagini di customer satisfaction (eseguite semestralmente) - monitora i propri aspetti di miglioramento con l'obiettivo di intervenire nelle aree e nei processi in cui gli utenti risultano meno soddisfatti. Nel corso del 2020 le azioni di contenimento conseguenti alla diffusione della pandemia hanno reso necessario l'adozione

di una serie di misure volte a mitigare quanto più possibile il rischio sanitario sia per gli utenti che per gli operatori di Publiacqua. Per l'intera durata del lockdown sono stati chiusi gli sportelli al pubblico, mentre per circa tre settimane sono state interrotte per circa tre settimane le attività di lettura. Da marzo a maggio sono state inoltre applicate le misure di mitigazione delle situazioni di difficoltà economica definite da ARERA, con la sospensione delle azioni di sollecito del credito.

13.1 GLI UTENTI

Tab. 25 – 102-6. Dati Demografici

	2018		2019		2020	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	46		45		45	
popolazione ISTAT totale	1.309.766		1.311.082		1.284.775	
popolazione servita da acquedotto	1.244.295	95,0%	1.244.226	94,9%	1.217.090	94,7%
popolazione servita da fognatura	1.151.114	87,9%	1.154.046	88,0%	1.128.442	87,8%
popolazione servita da depurazione	1.050.042	80,2%	1.053.073	80,3%	1.033.619	80,5%

Tab. 26 – 102-6. Utenze per servizio

	2018	2019	2020
Utenze totali	395.635	397.694	399.943
Utenze SII	393.457	395.529	397.825
Utenze servite da acquedotto	393.457	395.529	397.825
Utenze servite da fognatura	352.818	354.811	357.026
Utenze servite da depurazione	306.882	310.026	312.473
Fonti autonome e civili	1.465	1.433	1.393
Scarichi industriali	703	722	715
Subdistributori	10	10	10

Tab. 27 – 102-6. Utenze per tipologia*

	2019	2020
Utenze totali	397.694	399.943
Utenze con Tipologia Domestica	335.813	337.719
Utenze con Tipologia Non Domestica	4.941	4.944
Utenze con Tipologia Altro	56.218	56.565
Utenze con Tipologia Industriale	722	715

* classificazione ARERA

Tab. 28 – 102-6. Utenze Totali per territorio

	2018	2019	2020
Firenze	61.219	61.631	61.961
Pistoia	60.742	61.129	61.492
Prato	144.473	145.241	146.107
Mugello - Valdisevie	37.804	37.958	38.148
Chianti	38.336	38.499	38.784
Valdarno	53.061	53.236	53.451
Utenze Totali	395.635	397.694	399.943

Nel 2020 Publiacqua ha distribuito (volumi fatturati) 77.050.283 milioni di metri cubi di acqua, con una quota di volumi misurati di circa il 99%. Le utenze complessive, al lordo delle utenze "indirette" sottese alle oltre 42 mila unità condominiali servite per il servizio di acquedotto, risultano essere 687.169.

13.2 REGOLAMENTO E CARTA DEL SERVIZIO

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, definisce i compiti e i doveri del Gestore stabilendo le norme tecniche relative alla gestione del servizio. E' adottato da Publiacqua recependo le direttive contenute nelle delibere dell'ARERA e dell'AIT e trova applicazione in tutti i Comuni ricompresi nella Conferenza Territoriale n. 3 "Medio Valdarno". Il regolamento costituisce parte integrante di ogni contratto di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, regolandone le modalità di erogazione ed i rapporti tra Gestore ed utente finale. Nel 2020 L'Autorità Idrica Toscana ha avviato un processo di revisione dei regolamenti del servizio idrico di tutti i gestori toscani - la cui conclusione è prevedibile nel corso del 2021 - con l'obiettivo di definire un unico Regolamento omogeneo per l'intero territorio regionale.

La **Carta del Servizio** (di seguito CdS) è il documento in cui sono definiti gli impegni assunti nei confronti dei cittadini-utenti in tema di qualità dei servizi offerti. La CdS rappresenta uno strumento fondamentale per garantire il livello di soddisfazione degli utenti, individuando standard di qualità che Publiacqua si impegna a rispettare nell'esercizio delle sue attività e nella gestione del Servizio Idrico Integrato, con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio erogato. Nella CdS sono fissati i criteri ed i valori limite di esecuzione per tutte le tipologie di prestazione previste a favore dell'utenza, suddivise in standard specifici o generali. Per quanto riguarda i cosiddetti standard specifici la CdS garantisce un indennizzo automatico per l'utenza in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio; la procedura per la sua erogazione prevede una base di 30€ suscettibile di incremento progressivo in base all'entità del superamento dei valori limite prefissati per ciascuna prestazione. La CdS di Publiacqua prevede livelli standard più performanti rispetto a quelli previsti da ARERA nella disciplina nazionale della qualità contrattuale (rif. 655/RQSII), con valori soglia nell'esecuzione delle prestazioni all'utenza più bassi. Attraverso il costante perfezionamento dei sistemi organizzativi e gestionali, nel 2020 Publiacqua è riuscita a conseguire un significativo miglioramento delle proprie prestazioni di qualità contrattuale rispetto alle annualità precedenti. A conferma di questa tendenza, nel 2020 sono stati erogati indennizzi all'utenza per un valore pari a 53.580 euro, rispetto ad un ammontare degli indennizzi del 2019 di 101.280 euro. Dal 1 gennaio 2020 è entrata in vigore la CdS aggiornata con le modifiche regolatorie sulle procedure di gestione della morosità (REMSI) per gli utenti domestici residenti e l'introduzione di un indennizzo relativo alla mancata erogazione del bonus sociale integrativo.

Sia il Regolamento del Servizio Idrico Integrato che la Carta del Servizio sono consultabili e scaricabili sul sito internet della società (<http://www.publiacqua.it>).

RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO 655 TRIENNIO 2018-2020

Indicatore	CDS	Prestazioni eseguite			Tempo medio			Livello Compliance CDS		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	10 gg lav	2.057	1.908	1.705	4,45	5,22	4,09	97%	96%	97,0%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	10 gg lav	381	375	354	6,91	6,14	6,99	94%	93%	92,9%
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	15 gg lav	276	225	199	4,68	4,99	4,45	98%	98%	98,5%
Tempo esecuzione allaccio idrico semplice	10 gg lav	956	879	682	4,79	4,25	3,5	93%	96%	97,5%
Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	25 gg lav	623	710	603	10,78	16,42	9,05	91%	85%	94,0%
Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	25 gg lav	143	178	192	12,75	22,02	11,64	94%	79%	91,7%
Tempo esecuzione lavori semplici	7 gg lav	67	68	55	4,39	3,22	3,56	96%	96%	92,7%
Tempo esecuzione lavori complessi	25 gg lav	133	124	100	9,75	14,18	10,1	91%	86%	91,0%
Tempo attivazione fornitura	3 gg lav	3.632	2.873	2.412	2,43	1,63	1,54	92%	97%	96,8%
Tempo riattivazione/subentro fornitura	3 gg lav	5.199	5.283	4.306	2,49	1,55	1,51	95%	97%	96,6%
Tempo riattivazione a seguito sospensione morosità	2 gg fer	1.414	1.801	736	1,18	1,02	0,92	81%	98%	96,9%
Tempo disattivazione fornitura	4 gg lav	4.888	4.844	4.356	3,64	2,37	2,26	90%	96%	96,7%
Tempo esecuzione della voltura	3 gg lav	18.422	17.682	15.024	0,48	0,15	0,21	99%	100%	99,9%
Fascia puntualità appuntamenti	1 ora	11.640	10.671	8.948	1,43	1,1	0,71	74%	94%	99,5%
Tempo disdetta appuntamenti	24 ore	107	139	87	33,78	50,97	67,29	41%	60%	67,8%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	5 gg lav	10.067	8.924	7.611	3,27	2,81	2,47	94%	95%	96,0%
Tempo intervento verifica del misuratore	5 gg lav	593	504	415	3,34	2,44	3,33	93%	95%	95,9%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	20 gg lav	69	193	80	47,62	16,34	5,46	64%	89%	96,3%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in loco	7 gg lav	528	285	336	22,33	8,25	2	83%	92%	98,5%
Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	7 gg lav	74	64	53	0,23	0,08	0	99%	100%	100,0%
Tempo intervento per la verifica del livello di pressione	5 gg lav	8	2	1	1,5	1	1	100%	100%	100,0%
Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione	10 gg lav	7	3	1	89,29	46,67	0	29%	0%	100,0%
Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	1-3 ore	1.693	1.384	934	1,35	1,26	1,18	89%	94,0%	95,1%
Tempo risposta a reclami	20 gg lav	6.302	4.446	5.339	15,01	10,38	13,05	86%	99,2%	99,3%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg lav	7.654	7.651	6.842	12,08	9,3	11,72	89%	99,6%	99,4%
Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	20 gg lav	355	880	936	9,57	5,76	10,43	99%	100%	99,6%
Tempo di rettifica fatturazione	45 gg lav	100	430	194	5,6	6,4	11,75	100%	100%	99,5%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	40 minuti	80.652	72.036	32.837	5,97	5,62	4,41	98%	81,0%	99,2%

	Prestazioni eseguite				Tempo medio			Livello Compliance CDS		
Indicatore	CDS	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tempo medio di attesa agli sportelli	10 minuti	80.652	72.036	32.837	5,97	5,62	4,41	10 mesi su 12 compliant	12 mesi su 12 compliant	10 mesi su 10 compliant
Servizio Telefonico: Tempo medio di attesa (TMA)	180 secondi	284.323	250.029	304.712	158,85	143	150,22	72%	100%	75,12%
Servizio Telefonico: Accessibilità (AS)		8.996.400	8.679.600	8.301.600	-	-	-	100%	100%	100%
Servizio Telefonico: Livello di servizio (LS)		284.323	250.029	304.712	-	-	-	91%	92,8%	90,7%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90 secondi	151.380	120.993	106.195	73,08	43,39	45,79	86%	97%	94,6%
Tempo massimo emissione fattura	45 gg solari	1.661.968	1.673.276	1.684.562	1,83	2,01	1,78	100%	100%	100,0%
Termine per pagamento della bolletta	25 gg solari	1.519.714	1.559.215		26,59	31,69		100%	100%	
Periodicità fatturazione per consumi medi <= 100mc	min. 2 annue	194.113	195.260	206.660	-	-	-	100%	100%	100,0%
Periodicità fatturazione per consumi medi 101-1000mc	min. 3 annue	170.834	173.139	167.582	-	-	-	100%	100%	99,9%
Periodicità fatturazione per consumi medi 1001-3000mc	min. 4 annue	2.279	2.479	2.422	-	-	-	93%	91%	97,9%
Periodicità fatturazione per consumi medi > 3000mc	min. 6 annue	1.120	1.243	1.343	-	-	-	72%	82%	83,5%

13.3 CUSTOMER SATISFACTION

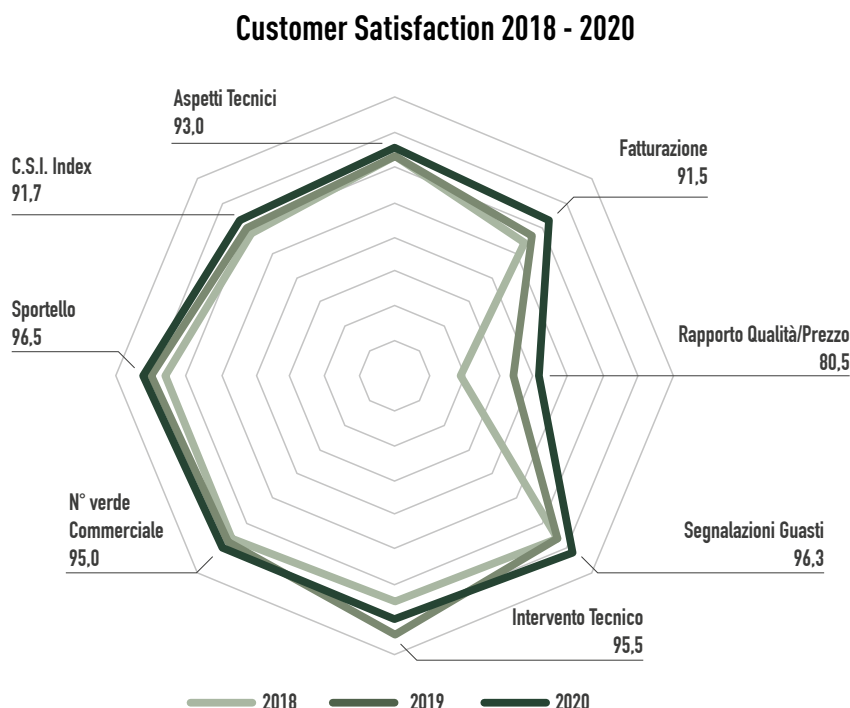
I risultati dell'attività di servizio, assistenza ed informazione nei confronti dell'utenza sono rilevati in termini di "soddisfazione dell'utente" attraverso una politica di ascolto mediante indagini semestrali di Customer Satisfaction, attraverso le quali Publiacqua misura e confronta attese e percezioni della qualità del servizio ricevuto. Nel 2020 il sistema di rilevazione è stato effettuato mediante interviste telefoniche (C.A.T.I.) o questionari online (C.A.W.I.), mystery call e mystery visit, coinvolgendo complessivamente circa 3.800 campioni rappresentativi di utenti utilizzatori dei servizi di Publiacqua, attraverso i seguenti indici principali: aspetti tecnici del servizio, fatturazione, rapporto qualità-prezzo, segnalazione guasti ed interventi, qualità dell'acqua, call center, sportelli.

Tab. 29 – 102-44. Customer satisfaction

	2018	2019	2020
Aspetti Tecnici	92,2	92,4	93,0
Fatturazione	86,9	88,2	91,5
Rapporto Qualità/Prezzo	69,5	76,9	80,5
Segnalazione Guasti	93,5	93,3	96,3
Intervento Tecnico	92,8	97,5	95,5
N° verde Commerciale	93,5	94,0	95,0
Sportello	93,3	96,0	96,5
C.S.I. Index	89,1	90,1	91,7

* criterio di calcolo: per ciascuna annualità è stata calcolata la media aritmetica tra la rilevazione del 1° e del 2° semestre (rif. Customer Journey)

Il valore dell'indice medio di CSI (Customer Satisfaction Index) rilevato nelle due indagini semestrali risulta essere pari a 91,7%, confermando la crescita progressiva rispetto ai CSI medi delle annualità precedenti. L'83,2% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo sulla qualità dell'acqua erogata ed il 57,7% dichiara di bere (regolarmente e/o saltuariamente) acqua del rubinetto. Il valore dell'indice medio della Soddisfazione Overall (misurata su una scala da 1 a 10) - il cosiddetto "giudizio di pancia" - che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, nel 2020 risulta essere pari al 91%, con un incremento di tre punti percentuali rispetto al 2019.



13.4 I SERVIZI ALL'UTENZA

Servizi all'utenza: Sportelli al pubblico

Gli sportelli al pubblico presenti sul territorio gestito sono 6: Firenze, Pistoia, Prato, San Giovanni Valdarno, Borgo San Lorenzo e San Casciano Val di Pesa.

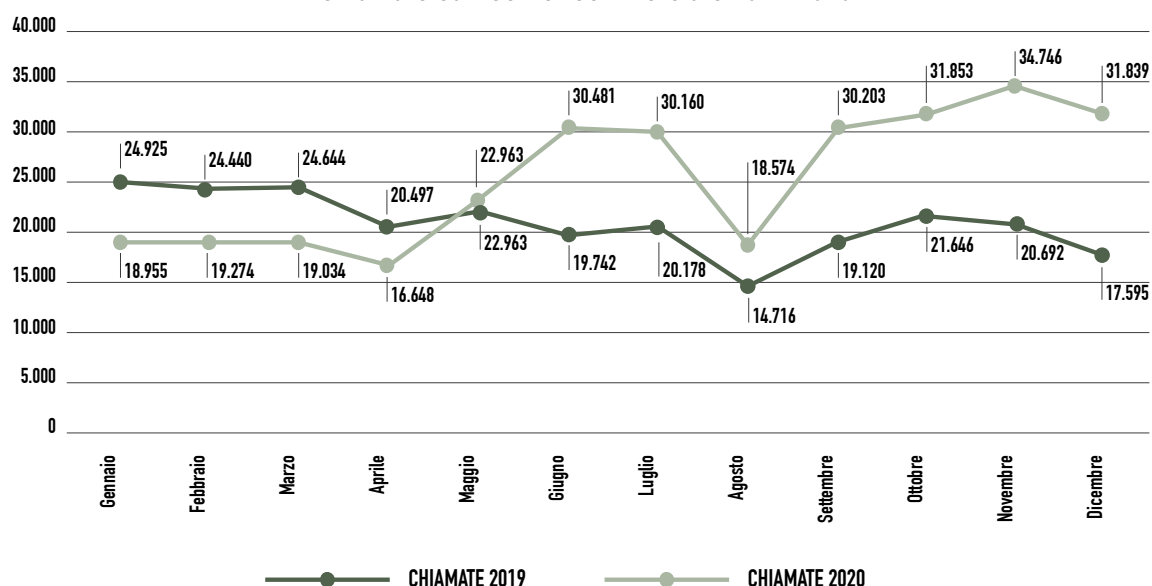
L'orario di apertura standard è di 44 ore settimanali per i quattro sportelli di Firenze, Pistoia, Prato e San Giovanni Valdarno (con orario di servizio di 8 ore dal lunedì al venerdì e di 4 ore il sabato, per facilitare alla generalità degli utenti di poter fruire degli sportelli senza interferenze con i propri orari di lavoro), mentre è di 26 ore a Borgo San Lorenzo e di 10 ore a San Casciano Val di Pesa. Durante le aperture regolari sono state mantenute attivi sia il cd. operatore di accoglienza che la app elimina code. Nel 2020 il tempo di attesa medio è stato pari a 3 minuti e 47 secondi (con una riduzione del 33% rispetto al 2019).

Nel corso del 2020 le azioni di contenimento alla diffusione della pandemia hanno obbligato alla completa chiusura degli sportelli al pubblico dal 18 marzo al 31 maggio, periodo nel quale il servizio è stato garantito attraverso il potenziamento dei canali telefonici. A partire dal mese di giugno sono stati riaperti i quattro sportelli principali (Firenze, Prato, Pistoia, San Giovanni V.no), mentre dall'inizio di novembre con i primi effetti della "seconda ondata" pandemica gli sportelli sono rimasti aperti ed accessibili esclusivamente previo appuntamento telefonico.

Servizi all'utenza: Call center e assistenza telefonica

Lo sportello telefonico commerciale (da numero fisso 800 238238) consente agli utenti lo svolgimento di tutte le pratiche e di tutte le richieste di informazioni senza esclusioni, rappresentando una completa alternativa agli sportelli territoriali. All'inizio del 2020 è stato attivato il numero 0550518080 dedicato ai telefoni cellulari con costo tariffario ridotto rispetto al precedente 199. L'orario di servizio settimanale è di 49 ore complessive: dalle 9 alle 18 dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 il sabato. Nel corso del 2020 la linea telefonica commerciale ha ricevuto complessivamente 304.712 contatti, con un incremento di oltre il 21% rispetto al 2019, in buona parte motivato dalle misure di riduzione delle aperture degli sportelli al pubblico a seguito degli interventi di contenimento della emergenza pandemica. Il livello di rispetto degli standard di qualità contrattuale ARERA è stato pari al 90,68%, mentre il tempo medio di attesa è stato di 2 minuti e 30 secondi (comprensivo dei messaggi informativi preregistrati precedenti alla richiesta di parlare con un operatore).

Chiamate Call Center Commerciale 2019-2020



Il Verde Guasti di Publiacqua (800 314314) è il servizio attivo 24h su 24 a disposizione di cittadini ed utenti per la segnalazione di guasti e criticità inerenti il servizio. Nel corso del 2020 sono state ricevute 106.195 telefonate con un tempo medio di attesa lordo di 46 secondi.

Tab. 30 – 102-6. Contatti inbound e outbound con l'utenza

		2018	2019	2020
INBOUND	Call Center	260.259	218.857	206.939
	Sportello	57.279	59.384	46.913
	Canali Asincroni	174.134	151.674	162.636
OUTBOUND	Call Center	7	11	13
	Sportello	15.433	15.778	6.956
	Canali Asincroni	289.313	393.137	436.867

Canali asincroni: email, fax, Pec, AR

Servizi all'utenza: Customer Knowledge

Nel corso del 2020 è stata attivata una nuova funzione al fine di rendere più efficiente l'aggiornamento del data base utenti, riducendo gli scarti di fatturazione (tema particolarmente rilevante dal momento in cui è stata generalizzata la fatturazione

elettronica) e migliorando la capacità di erogare in modo puntuale le prestazioni agli utenti in termini di letture effettive e di tariffazione. In particolare sono state implementate la tracciatura dei dati per l'applicazione puntuale del numero dei componenti per la tariffa domestico residente, la tempestiva applicazione degli aggiornamenti tariffari connessi all'entrata in funzione di nuovi impianti di depurazione e nuove reti fognarie, nonché il monitoraggio costante dell'andamento dei volumi erogati.

Servizi all'utenza: Servizi Online

Mediante l'utilizzo dei canali digitali è possibile per gli utenti gestire globalmente il rapporto con Publiacqua, senza limitazioni di orario e vincoli logistici, contribuendo ad azzerare la documentazione cartacea relativa ai processi.

La piattaforma MyPubliacqua è sviluppata su tre canali principali:

- 1) Sportello Online accessibile da Web utilizzando un PC Desktop, Smartphone o Tablet
- 2) App Mobile per sistemi operativi iOS e Android
- 3) ChatBot per piattaforma Telegram (App eWeb)

L'utente può gestire in via telematica le proprie utenze, visionare i dati dei contratti, l'elenco delle fatture emesse, pagare le bollette online e decidere di riceverle in formato digitale tramite email, avanzare reclami o richieste di informazioni. Fin dalla sua attivazione, oltre a tali servizi è stato possibile concludere direttamente via web le principali operazioni contrattuali. Ad oggi sono state rese disponibili via web, senza la necessità di ulteriori passaggi, buona parte delle tipologie di richiesta di prestazione (preventivo per allacciamento, domiciliazione bancaria o postale, rateizzazioni, cessazioni, variazioni anagrafiche contrattuali, attivazione assicurazione perdite occulte, segnalazione guasti). Al 31/12/2020 risultano registrati su MyPubliacqua 51.354 contratti.

Servizi all'utenza: altri servizi offerti

Oltre a tali servizi Publiacqua ha continuato ad utilizzare gli ormai consolidati servizi all'utenza:

1. sezione dedicata sul sito www.publiacqua.it dove l'utente, digitando il proprio indirizzo, può verificare la qualità dell'acqua erogata;
2. *chat* dedicata agli *utenti audiolesi* sul sito web per avere un contatto diretto con le strutture di informazione e servizi commerciali ed il sistema di segnalazione guasti;
3. attività di *phone collections* rivolta agli utenti con ritardi nei pagamenti, che prevede tre avvisi al cliente non in regola con i pagamenti prima della messa in mora, oltre che ad una chiamata pre-chiusura del contatore nel caso in cui la morosità persistesse.
4. *assicurazione per le perdite occulte* sull'impianto interno a fronte di un costo annuo molto contenuto;
5. *promozione della singolarizzazione dell'utenza* la quale prevede, ove realizzabile, l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità privata e un di contatore a carico del condominio, in modo da misurare le differenze dei consumi dei singoli contatori.

Alla fine del 2020 è stata attivata la modalità di *voltura online*, che consente all'utente, sia per via telefonica che a sportello, di verificare ed accettare le norme contrattuali senza la necessità di stampare in forma cartacea il contratto di fornitura.

13.5 SISTEMI DI LETTURA: METER READING E AUTOLETTURE

Il sistema di *Meter Reading Mobile*, nell'ottica di rendere ancora più efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, si pone l'obiettivo di ridurre il rischio di errori e di avvisare immediatamente l'utente della probabile presenza di una perdita occulta, inviando al sistema informatico centrale i dati relativi alle letture che risultano in linea

con i parametri del cliente. Nel caso in cui le letture producano un consumo non in linea con i parametri previsti per l'utenza, il sistema genera un segnale di allarme.

Per adempiere a quanto previsto dalla delibera 218/2016 di ARERA, in merito ai contatori inaccessibili o parzialmente accessibili, Publiacqua in caso di fallimento del primo "giro" di lettura, concorda con l'utente un nuovo appuntamento e, nel caso di secondo fallimento viene emesso un ordine di controllo eseguito direttamente da personale interno oppure da ditte lettriste. Nei casi manifesti di impossibilità di acquisizione della lettura effettiva, trascorso un anno, è inviata richiesta formale di comunicazione della lettura all'utente.

L'emergenza Covid-19 ha reso necessaria anche una sostanziale riformulazione dei protocolli di sicurezza relativi alle procedure di lettura contatori. L'attività è stata completamente sospesa negli ultimi venti giorni di marzo (fatturando in quota acconto sulla base del consumo medio annuo). Da aprile le letture in campo sono riprese prima per i soli misuratori accessibili, per poi essere estese anche ai misuratori parzialmente accessibili e non accessibili (per i quali a tutt'oggi il passaggio presso le abitazioni avviene puntualmente, ma l'operatore non accede all'interno dell'appartamento chiedendo la collaborazione dell'utente per la rilevazione della lettura).

Publiacqua incentiva l'autolettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti. La lettura può essere comunicata attraverso la cartolina lasciata dal letturista, oppure mediante web, telefono, sms. Nel 2020 le autoletture sono state 99.237.

Durante il 2020 è proseguita la campagna pluriennale di sostituzione massiva dei vecchi misuratori (un investimento complessivo di circa 28 mln di euro) con contatori MID (Measurement Instrument Directive), con l'obiettivo di ridurre il fenomeno delle cosiddette perdite apparenti della risorsa derivanti dagli errori di misurazione dei contatori di utenza finale. Con i 73.883 contatori di utenza sostituiti nel corso del 2020, circa il 90% dei misuratori totali ha adesso un'età di esercizio inferiore ai 10 anni.

13.6 MODALITA' DI PAGAMENTO E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Anche se i pagamenti tramite posta, insieme al bonifico ed alla domiciliazione bancaria, rimangono le modalità principali, Publiacqua in questi anni ha attivato strumenti diversificati con l'obiettivo di agevolare l'utenza nel pagamento. Presso gli uffici al pubblico, ogni operatore di sportello ha a sua disposizione un POS per permettere all'utente di pagare direttamente al momento della gestione della pratica. I pagamenti possono essere effettuati anche tramite Lottomatica Servizi, nei punti vendita Coop abilitati e attraverso il sito on line, sia con carta di credito che con bancomat. Alla fine del 2020 sono state attivati due nuovi canali di pagamento: Postepay e PagoPA (via web).

Tab. 31 – 102-6. Ripartizione modalità pagamento sul totale

	2019	2020
assegno/datavoice	0,0%	0,0%
bollettini postali	21,9%	22,8%
bonifici	50,6%	49,2%
carta di credito (online)	0,9%	1,0%
RID	23,0%	24,2%
coop/lottomatica	3,4%	2,8%
sportelli	0,2%	0,0%

Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie

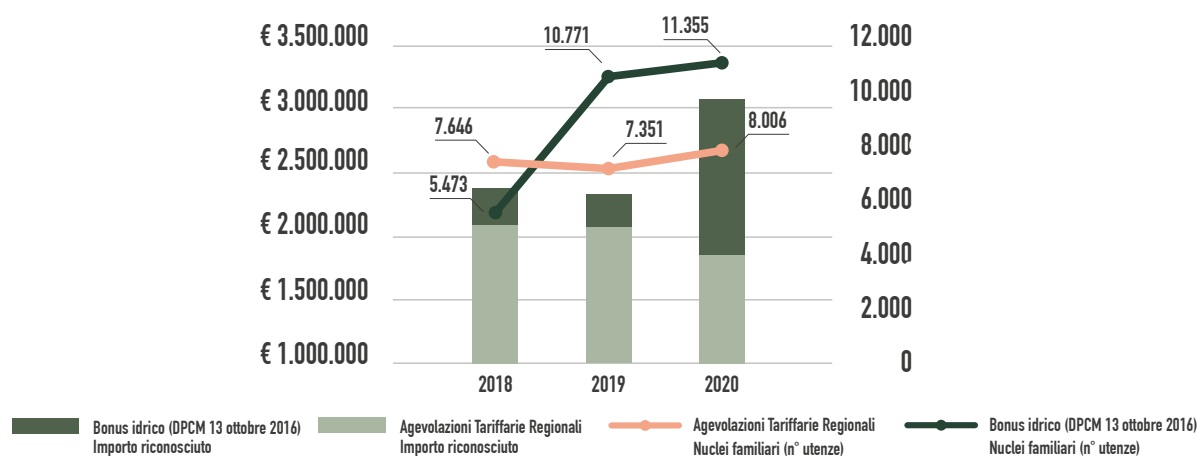
Con delibera 897/2017 ARERA ha istituito il Bonus Idrico Sociale per le utenze domestiche residenti in documentato stato di

disagio socio-economico prevedendo un'agevolazione pari all'equivalente del costo di 50 litri di acqua al giorno per componente del nucleo familiare. A partire dal 1 gennaio 2020 Arera, con Delibera 03/2020, ha stabilito che ai fini della quantificazione dell'agevolazione, il Gestore debba considerare, oltre che la tariffa acquedotto, anche la tariffa fognatura e depurazione. Inoltre, l'Autorità ha incrementato la soglia ISEE base (da 8.107,5€ a 8.265€) per l'accesso al bonus nazionale, permettendo così l'accesso all'agevolazione ad un numero maggiore di nuclei familiari. Nel 2020, in considerazione dei nuovi criteri stabiliti da Arera, il *Bonus Sociale Idrico Nazionale* riconosciuto è stato pari a 1.225.591 euro, suddiviso tra 11.355 nuclei familiari. Le *Agevolazioni Tariffarie Regionali* - disciplinate dall'Autorità Idrica Toscana con la creazione di un Fondo di Solidarietà ed il conferimento ai Comuni della competenza per l'individuazione delle "utenze deboli" destinatarie di tale bonus mediante appositi bandi e la disposizione di specifiche graduatorie su base Isee - nel 2020 hanno riconosciuto 1.852.282 euro con 8.006 utenze beneficiarie. Complessivamente, nel 2020 sono stati riconosciuti 3.077.873 euro di agevolazioni tariffarie.

Tab. 32 – 102-6. Agevolazioni Tariffarie

		2018	2019	2020
Agevolazioni Tariffarie Regionali	Nuclei Familiari (n° utenze)	7.646	7.351	8.006
	Importo riconosciuto	€ 2.092.970	€ 2.075.509	€ 1.852.282
Bonus Idrico (DPCM 13 ottobre 2016)	Nuclei Familiari (n° utenze)	5.473	10.771	11.355
	Importo riconosciuto	€ 293.249	€ 256.111	€ 1.225.591

Agevolazioni tariffarie 2018 - 2020



13.7 SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA

Sistemi a tutela dell'utenza: gestione della morosità

Publiacqua determina le sue politiche di gestione del credito in funzione del necessario equilibrio economico-finanziario. L'obiettivo del contenimento della morosità corrisponde sia allo scopo della riduzione dei costi operativi nell'erogazione del servizio, sia al dovere di applicare i principi di imparzialità e uguaglianza nei confronti degli utenti. I tassi di insoluto rientrano ampiamente nei benchmark del settore; nel corso del 2020 il tasso di unpaid, calcolato secondo i principi stabiliti da AIT, è stato pari al 1,50%.

Il coordinamento delle politiche di gestione del credito con l'applicazione delle normative di sostegno alle utenze deboli, garantisce a tutti gli utenti, indipendentemente dalle condizioni economico-sociali, il diritto di accesso all'acqua, così come sancito dagli organismi sovranazionali. Publiacqua - impegnata costantemente nella tempestiva applicazione delle

normative riguardanti standard migliorativi nell'erogazione del servizio - nei casi in cui siano presenti i presupposti, dal 2016 applica alle utenze domestiche residenti la riduzione del flusso in luogo della sospensione del servizio. Particolare attenzione è stata posta nei confronti della cosiddetta attività di recupero crediti in fase stragiudiziale, mediante il contatto diretto con l'utenza interessata ed una verifica della sua situazione patrimoniale finalizzata ad una finalizzata, ove possibile, ad una risoluzione bonaria dell'attività di recupero del credito. Per l'intero periodo marzo-maggio 2020 sono state applicate tutte le misure deliberate da ARERA nel campo delle attività di gestione del credito, che prevedevano la sospensione delle attività di sollecito.

Sistemi a tutela dell'utenza: i reclami

Tutti i reclami sono gestiti da Publiacqua secondo i principi e le prescrizioni definite nella Carta del Servizio e dal RQSII di ARERA. L'utente può presentare il reclamo attraverso tutti i canali fisici e digitali predisposti da Publiacqua.

La gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione è affidata in via centralizzata all'ufficio Reclami e Richieste Scritte, all'interno della struttura Customer Care, consentendo una presa in carico personalizzata rispetto alle esigenze dell'utente.

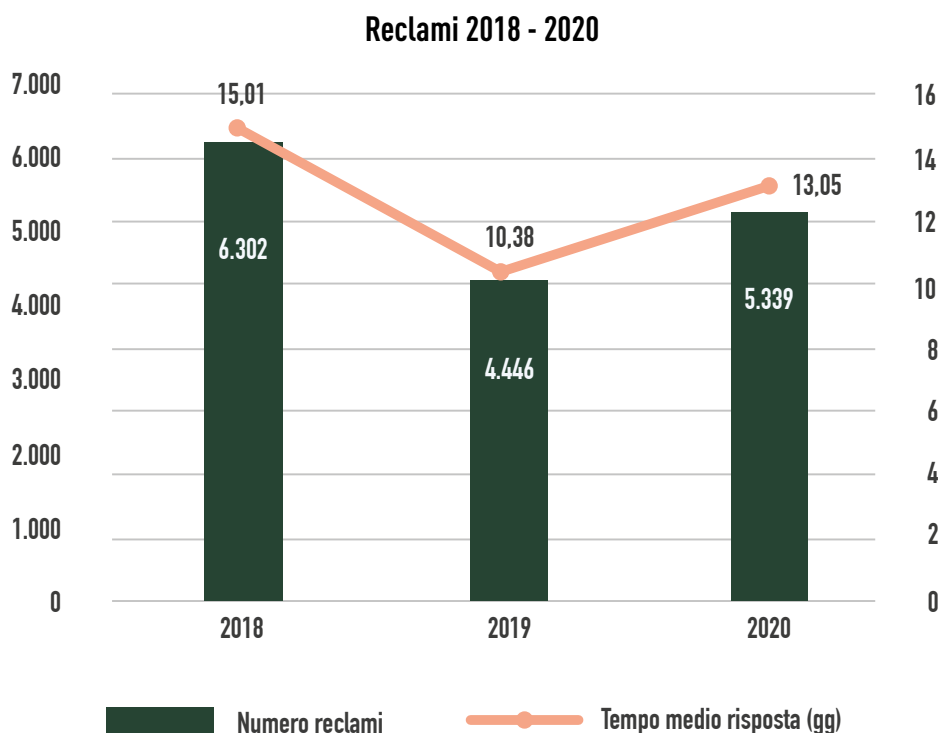
Nel corso del 2020 si è registrato un incremento di quasi il 20% dei reclami ricevuti rispetto all'esercizio precedente, in buona parte attribuibile alle restrizioni rese necessarie per il Covid-19 che hanno comportato un maggior ricorso all'utilizzo di canali di contatto asincroni, trasformando in reclamo scritto molte contestazioni che avrebbero potuto essere risolte direttamente dagli operatori degli uffici al pubblico.

Nonostante questo significativo incremento, con 5.334 reclami complessivamente trattati, il tempo medio di risposta è stato di circa 13 giorni con una percentuale di rispetto dello standard della CdS superiore al 99%.

Tab. 33 – 102-43. Reclami

	Numero Reclami	Standard Risposta	Tempo medio risposta
2018	6.302	20 Giorni	15,01 gg
2019	4.446	20 Giorni	10,38 gg
2020	5.339	20 Giorni	13,05 gg

Tutti i reclami sono gestiti e monitorati mediante un sistema informatico integrato che traccia data di ricezione del reclamo e tempo di evasione della risposta scritta, in piena trasparenza per l'utente e in conformità di quanto previsto dalla normativa. A prescindere dall'esigenza di rispetto della regolazione sulla qualità contrattuale del servizio, Publiacqua intende il reclamo come uno strategico canale di relazione con l'utente, diretto a rilevare il proprio livello reputazionale ed il sentiment da parte dell'utenza. In tale ottica le analisi delle motivazioni dei reclami, unitamente alla *Value Stream Map* e alla *Customer Journey Map*, si rivelano utili strumenti per la pianificazione di potenziali azioni di miglioramento.



Sistemi a tutela dell'utenza: Conciliazione e rapporti con le associazioni consumatori

Publiacqua ha una serie di procedure strutturate a tutela dell'utente su più livelli.

Un primo livello è rappresentato dall'insieme delle procedure interne attraverso le quali sono gestiti reclami, disservizi, suggerimenti ed informazioni.

Un secondo livello è costituito dalle commissioni conciliative, vero e proprio mezzo alternativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il Gestore del S.I.I., attivabile laddove l'utente finale non ritenga corretta o soddisfacente la risposta del Gestore al suo reclamo o nel caso di una mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. L'utente può rivolgersi a una delle associazioni dei consumatori riconosciute, chiedendo che il suo caso sia dibattuto in una Commissione Conciliativa Paritetica tra l'associazione e il gestore. Qualora invece l'utente non intenda avvalersi di un'associazione dei consumatori può chiedere l'intervento della Commissione Conciliativa Regionale dove, oltre al Gestore, è presente il Difensore Civico Regionale (o un suo delegato) in qualità di presidente e l'utente stesso o un suo rappresentante, qualora quest'ultimo decida di fornire apposita e specifica delega a una Associazione o a un legale. La scelta tra le due forme di tutela è completamente libera e discrezionale per l'utente non esistendo fra i due percorsi alcun vincolo di subordinazione.

Il terzo livello è costituito dal Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), entrato in funzione dal 1° luglio 2018 a seguito delle deliberazioni 55/2018 e 142/2019, attivabile dall'utente subordinatamente all'invio di un reclamo a Publiacqua la cui risposta sia stata ritenuta insoddisfacente. In questo caso la relativa procedura si svolge on-line, dalla presentazione dell'istanza, allo svolgimento degli incontri in "stanze virtuali" su base telematica sino alla definizione della controversia mediante accordo fra le parti ed è valorizzata dalla presenza di un conciliatore esperto in mediazione e regolazione di settore posto a garanzia di terzietà e neutralità.

Tutte le procedure di conciliazione sono completamente gratuite e non precludono all'utente, in caso di mancato accordo, di adire alla tutela giudiziaria.

Nel corso del 2020, data la nota situazione pandemica, anche le procedure di conciliazione paritetica e regionale si sono svolte online in modo del tutto prevalente.

Nel 2020 le richieste di attivazione del percorso conciliativo sono state nel 92% dei casi dovute a motivazioni di natura

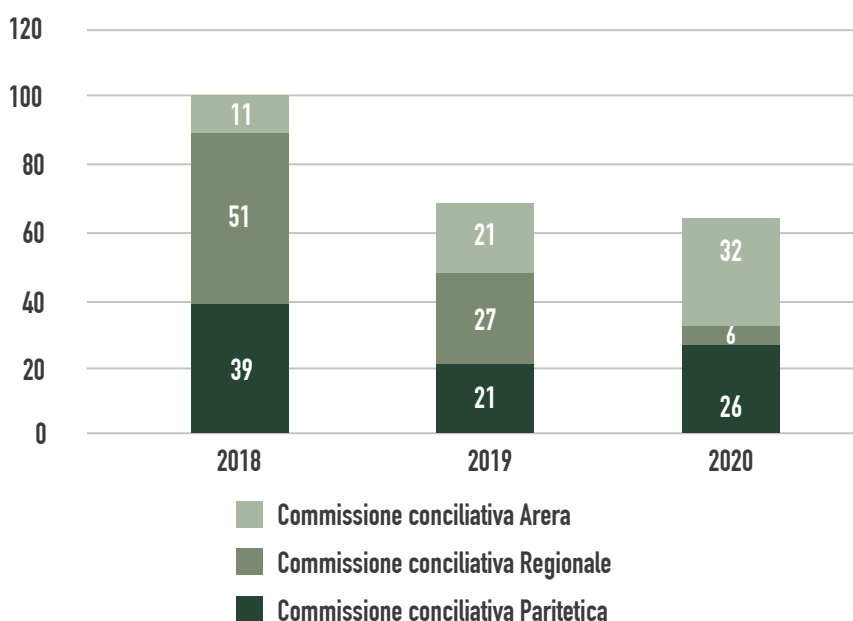
commerciale (eccettuate cinque domande per richieste danni). In considerazione sia del miglioramento delle performance sul primo livello di tutela che della diffusione e utilizzo delle conciliazioni ARERA si è registrata una riduzione del 33% rispetto al 2019 delle richieste di conciliazione Paritetica e Regionale, oltre ad una riduzione delle richieste complessiva del 7,2%.

Tab. 34 – 102-43. Commissioni Conciliative

	2018	2019	2020
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	39	21	26
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ammesse	39	21	24
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze non ammesse	0	0	2
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze archiviate*	0	0	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse con accordo	37	33	23
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse senza accordo	2	1	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: pendenti da esaminare	13	0	1
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ricevute	51	27	6
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ammesse	51	27	7
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze non ammesse	0	0	1
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze archiviate*	9	3	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse con accordo	50	25	2
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse senza accordo	3	2	0
Commissioni Conciliativa Regionale: pendenti da esaminare	8	5	8
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	11	21	32
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ammesse	11	21	32
Commissioni Conciliativa Arera: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze archiviate*	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse con accordo	8	10	27
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse senza accordo	3	9	5
Commissioni Conciliativa Arera: pendenti da esaminare	0	2	2

* risolte dal Gestore prima della conciliazione

Commissioni Conciliative 2018 - 2020: Istanze ricevute



14. GESTIONE DEL CONTENZIOSO



La gestione del contenzioso civile che vede Publiacqua parte attiva o passiva di un procedimento giudiziale è affidata all'Ufficio Legale, fatta eccezione per le cause di concernenti il rapporto di lavoro tra Publiacqua e i suoi dipendenti, promosse da quest'ultimi, le quali vengono gestite direttamente dall'Ufficio Risorse Umane, di concerto con l'Amministratore Delegato.

Contenzioso Civile

Il contenzioso civile rappresenta, per dimensione, la componente più significativa dell'attività giudiziale globale. Al 31 dicembre 2020 il numero di cause civili e amministrative in gestione all'ufficio legale si attesta sull'ordine di 287 cause aperte o in corso.

Oltre al contenzioso ordinario civile, l'Ufficio Legale svolge anche attività di recupero crediti giudiziale: al 01/01/2020 le azioni in corso erano circa 1.188, nel corso del 2020 ne sono state attivate circa 612 e definite circa 472. Il numero di atti annuale complessivo, per la gestione di questa specifica attività, è stato di circa 612 atti monitori e 463 atti di fase esecutiva, per un totale che si attesta intorno ai 1.075 atti annuali.

Appena il 2% del contenzioso civile ordinario instauratosi nel 2020 viene gestito esternamente. I contenziosi vengono affidati a legali esterni nei seguenti casi:

- Contenziosi che hanno ad oggetto una richiesta danni con sinistro aperto presso la compagnia assicurativa e con accertata responsabilità di Publiacqua nella causazione del danno: nel qual caso sarà la stessa compagnia a nominare un legale che gestirà il sinistro in nome e per conto di Publiacqua;
- Contenziosi che richiedono competenze altamente specialistiche: l'Ufficio Legale affida il contenzioso ad un legale esterno, esperto nella materia oggetto di causa, scelto tra quelli presenti nell'apposito elenco di legali, che viene aggiornato annualmente dall'Ufficio Legale in relazione alle candidature che pervengono.

Contenzioso Amministrativo e Penale

Nel 2020 Publiacqua è stata chiamata avanti ad un tribunale amministrativo regionale in tre occasioni ed in via indiretta, quale soggetto controinteressato rispetto all'atto impugnato. Publiacqua non si è costituita in giudizio in due dei procedimenti suddetti, poiché la sua posizione, rispetto agli atti impugnati emessi da altri Enti, è quella di un soggetto terzo imparziale. Nel terzo procedimento, attivato dai ricorrenti – persone fisiche – per l'annullamento di note e ordinanze emesse da Publiacqua per l'occupazione di aree private destinate alla realizzazione del collettamento reflui di Impruneta verso il IDL di Impruneta. Nel 2020 Publiacqua, quale parte attiva di un procedimento amministrativo, ha proposto

ricorso avanti al TAR Toscana avverso l'Ordinanza n. 20 della Regione Toscana che dispone l'esecuzione di un piccolo collettamento di scarichi privati in area privata.

Inoltre, Publiacqua ha impugnato avanti al TAR Lombardia la Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019, avente ad oggetto "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3" e la Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019, pubblicata sul sito internet dell'Autorità il 19 dicembre 2019, avente per oggetto "integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".

Durante l'anno Publiacqua non è stata coinvolta in alcun procedimento penale per responsabilità diretta ex D.Lgs 231/01.

Contenzioso Ambientale

Una parte del contenzioso civile di Publiacqua, concerne cause di opposizione a sanzioni amministrative in materia ambientale, riguardo alle quali è competente il Tribunale.

Nel corso del 2020, sono stati sette i contenziosi di questa tipologia instauratisi, come opposizioni avverso nuove sanzioni. Nel 2020 risultano pagate undici sanzioni di natura ambientale.

Tab. 35 – 307-1. Contenziosi

	2018	2019	2020
cause civili e amministrative aperte e in corso al 31.12 (totali)	255	261	287
accertamenti tecnici preventivi (dal 01.01 al 31.12)	11	11	7
altro (dal 01.01 al 31.12)	12	13	11
ambientali (dal 01.01 al 31.12)	2	2	7
azioni di risarcimento danni (dal 01.01 al 31.12)	33	52	39
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti (dal 01.01 al 31.12)	21	17	35
totali (dal 01.01 al 31.12)	79	95	99
variazione %	0,0%	20,3%	4,2%

Tab. 36 – 307-1. Contenziosi Ambientali

	2018	2019	2020
Verbal di contestazione violazioni amm.ve in materia ambientale	17	13	13
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	8	6	20
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo ricevute/comminate nell'anno	€ 36.573	€ 36.906	€ 80.622
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	7	4	11
Sanzioni ambientali di carattere amm.vo pagate nell'anno	€ 31.401	€ 12.801	€ 33.561

15. AMBIENTE



Per Publiacqua l'ambiente rappresenta un elemento da preservare e tutelare attraverso iniziative che assicurino la salvaguardia della risorsa, l'efficientamento energetico, il contenimento delle emissioni ed il corretto trattamento e smaltimento dei rifiuti. L'U.O. Gestione Operativa è responsabile delle attività volte alla salvaguardia della risorsa ed alla gestione dei consumi energetici, delle emissioni e della quantità di rifiuti prodotti. La Società, che ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015, si impegna ad effettuare le verifiche necessarie al fine di garantire il rispetto di quanto previsto dallo stesso Sistema di Gestione.

A fronte di cambiamenti climatici significativi, caratterizzati dall'innalzamento delle temperature e da fenomeni ricorrenti di stagione secca, i gestori del servizio idrico saranno chiamati a garantire in futuro il crescente fabbisogno idropotabile mediante fonti approvvigionamento di adeguata qualità.

Attraverso una visione globale dei sistemi Publiacqua nel tempo ha individuato su scala temporale gli scenari migliori possibili in materia di approvvigionamento, trattamento e distribuzione, ottimizzando in tal modo:

- *l'affidabilità: garantendo i volumi d'acqua necessari alla popolazione anche in presenza di gravi criticità quali siccità eccezionali;*
- *i costi: riallocando i volumi tra le diverse fonti con lo scopo di rendere minimo il costo complessivo di produzione;*
- *la qualità: utilizzando al meglio le fonti disponibili con livelli qualitativi più elevati;*
- *l'impatto ambientale: limitando il prelievo dalle risorse idriche naturali più vulnerabili.*

Ulteriori punti di attenzione nei confronti della sostenibilità ambientale sono sviluppati attraverso il costante monitoraggio della risorsa in sinergia con le varie strutture tecniche degli Enti Pubblici territoriali, nonché attraverso la promozione di campagne di sensibilizzazione e diffusione di una "cultura dell'acqua".

15.1 UTILIZZO DI PRODOTTI CHIMICI E REAGENTI

L'utilizzo di prodotti chimici è necessario per la produzione di acqua potabile e per il trattamento delle acque reflue, nel rispetto delle normative di riferimento. Publiacqua promuove la continua ottimizzazione del loro utilizzo al fine di ridurre i costi di esercizio e gli impatti ambientali. Il consumo dei prodotti chimici (sia nella fase di produzione di acqua potabile, sia nella fase di depurazione) risulta fortemente influenzato dai volumi di acqua trattata e dalle condizioni meteorologiche associate al periodo di produzione.

L'utilizzo di queste sostanze nei processi di potabilizzazione è infatti condizionato dal fatto che oltre il 60% dei volumi captati deriva da acque superficiali (fiumi) e risulta correlato alla stagionalità e all'afflusso di materiale inerte nei corsi d'acqua a seguito di precipitazioni con conseguente incremento nell'uso di flocculante e agenti ossidanti/disinfettanti. Nel 2020 i consumi di flocculante per i processi di potabilizzazione sono stati inferiori rispetto all'esercizio precedente sia per la riduzione dei volumi prelevati a seguito dei processi di miglioramento del macroindicatore M1 di Qualità Tecnica

ARERA che per un maggiore utilizzo delle risorse sotterranee (Pozzi Mantignano).

Per quanto riguarda i processi di depurazione è continuato il processo di ottimizzazione per l'abbattimento dei nutrienti quali azoto e fosforo, puntando a dosaggi puntuali e legati alla effettiva necessità.

Tab. 37 – 301-1. Consumo prodotti chimici per la produzione di acqua potabile (ton)

	2018	2019	2020
Acido fosforico	18	16	13
Acido acetico	104	126	113
Acido cloridrico	312	378	403
Acido solforico	682	565	523
Anidride Carbonica	682	804	634
Carbone	231	0	150
Cloruro ferroso	37	30	45
Coagulante (flocculante)	4.611	5.818	5.055
Ossigeno	70	37	90
Purate	407	353	349
Sodio clorito	276	351	347
Sodio idrossido	0	0	1
Sodio ipoclorito	1.354	1.384	1.117

** Nel corso dell'esercizio 2020 per le attività di processo è stato utilizzato carbone "rigenerato" per complessive 170 tonnellate (456 tonnellate nel 2019).*

Tab. 38 – 301-1. Consumo prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue (ton)

	2018	2019	2020
Antischiuma	11	15	13
Calce idrata	387	530	527
Flocculante (policlورو di alluminio)	4.080	4.354	4.382
Ipoclorito di Sodio	30	70	61
Poliettilrolita	288	378	289
Cloruro ferroso	nd	nd	16
Acido acetico	214	524	712
Acido citrico	0	3	8

15.2 GESTIONE RIFIUTI E FANGHI

Publiacqua, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, opera nel rispetto dell'ambiente attraverso un uso sostenibile delle risorse la prevenzione dell'inquinamento, e la corretta gestione dei rifiuti. Nell'attività di gestione dei rifiuti prodotti l'Azienda opera nel massimo rispetto dell'ambiente tenendo conto degli impatti sanitari, sociali ed economici oltre a promuovere innovazioni impiantistiche al fine di migliorare ed efficientare i processi operativi in un'ottica di prevenzione dei rifiuti stessi.

Nella gestione dei propri rifiuti Publiacqua privilegia, laddove possibile, il recupero rispetto allo smaltimento in discarica. Questo approccio ha permesso all'azienda di ottenere un positivo risultato nella disciplina della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico da parte di Arera, attraverso l'ottenimento della classe A relativamente al macroindicatore M5 che valuta la quantità di fanghi da depurazione conferiti a smaltimento rispetto alla quantità totale di fanghi prodotti,

attestando quindi la collocazione di Publiacqua fra le aziende più virtuose del settore in questo ambito.

La produzione complessiva di rifiuti nell'anno 2020 è stata di 38.327 tonnellate, con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi che hanno rappresentato il 99,91% in peso del totale.

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", tipicamente classificati come non pericolosi. La produzione complessiva dei rifiuti di processo (fanghi di depurazione, fanghi di potabilizzazione, carbone attivo esausto, vaglio e sabbie) nel 2020 ammonta complessivamente a 37.956 tonnellate (di cui 36.264 tonnellate rappresentate da fanghi di processo) pari al 99,03% del quantitativo totale di rifiuti prodotti. Il valore dei rifiuti pericolosi nel 2020 si attesta a 32,6 tonnellate, ovvero lo 0,09% del totale dei rifiuti prodotti. La produzione totale di rifiuti è imputabile per oltre il 20% ai processi di potabilizzazione e per circa il 79% a processi di depurazione, in linea con quanto riscontrato per l'anno 2019.

La produzione di rifiuti risulta difficilmente comprimibile, a causa del progressivo aumento della copertura del servizio, in particolar modo quello di depurazione, e dell'influenza di fattori stagionali contrastanti come ad esempio l'aumento di torbidità nelle risorse di approvvigionamento superficiale.

Un confronto sui quantitativi complessivi di rifiuti prodotti durante l'anno 2020 rispetto agli anni passati (-3,8% rispetto al 2019) deve obbligatoriamente tenere in considerazione i potenziali effetti del fenomeno pandemico Covid-19 sull'attività produttiva e, conseguentemente, sulla produzione di rifiuti.

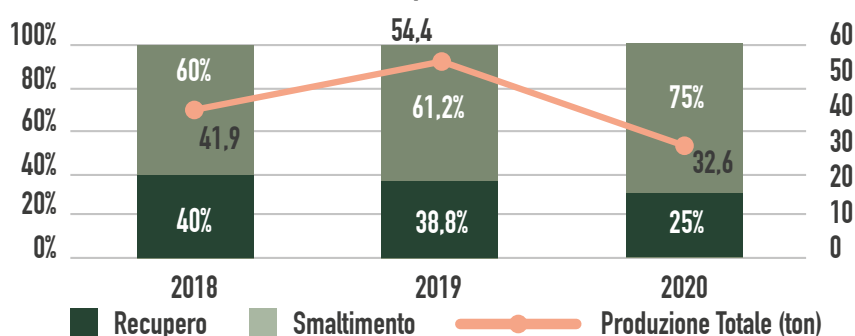
Ex Fabbrica dell'Acqua (attuale Piazza Poggi, particolare struttura esterna) - Foto Davide Virdis per Publiacqua



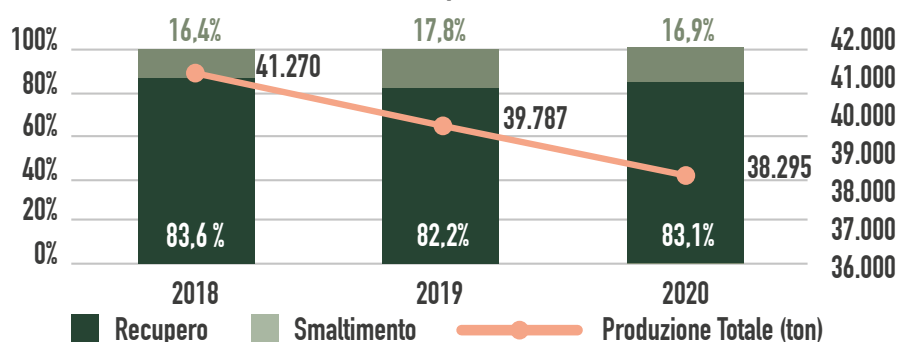
Tab. 39 – 306-2. Quantità di rifiuti prodotti

		2018	2019	2020
Rifiuti Pericolosi	ton	41,9	54,4	32,6
% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti	%	0,10%	0,14%	0,09%
Rifiuti Non Pericolosi	ton	41.270	39.787	38.295
% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti	%	99,90%	99,86%	99,91%
Produzione totale rifiuti (pericolosi+non pericolosi)	ton	41.312	39.841	38.327
<i>di cui da processo di depurazione</i>	%	73,6%	79,0%	78,6%
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	%	0,001%	0,002%	0,0%
<i>di cui da processo di fognatura</i>	%	0,5%	0,1%	0,05%
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	%	25,7%	20,5%	20,4%
<i>di cui da altro</i>	%	0,2%	0,4%	0,9%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	ton	41.207	39.668	37.956
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	99,8%	99,7%	99,1%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	ton	10.602	8.166	7.830
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	25,7%	20,5%	20,4%
Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	ton	30.604	31.502	30.126
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	74,2%	79,2%	78,7%
Fanghi produzione totale	ton	37.649	37.231	36.264
Fanghi da processi di potabilizzazione	ton	8.308	7.086	7.503
% su produzione totale fanghi	%	22,1%	19,0%	20,7%
Fanghi da processi di depurazione	ton	29.340	30.145	28.761
% su produzione totale fanghi	%	77,9%	81,0%	79,3%
<i>di cui da depuratore di San Colombano</i>	ton	17.382	17.618	14.941
% San Colombano su totale fanghi da processi depurazione	%	59,2%	58,4%	51,9%
<i>di cui da depuratore di Pistoia Centrale</i>	ton	3.243	3.025	2.982
% Pistoia Centrale su totale fanghi da processi depurazione	%	11,1%	10,0%	10,4%
<i>di cui da depuratore di Rabatta</i>	ton	727	546	574
% Rabatta su totale fanghi da processi depurazione	%	2,5%	1,8%	2,0%

Rifiuti pericolosi



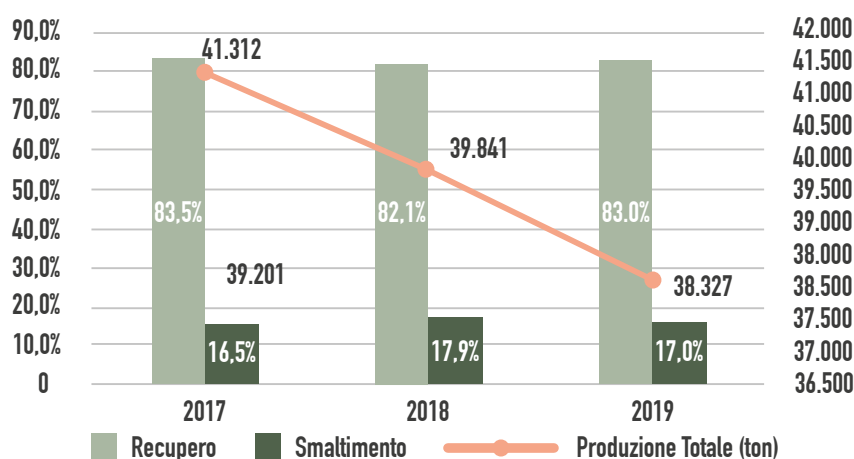
Rifiuti non pericolosi



Tab 40 – 306-2. Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

	2018		2019		2020	
Recupero	34.521	83,6%	32.717	82,1%	31.830	83,0%
di cui rifiuti pericolosi	17	0,05%	21	0,06%	8	0,03%
di cui rifiuti non pericolosi	34.504	99,95%	32.696	99,94%	31.821	97,26%
Smaltimento	6.791	16,4%	7.124	17,9%	6.497	17,0%
di cui rifiuti pericolosi	25	0,4%	33	0,5%	24	0,4%
di cui rifiuti non pericolosi	6.765	99,6%	7.091	99,5%	6.473	99,6%
Totale	41.312		39.841		38.327	

Destinazione rifiuti



Tab. 41 – 306-2. Qualità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Categoria recupero/smaltimento	Codici R - D (D.Lgs 152/2006)	2018	2019	2020
Messa in riserva/stoccaggio terzi	R13	25.341	25.103	22.840
Spandimento agricoltura	R10	207	3.704	356
Recupero energia	R1	160	0	0
Riciclo/recupero di sostanze organiche non utilizzate	R3	5.039	3.447	8.695
Altre categorie	R*	1.211	2.267	825
Totale Rifiuti Recuperati		31.958	34.521	32.716
Discarica	D1	0	122	20
Trattamento biologico	D8	736	311	80
Trattamento fisico-chimico	D9	1.959	815	2.340
Stoccaggio in sito	D15	334	937	344
Altre categorie	D*	4.213	4.606	4.341
Totale Rifiuti Smaltiti		7.242	6.791	7.125
	TOTALI	39.200	41.312	39.841

ITL San Donnino

L'impianto trattamento liquami San Donnino, soggetto ad autorizzazione integrata ambientale, è autorizzato al trattamento di rifiuti per un quantitativo complessivo massimo di 100.000 tonnellate/anno e 400 tonnellate/giorno, per le seguenti tipologie di rifiuto:

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

A partire dal 01/04/2020, seppur nel rispetto delle azioni di contenimento alla pandemia, l'orario di apertura dell'impianto è stato ampliato a 66 ore settimanali raddoppiando la presenza del personale in turnazione sull'impianto (da 2 a 4 operatori). Il 16/09/2020 è entrato in vigore un contratto di durata annuale con il Consorzio Spurghisti Associati per il conferimento di un quantitativo annuo di 42.000 tonnellate di 20.03.04 in formula "take or pay". Nel corso del 2020 sono state conferite all'impianto 45.124 tonnellate relative al CER 20.03.04 e 3,64 tonnellate relative al codice CER 20.03.06.

Rifiuti urbani:

Nell'anno 2020 è stato avviato il progetto "La raccolta differenziata" col coinvolgimento delle varie sedi Publiacqua e la predisposizione nelle zone comuni dei vari siti delle isole dedicate alla raccolta differenziata. Le sedi attivate sono:

- Sedi di Via Villamagna 90, 25 e 39 (palazzina Marcucci)
- Magazzino Firenze
- Uffici al pubblico di Firenze a Prato

Al fine di intercettare con puntualità i rifiuti prodotti nell'arco della giornata lavorativa dagli operativi dispacciati operanti sul territorio sono stati anche attivati dei punti di raccolta differenziata nei seguenti siti:

- IDL Aschieto
- IDL Rabatta
- San Giovanni Valdarno
- ITF Case Passerini
- ITL San Donnino
- IDL San Colombano
- DEP Torre
- IDL Centrale Pistoia
- IDL Seano
- Magazzino Firenze
- Magazzino Prato

15.3 AUTOMEZZI

102-7

302-1

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nel 2020 dei 364 automezzi aziendali totali circa il 35% è rappresentato da veicoli Euro 6 o ad alimentazione a basso impatto ambientale.

Tab. 42 – 102-7; 302-1. Automezzi

		2018		2019		2020	
Automezzi: veicoli di staff e servizi diversi (di cui di totali)	n°	96		98		106	
Automezzi: veicoli operativi (di cui di totali)	n°	262		261		258	
Automezzi: veicoli totali	n°	358		359		364	
Veicoli Euro 0 (di cui di totali)	n°	7	2,0%	6	1,7%	4	1,1%
Veicoli Euro 1 (di cui di totali)	n°	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
Veicoli Euro 2 (di cui di totali)	n°	5	1,4%	5	1,4%	5	1,4%
Veicoli Euro 3 (di cui di totali)	n°	20	5,6%	16	4,5%	15	4,1%
Veicoli Euro 4 (di cui di totali)	n°	39	10,9%	33	9,2%	31	8,5%
Veicoli Euro 5 (di cui di totali)	n°	204	57,0%	192	53,5%	180	49,5%
Veicoli Euro 6 (di cui di totali)	n°	77	21,5%	104	29,0%	125	34,3%
Veicoli non classificabili (di cui di totali)	n°	5	1,4%	1	0,3%	1	0,3%
Veicoli a basso impatto ambientale: elettrici (di cui di totali)	n°	0		1	0,3%	1	0,3%
Veicoli a basso impatto ambientale: gpl-metano (di cui di totali)	n°	0		0		0	0,0%
Veicoli a basso impatto ambientale: ibridi (di cui di totali)	n°	0		0		1	0,3%
Consumi per autotrazione: gasolio	lt.	358.979		353.462		349.724	
Consumi per autotrazione: benzina	lt.	23.817		16.404		26.913	
Km totali automezzi gasolio	km	5.226.600		4.977.925		5.116.041	
Km totali automezzi benzina	km			182.911		328.991	

15.4 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Nel 2020 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di circa 108,5 GWh, registrando una riduzione di oltre il 4,5% rispetto all'esercizio 2019. Al raggiungimento del risultato ha concorso in maniera sostanziale la minore quantità di volumi erogati, frutto degli interventi di investimento per l'efficientamento della rete, nonché (seppur in maniera ridotta) degli effetti della pandemia da covid-19. Da una analisi interna relativamente ai volumi di risorsa idrica "recuperata", circa il 70% del risparmio energetico dell'esercizio è stato generato dagli interventi di efficientamento e distrettualizzazione della rete (mentre la parte residuale è attribuibile all'impatto della diffusione pandemica in termini di riduzione dei consumi).

Tab. 43 – 302-1. Consumi di energia elettrica per servizio

	2018			2019			2020		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	243.803	67.723	12.664	238.438	66.233	12.386	228.061	63.350	11.846
Distribuzione	32.346	8.985	1.680	31.061	8.628	1.613	29.733	8.259	1.544
Fognatura	16.375	4.548	851	16.591	4.608	862	17.352	4.820	901
Depurazione	119.550	33.208	6.210	117.545	32.651	6.106	110.582	30.717	5.744
Generale	5.448	1.513	283	5.525	1.535	287	4.839	1.344	251
Totale	417.521	115.978	21.688	409.160	113.655	21.254	390.567	108.491	20.288

Oltre ai consumi di energia elettrica per usi industriali si evidenzia l'utilizzo di gas naturale per il processo depurativo. Per gli impianti di depurazione di San Colombano (FI) e Rabatta (Mugello) si rende necessario, in particolare durante il periodo invernale, l'utilizzo di gas metano per il mantenimento in temperatura del processo di digestione anaerobica. Normalmente viene utilizzato il biogas autoprodotta dal processo che però, in alcuni casi può non essere sufficiente per soddisfare il fabbisogno termico dei digestori. Si conferma una percentuale superiore al 50% dei fabbisogni industriali di uso depurativo sul quantitativo totale.

Tab. 44 – 302-1. Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

	2018		2019		2020	
	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ
Gas Metano	91.249	3.217	58.195	2.054	60.429	2.132
Gasolio riscaldamento	4.000	153	4.600	175	4.500	172
GPL	1.682	40	1.806	43	1.822	43
Benzina autotrazione	23.817	760	16.404	524	26.913	859
Gasolio autotrazione	358.979	13.694	353.462	13.483	349.724	13.341
Totale		17.864		16.280		16.547

Tab. 45 – 302-1. Consumi Energetici per uso industriale

	2018		2019		2020	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Gas Metano	60.307	2.126	64.541	2.278	84.214	2.971

Tab. 46 – 305-1; 305-2. Emissioni (ton di Co²)

	2018	2019	2020
Emissioni CO2 dirette Scope 1: autotrazione	1.063	1.031	1.045
Emissioni CO2 dirette Scope 1: depurazione	119	127	167
Emissioni CO2 dirette Scope 1: riscaldamento	194	131	135
Emissioni CO2 indirette Scope 2	46.274	45.347	43.287

15.5 CENTRALE IDROELETTRICA DI BILANCINO

La centrale idroelettrica realizzata presso la diga del Bilancino è stata dimensionata sulla base del piano dei rilasci della diga, approvato dalla Regione Toscana con integrazione massima nel periodo estivo pari a 8 mc/sec e deflusso minimo garantito per la Sieve di 0,6 mc/sec.

La centrale è costituita da 2 turbine tipo Francis ad asse orizzontale. La produzione di energia elettrica rinnovabile, alla potenza massima di 2.400 kW, rappresenta l'equivalente del fabbisogno di circa 800 utenze domestiche. La produzione annua massima potenziale è di 8.150.000 kWh/anno, corrispondente a circa 1.956 Tep (tonnellate equivalenti di petrolio) di risparmio energetico e a 6.112 tonnellate/anno di CO2 non prodotta. L'energia generata dalla centrale viene immessa nella rete di distribuzione dell'Enel a 15.000 V.

Portata massima	8 mc/sec
Salto massimo netto	33,00 m
Salto minimo netto	24,00 m
Potenza generatore sincorno Gruppo 1	2.100 kVA = 1.680 kW
Potenza generatore sincorno Gruppo 2	1.000 kVA = 800 kW
Potenza massima erogabile dalla Centrale	2.400 kW

Nel 2020 la produzione di energia elettrica è stata pari a 3.570.391 kWh sostanzialmente analoga a quella 2019 (+2 %).

Tab. 47 – 302-1. Centrale Idroelettrica Bilancino

	2018		2019		2020	
	KwH	GJ	KwH	GJ	KwH	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	4.766.994	17.161	3.629.622	13.067	3.709.538	13.354
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	4.608.399	16.590	3.511.683	12.642	3.570.391	12.853
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata*	90.838	327	94.089	339	93.040	335

* voce al netto delle "perdite di processo"

16. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



La gestione efficiente del sistema idrico integrato rappresenta l'elemento fondamentale per garantire la tutela e la conservazione della risorsa idrica, l'innalzamento del livello di qualità della risorsa stessa ed il miglioramento del sistema idrico in tutte le sue fasi. L'attenzione verso tale tematica risulta inoltre determinante per incrementare la soddisfazione degli utenti finali.

Le principali fasi che costituiscono il ciclo idrico integrato sono:



Con "Servizio Idrico Integrato" (SII) si intende la gestione industriale congiunta, declinata in termini tecnici ed economici industriali, di tre servizi fondamentali per la vita e lo sviluppo del proprio territorio di competenza:

- **Acquedotto** - fornitura di acqua potabile a:
 - utenze domestiche;
 - utenze pubbliche (ad esempio: ospedali, caserme, scuole, stazioni);
 - utenze commerciali (ad esempio: negozi, alberghi, ristoranti, uffici);
 - utenze industriali e agricole (nel caso in cui non utilizzino impianti dedicati);
- **Fognatura**: raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura;
- **Depurazione**: trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura.

La conformazione del territorio e la tipologia di acqua disponibile, in prevalenza proveniente da fiumi e laghi, rende la gestione del servizio particolarmente difficoltosa e onerosa, sia in termini di distribuzione che di gestione delle infrastrutture connesse. Le principali attività su cui il gestore investe le proprie energie per rendere il servizio migliore riguardano:

Tutela della qualità dell'acqua prodotta e dell'acqua restituita all'ambiente

Controllo delle perdite di acqua nelle fasi di adduzione e distribuzione

Riduzione dei consumi energetici per tutte le attività di produzione, distribuzione, raccolta e trattamento acque potabili e acque reflue

Implementazione dei sistemi di raccolta delle acque reflue e degli impianti di trattamento

Controllo e riduzione del consumo dei prodotti chimici nei trattamenti delle acque potabili e acque reflue

16.1 SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

Captazione

La fase della captazione coincide con il prelievo delle acque dall'ambiente naturale per essere poi utilizzate ai fini idropotabili. Le principali fonti di approvvigionamento di Publiacqua sono le acque di origine superficiale (fiumi e laghi) e in secondo ordine, quelle di origine sotterranea (sorgenti e pozzi). La società ha come principio cardine la loro tutela dal punto di vista dell'integrità sia qualitativa che quantitativa, e limitando gli emungimenti entro le capacità rigenerative dei bacini stessi. In particolare, per quanto riguarda l'attingimento da acque di superficie (che rappresentano il oltre il 60% del totale) viene costantemente rispettato il cosiddetto "deflusso minimo vitale" che, in base alle caratteristiche idrogeologiche e dell'ecosistema, determina la portata massima del prelievo, affinché a valle sia garantita la necessaria quantità d'acqua per l'equilibrio dell'ambiente fluviale.

Potabilizzazione

Rappresenta il processo, ovvero l'insieme dei processi, di trattamento per rendere le acque prelevate dall'ambiente utilizzabili a scopo idropotabile, cioè destinate al consumo umano (rif. Dlgs. 31/2001). I processi di trattamento risultano particolarmente complessi in quanto la maggior parte della risorsa "captata" da Publiacqua è di origine superficiale e, quindi, con inferiori caratteristiche qualitative rispetto alla captazione di sorgente o di falda. Tali caratteristiche rendono necessari idonei processi di trattamento di tipo fisico, chimico e biologico, con un sempre più diffuso impiego di tecnologie avanzate, un minor utilizzo di sostanze chimiche per il trattamento, una migliore qualità dell'acqua erogata e una minore quantità di rifiuti prodotti. Nel caso di altre fonti di approvvigionamento, gli impianti possono risultare semplificati in relazione alla qualità dell'acqua trattata.

Per quanto riguarda la produzione da impianti di trattamento di acqua superficiale, i costi di produzione sono fortemente influenzati dalla qualità dell'acqua in ingresso agli impianti che varia in relazione alle condizioni atmosferiche del periodo; ad esempio nei periodi piovosi vi è un elevato apporto di solidi/inquinanti, mentre durante i periodi siccitosi possono essere presenti problemi di eutrofizzazione (presenza di sostanze organiche). Il processo di efficientamento avviato da Publiacqua ha portato negli anni alla messa fuori servizio di impianti obsoleti con produzioni esigue o con caratteristiche qualitative dell'acqua non ottimali, mediante interventi di investimento per l'approvvigionamento alternativo dei territori serviti e, in particolare, attraverso l'interconnessione di sistemi acquedottistici confinanti. Al 31/12/2020 gli impianti in funzione sono 94, con una portata media trattata prossima ai 45 litri/secondo.

Tab. 48 – 102-7; 303-1. Infrastrutture Acquedotto

	2018	2019	2020
Fonti di approvvigionamento	1.501	1.502	1.499
di cui opere di presa pozzi (n.)	576	578	578
di cui opere di presa sorgenti (n.)	842	841	838
di cui opere di presa fiumi (n.)	61	61	61
di cui opere di presa laghi (n.)	22	22	22
Stazioni di sollevamento (centrali di spinta, booster, pompaggi)	426	427	429
Opere di accumulo/Serbatoi	913	913	915
Nodi clorazione	40	40	40
Impianti potabilizzazione/disinfezione/trattamento	99	94	94
Portata complessiva di acqua trattata (l/s)	4.391	4.228	3.806
Portata media trattata (l/s)	41,42	44,98	40,49
Punti di prelievo (sulla rete)	765	765	728

Adduzione e distribuzione

Questa fase prevede che le acque potabilizzate vengano trasportate e distribuite sul territorio fino alle utenze finali attraverso una complessa infrastruttura a rete, di adduzione e distribuzione, costituita da tubazioni e impianti di sollevamento.

Nel corso del 2020 sono stati sostituiti complessivamente oltre 58 chilometri di rete di acquedotto. Nonostante il costante impegno profuso nelle attività di manutenzione delle reti di distribuzione, la particolare conformazione geografica del territorio gestito e la conseguente frammentazione dei sistemi acquedottistici e delle relative fonti di approvvigionamento presenti, lo stato di vetustà di determinate infrastrutture e le condizioni climatiche anomale ripetutesi nel corso degli ultimi anni, hanno in alcuni casi creato condizioni puntuali e limitate di criticità per la distribuzione della risorsa alla popolazione.

Ciò nonostante, nel corso degli ultimi anni, interventi strutturali quali l'"Autostrada dell'Acqua" (che ha interconnesso tra loro i principali sistemi dell'Area Metropolitana Firenze-Prato-Pistoia) e la "Superstrada dell'Acqua" (dedicata alle

integrazioni idriche verso l'area del Chianti) hanno consentito di affrontare efficacemente alcune significative crisi idriche verificatesi garantendo, seppur a fronte dei limiti derivanti dalle disponibilità locali della risorsa, la necessaria affidabilità nel mantenimento degli standard di servizio.

In questo nuovo assetto infrastrutturale le energie messe in gioco per il trasporto idrico hanno assunto però un'importanza sempre maggiore, anche in funzione delle priorità quali-quantitativamente sostenibili nell'individuazione delle risorse da utilizzare, nonché del fisiologico aumento delle dispersioni presenti nelle distribuzioni ad ampio raggio. Principi di sostenibilità idrogeologica e la cospicuità della risorsa, associati ad una disponibilità impiantistica adeguata per potenzialità di trattamento, hanno indirizzato il ricorso sempre più massivo verso la principale risorsa superficiale presente sul territorio, il fiume Arno, per quanto negli ultimi anni siano stati anche attivati investimenti per incrementare il prelievo dalla falda pratese, a seguito del suo incremento registrato nel corso degli ultimi anni.

Tab. 49 – 102-7. Lunghezza Rete servizio acquedotto

		2018	2019	2020
Servizio Acquedotto: Rete Totale	km	6.722	6.806	6.817
Servizio acquedotto: Rete di adduzione totale	km	1.357	1.376	1.390
Servizio acquedotto: Rete di distribuzione totale	km	5.365	5.430	5.427
Servizio Acquedotto: Rete area MU-VA	km	2.137	2.176	2.169
Servizio Acquedotto: Rete area PO-PT	km	2.662	2.692	2.701
Servizio Acquedotto: Rete area FI-CH	km	1.923	1.938	1.947
Servizio Acquedotto: Allacciamenti	km	2.357	2.265	2.277
Servizio Acquedotto: Rete georeferenziata	km	6.722	6.806	6.817
Servizio Acquedotto: Rete di distribuzione distrettualizzata	km	3.125	3.794	4.532
Servizio Acquedotto: Rete sostituita	km	72	113	51

16.2 LA GESTIONE DELLA RETE IDRICA

L'evidente aumento dei fenomeni di siccità e dei sempre più ricorrenti episodi di carenza idrica, intensificati dai cambiamenti climatici in atto, impone oggi un utilizzo sempre più efficiente delle risorse idriche. In questo contesto rivestono grande importanza la ricerca ed il contenimento delle perdite nell'ambito di una gestione razionale del servizio idrico, per perseguire economie sia per quanto riguarda l'entità dei prelievi dalle diverse fonti e – quindi – della loro sostenibilità, sia nei costi derivati dal trattamento e trasferimento delle stesse verso gli utilizzatori finali. L'esperienza maturata nel settore a livello mondiale ha confermato che il metodo migliore per ridurre il livello di perdita in una rete acquedottistica, e mantenerlo tale nel tempo, è l'attuazione di un programma permanente di controllo secondo un approccio di tipo proattivo.

Al fine di un uso più razionale delle risorse Publiacqua, in accordo alla normativa vigente, ha redatto un proprio **"Piano di ricerca Perdite"**, definendo una serie di azioni da intraprendere, unitamente alla sostituzione della rete, nella gestione delle perdite reali.

Controllo di reti e serbatoi

L'attività di manutenzione e monitoraggio della rete idrica gestita è strettamente collegata alla possibilità di accedere a banche dati georeferenziate, che consentano la corretta attribuzione di dati alfanumerici alle infrastrutture collocate sul territorio. Pertanto una delle operazioni preliminari di base è proprio l'analisi dei dati storici inseriti nel SIT (Sistema Informativo Territoriale) in uso, al fine di comprenderne le caratteristiche e la compatibilità rispetto alle crescenti esigenze connesse anche alla ricerca delle perdite idriche. Le fasi di sopralluogo finalizzate al controllo dei dispositivi di scarico

e di sfioro dei serbatoi periferici di accumulo, permettono di valutare inoltre la presenza eventuali perdite idriche dalle relative vasche di accumulo.

Distrettualizzazione della rete di distribuzione

La distrettualizzazione è stata implementata soprattutto per finalità connesse alla misura ed al monitoraggio delle perdite idriche. Nell'ambito di una gestione razionale del servizio idrico rivestono grande importanza la ricerca ed il contenimento delle perdite, per perseguire economie sia nello sfruttamento delle risorse ambientali, sia nei costi derivati dal trattamento e trasferimento delle stesse verso gli utilizzatori finali. L'esperienza maturata nel settore a livello mondiale ha confermato che il metodo migliore per ridurre il livello di perdita in una rete acquedottistica, e mantenerlo tale nel tempo, è l'attuazione di un programma permanente di controllo secondo un approccio di tipo proattivo. Publiacqua, in accordo alla normativa vigente, ha sviluppato una gestione differenziata della pressione di rete (diurna o notturna) che, attraverso il contenimento degli eccessi pressori, ha permesso un decremento della frequenza di rottura delle tubazioni. Per una migliore gestione del servizio e per una corretta attività preventiva, risulta rilevante anche il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo, con il quale la rete idrica è monitorata in tempo reale garantendo il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi in tempi rapidi in caso di guasti o rotture attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile. Publiacqua sta progressivamente implementando i sistemi di telecontrollo e proseguendo l'attività di distrettualizzazione che, oltre a favorire il contenimento della dispersione di risorsa immessa in rete, consente il raggiungimento di un importante obiettivo ambientale attraverso la valorizzazione delle risorse locali e la minore necessità di spinta da altre fonti di approvvigionamento, con conseguente riduzione di impatti derivanti dal consumo energetico. Al 31/12/2020 risultano completati ed in esercizio 348 distretti idraulici, con una copertura di circa l'83% della rete di distribuzione totale.

Ricerca delle perdite fisiche di rete

L'attività di ricerca perdite può essere suddivisa in due fasi principali: la prelocalizzazione (che consiste nella determinazione di aree critiche con possibili perdite) e la localizzazione vera e propria che consente di individuare esattamente il punto di perdite nell'area critica. Nella maggioranza dei casi l'individuazione avviene utilizzando tecniche di rilevamento acustiche, in conseguenza al notevole rumore provocato dalle vibrazioni che accompagnano la fuoriuscita dell'acqua dalle tubazioni di rete. Le attività di ricerca perdite sistematica, pianificate e svolte nel corso del 2020, sono state condotte mediante l'utilizzo di strumentazioni tecnologicamente avanzate (geofoni, correlatori acustici, noise loggers correlanti, etc.) per un totale di 3.012 km di rete di distribuzione analizzata.

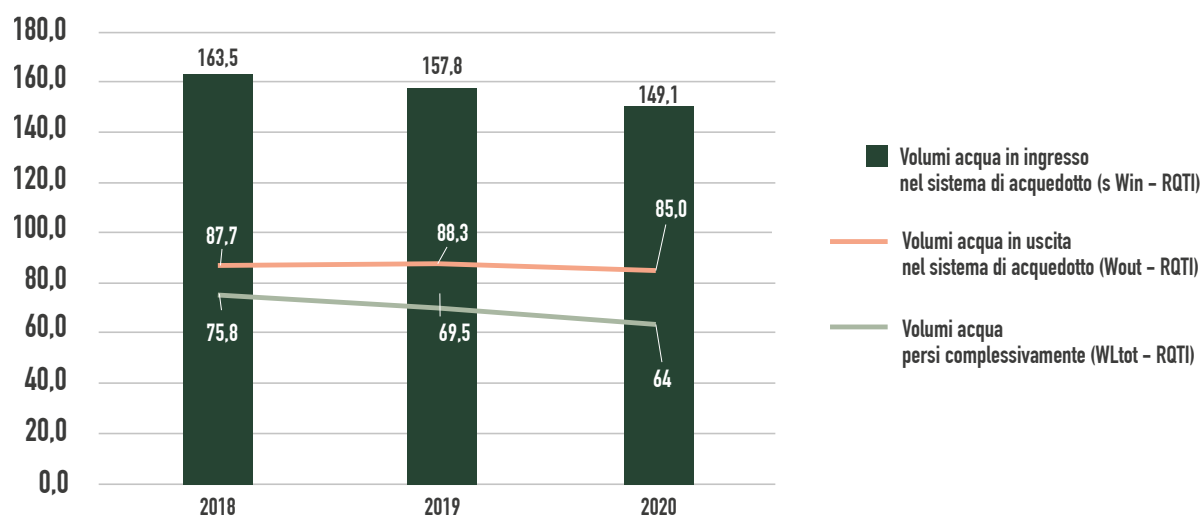
16.3 IL BILANCIO IDRICO

Tab. 50 – 102-7; 303-1. Bilancio Idrico

	2018		2019		2020	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali montane	560.991	0,3%	619.687	0,4%	585.463	0,4%
Acque superficiali di pianura	104.326.301	64,1%	100.782.469	64,1%	95.060.218	64,1%
Sorgenti/Fonti	11.355.429	7,0%	11.392.953	7,2%	10.763.742	7,2%
Pozzi	46.465.083	28,6%	44.452.456	28,3%	41.975.412	28,3%
Totale volumi captati	162.707.805		157.247.566		148.384.835	
Volumi acqua in ingresso nel sistema di acquedotto [S Win - RQTI]	163.515.745		157.765.356		149.054.054	
Volumi acqua persi complessivamente [WLtot - RQTI]	75.782.469		69.465.044		64.023.423	
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto [Wout - RQTI]	87.733.276		88.300.311		85.030.631	
Indice perdite idriche percentuali [M1b - RQTI]	0,463		0,440		0,430	

Nel 2020 Publiacqua ha distribuito (volumi fatturati) 77.050.283 milioni di metri cubi di acqua.

Bilancio idrico 2018 - 2020 (mln m³)



Tab. 51 – 306-1. Scarichi Idrici (mc)⁷

	2018	2019	2020
Volume da processo depurazione	112.989.786	105.117.084	97.453.208
Volume da processo potabilizzazione	1.535.971	1.333.387	1.200.180
Volume da scarichi diretti	5.731.741	5.243.152	5.003.785
Totale	120.257.497	111.693.623	103.657.172

Nel corso dell'esercizio 2020, attraverso il potenziamento dell'attività di collettazione sono stati eliminati 39 scarichi diretti in ambiente.

⁷ Vol. da processo depurazione: dato DBI infrastrutture Autorità Idrica Toscana; Vol. da processo potabilizzazione: stimato come 1% del volume prodotto; Vol. da scarichi diretti: stimato come n. AE (relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12) * 200 l/ab g * 365 / 1.000

16.4 SISTEMA DI RACCOLTA ACQUE REFLUE

Le acque utilizzate dalle utenze vengono raccolte nella rete fognaria costituita da tubazioni per fognatura (principalmente fognatura mista a gravità) e impianti di sollevamento. Publiacqua gestisce oltre 3.700 km di rete fognaria.

Tab. 52 – 102-7. Lunghezza rete servizio fognario

		2018	2019	2020
Servizio Fognario: Rete Totale	km	3.633	3.712	3.715
Servizio Fognario: Rete Fognaria	km	3.161	3.235	3.238
Servizio Fognario: Collettori	km	472	477	477
Servizio Fognario: Rete area MU-VA	km	901	929	929
Servizio Fognario: Rete area PO-PT	km	1.580	1.619	1.619
Servizio Fognario: Rete area FI-CH	km	1.151	1.164	1.168
Servizio Fognario: Allacciamenti	km	2.395	2.615	2.617

16.5 SISTEMA DI DEPURAZIONE

L'ultima fase del processo gestito prevede il trattamento per rendere le acque reflue idonee ad essere restituite all'ambiente. La depurazione biologica delle acque reflue si basa sull'utilizzo di colonie batteriche spontanee prevalentemente contenute in reattori a fanghi attivi che crescono, alimentate dalla stessa acqua reflua e rifornite artificialmente di ossigeno, in impianti dedicati. Parte del carico organico biodegradabile in ingresso (misurato come Chemical Oxygen Demand – C.O.D.), viene respirato dai batteri e trasformato in CO₂, mentre il rimanente viene utilizzato per creare nuova massa batterica, che viene poi allontanata come rifiuto (fanghi di supero). Oltre al contenuto di sostanza organica, nel caso degli impianti più grandi (capacità di trattamento maggiore di 2.000 Abitanti Equivalenti), viene spinto il trattamento per ottenere anche la rimozione di azoto e fosforo utilizzando prodotti chimici per l'apporto di carbonio facilmente biodegradabile per il processo di denitrificazione e coagulante per l'abbattimento dei fosfati. Al 31/12/2020 gli impianti in funzione sono 125. L'impianto più importante è quello di San Colombano - asservito a tutta l'Area Fiorentina (comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Calenzano, Campi, Signa, Lastra a Signa, Scandicci, Bagno a Ripoli) - da cui viene trattato, in termini volumetrici, circa il 70% dei reflui complessivamente raccolti da Publiacqua.

Tab. 53 – 102-7. Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

	2018		2019		2020	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >50.000 AE	5	3,9%	5	4,0%	5	4,0%
potenzialità 10.000-50.000 AE	5	3,9%	6	4,8%	6	4,8%
potenzialità 5.000-10.000 AE	6	4,7%	7	5,6%	7	5,6%
potenzialità 2.000-5.000 AE	16	12,6%	14	11,2%	14	11,2%
potenzialità <2.000 AE	95	74,8%	93	74,4%	93	74,4%
Totale	127		125		125	

L'impianto di San Colombano nasce come risposta alle esigenze di trattamento dell'acqua di scarico dell'Area Metropolitana Fiorentina, comprendente i comuni di Firenze, Campi Bisenzio, Calenzano, Sesto Fiorentino, Signa, Lastra a Signa e Scandicci. Situato sul lato sinistro dell'Arno, raccoglie il liquame fognario proveniente da entrambe le sponde, per una necessità di trattamento valutata in 600.000 AE. La parte del liquame proveniente dalla sponda destra oltrepassa il fiume, mediante la stazione di sollevamento all'impianto, attraverso una tubazione subacquea di 4 mt di diametro nella quale, tra l'altro, sono alloggiati, tre tubi di adduzione, rispettivamente del diametro di 700, 1200 e 1400 mm. Sulla sponda sinistra, invece, dal 2014 i reflui vengono collettati all'impianto attraverso ERSa (l'Emissario in Riva Sinistra d'Arno). Il refluo proveniente dalle stazioni di sollevamento e da ERSa, viene grigliata (griglie grossolane e fini) e sottoposta a trattamenti di dissabbiatura e disoleatura per passare infine al trattamento nei reattori biologici presenti nei tre "lotti" in cui è suddiviso l'impianto, ognuno dei quali dispone di vasche costituite da 4 linee parallele delle dimensioni di circa 34.000 mc. Al termine del ciclo di trattamento l'acqua depurata e controllata viene restituita al Fiume Arno.

Tab. 54 – 102-7; 303-4. Infrastrutture SII Fognatura

	2018	2019	2020
Impianti di Sollevamento Fognario	210	235	234
Scarichi diretti	744	710	670
Scolmatori (di by-pass impianti dep. e di rete)	1.053	1.070	1.102
Paratoie	58	58	57

Tab. 55 – 303-4. Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

	2018		2019		2020	
	t cod	%	t cod	%	t cod	%
potenzialità >50.000 AE	12.515	75,1%	13.781,3	75,7%	11.615,7	63,8%
potenzialità 10.000-50.000 AE	1.926	11,6%	2.170,1	11,9%	2.510,4	13,8%
potenzialità 5.000-10.000 AE	623	3,7%	706,6	3,9%	764,8	4,2%
potenzialità 2.000-5.000 AE	803	4,8%	607,2	3,3%	470,5	2,6%
potenzialità <2.000 AE	790	4,7%	932,3	5,1%	708,7	3,9%
Totale CODin	16.657		18.197		16.070	
Totale CODout	2.011		1.403		1.440	
Volume da processo depurazione⁸ mc	112.467.016		105.117.084		97.453.208	

16.6 QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

416-1

103

Publiacqua considera di fondamentale importanza la fornitura di acqua di alta qualità ai propri utenti. Tale aspetto è connesso al business della Società e l'innalzamento del livello qualitativo rappresenta un impegno quotidiano, per il cui raggiungimento Publiacqua non solo realizza studi e ricerche, ma ha avviato un percorso di valutazione e gestione del rischio in linea con i modelli redatti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Il controllo della qualità della risorsa idrica è affidata all'U.O. Laboratorio che, attraverso l'analisi di campioni prelevati giornalmente su una fitta rete di punti di prelievo, monitora costantemente il livello di qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico, dalla captazione sino alla restituzione all'ambiente.

Nell'ambito del ciclo integrato delle acque, la verifica della qualità delle acque potabili e delle acque reflue restituite all'ambiente rappresenta un momento essenziale per lo svolgimento delle attività e la verifica della loro coerenza con gli obiettivi di tutela ambientale, della salute degli utenti e del rispetto della norma.

⁸ Det. 5/2016 - ARERA: grandezza 4.2.5.11

La verifica analitica viene applicata lungo tutto il ciclo di trattamento:

- le acque potabili, vengono monitorate le risorse grezze, la qualità dell'acqua ai vari stadi del trattamento ed in uscita dall'impianto di potabilizzazione, nonché lungo la rete di distribuzione, a garanzia del mantenimento delle corrette caratteristiche idropotabili;
- le acque reflue, vengono raccolte e coltivate agli impianti di trattamento di reflui civili, dove vengono depurate dal consistente carico organico che le caratterizza e restituite alle matrici ambientali e, quindi, reinserite nel ciclo idrogeologico con caratteristiche tali da non apportare danni all'ambiente. Il controllo verifica sia il corretto funzionamento dell'impianto di depurazione permettendo l'ottimizzazione del processo, sia la rispondenza ai limiti di legge delle acque in uscita.

Il Laboratorio aziendale effettua controlli chimici e microbiologici sulla qualità dell'acqua distribuita all'utenza secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, intensificando le frequenze indicate dalla legge sui parametri considerati maggiormente a rischio in dipendenza delle specifiche caratteristiche delle risorse utilizzate, delle tipologie dei trattamenti praticati e della conformazione della rete di distribuzione. L'accreditamento ha permesso di ampliare l'attività del laboratorio verso l'esterno, in particolare nei confronti di altri gestori del servizio idrico e di enti.

I dati chimico-fisici e microbiologici dell'acqua prodotti dal Laboratorio vengono pubblicati sul sito web dell'Azienda, secondo quanto previsto dall'ARERA, in forma di etichetta di qualità con preciso riferimento all'indirizzo di ogni utenza. Il servizio poggia sulla capillare geo-localizzazione di reti e impianti che ha permesso la definizione di bacini territoriali in cui la qualità dell'acqua ha caratteristiche omogenee e che fa corrispondere ad ogni specifico bacino i gruppi di utenze che vi insistono. Il cittadino può, così, consultare direttamente sul sito i valori dei parametri dell'etichetta di qualità dell'acqua fornita alla sua utenza digitando il suo indirizzo di fornitura. Sono stati individuati più di 400 bacini qualitativi per ciascuno dei quali sono pubblicati i valori medi semestrali per 18 parametri.

Tab. 56 – 416-1. Esempio etichetta valori parametri h2o⁹

Parametri H2O	Unità di misura	Limiti di legge	Valore 2020
pH	unità pH	6,5-9,5	7,4
Alcalinità	mg/l HCO ₃	-	194
Durezza totale	°F	15-50	18
Ammonio	mg/l	0,5	< 0,05
Arsenico	µg/l	10	< 1
Calcio	mg/l	-	53
Cloro residuo	mg/l Cl ₂	-	0,25
Cloruro	mg/l	200	41
Conducibilità	µS/cm	2.500	459
Fluoruro	mg/l	1,5	0,10
Magnesio	mg/l	-	11
Manganese	µg/l	50	2
Nitrato	mg/l	50	4
Nitrito	mg/l	0,1	< 0,02
Potassio	mg/l	-	3
Residuo fisso	mg/l	1.500	329
Sodio	mg/l	200	27
Solfato	mg/l	250	44

⁹ dati campionamento in uscita impianto Anconella del 2° semestre 2020 in conformità alla delibera ARERA sulla pubblicizzazione dei dati di qualità dell'acqua.

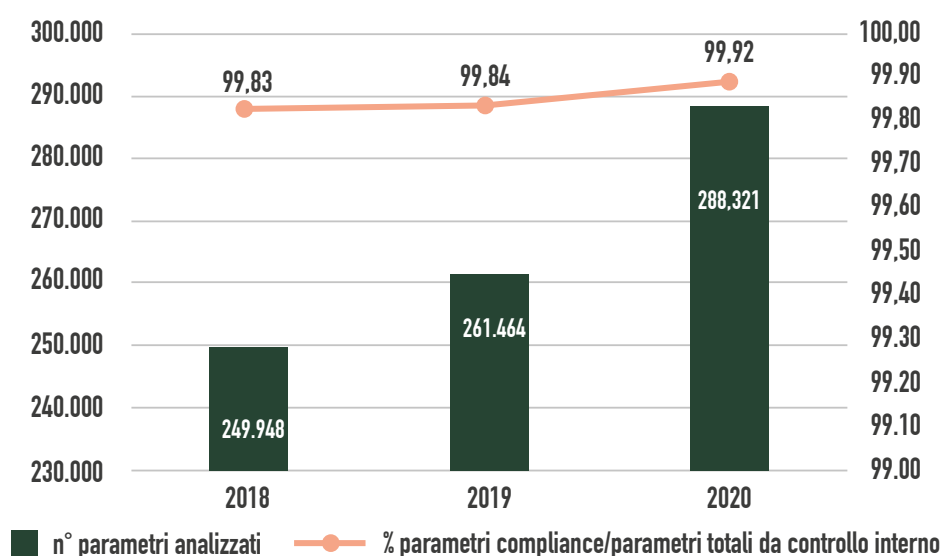
La qualità delle acque distribuite a scopo potabile sul territorio servito dall'Azienda è oggetto di ulteriore controllo da parte dell'Autorità Sanitaria (ASL), la quale effettua campionamenti dell'acqua in uscita dagli impianti di potabilizzazione e lungo tutta la rete di distribuzione del pubblico acquedotto. L'Agenzia Regionale di Protezione Ambientale della Toscana (ARPAT) effettua il controllo dei parametri di qualità previsti dalla normativa in vigore sulle acque depurate, prima del loro recapito nelle matrici ambientali.

Publiacqua nel corso del 2020 ha svolto analisi di controllo su quasi 290 mila parametri di acqua potabile (+10,3% rispetto al 2019) e su oltre 8.700 campioni provenienti da 1264 punti di campionamento. Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 26.665 parametri (+10,7% rispetto al 2019). Con riferimento alla grandezza CACQ_tot – RQTI ARERA, che ricomprende anche le attività di controllo e verifica sui Fontanelli Alta Qualità, sono stati complessivamente eseguiti 10.817 campioni.

Tab. 57 – 416-1. Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

	2018	2019	2020
Finali - n° punti campionamento	704	759	748
Finali - n° campioni	4.519	4.802	4.475
Finali - n° parametri	158.937	165.435	167.933
Totali - n° punti campionamento	1.220	1.235	1.264
Totali - n° campioni	8.330	8.794	8.790
Totali - n° parametri	249.948	261.464	288.321
% parametri fuori standard/parametri totali da controllo interno	0,17%	0,16%	0,08%
n° parametri fuori standard da controllo ASL	86	108	77

Controlli analitici acqua potabile 2018-2020

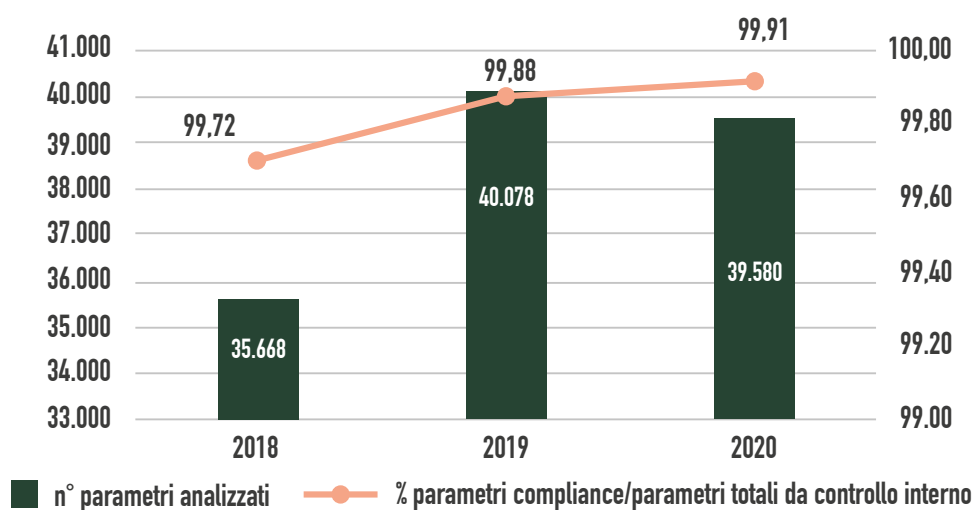


Parallelamente sono stati svolti controlli sulle acque reflue, analizzando un totale di quasi 40 mila parametri, su 2.816 campioni prelevati da 218 punti di campionamento.

Tab. 58 – 306-1. Controlli analitici su acque reflue

	2018	2019	2020
Fanghi - punti di campionamento	66	27	25
Fanghi - campioni	176	114	230
Fanghi - parametri	13.138	9.994	13.793
Fanghi - parametri fuori standard da controllo interno	0,00%	0,04%	0,15%
Uscita - punti di campionamento	87	88	88
Uscita - campioni	1.124	1.848	1.471
Uscita - parametri	18.255	23.193	21.646
Totali - punti di campionamento	179	207	218
Totali - campioni	2.531	3.270	2.816
Totali - parametri¹⁰	35.668	40.078	39.580
Parametri fuori standard da controllo ARPAT	3	3	2
Parametri fuori standard da controllo interno	0,28%	0,12%	0,09%

Controlli analitici acque reflue 2018-2020



È proseguito il controllo dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili secondo l'impostazione modellata sulla base delle determinazioni dell'Autorità Idrica Toscana (n.12/2015 e n.65/2015). Sia sul sito www.publiacqua.it che dell'AIT sono disponibili e aggiornate le risultanze dei controlli e gli approfondimenti sul tema.

L'U.O. Laboratorio continua il proprio impegno nell'ambito della formazione, accogliendo studenti impegnati in tirocini pre/post laurea e studenti in progetti di alternanza scuola-lavoro. Storicizzata anche la collaborazione con l'Università di Firenze per attività e progetti di ricerca e sviluppo su temi riguardanti la qualità dell'acqua e l'utilizzo dei materiali per i trattamenti.

¹⁰ Comprensivi di analisi su acque finali, grezze e di trattamento.

16.7 WATER SAFETY PLAN

416-1

Il Water Safety Plan o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello, introdotto dall'**Organizzazione Mondiale della Sanità**, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute umana nell'acqua destinata al consumo umano. Il modello PSA, recepito nel dlgs. 31/01 con il decreto del Ministero della Salute del 14/06/2017 (recepimento della direttiva UE 2015/1787), è stato meglio definito nella direttiva UE 2020/2184 del 16 dicembre 2020 entrata in vigore il 12 gennaio 2021, che dovrà essere recepita entro due anni dagli stati membri dell'unione europea. Con la nuova direttiva viene indicata la necessità di utilizzare l'approccio dei piani di sicurezza dell'acqua, basato sulla valutazione e gestione del rischio, non solo del sistema di fornitura dell'acqua, ma anche dei bacini idrografici per i punti di estrazione e dei sistemi di distribuzione domestici.

Il Piano ridefinisce sostanzialmente l'approccio alla sicurezza e al controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, oggi contraddistinto da una sorveglianza su alcune fasi del ciclo di produzione (captazione, trattamenti) e da un monitoraggio a campione sulle acque distribuite, mediante un approccio di valutazione e gestione del rischio estesi all'intera filiera idrica, che indirizza gli sforzi gestionali verso la prevenzione oltretutto verso il controllo.

Nel dicembre 2020 Publiacqua ha inoltrato al **Ministero della Salute** ed all'**Istituto Superiore di Sanità** la documentazione relativa al Piano di Sicurezza dell'Acqua di Firenze per l'approvazione. L'atto d'invio costituisce la formalizzazione del completamento da parte dell'azienda delle attività relative alla costruzione del Piano avviato nel 2018.

Il Piano di Firenze verte sul sistema di captazione/produzione/distribuzione che ha negli impianti dell'Anconella e di Mantignano il suo cuore pulsante. Si tratta di un sistema aperto che riceve le acque dal fiume Arno ed i cui affluenti principali (Sieve e Chiana) attraversano aree fortemente antropizzate in cui sono presenti attività economiche importanti. In questo senso, per scala territoriale e di utenza impattata, il Piano di Publiacqua rappresenta a tutt'oggi **il primo studio effettuato a livello nazionale** su sistemi idrici estesi che utilizzano acqua di superficie.

L'attività del piano sta proseguendo al fine di individuare la metodologia più adeguata per ampliare al territorio gestito l'approccio di valutazione e gestione del rischio del sistema di fornitura dell'acqua destinata al consumo umano, seguendo le indicazioni temporali indicate dalla direttiva UE 2020/2184.

17. LA CATENA DI FORNITURA



Publiacqua considera fondamentale il contributo e la collaborazione dei fornitori per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. Uno degli obiettivi della società è la promozione della cultura dell'etica e della responsabilità anche nei confronti dei propri fornitori. Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori, il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli Appalti, il Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D. Lgs. n. 231/2001, contengono i principi che stanno alla base delle attività di scelta, di qualifica e monitoraggio dei fornitori ed in genere di tutti gli operatori che intendono avere rapporti commerciali e non con Publiacqua. L'azienda inoltre condivide con i propri fornitori la propria politica ambientale così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 14001:2015, rinnovata nel corso del 2020.

17.1 PROCEDURE ACQUISTI E APPALTI

Con il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli appalti si descrivono le procedure di scelta del contraente, i criteri di aggiudicazione e le modalità di gestione dei contratti.

Publiacqua è da considerarsi ente aggiudicatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. e) del D. Lgs. 50/2016, ("Codice degli appalti") ed opera nell'ambito dei contratti pubblici relativi ai Settori Speciali. Ricorre pertanto all'applicazione delle norme del Codice degli appalti per tutti quegli approvvigionamenti funzionali e connessi alla gestione del Servizio Idrico Integrato, mentre ricorre alle procedure aziendali per quanto non ricompreso nell'ambito applicativo di cui alle disposizioni di cui all'artt. 117 e segg. del D. Lgs. 50/2016.

Publiacqua è dotata di un sistema di qualificazione dei Fornitori in applicazione dell'art. 124 del D. Lgs. 50/2016. Quando viene indetta una gara con un avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione, i contratti specifici per i lavori, le forniture o i servizi contemplati dal sistema di qualificazione sono aggiudicati con procedure ristrette o procedure negoziate, nelle quali tutti gli offerenti ed i partecipanti sono scelti tra i candidati già qualificati con tale sistema. Fermo quanto sopra è fatta salva la possibilità di ricorrere ad altre procedure normativamente consentite.

Le procedure di affidamento si svolgono attraverso la piattaforma di e-procurement del gruppo Acea – sezione di Publiacqua (conformi e nel rispetto dei D. Lgs. 50/2016 e D. Lgs. 82/2005), mediante la quale vengono gestite le fasi di registrazione, di presentazione delle offerte, analisi delle offerte stesse e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni. L'utilizzo di tale sistema permette automazione delle procedure e dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto; tale sistema, inoltre, consente la gestione delle attività contrattuali completamente on-line, riducendo gli impatti ambientali delle stesse.

17.2 RESPONSABILITÀ SOCIALE ED AMBIENTALE DEI FORNITORI

Con la stipula del contratto il fornitore sottoscrive una propria dichiarazione nella quale conferma di aver preso visione del Codice Etico di Publiacqua e di impegnarsi ad applicarlo. Il Codice prevede esplicitamente il divieto di stabilire rapporti di qualsiasi natura con soggetti che si sappia, o si abbia ragione di sospettare, che si avvalgano del lavoro di minori e/o di altro personale assunto in maniera irregolare o che comunque operino in violazione delle leggi e delle normative in materia di sicurezza e tutela dei diritti dei lavoratori. Particolare attenzione è dedicata al caso di rapporti indiretti con soggetti operanti in Paesi in cui non esiste una legislazione che tuteli sufficientemente i lavoratori sotto il profilo del lavoro minorile, femminile e degli immigrati; in tali casi è richiesto al fornitore diretto di osservare e di far osservare ai propri subfornitori sufficienti condizioni igienico sanitarie e di sicurezza. Il Codice prevede esplicitamente che la violazione di quanto in esso previsto comprometta il rapporto fiduciario tra Publiacqua ed i propri fornitori, portando, a seconda dei casi, fino alla "risoluzione del contratto per inadempimento" o alla "diffida ad adempiere".

17.3 IL SISTEMA DI QUALIFICA DEI FORNITORI

Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori (istituito ai sensi dell'art. 128 del codice degli Appalti disciplina: (i) le modalità di iscrizione allo stesso; (ii) le categorie merceologiche a cui gli operatori economici possono richiedere di essere iscritti; (iii) i requisiti di ordine generale, professionale, tecnico, economico, finanziari da possedere.

Publiacqua pertanto ha reso pubblico mediante avviso (distinto per categoria merceologica Lavori, Servizi, Fornitori) le finalità del sistema di qualificazione e le modalità per conoscere le norme relative al suo funzionamento; nello specifico: (i) bando GUUE 2016/S 209-378922 relativo al "Sistema di qualificazione Lavori"; (ii) bando GUUE 2016/S 209-378977 relativo al "Sistema di qualificazione Forniture; (iii) bando GUUE 2016/S 209-379029 relativo al "Sistema di qualificazione" Servizi.

Il Sistema Qualifica fornitori, gestito attraverso piattaforma informatica, permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa. Ha lo scopo di definire elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali sono individuati i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di servizi lavori e forniture.

Per tutte le tipologie di appalti di lavori, servizi e forniture in cui non risulta esserci un albo di fornitori qualificati, Publiacqua procede con la pubblicazione di adeguati bandi di gara pubblica.

Per l'ammissione dei soggetti agli Albi, sono richiesti, tra gli altri:

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

Al 31/12/2020 risultano complessivamente qualificati 1.294 fornitori. Nel corso del 2020 sono stati completati positivamente 235 processi di qualifica, con 41 fornitori della regione Toscana (19 dei quali con sede legale nel territorio gestito da Publiacqua).

Tab. 59 – 414-1. Fornitori qualificati con certificazione

	2018	2019	2020
Richieste di qualifica	265	200	255
Fornitori qualificati nell'anno	238	189	235
Processi di qualifica con esito positivo	88,7%	94,7%	92,2%
Processi di qualifica con esito negativo	11,3%	5,3%	7,8%
% certificazioni ISO 9001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	73,1%	75,1%	71,5%
% certificazioni ISO 14001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	31,5%	31,2%	40,9%
% certificazioni ISO 18001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	24,4%	29,1%	34,0%
% certificazioni ISO 26000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	0,0%	0,0%	0,0%
% certificazioni SA 8000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	6,3%	11,6%	11,1%
Fornitori complessivamente qualificati	821	1.059	1.294
Beni: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	nd	91,4%	91,4%
Lavori: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	nd	95,4%	91,4%
Servizi: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	nd	94,2%	94,2%

17.4 L'ATTIVITÀ

Nel 2020 sono state bandite 117 gare, di cui 23 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un valore complessivo di oltre 238 mln di euro.

Il numero degli ordinativi risulta stabile rispetto all'anno precedente mentre il valore degli stessi ha una leggera flessione in diminuzione.

Tab. 60 – 102-9. Suddivisione ordinativi per tipologia ed importo

	2018		2019		2020	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Forniture Beni	4.959	16,8	4.924	16,1	4.851	17,4
Lavori	17.005	80,3	18.479	76,1	20.523	73,3
Servizi	4.770	57,3	8.053	67,3	6.235	61,6
Totale	26.734	154,4	31.456	159,5	31.609	152,3

Tab. 61 – 102-9. Ripartizione percentuale degli ordinativi fornitori in base all'importo della commessa

	2018	2019	2020
	%	%	%
Ordinativi con importo commessa <40k €	96,6	98,4	98,6
Ordinativi con importo commessa 40-400k €	3,3	1,5	1,3
Ordinativi con importo commessa >400k €	0,1	0,1	0,1

I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano il 45,4% del totale, pari al 34,7% del valore complessivo degli ordinativi.

Tab. 62 – 102-9; 204-1. Ripartizione geografica ordinativi

	2018		2019		2020	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Toscana	7.514	47,6	10.375	55,2	11.020	52,9
Toscana (% sul totale)	28,2%	30,8%	33,0%	34,6%	34,9%	34,7%
Altre Regioni	19.089	106,8	21.081	104,3	20.589	99,4
Totale	26.603	154,4	31.456	159,5	31.609	152,3
Forniture Beni (Toscana)	3.371	6,6	3.275	4,8	3.012	5,2
Forniture Beni (% Toscana sul totale)	68,0%	39,1%	66,5%	30,1%	62,1%	29,9%
Lavori (Toscana)	726	13,5	423	18,2	3.014	19,3
Lavori (% Toscana sul totale)	4,3%	23,6%	2,3%	27,0%	14,7%	31,3%
Servizi (Toscana)	3.448	27,5	6.677	32,2	4.994	28,5
Servizi (% Toscana sul totale)	72,3%	47,9%	82,9%	47,8%	80,1%	46,3%

Tab. 63 – 204-1. Fornitori Locali

	2018		2019		2020	
	n°	% su totale	n°	% su totale	n°	% su totale
Fornitori Totali presenti in anagrafica	10.778		11.065		12.500	
Fornitori Locali presenti in anagrafica	6.153	57,1%	7.092	64,1%	8.027	64,2%
Fornitori Totali con ordinativi nell'anno	797		767		662	
Fornitori Locali con ordinativi nell'anno	419	52,6%	407	53,1%	348	45,4%

17.5 CONTROLLI DI ATTIVITA' E SICUREZZA NEI CANTIERI

403-2

Per promuovere la cultura della sicurezza dei lavoratori e della regolarità della manodopera, Publiacqua ha definito un sistema di penalità sull'operato dei fornitori con particolare riguardo alle attività di manutenzione reti. Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane sono eseguiti sopralluoghi sulle imprese esecutrici sia di lavori specifici sia di commesse aperte di manutenzione, nell'ambito della manutenzione a guasto e degli interventi programmati. Ciascun sopralluogo di controllo in cantiere è catalogato dal tecnico sulla base di quanto riscontrato, secondo una classificazione di non conformità costituita da quattro livelli di crescente entità, comprese tra A (niente da segnalare) e D (infrazione di grave entità). Per ciascun sopralluogo di controllo svolto in cantiere viene redatto e trasmesso alle figure di riferimento interessate un verbale di sopralluogo, contenente il dettaglio delle eventuali infrazioni riscontrate unitamente alla documentazione fotografica. La classificazione dei sopralluoghi può quindi comportare una penale all'impresa esecutrice (e all'impresa appaltatrice in caso di subappalto) secondo quanto stabilito nel Capitolato Speciale di Appalto. Nel corso del 2020, su complessivi 15.357 interventi effettuati con appalti di manutenzione reti, sono stati eseguiti 3.832 sopralluoghi di verifica.

18. L'AZIENDA, LA COMUNITÀ, IL TERRITORIO



Publiacqua, come azienda che gestisce un servizio di pubblica utilità delicato come quello idrico, si è posta fin dall'inizio della sua attività l'obiettivo di comunicare/informare in modalità ben distinte ma ugualmente strategiche.

L'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne si occupa della promozione dei temi dell'acqua, dall'utilizzo dell'acqua del rubinetto alla necessità di un utilizzo consapevole della risorsa, attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione, ma anche della promozione e del sostegno degli eventi sul territorio per sviluppare il dialogo con gli stakeholder della Società, al fine di migliorare il servizio fornito e sviluppare una sempre più diffusa "cultura dell'acqua". All'interno dell'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne, opera l'ufficio stampa che si occupa di comunicazione di servizio, informando cittadini e utenti sui lavori e sui guasti in corso ed operando un monitoraggio costante dei media e dei social network per garantire al management un ascolto costante degli stakeholder di riferimento per la società.

L'attività dell'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne ha ovviamente subito gli effetti della pandemia con una ovvia e drastica riduzione delle attività in presenza.

18.1 COMUNICAZIONE CON COMUNI SOCI E CITTADINI

Nonostante l'emergenza pandemica, Publiacqua ha comunque mantenuto una costante e capillare comunicazione con i comuni soci; in particolare sono state effettuate una serie di conferenze stampa, online ma anche in presenza, in collaborazione con le amministrazioni comunali per illustrare i principali interventi infrastrutturali sul territorio. Tra le principali si evidenziano: Comune di Serravalle Pistoiese, inaugurazione del potenziato Depuratore di Casalguidi; Comune di Vaiano, conferenza stampa di presentazione dei principali lavori su fognatura (Accordo del Tessile) e acquedotto; Comune di Montemurlo, conferenza stampa ed inaugurazione dell'impianto di sollevamento Mazzaccheri in loc. Oste; Comune di San Casciano Val di Pesa, conferenza stampa online per l'inizio dei lavori di costruzione del nuovo Depuratore di Ponterotto e delle relative opere di collettamento dei reflui; Comune di Firenze, inaugurazione del rinnovato Lungano Acciaiuoli dove Publiacqua ha eseguito opere di rinnovo dell'acquedotto attraverso la tecnica del relining; con i Comuni di Borgo San Lorenzo e Figline e Incisa si sono realizzati comunicati stampa congiunti per la partenza di lavori sull'acquedotto di particolare importanza per le comunità locali.

Ad inizio 2020 è stata presentata – con un convegno a cui hanno partecipato le aziende idriche del territorio – la conclusione dei primi mesi di lavoro del Piano di Sicurezza dell'Acqua. All'iniziativa hanno partecipato i partner del progetto, tra cui Istituto Superiore di Sanità, Regione Toscana, Arpat, Asl, Comune di Firenze, UNIFI, Adb Appennino Settentrionale e Ministero della Salute.

18.2 CAMPAGNE ISTITUZIONALI, PARTNERSHIP E INIZIATIVE

Nel corso del 2020 sono stati realizzati servizi e focus di informazione istituzionale sui principali canali tv-radio locali finalizzati a descrivere gli interventi sul territorio ma anche, più in generale, l'operatività dell'azienda nel contesto dell'emergenza COVID. A livello televisivo Rtv38 ha realizzato servizi sulla partenza dei lavori del nuovo Depuratore di San Casciano Val di Pesa, ma anche un focus e servizi sulle iniziative del Bando Cultura e del Click Day che Publiacqua ha realizzato a sostegno di cultura e sport e sul Water Safety Plan; TVL ha realizzato un servizio speciale sull'inaugurazione del potenziato Depuratore di Casalguidi (Serravalle Pistoiese); Tv Prato ha ospitato rappresentanti dell'azienda in trasmissioni di approfondimento come "Intorno alle Nove" e "Parliamoci Chiaro"; Rtv38, Tele Iride e TVL hanno raccontato le attività di Publiacqua in epoca di pandemia, durante e dopo il lockdown di marzo, con la presenza online di rappresentanti dell'azienda. A livello radiofonico con speciali, dirette e microfoni aperti sui canali di Controradio (Click Day e Bando Cultura), e Lady Radio per descrivere l'attività dell'azienda.

Una campagna specifica (su radio, web, carta stampata e social) è stata realizzata per promuovere il passaggio dei cittadini alla bolletta web ed alla domiciliazione bancaria.

Nel corso del 2020 Publiacqua ha consolidato e proseguito il proprio impegno nella promozione di comportamenti sostenibili a tutela della risorsa idrica e verso scelte consapevoli di consumo dell'acqua del rubinetto, oltre che con il progetto "Tap Water – Plastic Free", attraverso campagne istituzionali in partnership con Enti ed Associazioni e la partecipazione alle principali manifestazioni culturali, fiere espositive ed eventi sportivi presenti sul proprio territorio.

Tra le principali partnership si ricordano:

- Casa del Cinema Terminale di Prato
- Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato
- Fondazione Tommasino Bacciotti
- Nelson Mandela Forum di Firenze
- Opera di Firenze
- Palazzo Strozzi di Firenze
- Rari Nantes Firenze
- Spazio Alfieri di Firenze
- Teatro Metastasio di Prato
- Teatro Puccini di Firenze
- Teatro di Cestello

Firenze Semplice e Prato Smart City

Publiacqua ha partecipato attivamente al proseguo dello sviluppo dei rispettivi progetti Smart City delle città di Firenze e Prato. I due progetti sono ancora in corso e gli incontri con le due amministrazioni proseguono nel segno della collaborazione.

Progetto "Tap Water – Plastic Free"

Nel 2020 Publiacqua nonostante la pandemia ha portato avanti le azioni per favorire e promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto come "alimento" e contribuire alla riduzione dell'impatto negativo per l'ambiente derivante dall'utilizzo della plastica usa e getta in linea con il progetto "Plastic Free" proposto dal Ministero dell'Ambiente. E' proseguito il Progetto

“Tap Water – Plastic Free”, attraverso lo sviluppo di una serie di azioni ed iniziative sia verso gli stakeholder esterni (cittadini, amministrazioni comunali e partner istituzionali) che quelli interni (dipendenti).

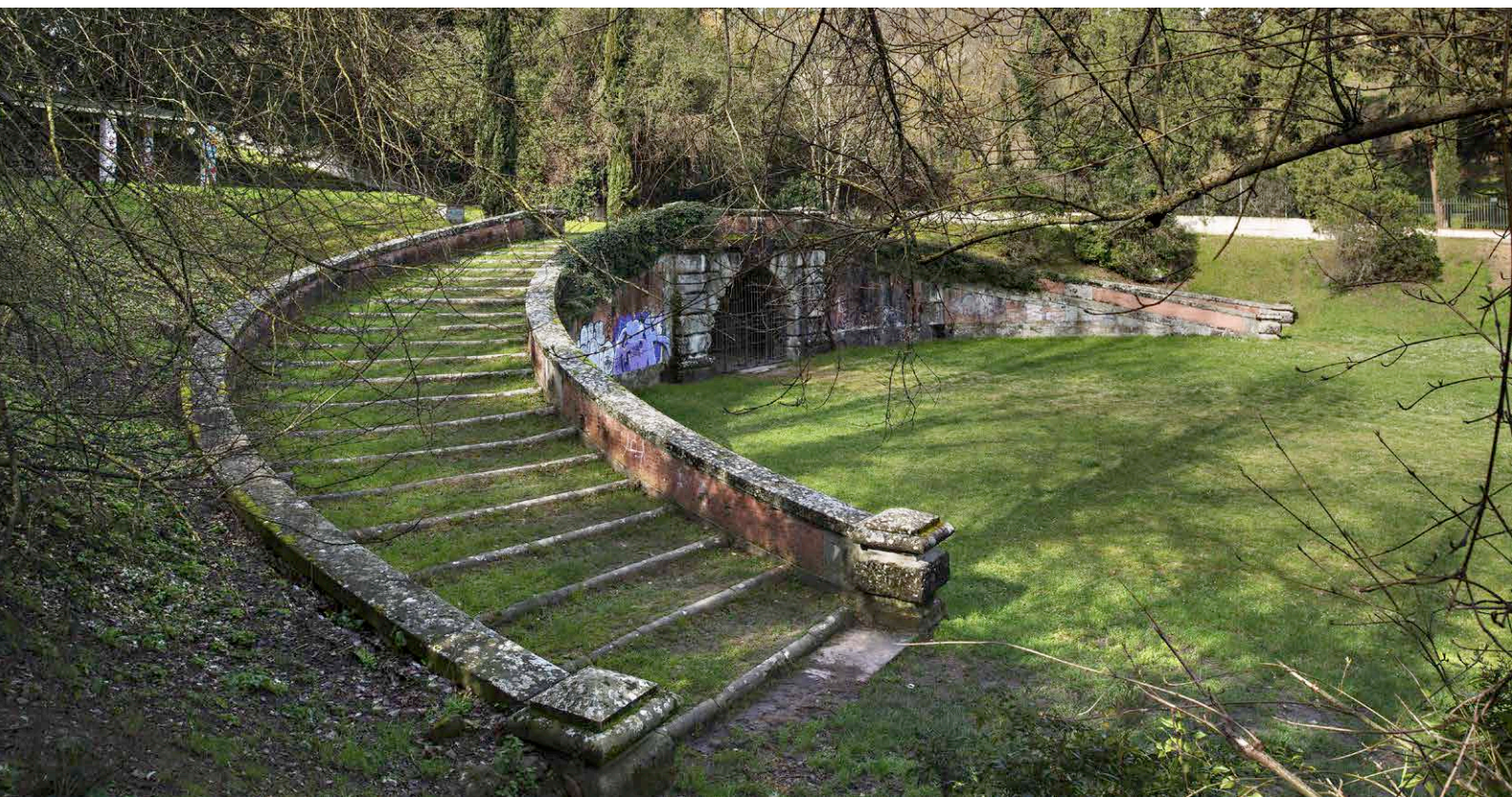
E' stata realizzata per il secondo anno consecutivo l'iniziativa “L'Acqua del Sindaco arriva nelle Scuole”, che ha visto la distribuzione di 8.368 borracce di alluminio certificate, con il logo dei rispettivi comuni a tutti i bambini delle prime classi elementari all'inaugurazione dell'anno scolastico 2020/21 in molti dei comuni gestiti che, nonostante la pandemia hanno voluto confermare il progetto. Alcune amministrazioni, con la collaborazione di Publiacqua, hanno poi esteso la distribuzione delle borracce anche ad altri studenti di varie scuole primarie e secondarie portando il totale delle borracce distribuite a quota 12.307.

Parallelamente Publiacqua ha proseguito anche l'iniziativa per la messa a disposizione di bottiglie di vetro, bicchieri in mater-bi e un erogatore in comodato d'uso per ciascuna delle 45 Amministrazioni Comunali. Il progetto Tap Water – Plastic Free è stato poi esteso e promosso in partnership anche con alcune delle istituzioni culturali di maggiore rilievo del territorio con l'installazione di erogatori presso Palazzo Strozzi ed il Centro Culturale per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci, e con l'Aeroporto Vespucci di Firenze attraverso la sottoscrizione di un accordo per l'installazione di due Fontanelli di Alta Qualità all'interno dello scalo.aziendale è stato reso disponibile il Plasticometro, un calcolatore online che in maniera rapida e funzionale trasforma il numero di bottiglie in plastica abitualmente consumate in risparmio di chilogrammi di plastica, litri di carburante per il trasporto, chilogrammi di emissioni di CO2 ed euro di spesa optando per l'acqua del rubinetto.

La campagna si è sviluppata anche internamente con l'installazione capillare di nuovi erogatori all'interno di tutte le sedi aziendali, facendo seguito alla distribuzione delle borracce a ciascun dipendente avvenuta a fine 2019.

Il progetto Tap Water - che nel corso del 2020 ha visto anche la realizzazione di un contest per giovani designer promosso con l'Istituto IED, la Fondazione Palazzo Strozzi e la Fondazione Pecci, per l'individuazione di una nuova bottiglia Publiacqua - è funzionale, oltre che a ridurre il consumo dell'acqua in bottiglia, a sviluppare la conoscenza della qualità dell'acqua del rubinetto. Il nostro territorio risulta essere tra quelli dove l'utilizzo dell'acqua erogata direttamente nelle case per bere è tra i più alti di Italia: a livello nazionale infatti beve l'acqua del rubinetto solamente il 47% della popolazione, nel centro Italia la percentuale è del 54%, mentre nei comuni serviti da Publiacqua il dato rilevato è del 58%.

Serbatoio di Carraia (Rampa di accesso dall'omonimo Parco di Carraia) - Foto Davide Virdis per Publiacqua



18.3 FONTANELLI ALTA QUALITÀ

103

203-1

I “Fontanelli di Alta Qualità” sono punti di erogazione self service posizionati lungo la rete di distribuzione dell’acqua potabile e consistenti in piccoli impianti locali di ritrattamento/affinamento dell’acqua potabile distribuita allo scopo di migliorare le caratteristiche organolettiche dell’acqua di rete, dove i cittadini possono scegliere fra acqua liscia e gassata, entrambe refrigerate. Il miglioramento del gusto avviene principalmente tramite la rimozione del cloro residuo - presente invece nell’acqua potabile distribuita dal pubblico acquedotto - che ha la funzione di garantire la sicurezza igienica dell’acqua durante la distribuzione nei lunghi tratti di rete.

La realizzazione dei Fontanelli nasce con lo scopo di incentivare l’utilizzo dell’acqua di rete come bevanda di qualità, in alternativa alle minerali in bottiglia, valorizzandone le caratteristiche e la sicurezza garantita dai numerosi controlli a cui è sottoposta, con la conseguente riduzione sia in termini di utilizzo e smaltimento di plastica che di emissioni di CO2 correlate al trasporto delle minerali in bottiglia, oltre al risparmio economico generato per il cittadino. Gli italiani sono tra i più grandi consumatori al mondo di acqua minerale in bottiglia, con 200 litri pro capite consumati all’anno contro una media europea di 118 litri (Fonte: “Valore acqua 2021” The European House – Ambrosetti) e in Italia ogni anno si consumano circa 8 miliardi di bottiglie da 1,5 litri di acqua minerale, che producono 280 mila tonnellate di rifiuti in plastica.

I Fontanelli di Alta Qualità nel 2020 sono 101, distribuiti su 37 dei 45 comuni gestiti. Sul sito di Publiacqua è disponibile la mappatura geolocalizzata dei FAQ per l’intero territorio gestito: www.publiacqua.it/acqua-territorio/intorno-a-te/fontanelli. Negli ultimi 5 anni di esercizio il numero dei fontanelli è aumentato di 12 unità ed i dati del quinquennio 2016-2020 confermano la buona riuscita ambientale ed economica dell’investimento, nonostante il lockdown e le misure di contenimento al Covid-19 abbiano imposto una loro completa chiusura nei mesi di marzo ed aprile ed una successiva limitazione di utilizzo:

- 202,6 milioni di litri erogati
- Pari a:
- 135,1 milioni di bottiglie da 1,5 lt risparmiate
- 4,7 milioni di plastica risparmiata
- 28 mila tonnellate di CO2 risparmiate all’ambiente
- 42,5 milioni di euro risparmiati dai cittadini

Tab. 64 – 413-1. Fontanelli Alta Qualità

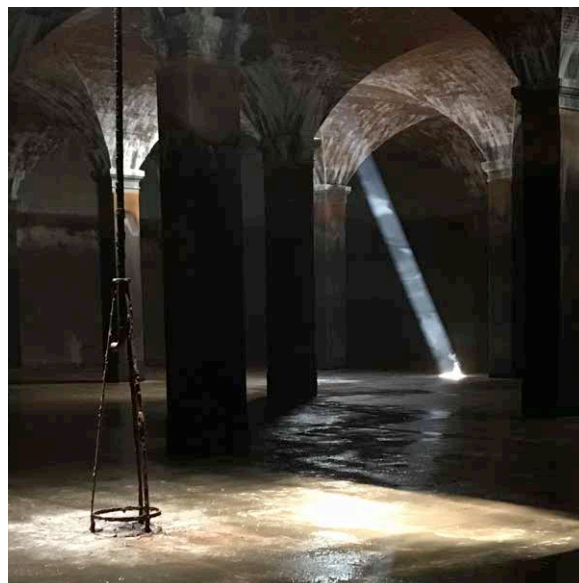
	2018	2019	2020
Fontanelli installati	98	100	101
Litri erogati (mln)	41,4	43,5	30,3
Bottiglie 1,5 lt risparmiate (n°)	27.601.739	28.981.249	20.196.327
Plastica risparmiata (ton)*	966	1.014	707
Euro spesa risparmiati**	€ 8.694.548	€ 9.129.093	€ 6.361.843
Co2 risparmiata (ton)***	5.796	6.086	4.241

* 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)

Nel corso del 2020 è proseguito il progetto sperimentale di trasformazione di alcuni FAQ del territorio in strumenti di informazione ai cittadini in partnership con le istituzioni locali, mediante l'installazione di un sistema di "digital signage". Attraverso gli schermi i fontanelli sono trasformati in punti informativi per i servizi erogati dal gestore, campagne di sensibilizzazione, lavori sul territorio, numeri e indirizzi utili, oltreché informazioni veicolate direttamente dalle amministrazioni comunali. Al momento il sistema di "digital signage" è sperimentato su tre fontanelli nel comune di Firenze (Piazza Bartali, Piazza delle Cure e Piazza della Vittoria) e a Scandicci in Piazza Giovanni XXIII.



*Serbatoio di Carraia (interno vasca sinistra vuota per manutenzione)
Foto Davide Virdis per Publiacqua*

18.4 PROMOZIONE E SOSTEGNO A INIZIATIVE AMBIENTALI, CULTURALI, SOCIALI E SPORTIVE

Publiacqua contribuisce da sempre a sostenere la comunità locale anche attraverso la sponsorizzazione di progetti ed eventi organizzati e promossi nei territori di riferimento. Il processo di gestione delle sponsorizzazioni è regolato da uno specifico regolamento, al fine di assicurare sia il rispetto della normativa vigente che garantire i principi di equità, trasparenza e tracciabilità. Le sponsorizzazioni con importo superiore a 1.000 € sono pubblicate sul sito internet aziendale nella sezione "Società trasparente". Purtroppo gli effetti della pandemia hanno colpito particolarmente questa attività, obbligando alla sospensione e all'annullamento di moltissime iniziative. Publiacqua, sotto varia forma, ha comunque confermato il sostegno alle realtà territoriali con sponsorizzazioni per circa 230 mila euro. In particolare, alla fine dell'estate, con l'obiettivo di fornire il proprio contributo alla fase di ripartenza sono state messe in campo due iniziative specifiche a sostegno del settore culturale e di quello sportivo. Col Bando Cultura sono stati sostenuti 34 progetti culturali per circa 110 mila euro, mentre con il Click Day Sport, concretizzatosi nella giornata del 30 settembre, sono stati destinati oltre 94 mila euro a 54 società e associazioni sportive dilettantistiche del territorio.

18.5 EDUCAZIONE AMBIENTALE E DIDATTICA NELLE SCUOLE

Da anni Publiacqua è impegnata in progetti di sensibilizzazione sui temi dell'ambiente, della sostenibilità e dell'economia circolare, consapevole che la formazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità. Raccontare i processi di stoccaggio dell'acqua, potabilizzazione e depurazione nel nostro territorio aiuta a sviluppare stili di vita consapevoli di un corretto rapporto con le risorse naturali. La collaborazione più rilevante nasce dal rapporto con le scuole.

I programmi di educazione ambientale di Publiacqua – condotti col supporto tecnico di Water Right and Energy Foundation – hanno subito gli effetti della pandemia e lo sforzo messo in campo da Publiacqua e WERF è stato quello di adattare velocemente le modalità di erogazione dei servizi didattici alle scuole in DAD. Se nel primo semestre si sono utilizzati gli strumenti già disponibili adattandoli alle nuove esigenze, dall'estate è iniziato lo sviluppo, assieme a UNIFI, di tour virtuali dell'Impianto di potabilizzazione dell'Anconella calibrati e differenziati per età dei fruitori. Allo stesso tempo si è avviato il completo rinnovo della sezione didattica del sito internet di Publiacqua in modo da rendere immediatamente evidenti e fruibili i diversi percorsi didattici offerti agli insegnanti, dalle scuole dell'infanzia alle Università, per la sensibilizzazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità, con particolare riferimento alla diffusione della cultura del risparmio e del corretto uso delle risorse idriche e al ciclo industriale dell'acqua.

L'attività rimane sviluppata su tre dimensioni didattiche principali: didattica in classe, partecipazione ad eventi speciali e visite agli impianti di Anconella, Bilancino e Prombiolla. Seguendo le indicazioni pedagogiche delle istituzioni pubbliche a partire da Indire (Istituto Nazionale Documentazione Innovazione Ricerca Educativa), i progetti cercano una impostazione innovativa (che utilizza anche moderne tecnologie) e multidisciplinare (coinvolgendo materie scientifiche, storico/umanistiche e artistiche). Partner di questi percorsi sono enti pubblici (assessorati, Ufficio Scolastico Regionale), istituzioni culturali, Università e associazioni degli insegnanti. L'attività si è anche arricchita di progetti Erasmus+ dedicati alle risorse idriche che vede la partecipazione di scuole e istituti culturali di vari paesi europei.

Tab. 65 – 413-1; 413-2. Didattica in classe

	a.s. 2017/18		a.s. 2018/19		a.s. 2019/20	
	istituti	contatti	istituti	contatti	istituti	contatti
Didattica scuola infanzia	1	303	2	302	2	332
Didattica scuola primaria	32	2.395	28	2.555	25	1.141
Didattica scuola secondaria (medie)	25	2.109	19	1.798	22	1.330
Didattica scuola superiore	14	923	15	1.162	15	901
Totale	72	5.730	64	5.817	64	3.704

** in corsivo dati rettificati rispetto a BdS 2019*

Tab. 66 – 413-1; 413-2. Visite agli impianti ¹¹

	2018	2019	2020
Visite c/o Impianto Anconella	3.568	2.240	1.282
Visite c/o Invaso Bilancino	358	398	90
Visite c/o Impianto Prombiolla	41	67	24
totale	3.967	2.705	1.396

Giornata mondiale dell'acqua

Publiacqua anche nel 2020 ha celebrato la Giornata Mondiale dell'Acqua (22 marzo), organizzando in collaborazione con Water Right Foundation un evento online che ha raccontato attraverso 8 video impianti storici e strategici dell'acquedotto di Firenze e degli altri territori gestiti. Un racconto lungo una settimana che è stato veicolato ai cittadini attraverso i social (Facebook, Youtube ed Instagram in primo luogo) ma anche il progetto "Il Mondo Liquido" organizzato assieme ad Idest e Biblioteca Terzani di Campi Bisenzio, che negli anni precedenti aveva vissuto un momento importante proprio nella giornata del 22 marzo, ha dovuto rinunciarvi limitandosi ad una chiusura dei lavori e premiazione online nel mese di giugno. Lo stesso si può dire per il progetto "Un vicino di casa: l'Arno", organizzato assieme al Comune di Firenze, il cui evento finale online si è tenuto ad inizio dicembre.

¹¹ Primarie/Secondarie I° grado/Secondarie II° grado/Università

18.6 COOPERAZIONE E SOLIDARIETA' INTERNAZIONALE

Anche durante il 2020, Publiacqua, attraverso la Fondazione WERF, ha sviluppato una serie di significative attività di cooperazione decentrata e di solidarietà internazionale, con azioni che fanno riferimento a progetti di partenariato con Enti e/o Associazioni attive nella cooperazione per lo sviluppo.

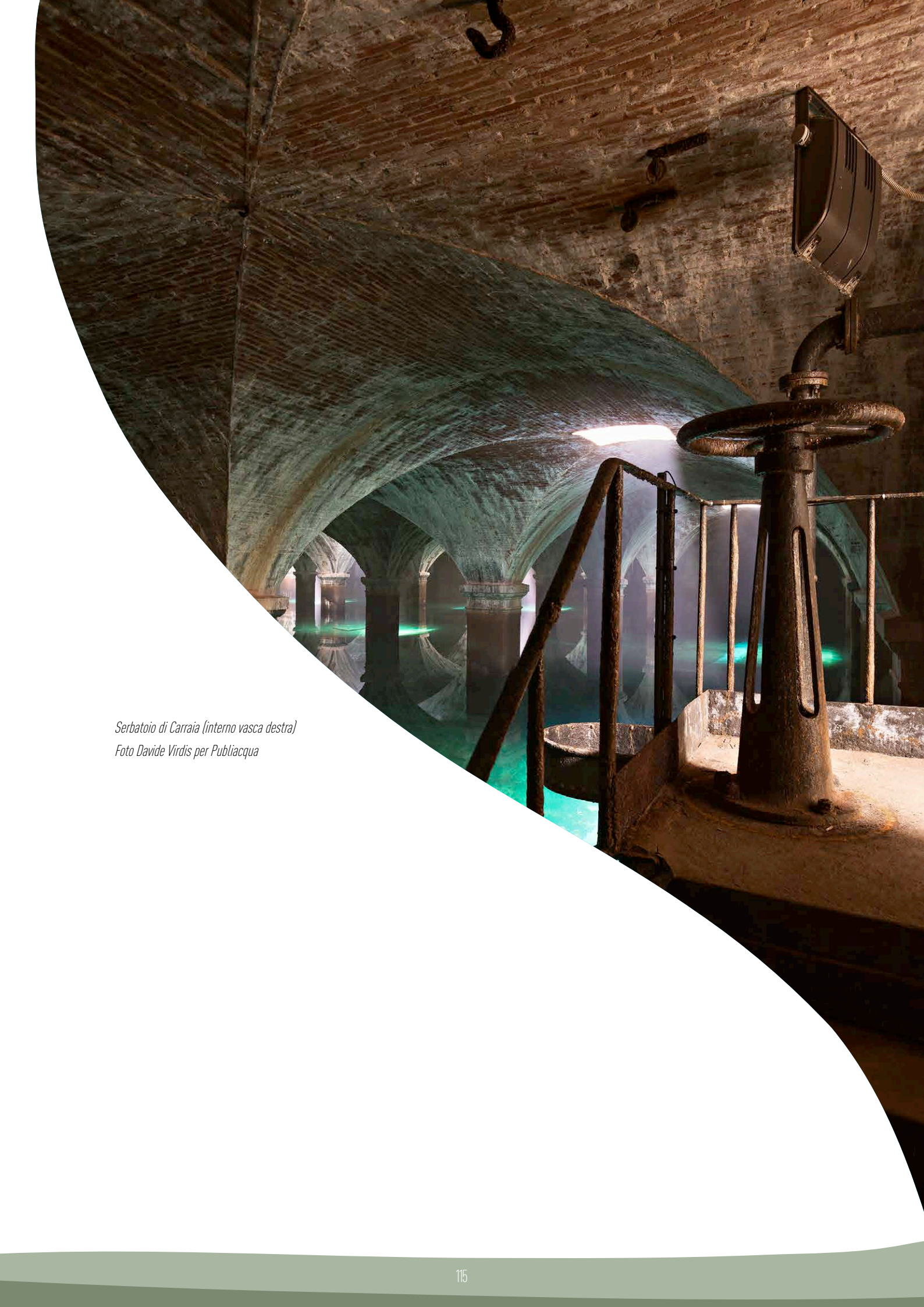
Progetti aperti o in corso di completamento:

Senegal, Burkina Faso, Niger - "LOG-In networks: Cabina di Regia Africa": formazione e scambio di buone pratiche tra i rappresentanti autorità locali toscane e quelli dei tre paesi coinvolti; formazione di formatori; selezione e finanziamento di microimprese svolte ad incentivare l'occupazione giovanile e femminile.

Eritrea - Progetto "Diffusione moringa oleifera a scopo alimentare": l'acqua del sottosuolo è salata e quella dell'acquedotto non è sufficiente a soddisfare i bisogni degli abitanti; il terreno è di tipo corallino, e quindi non è coltivabile. Realizzazione di un vivaio nella scuola di Saint Francis utilizzando per l'irrigazione acqua di mare ed acqua salmastra della falda superficiale desalinizzata mediante dissalatori solar still. Ricerca per individuare i punti di forza e di resistenza della moringa ad uso alimentare e promuovere la cultura della riforestazione.

Senegal - Progetto "Kaoural": realizzazione di 2 pozzi per la realizzazione delle attività di orticoltura e di produzione estensiva nella regione di Matam. Obiettivi del progetto la realizzazione di percorsi sociali, il miglioramento dell'accesso all'acqua, all'energia elettrica, alle strutture socio-sanitarie ed il rafforzamento delle capacità di produzione e di diversificazione alimentare. I pozzi saranno forniti di pompe solari adattate, che i gruppi di donne coltivatrici utilizzeranno per approvvigionare le colture. Prevista anche la costruzione di un Poste de Santé e la formazione di due mugnai per la gestione e manutenzione del mulino a miglio, oltre alla creazione di un Comitato di Gestione per la sua corretta gestione finanziaria.

Palestina - WWPal: progetto a sostegno del miglioramento della gestione delle acque reflue in Palestina, mediante l'analisi dei bisogni e la valutazione strategica del trattamento delle acque reflue, l'implementazione di moduli di training sul trattamento e riutilizzo di acque reflue a personale tecnico palestinese, col coinvolgimento delle municipalità di Ajjah e di Qalqi.



Serbatoio di Carraia (interno vasca destra)
Foto Davide Virdis per Publiacqua

19. CONTENT INDEX

102-55

Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
GENERAL DISCLOSURES			
102-1	Nome dell'organizzazione	31	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	31	
102-3	Ubicazione sede aziendale	31	
102-4	Paesi di operatività	31	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	31	
102-6	Mercati serviti	10; 68	1;25; 26; 27; 28; 30; 31; 32
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10; 13; 42; 89; 92	6; 7; 8; 42; 48; 49; 50; 52; 53; 54
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	51	9; 10
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	104	56; 57; 58
102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	8	
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	36	3; 4; 5
102-12	Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale ed ambientale)	20	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	31; 32	
102-14	Lettera agli Stakeholder	4	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	20	
102-18	Sistema di Governance	33	
102-40	Stakeholder di Publiacqua	14; 26	
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	51; 58	
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	14	
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli Stakeholder	14; 51; 58; 61; 68	33; 34
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli Stakeholder	14; 68	29
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	14	
102-47	Elenco dei temi materiali	14	
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Non si segnalano restatement rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Non si segnalano modifiche significative in termini di obiettivi, perimetro e/o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	
102-50	Periodo di rendicontazione	8	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	8	
102-52	Ciclo di reporting	8	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	2; 8	
102-54	Indice dei contenuti del GRI	8	
102-55	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	8	
102-56	Assurance esterna	8	

201 - ECONOMIC PERFORMANCE			
103	Management Approach	42	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	49	11
203 - INDIRECT ECONOMIC IMPACTS			
103	Management Approach	42	
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	42; 108; 111	9; 10
204 - PROCUREMENT PRACTICES			
103	Management Approach	104	
204-1	Fornitori locali		62; 63
205 - ANTI-CORRUPTION			
103	Management Approach	36	
205-1	Operazioni valutate sulla base dei rischi legati alla corruzione	36; 37; 38	
205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	La formazione relativa alle procedure anticorruzione è stata rinviata al 2021 causa emergenza Covid.	
205-3	Episodi di corruzione e azioni correttive intraprese	36; 38	
301 - MATERIALS			
103	Management Approach	83	
301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume		37; 38
302 - ENERGY			
103	Management Approach		
302-1	Consumi diretti di energia	83; 89	42; 43; 44; 45; 47
302-4	Risparmio energetico	83	
303 - WATER			
103	Management Approach	92	
303-1	Prelievi idrici per fonte	83; 92	48; 50
303-4	Scarichi idrici		54; 55
305 - EMISSIONS			
103	Management Approach	24	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	24; 83	46
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	24; 83	46
306 - EFFLUENTS AND WASTE			
103	Management Approach	83	
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	92	51
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	83	39; 40; 41
307 - ENVIRONMENTAL COMPLIANCE			
103	Management Approach		
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	81	35; 36
401 - EMPLOYMENT			
103	Management Approach	51	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	51	
401-2	Benefit per i dipendenti	59	
403 - OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY			
103	Management Approach	63	
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	63; 107	17; 24
404 - TRAINING AND EDUCATION			
103	Management Approach	55	
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite		18; 19; 20; 21; 22
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	58	

Indicatore GRI	Descrizione	(pag n°)	(Tab. n°)
405 - DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
103	Management Approach	61	
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	33	2; 12; 15; 16; 23
413 - LOCAL COMMUNITIES			
103	Management Approach	108	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	108	64; 65; 66
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	108	65; 66
414 - SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT			
103	Management Approach		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali (qualifica)		59
416 - CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY			
103	Management Approach	99	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza dei prodotti e servizi offerti	99; 103	56; 57; 58
418 - CUSTOMER PRIVACY			
103	Management Approach	36	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	36; 41	
419 - SOCIOECONOMIC COMPLIANCE			
103	Management Approach	81	
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	81	

Glossario

A

ACCREDITAMENTO DI UN LABORATORIO: riconoscimento formale dell'idoneità di un laboratorio a effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova.

ACQUA POTABILE: acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.

ACQUE REFLUE URBANE: insieme di acque reflue urbane industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.

AE ABITANTE EQUIVALENTE: il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Ex AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas - a sua volta ex AEEG, istituita con la Legge 481/95, successivamente modificata - e il Servizio Idrico). La Legge di Bilancio 2018 ha ampliato le funzioni dell'Autorità includendo i servizi per l'ambiente (gestione e controllo dei rifiuti).

AIT: Autorità Idrica Toscana. E' l'Ente di Governo d'Ambito (EGA) istituito dalla Regione Toscana con la legge regionale n. 69/2011, con l'attribuzione delle funzioni già esercitate dalle 6 Autorità di Ambito Territoriale Ottimale che coprivano il territorio regionale toscano.

ASL: Azienda Sanitaria Locale.

B

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ: strumento di reporting che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

BODs: Richiesta biologica di ossigeno. È una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d'acqua o soluzione acquosa ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue.

C

CAPTAZIONE: prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.

CARTA DEI SERVIZI: documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria e di controllo, utenti associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate.

COD: Richiesta chimica di ossigeno. Rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in una soluzione acquosa.

COMUNI SOCI: Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.

CODICE ETICO: documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.

CSR: "Corporate Social Responsibility", ovvero Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI).

CUSTOMER SATISFACTION: Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti.

E

ENERGIE RINNOVABILI: forme di energia che si rigenerano in tempi brevi se confrontati con i tempi caratteristici della storia umana. Le fonti di tali forme di energia sono dette risorse energetiche rinnovabili.

F

FONTI RINNOVABILI: fonti di energia che a differenza dei combustibili fossili e quelli derivati dal petrolio, possono essere considerate inesauribili per la loro continua rigenerazione.

G

GRI CONTENT INDEX: Indice dei contenuti secondo i GRI Standards.

GRI: Global Reporting Iniziative (Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità).

I

IDENTITÀ AZIENDALE: esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda.

IMPIANTO IDROELETTRICO: impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO: impianti o strutture necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale.

INDICATORE: misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.

M

MATERIALITÀ: criterio attraverso il quale l'Azienda valuta la rilevanza degli Aspetti economici, sociali e ambientali.

N

Norma UNI EN ISO 14001: Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire a un'organizzazione di sviluppare e attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e di altre prescrizioni che l'organizzazione stessa sottoscrive oltre che delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi.

Norma UNI EN ISO 9001: Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione che ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

Norma UNI EN ISO 17025: Norma internazionale che specifica i requisiti gestionali e tecnici per conseguire l'accreditamento di prove e taratura da parte dei laboratori che se ne occupano.

Norma UNI EN ISO 45001: Standard che delinea i requisiti del sistema di gestione di Salute e sicurezza sul luogo di lavoro, permettendo all'organizzazione di controllare i rischi e migliorare le prestazioni.

P

PARAMETRO: singola specie analitica.

PARTNERSHIP: rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi.

POTABILIZZAZIONE: trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).

R

RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA (RSU): è l'organo di rappresentanza sindacale all'interno dei luoghi di lavoro, eletto da tutti i lavoratori presenti in azienda, indipendentemente dal fatto che essi siano o meno iscritti ad una sigla sindacale. Ha la rappresentanza generale dei lavoratori e partecipa alla contrattazione aziendale.

RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (RLS): ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori.

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (RSI): insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse.

RETE DI ADDUZIONE: insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.

RIFIUTI NON PERICOLOSI: rifiuti che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

RIFIUTI PERICOLOSI: rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).

RIFIUTO: qualsiasi sostanza ad oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del del D.Lgs 152/ 2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di "disfarsi". Lo stesso Decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericoloso e non pericolosi.

S

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

SDG: Sustainable Development Goals, i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati nell'Agenda 203 delle Nazioni Unite.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' AMBIENTE E SICUREZZA (SGQA): sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

SOSTENIBILITA': capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

STAKEHOLDER: portatori di interessi. Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diverse, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

SVILUPPO SOSTENIBILE: sviluppo economico di un'azienda nel periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

U

UTENTE: la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi.

V

VALORE DI PARAMETRO: concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.



Publiacqua S.p.A.

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2020
(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.
7 maggio 2021



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Viale Niccolò Machiavelli, 29
50125 FIRENZE FI
Telefono +39 055 213391
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Publiacqua S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità della Publiacqua S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Publiacqua S.p.A. sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Publiacqua S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- Analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo.
- Analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi.
- Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Performance economica" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio d'esercizio di Publiacqua S.p.A. al 31 dicembre 2020, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 13 aprile 2021.
- Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale di Publiacqua S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;



Publiacqua S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2020

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità.
- Analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione.
- Ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Publiacqua S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

Conclusioni

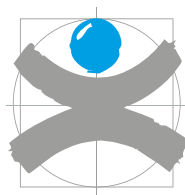
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 7 maggio 2021

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi
Socio



Publiacqua

Gestire l'acquedotto di un territorio affascinante e ricco di storia come quello della toscana centrale è un compito carico di responsabilità ma anche di opportunità. Per questo Publiacqua ha avviato il progetto "Acquedotti Storici" che andrà a recuperare e valorizzare le più belle infrastrutture degli acquedotti del nostro territorio. Infrastrutture ed opera ingegneristiche affascinanti che meritano di essere riscoperte dai cittadini come quelle ritratte nelle foto presenti su questo Bilancio e elementi fondamentali dell'acquedotto di Firenze così come era stato pensato a fine '800: il Serbatoio di Carraia, il Serbatoio del Pellegrino e le vestigia dell'ex Fabbrica dell'Acqua (l'attuale Piazza Poggi). Le immagini sono opera del fotografo Davide Virdis.

In quarta di copertina: vasca del Serbatoio del Pellegrino (sopra) e vasca sinistra del Serbatoio di Carraia (sotto) - Foto Davide Virdis per Publiacqua

