



Publiacqua

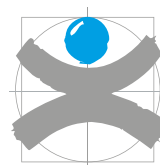
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025



[GRI 2-3]

Publiacqua S.p.A.
Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze
Tel (+39) 055 688903
Fax (+39) 055 6862495
protocollo@cert.publiacqua.it
www.publiacqua.it

Progetto grafico Frankenstein S.r.l. Firenze



Publiacqua

Società certificata
Sistemi di Gestione ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025,
ISO 45001, ISO14064, ISO 37001.

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

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
NOTA METODOLOGICA	10
GUIDA ALLA LETTURA	12
1 IDENTITÀ	14
1.1 Publiacqua: mission e valori	14
1.2 Territorio gestito e dimensione del servizio	15
1.3 Governance societaria e organizzazione aziendale	20
2 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	26
2.1 Gli stakeholder di Publiacqua	27
2.2 Temi materiali e creazione di valore	30
2.3 L'Agenda 2030	33
2.4 Il piano di sostenibilità 2023-2025	34
2.5 Misurazione dell'impronta carbonica	40
2.6 Riconoscimenti	44
3 REGOLAZIONE, LEGALITÀ, GESTIONE DEL RISCHIO E STRUMENTI DI CONTROLLO	46
3.1 Scenario regolatorio	47
3.2 Cultura e condotta di impresa	51
3.2.1 Sistemi di Gestione	51
3.2.2 Etica, trasparenza e prevenzione della corruzione	52
3.2.3 Modello di gestione della crisi di impresa	57
3.2.4 Digitalizzazione e cybersecurity	58
3.2.5 Gestione del contenzioso	60
4 VALORE ECONOMICO	62
4.1 Andamento economico-finanziario	64
4.2 Valore economico generato e distribuito	67
4.3 Tariffa e articolazione tariffaria	68
4.4 Investimenti	70
4.5 Catena della fornitura	74
4.5.1 Procedure acquisti e appalti	74
4.5.2 Il sistema di qualifica dei fornitori	75
4.5.3 Responsabilità sociale ed ambientale dei fornitori	76
5 VALORE AMBIENTALE	80
5.1 Sistema acquedottistico	84
5.2 Tutela della risorsa idrica	88
5.2.1 Bilancio Idrico	90
5.2.2 Efficientamento dei sistemi idrici e riduzione delle perdite	94
5.2.3 Investimenti per la qualità tecnica ARERA: macroindicatori M0 e M1	99
5.3 Qualità e sicurezza dell'acqua erogata	100
5.3.1 Controlli qualità delle acque destinate al consumo umano	101
5.3.2 Piano di sicurezza dell'acqua	104
5.3.3 Investimenti per la qualità tecnica ARERA: macroindicatore M3	105

5.4 Sistema fognario-depurativo	106
5.4.1 Gestione e raccolta delle acque reflue	106
5.4.2 La depurazione	107
5.4.3 Controlli analitici delle acque reflue ed efficienza depurativa	110
5.4.4 Investimenti per la qualità tecnica ARERA: macroindicatori M4 e M6	113
5.5 Prodotti chimici e reagenti	115
5.6 Gestione rifiuti e fanghi	117
5.6.1 Investimenti per la qualità tecnica ARERA: macroindicatore M5	122
5.7 Energia ed emissioni	123
5.7.1 Consumi energetici	123
5.7.2 Flotta aziendale	125
5.7.3 Centrale idroelettrica di Bilancino	125
5.7.4 Consumi energetici ed emissioni	126
6 VALORE SOCIALE	128
6.1 Persone in Publiacqua	130
6.1.1 Gestione delle risorse umane	130
6.1.2 Benessere organizzativo e welfare	137
6.1.3 Diversity management e pari opportunità	139
6.1.4 Formazione	140
6.2 Salute e sicurezza	142
6.2.1 Valutazione dei rischi	143
6.2.2 Cultura della sicurezza: prevenzione, promozione e formazione	143
6.2.3 Sicurezza nella catena di fornitura	148
6.2.4 Gestione degli infortuni	148
6.3 Attenzione all'utenza	151
6.3.1 Regolamento e Carta del Servizio	151
6.3.2 Reclami e Richieste Scritte	152
6.3.3 Meccanismi di conciliazione	153
6.3.4 Gestione del credito, fatturazione e modalità incasso	154
6.3.5 Sostegno alle utenze deboli e agevolazioni tariffarie	156
6.4 Qualità del servizio	158
6.4.1 Standard di qualità contrattuale e indennizzi automatici	158
6.4.2 Qualità percepita: Customer Satisfaction	159
6.4.3 Continuità del servizio. Investimenti per la qualità tecnica ARERA: macroindicatore M2	161
6.5 Canali di contatto	162
6.5.1 Call center commerciale e verde guasti	162
6.5.2 Sportelli al pubblico	163
6.5.3 Servizi online e altri canali digitali	163
6.6 Comunità e territorio	165
6.6.1 Comunicazione e dialogo con gli stakeholder	165
6.6.2 Le nostre campagne	166
6.6.3 Uno sguardo al futuro: la didattica	167
6.6.4 Sostegno al territorio	168
6.6.5 Per una cultura dell'acqua: Fontanelli di Alta Qualità	169

CONTENT INDEX	172
7 APPENDICI	180

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 2-12; 2-22]

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

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

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

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

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

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

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

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

e comprensione in una misura né scontata, né banale.

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

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

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

Il Presidente
Nicola Perini

L'Amministratore Delegato
Paolo Sacconi



NOTA METODOLOGICA

[GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4;
2-5; 2-6]

Il Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua, redatto in linea con i requisiti del Global Reporting Initiative (GRI), rappresenta lo strumento attraverso cui la Società rendiconta annualmente a tutti i suoi stakeholder i risultati ottenuti in ambito ambientale, sociale, ed economico.

La rendicontazione di sostenibilità è stata redatta in forma volontaria da parte di Publiacqua, non essendo la stessa soggetta alla disciplina derivante dalla Direttiva UE 2022/2064 (Direttiva "CSRD") recepita in Italia tramite il D.lgs. 125/2024.

Il periodo di rendicontazione si riferisce all'esercizio 2025 (dal 01.01.2025 al 31.12.2025) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2023 e 2024), al fine di illustrare l'andamento della tendenza. Laddove sia variata la metodologia di calcolo utilizzata o siano stati rettificati i dati degli esercizi precedenti, tali rettifiche sono opportunamente evidenziate (in corsivo) riportate nelle tabelle o nelle relative note.

Il perimetro di rendicontazione coincide con Publiacqua S.p.A. ed è in linea con i precedenti Bilanci di Sostenibilità di Publiacqua. Non essendosi concluso il processo di acquisizione del ramo di azienda di G.I.D.A. S.p.A., nel corso dell'esercizio 2025 non si sono verificate modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura. La rendicontazione di sostenibilità di Publiacqua, relativa all'anno 2025, è stata redatta con riferimento alle Linee Guida del Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards - definiti nel 2016 dalla Global Reporting Initiative e aggiornati nel 2021 (disponibili sul sito www.globalreporting.org). I dati e le informazioni rappresentate nel Bilancio di Sostenibilità 2025 sono stati rendicontati secondo l'opzione "with reference" ai GRI Standards 2021.

All'interno del documento sono riportati i codici identificativi degli indicatori GRI presenti in ciascun capitolo. 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 presente documento.

I contenuti della rendicontazione 2025 sono stati definiti attorno ai temi

materiali rilevanti per cui Publiacqua genera o subisce gli impatti più significativi in materia ambientale, sociale ed economica. La Società ha aggiornato la propria analisi di materialità nel 2024, confermando la rosa di temi selezionati a partire dalla valutazione degli impatti, della modalità di gestione adottata e dei risultati delle azioni intraprese per gestire ciascun tema (come meglio specificato all'interno del capitolo 2).

La redazione del presente Bilancio è stata effettuata dalla funzione Corporate Social Responsibility, che ha coordinato, attraverso interviste one to one e schede dati, il processo di raccolta e verifica dei dati e delle informazioni presso le diverse funzioni aziendali coinvolte. 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. I dati economici sono in linea con quelli presentati nel Bilancio d'Esercizio della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua il 27/05/2026¹.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 23/06/2026 ed è stato sottoposto ad attività di Limited Assurance secondo ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) dal revisore designato PwC S.p.A., che è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio di Esercizio di Publiacqua.

Si segnala che per il presente documento è stata notificata per mezzo mail a GRI (reportregistration@globalreporting.org) la pubblicazione del presente documento con i dettagli circa l'utilizzo degli Standard GRI e della dichiarazione d'uso.

Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società (www.publiacqua.it) o rivolgersi all'indirizzo sostenibilita@publiacqua.it.

¹Alla data di approvazione del presente Bilancio, la convocazione dell'Assemblea dei Soci di Publiacqua per l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2025 è prevista al 30.06.2026.

GUIDA ALLA LETTURA

Il Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua giunge quest'anno alla sua undicesima edizione. Tramite questo percorso l'Azienda conferma il suo impegno a integrare pienamente la sostenibilità nella governance, nella strategia e nei sistemi di misurazione delle performance ESG finalizzata ad alimentare una comunicazione credibile e rigorosa del valore prodotto per comunità e territori serviti, attraverso un dialogo stabile con gli stakeholder interni ed esterni.

Il documento si conclude con le appendici dove sono riportati in forma tabellare i dati rendicontati secondo lo standard GRI, il "GRI Content Index" e la "Relazione della Società di revisione".

CAPITOLO 1 IDENTITÀ

dove sono descritte la realtà aziendale di Publiacqua, la sua struttura di governance e il suo contesto operativo.

CAPITOLO 2 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

che espone la visione di sostenibilità di Publiacqua, attraverso il Piano di CSR, le attività di coinvolgimento degli stakeholder e le tematiche rilevanti. Include anche il resoconto della misurazione della Carbon Footprint di organizzazione, misurata annualmente dal 2019.

CAPITOLO 3 REGOLAZIONE, ETICA LEGALITÀ CULTURA

dove sono descritti lo scenario regolatorio attorno a cui si muove la gestione del servizio idrico integrato e, soprattutto, la cultura aziendale di Publiacqua, evidenziando gli impegni dell'azienda in materia di etica, legalità, trasparenza e integrità, che definiscono i principi e le responsabilità della condotta di impresa

CAPITOLO 4 VALORE ECONOMICO

in cui sono riportati i dati significativi dell'andamento economico finanziario dell'esercizio unitamente al valore generato e distribuito nell'anno; è altresì descritta la gestione della catena di fornitura.

CAPITOLO 5 VALORE AMBIENTALE

dove si descrive l'impegno di Publiacqua per la gestione responsabile ed efficiente del Servizio Idrico Integrato. Oltre alla rappresentazione dell'articolato sistema industriale, sono illustrate le progettualità e le attività finalizzate a tutelare la risorsa idrica e a garantire la qualità dell'acqua erogata e restituita in ambiente. Viene inoltre descritto l'approccio nella gestione dei rifiuti, dei chemicals e dei consumi energetici.

CAPITOLO 6 VALORE SOCIALE

in cui sono esposte e rendicontate le quattro dimensioni "sociali" fondamentali per Publiacqua: le proprie persone, i presidi a garanzia di salute e sicurezza, l'attenzione all'utenza, il ruolo dell'azienda nei confronti di comunità e territorio.



1 IDENTITÀ

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

1.1 PUBLIACQUA: MISSION E VALORI

Publiacqua S.p.A., nata giuridicamente nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la Società esercita la propria attività, è dal 1° gennaio 2002 la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) nell'ex Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, in applicazione del Decreto Legislativo 152/2006 che, in materia di gestione del SII, ha ripreso gran parte del disposto originariamente disciplinato dalla Legge 36/94 (cd. Legge Galli). La concessione di affidamento del servizio è stata prolungata fino al 31.12.2025 dall'Autorità Idrica Toscana (A.I.T.) con deliberazione n. 8 del 10.05.2024.

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

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

1.2 TERRITORIO GESTITO E DIMENSIONE DEL SERVIZIO

[GRI 2-1; 2-2; 2-22;
2-29]

Il territorio gestito si estende sulle province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo, interessando 46 comuni, all'interno dei quali abita circa un terzo della popolazione della Toscana (circa 1,3 milioni di abitanti residenti) e dove sono localizzate le principali attività economiche della Regione.

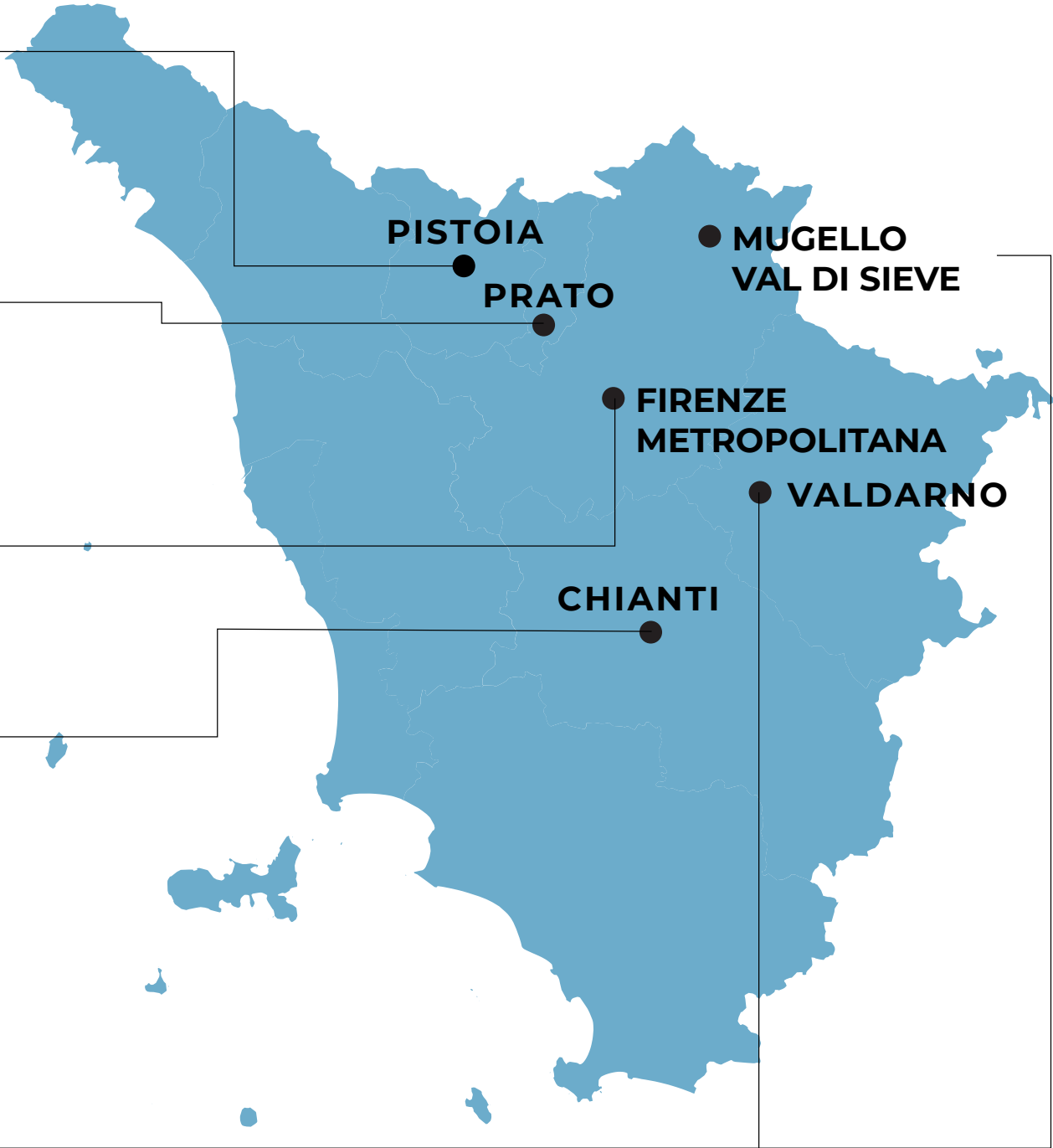
Publiacqua si occupa della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso quasi 1.500 punti di attingimento suddivisi tra acque di falda ed acque superficiali e circa 7.000 km di rete acquedottistica, oltre a circa 2.250 km di allacciamenti idrici in gestione alla società.

L'azienda gestisce un sistema impiantistico complesso ed articolato (a cominciare dalle grandi strutture del capoluogo toscano rappresentate dagli impianti dell'Anconella e di Mantignano) di 93 impianti di potabilizzazione. 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 3.800 km di rete (unitamente a circa 2.600 km di allacciamenti fognari) e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente articolata in 123 impianti trattamento reflui.

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



PUBLIACQUA IN NUMERI

 **646**
dipendenti

 **412.898**
utenze Servizio
Idrico Integrato

 **5**
uffici aperti
al pubblico

 **1.725.790**
fatture
emesse

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

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

 **46**
comuni
serviti

 **3.422**
territorio servito
(kmq)

 **1.235.487**
popolazione servita
da acquedotto

 **1.143.521**
popolazione servita
da fognatura

 **1.105.169**
popolazione servita
da depurazione

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

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

 **1.483**
fonti di
approvvigionamento

 **6.955**
rete idrica gestita
(km)

 **2.256**
allacciamenti
idrici (km)

 **3.878**
rete fognaria gestita
(km)

 **2.611**
allacciamenti
fognari (km)

 **93**
impianti di
potabilizzazione

 **123**
impianti di
depurazione

 **347,3
euro**
patrimonio
netto

 **332,4
euro**
valore della
produzione

 **173,8 mln
euro**
investimenti
complessivi

 **134
euro**
investimento medio
per abitante

 **162,3
euro**
margine operativo lordo

 **31,7
euro**
risultato netto

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

1.3 GOVERNANCE SOCIETARIA E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

[GRI 2-1; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12;
2-14; 2-15; 2-16; 2-17; 2-18;
2-19; 2-28; 405-1/a]

Assetto societario

Publiacqua è una società per azioni con capitale sociale pari a 150.280.056,72 euro ed una composizione societaria rappresentata da 15 soci azionisti. Il 60% del capitale sociale fa riferimento a soci pubblici, espressione dei comuni del territorio servito, direttamente ovvero indirettamente attraverso la società Alia Servizi Ambientali S.p.A.¹, che detiene il 57,55% della partecipazione. Il restante 40% è detenuto da Acque Blu Fiorentine S.p.A., la società formata dal raggruppamento a suo tempo aggiudicatario della gara per la selezione del partner industriale privato e controllata da Acea S.p.A.². Nello specifico, la compagine sociale di Publiacqua al 31.12.2025 risulta la seguente:

Soci	capitale sociale (€)	quota (%)
Alia Servizi Ambientali S.p.A.	86.487.137	57,55%
Acque Blu Fiorentine S.p.A.	60.112.024	40,00%
Comune di San Giovanni Valdarno	1.299.948	0,87%
Comune di Serravalle Pistoiese	677.859	0,45%
Comune di Cavriglia	570.634	0,38%
Comune di Loro Ciuffenna	379.915	0,25%
Comune di Agliana	91.069	0,06%
Comune di Calenzano	91.069	0,06%
Comune di Cantagallo	91.069	0,06%
Comune di Carmignano	91.069	0,06%
Comune di Montevarchi	91.069	0,06%
Comune di Sesto Fiorentino	91.069	0,06%
Comune di Vaglia	91.069	0,06%
Comune di Vaiano	91.069	0,06%
Comune di Montemurlo	23.989	0,02%
	150.280.057	

²A decorrere dal 01.01.2026 ha assunto la nuova denominazione di Plures S.p.A..

Governance

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 il 5.10.2015.

La Governance della Società è articolata secondo il modello civilistico ordinario, modello ampiamente utilizzato ed in grado di fornire un quadro stabile e regolamentato per la gestione dell'attività d'impresa, tutelando gli interessi di soci e creditori, nonché delle altre parti interessate. I suoi organi principali sono: l'Assemblea dei Soci; il Consiglio di Amministrazione, composto da 8 membri e a cui è attribuita la responsabilità della gestione; il Collegio Sindacale, con funzioni di vigilanza e controllo e a sua volta composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti, tutti revisori legali iscritti all'apposito registro nel rispetto della normativa.

Al 31.12.2025 il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale risultano così rappresentati:

Nome	Genere	Data Nascita	Carica	Data nomina
Nicola Perini	M	5/5/1965	Presidente	10/7/2023
Paolo Tolmino Saccani	M	17/9/1963	Amministratore Delegato	10/7/2023
Silvia Frachey	F	26/10/1970	Vice Presidente	10/7/2023
Alessandro Canovai	M	27/8/1963	Consigliere	22/5/2025
Sara Volino Coppola	F	13/4/1963	Consigliere	10/7/2023
Demetrio Mauro	M	4/3/1960	Consigliere	10/7/2023
Francesca Menabuoni	F	29/12/1969	Consigliere	10/7/2023
Fabio Trolese ³	M	24/6/1968	Consigliere	10/7/2023
Enrico Terzani	M	15/10/1967	Presidente Collegio Sindacale	10/7/2023
Luciano Baielli	M	20/11/1961	Sindaco effettivo	10/7/2023
Gianna Risaliti	F	1/1/1961	Sindaco effettivo	10/7/2023
Cristian Bianchi	M	6/1/1968	Sindaco supplente	10/7/2023
Silvia Bocci	F	28/4/1967	Sindaco supplente	10/7/2023

³Il 30.01.2026, a seguito delle dimissioni del Consigliere Fabio Trolese, il C.d.A. ha deliberato la nomina per cooptazione (ex artt. 2386 e ss c.c.) della Consiglieria Anna Varriale.

Nel corso del 2025 l'Assemblea dei Soci è stata convocata due volte. Il Consiglio di Amministrazione - la cui totalità dei consiglieri ha oltre 50 anni e la sua composizione è equamente ripartita tra donne e uomini - è in carica dal 10 luglio 2023⁴ e nel 2025 è stato convocato in otto occasioni. Il Collegio Sindacale ha svolto la propria attività di controllo attraverso quattro riunioni, assistendo a tutte le sedute dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione.

Gli emolumenti del Presidente, dei membri del Consiglio di Amministrazione e dei componenti del Collegio Sindacale sono deliberati dall'Assemblea dei Soci all'atto di nomina degli stessi, e fissati nel rispetto della normativa vigente al momento e in particolare, nel caso del Consiglio di Amministrazione attuale nominato nell'Assemblea dei Soci del 10.07.2023, della L. 296/2006 come modificata dalla L. 133/2008.

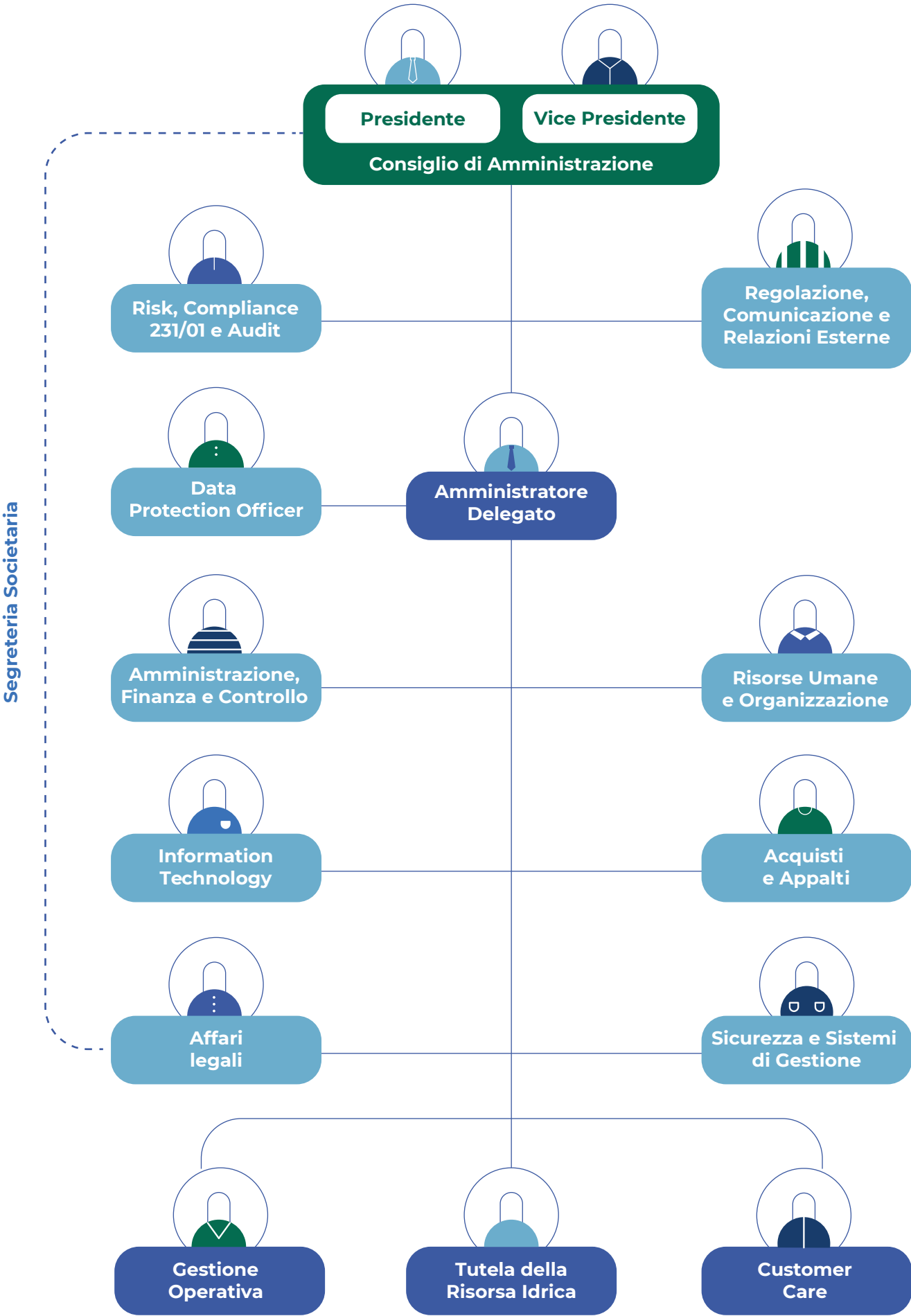
In relazione ai potenziali conflitti d'interesse che potrebbero insorgere in capo agli amministratori di Publiacqua (con riferimento all'art. 2383 c.c.ed al D.lgs39/2013), è previsto che, al momento dell'insediamento, gli stessi debbano rilasciare dichiarazioni finalizzate ad attestare l'assenza di cause di incompatibilità e di ineleggibilità in relazione all'assunzione della carica ovvero qualsivoglia ulteriore impedimento sia ai sensi dello Statuto che di qualsiasi disposizione di legge applicabile. Essendo Publiacqua una società a partecipazione maggioritaria pubblica, gli amministratori al momento dell'accettazione della carica devono dichiarare di non svolgere o aver svolto nei due anni precedenti incarichi di amministrazione in enti locali partecipanti alla Società o, comunque, di non aver esercitato dei poteri sulla stessa, dichiarando altresì di non svolgere in proprio, o aver svolto nell'ultimo anno, attività professionali finanziate o comunque retribuite dalla Società.

Organizzazione aziendale

[GRI 2-1; 2-2]

La sede legale e amministrativa è situata in Via Villamagna 90/c nel comune di Firenze; la società dispone di una rete di cinque uffici al pubblico distribuiti sul territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato presso l'impianto di potabilizzazione dell'Anconella. Per garantire una gestione efficace e conforme, la Società ha adottato un organigramma che delinea chiaramente le responsabilità e le competenze all'interno della struttura organizzativa societaria. Le attribuzioni dei compiti e delle deleghe sono regolate attraverso le

⁴Il 24.03.2025, a seguito delle dimissioni della Vicepresidente della Società, il C.d.A. ha deliberato la nomina per cooptazione (ex artt. 2386 e ss c.c.) del Consigliere Alessandro Canovai, nomina approvata dall'Assemblea dei Soci dell'08.05.2025. In data 22.05.2025 la medesima assemblea ha approvato la nomina della nuova Vicepresidente.



Disposizioni Organizzative pubblicate sulla intranet aziendale e da cui derivano le procure e i poteri comunicati agli stakeholder mediante loro iscrizione in CCIAA.

Partecipazioni e partnership

Sotto il profilo giuridico Publiacqua aderisce ad alcune associazioni e reti d’imprese, oltreché detenere partecipazioni significative in società che svolgono attività complementari e/o funzionali al core business della società.

Publiacqua al 31.12.2025 è membro delle seguenti associazioni:

UTILITALIA	Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Con oltre 500 soggetti associati, rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia.	www.utilitalia.it
CONFSERVIZI CISPEL TOSCANA	Associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico. Confservizi Cispel Toscana fa parte della Confederazione nazionale Confservizi ed è ed aderisce al Comitato Regionale ConsumatoriUtenti.	www.confservizitoscana.it
IDROTECNICA ITALIANA	Associazione di settore che promuove lo sviluppo e la diffusione della cultura dell'acqua nei vari aspetti relativi alla gestione delle risorse idriche, alla salvaguardia dei corpi idrici ed alla difesa dell'ambiente.	www.idrotecnicaitaliana.it

Le partecipazioni di Publiacqua al 31.12.2025 non hanno subito variazioni rispetto all’esercizio precedente e risultano le seguenti:

	Società	quota Publiacqua	Attività
	INGEGNERIE TOSCANE srl	48,2%	Servizi di progettazione di ingegneria integrata
	LE SOLUZIONI scarl	25,2%	Progettazione ed erogazione di servizi di fatturazione e customer service relative a servizi di pubblica utilità
	TI FORMA srl	22,8%	Servizi di contact center, commerciale e guasti, lettura dei contatori ed attività ad esse correlate
	ACQUASER srl	1,0%	Attività di intermediazione di rifiuti

Publiacqua è anche socio della Fondazione Maggio Musicale Fiorentino ed è membro del Comitato dei Partner della Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze.
Tutti i rapporti con le società che partecipano Publiacqua e con le imprese collegate e correlate sono documentati all’interno del Bilancio d’Esercizio.



2 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

**[GRI 3-3]
[GRI 2-17; 2-22]**

L'integrazione degli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali è a fondamento della strategia che Publiacqua sta attuando per garantire un alto livello qualitativo del servizio quale fattore dello sviluppo socioeconomico del territorio servito.

Da oltre dieci anni misuriamo e rendicontiamo in forma volontaria i nostri progressi in materia di sostenibilità, illustrando e rendicontando all'interno dei bilanci annuali i fatti chiave e gli obiettivi raggiunti.

Dal 2017 redigiamo specifici Piani di Sostenibilità su base triennale, con l'obiettivo di poter disporre di uno strumento capace di integrare obiettivi ESG nel processo decisionale ed orientare le scelte strategiche dell'azienda verso pratiche più responsabili dal punto di vista sociale e ambientale. Il Piano di Sostenibilità per il triennio 2023-2025, aggiornato rispetto al precedente, è stato predisposto coinvolgendo tutte le unità aziendali e tenendo conto delle linee guida stabilite dall'Agenda 2030 dell'ONU e dall'Unione Europea.

Dal 2019, infine, misuriamo la nostra impronta carbonica (Carbon Footprint) aziendale in conformità ai due principali protocolli internazionali di riferimento (GHG Protocol e UNI ISO 14064).

Negli ultimi anni, soprattutto, le sfide ambientali, sociali ed economiche hanno imposto un cambio di paradigma, evolvendo le dinamiche di sostenibilità in un principio guida per la pianificazione delle politiche e delle strategie aziendali. L'Unione Europea, in particolare, ha mirato a rafforzare gli obblighi di trasparenza e rendicontazione su temi ambientali, sociali e di governance mediante una progressiva evoluzione normativa. In tale ottica si è inserita la Direttiva UE 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive/CSRD) – recepita in Italia col D.lgs 125/2024 – con la previsione del progressivo allargamento dell'obbligatorietà normativa di reporting ESG ad un più ampio numero di imprese, al fine di portare la cultura della sostenibilità anche nelle imprese più piccole col coinvolgimento dell'intera catena del valore. I contenuti e le tempistiche di implementazione della

norma prevedevano per alcune imprese di grandi dimensioni, tra cui Publiacqua, di redigere la dichiarazione di sostenibilità in forma obbligatoria ed in linea con i nuovi ESRS (European Sustainability Reporting Standards) a decorrere dall'esercizio 2025 (con prima pubblicazione nel 2026). In previsione di tale obbligo, nel 2024 Publiacqua aveva già pianificato ed avviato un percorso strutturato di transizione dagli standard GRI (Global Reporting Initiative) ai nuovi standard previsti dalla CSRD. Tuttavia, a seguito della sospensione temporanea dell'obbligo disposta dal c.d. Stop the clock Directive (Direttiva UE 2025/794) con cui è stato disposto il differimento di due anni dell'obbligo di rendicontazione di sostenibilità, Publiacqua risulta ad oggi essere formalmente esclusa dal perimetro di applicazione della normativa⁵.

2.1 GLI STAKEHOLDER DI PUBLIACQUA

Gli stakeholder sono tutti i soggetti che possono essere influenzati in modo significativo dalle attività di Publiacqua o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità della stessa di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi in ambito organizzativo, economico, ambientale e sociale.

Nella consapevolezza che il coinvolgimento degli stakeholder sia di fondamentale rilevanza per facilitare l'allineamento delle strategie aziendali alla creazione di valore nel territorio, arricchendo e orientando il processo decisionale al raggiungimento di obiettivi comuni, Publiacqua ha sviluppato negli anni relazioni solide con i propri stakeholder, attuando modalità di coinvolgimento diverse in funzione dei soggetti, degli obiettivi e dei temi oggetto di interesse.

La mappa degli stakeholder di Publiacqua è stata aggiornata mediante l'analisi dei principali documenti dell'organizzazione e attraverso le interviste ai primi riporti aziendali, individuando nove categorie dei principali portatori d'interesse rilevanti per l'azienda. Nella tabella seguente sono riassunti le tipologie di coinvolgimento e le principali attività di dialogo utilizzate.

**[GRI 3-3]
[GRI 2-29; 3-1; 3-3; 413-1]**

⁵Nel marzo 2026, con Direttiva n. 470, la UE ha ridotto l'obbligatorietà della CSRD restringendone il perimetro di applicazione alle sole imprese con oltre 1.000 dipendenti e più di 450 milioni di euro di fatturato netto.

Categoria Stakeholder	Tipologia	Principali attività di dialogo
Personale	Interno	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
Azionisti	Interno	Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento negoziale
		Assemblea dei Soci
		Consigli di Amministrazione
		Codice Etico e formazione in tema di prevenzione alla corruzione
Utenti	Esterno	Approvazione del Piano degli Investimenti e rendicontazione periodica dello stato di attuazione
		Approvazione Bilancio di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità
		Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli e al call center
		Gestione diretta dei reclami e delle richieste di informazione scritte
Fornitor	Esterno	Rilevazione della customer satisfaction sulla qualità del servizio
		Gestione e monitoraggio dei livelli di compliance degli standard di qualità commerciale e tecnica
		Sviluppo dei canali di contatto e informazione sul servizio erogato
		Comunicazione annuale dei livelli di qualità erogata
Fornitor	Esterno	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
		Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori;

Categoria Stakeholder	Tipologia	Principali attività di dialogo
Organismi finanziari	Esterno	Politiche di disclosure; informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria
		Comunicazione dell'andamento dei risultati economico-finanziari da Bilancio di Esercizio
Istituzioni	Esterno	Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati
		Autorizzazioni
		Informativa periodica
		Tavoli di confronto in materia di S.I.I.
		Convegni, seminari e workshop
Enti e Autorità di controllo	Esterno	Convenzione di affidamento
		Monitoraggio e verifica della compliance regolatoria
		Approvazione Piano degli Investimenti
		Approvazione Piano Economico Finanziario
		Determinazione ed approvazione dell'articolazione tariffaria
		Rendicontazione periodica e standardizzata
Comunità Locali	Esterno	Studi ed analisi di settore
		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
Comunità scientifica ed istruzione	Esterno	Organizzazione e partecipazione ad eventi
		Progetti di promozione ed educazione al corretto uso della risorsa idrica e di sostenibilità ambientale
		Progettazione di azioni di adeguamento e mitigazione
		Progetti di risparmio ed efficienza energetica
		Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca
Comunità scientifica ed istruzione	Esterno	Progetti di efficientamento nella gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione

2.2 TEMI MATERIALI E CREAZIONE DI VALORE

[GRI 3-2]

L'analisi di materialità consiste nella determinazione dei temi materiali che l'organizzazione decide di rendicontare all'interno del proprio Bilancio di Sostenibilità - creando un dialogo con i propri stakeholder – attraverso un'analisi quali-quantitativa degli impatti maggiormente significativi a livello ambientale, economico, sociale e di governance derivanti dalle attività aziendali. Questo processo aiuta inoltre a gestire potenziali rischi e opportunità, favorendo la trasparenza e rafforzando la fiducia nell'operato della Società.

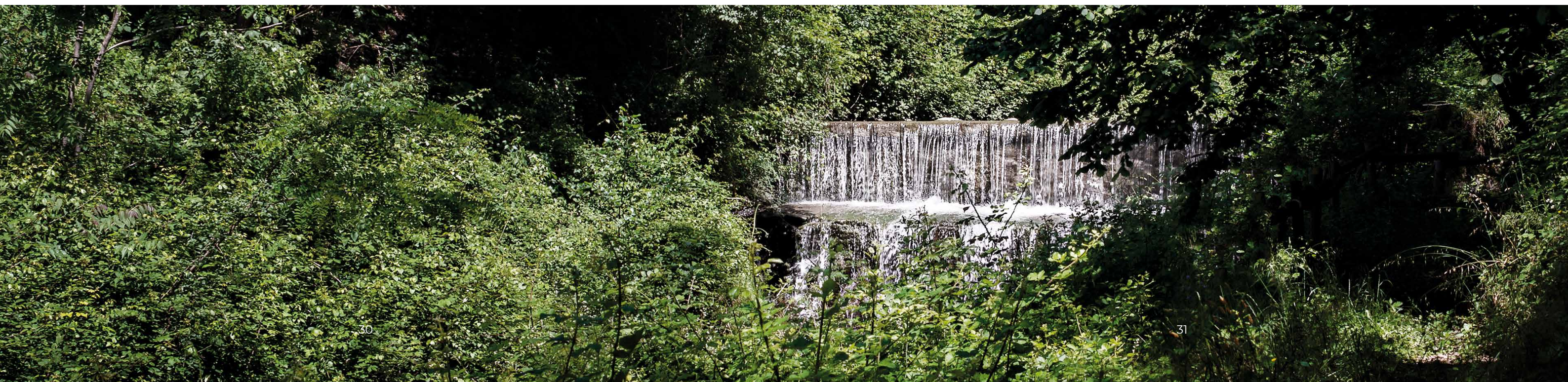
Il processo di aggiornamento e di verifica della coerenza dei temi materiali “che incidono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel tempo” è stato effettuato - a partire dall'analisi di materialità svolta nel 2023 ed in conformità a quanto previsto dal *Global Reporting Initiative* (GRI 2021) – mediante un'attività di benchmark delle best practice del settore di riferimento e di un'analisi documentale delle principali fonti informative nazionali e internazionali, sia esterne che interne.

Tra le fonti esterne, sono stati valutati: gli obiettivi dell'Agenda 2030; gli standard GRI; gli scenari nazionali ed internazionali di sostenibilità; i principali documenti pubblicati dalla UE in tema di sviluppo sostenibile e transizione ecologica; il rapporto annuale Asvis; la normativa

nazionale di settore con particolare riferimento a quanto normato dalle Autorità del settore idrico; i principali report di sostenibilità delle principali utilities nazionali del settore.

Tra le fonti interne sono stati presi in considerazione gli indirizzi forniti dal Piano di Sostenibilità 2023-2025; la mission, i valori, le politiche e principi aziendali; la mappa di identificazione e gestione dei rischi; il piano degli interventi; le indagini di customer satisfaction. L'analisi è stata infine completata attraverso la valutazione degli impatti e l'analisi delle criticità e opportunità in relazione ai temi ESG contenuti nel modello aziendale P85 “Gestione del Rischio, Contesto e Parti Interessate”, nel quale è stata approfondita la considerazione e valutazione degli impatti potenziali ed effettivi generati dalle proprie attività lungo la catena del valore.

Congiuntamente – avendo Publiacqua inteso intraprendere su base volontaria un percorso di avvicinamento alla nuova normativa europea sulla rendicontazione di sostenibilità *Corporate Sustainability Reporting Directive* (a cui la Società avrebbe dovuto essere soggetta a partire dall'esercizio 2025) – nel corso del 2024 è stata realizzata una analisi di “doppia materialità” o “doppia rilevanza” in conformità a quanto previsto dalla CSRD, seppur non sottoposta ad attività di assurance. Le risultanze dello stakeholder engagement che ha coinvolto complessivamente 36.753 stakeholder (di cui 35.958 utenti) in rappresentanza delle nove categorie di stakeholder mappate, per quanto attiene alle risultanze della sola “materialità d'impatto”, ha confermato i 16 temi materiali già identificati con l'indagine dell'anno precedente.



	Temi materiali	Descrizione
AMB01	GESTIONE E SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA	Ottimizzare l'impatto delle nostre attività in termini di prelievi, consumo e preservazione della risorsa idrica.
AMB03	QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA EROGATA	Garantire la qualità dell'acqua e lo studio della risorsa stessa (attraverso ad esempio studi di conoscenza idraulica/idrogeologica del territorio).
AMB04	QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA E DEGLI SCARICHI IDRICI	Assicurare l'efficiente ed efficace trattamento dell'acqua finalizzato alla sua depurazione e garantire la qualità dello scarico non compromettendo i corpi idrici recettori.
AMB06	GESTIONE RIFIUTI	Mantenere processi di gestione dei rifiuti che ne assicurino il recupero con conseguente minor impatto ambientale.
AMB07	ENERGIA ED EMISSIONI	Investire nell'efficientamento energetico degli impianti e nell'approvvigionamento di energia rinnovabile al fine di ridurre il nostro impatto emissivo
SOC01	SALUTE E SICUREZZA	Promuovere la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro per i nostri dipendenti e per i lavoratori della catena di fornitura.
SOC03	QUALITÀ DEL RAPPORTO LAVORATIVO	Garantire e promuovere la conciliazione vita-lavoro dei nostri dipendenti e un adeguato welfare aziendale.
SOC04	DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE	Promuovere le pari opportunità e tutelare diversità e inclusione in ogni momento della vita lavorativa.
SOC05	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Assicurare la formazione dei nostri dipendenti attraverso corsi per il miglioramento delle competenze e delle capacità operative e relazionali.
SOC06	SENSIBILIZZAZIONE E RAPPORTI CON LE COMUNITÀ	Contribuire alla sensibilizzazione delle comunità con cui interagiamo, con particolare attenzione all'uso della risorsa idrica e più in generale alle tematiche di sostenibilità.
SOC07	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI	Assicurare un corretto ed efficace sistema di relazioni con le istituzioni pubbliche del territorio.
SOC02	QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E ATTENZIONE ALL'UTENZA	Sviluppare la qualità commerciale e tecnica, finalizzata a una adeguata risposta agli utenti e alla continuità del servizio.
GOV09	SVILUPPO DELL'INNOVAZIONE	Essere proattivi e promuovere innovazione (es.: implementazione di sistemi di telecontrollo reti, di intervento da remoto e di soluzioni per una maggiore protezione ambientale).
GOV02	ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	Coinvolgere e comprendere le esigenze dei nostri interlocutori (interni e/o esterni all'azienda).
GOV07	SISTEMI DI GESTIONE E CONTROLLO	Investire nella gestione e nel controllo dei propri processi (con particolare riferimento a gestione e controllo della fornitura idrica e dei processi depurativi).
GOV08	CORRUZIONE E TRASPARENZA	Garantire la trasparenza nei confronti dei nostri interlocutori, sia esterni che interni, evitando pratiche potenzialmente corruttive e promuovendo una cultura della legalità nei territori in cui operiamo.

2.3 L'AGENDA 2030

L'Agenda 2030 è il piano d'azione globale adottato nel settembre 2015 dalle Nazioni Unite e firmato dai governi dei 193 Paesi membri. Questo programma si concentra sulle sfide attuali legate allo sviluppo umano, sociale e ambientale, proponendo una visione condivisa dei cambiamenti necessari per affrontare tali sfide, identificando le problematiche che la popolazione mondiale dovrà mitigare affinché uomo e natura possano coesistere nel lungo periodo. I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) e i relativi 169 target rappresentano i pilastri di questo piano e delineano gli obiettivi da raggiungere entro il 2030. L'Agenda 2030 coinvolge tutti gli attori della società, inclusi cittadini, imprese e istituzioni, chiedendo il loro contributo per il progresso globale.



Goal 1
Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo



Goal 2
Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile



Goal 3
Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



Goal 4
Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti



Goal 5
Raggiungere l'uguaglianza di genere per l'emancipazione di tutte le donne e le ragazze



Goal 6
Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie



Goal 7
Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



Goal 8
Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti



Goal 9
Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile



Goal 10
Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni



Goal 11
Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili



Goal 12
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



Goal 13
Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze



Goal 14
Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile



Goal 15
Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre



Goal 16
Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile



Goal 17
Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

Publiacqua ha integrato la visione dell'Agenda ONU nella rendicontazione di sostenibilità annuale ed esplicitandone i principi nel proprio Piano di Sostenibilità.

2.4 IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2023-2025⁶

Il Piano di Sostenibilità è lo strumento in grado di orientare le scelte aziendali in modo strutturato, coerente e misurabile. Individua e definisce l'insieme delle politiche, dei comportamenti e delle attività responsabili che Publiacqua adotta per garantire il raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità. Dotandosi volontariamente di un Piano di Sostenibilità, la Società ha deciso di sviluppare ed implementare processi volti, sia all'interno che all'esterno, a favorire la creazione di valore condiviso nelle tre dimensioni ESG (ambiente, sociale, governance), allineandosi con quanto richiesto dallo scenario normativo internazionale in termini di sostenibilità.

Pertanto, in continuità con i due precedenti Piani CSR sviluppati nei trienni 2017-2019 e 2020-2022, Publiacqua ha definito un nuovo Piano per il triennio 2023-2025, nel quale i temi materiali derivati dall'analisi di materialità effettuata – dalla qualità dell'acqua alla gestione dei rifiuti, dalla salute e sicurezza alla governance – sono stati declinati in obiettivi da raggiungere entro il 31.12.2025.

Il Piano riflette l'impegno di Publiacqua verso la sostenibilità e il benessere sia dei dipendenti che delle comunità in cui opera, attraverso un approccio olistico e orientato al futuro, ampliando la visione strategica dell'azienda e perseguendo l'evoluzione della dimensione sostenibile di Publiacqua. Prevede una categorizzazione dettagliata e mirata, finalizzata a favorire una maggiore specificità e misurabilità degli obiettivi e delle azioni da intraprendere.

Il Piano è articolato in:



⁶Il dettaglio del Piano CSR 2023-2025 con gli obiettivi raggiunti è consultabile in Appendice n. 1.

I macro-obiettivi del Piano in sintesi

MACRO OBIETTIVO 1 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DELL'UTENTE

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.



ESG	Tema Materiale	Target
G	Compliance normativa sul servizio	Miglioramento di quanto previsto da RQSII - MC1
		Miglioramento di quanto previsto da RQSII - MC2
G	Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza	Riattivare e sistematizzare la mappatura di customer experience
G	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Incremento della soddisfazione rilevata da parte dell'utenza

MACRO OBIETTIVO 2 VALORIZZARE LE PERSONE IN PUBLIACQUA

Accrescere 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 e formazione delle risorse umane incentrato sul coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso la promozione di momenti partecipativi e formativi per la definizione/soluzione di problemi, valorizzando le diverse competenze e professionalità.



ESG	Tema Materiale	Target
S	Clima interno e dialogo	Aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti rispetto alla vision aziendale
S	Corruzione e trasparenza	Formazione e sensibilizzazione degli stakeholder interni ed esterni su anti-corruzione e whistleblowing
S	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Garantire eguaglianza retributiva tra genere
		Diffondere e garantire un ambiente aziendale inclusivo
S	Formazione e aggiornamento del personale	Accrescere le competenze individuali
S	Qualità del rapporto lavorativo	Miglioramento del benessere organizzativo percepito valorizzando il punto di vista del dipendente
		Aumentare la consapevolezza delle azioni di welfare implementate ed il loro grado di successo
S	Salute e sicurezza	Attivare percorsi di formazione e addestramento più completi e mirati in base a categoria e genere

MACRO OBIETTIVO 3 ATTENZIONE AL TERRITORIO E TUTELA DELL'AMBIENTE

Assicurare una presenza sostenibile e responsabile nel territorio, attraverso interventi mirati per la protezione dell'ambiente e della risorsa idrica.

ESG	Tema Materiale	Target
E	Energia ed emissioni	Misurazione dell'impatto ambientale e individuazione di strategie di riduzione
E	Gestione e salvaguardia della risorsa idrica	Riduzione della dispersione idrica
E	Gestione rifiuti	Riduzione dell'impatto ambientale
E	Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza	Riduzione della dispersione idrica
E	Qualità dell'acqua depurata e degli scarichi idrici	Miglioramento qualità dell'acqua restituita in ambiente
		Riduzione degli scarichi diretti
E	Sistemi di gestione e controllo	Riduzione della dispersione fognaria



MACRO OBIETTIVO 4 GARANTIRE E MIGLIORARE LA SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

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

ESG	Tema Materiale	Target
E	Qualità della risorsa idrica erogata	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano
S	Salute e sicurezza	Miglioramento degli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
		Potenziamento della sicurezza mediante implementazione di strumenti innovativi per il suo monitoraggio e per la riduzione del rischio ad essa connesso
		Miglioramento degli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
S		Incremento delle ispezioni annue sugli appalti di manutenzione reti ed impianti, finalizzate a verificare l'applicazione di procedure/ norme di sicurezza e per migliorare l'efficacia delle azioni di controllo



MACRO OBIETTIVO 5
INVESTIRE IN INNOVAZIONE
PER LA SOSTENIBILITÀ

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



ESG	Tema Materiale	Target
G	Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Nuove modalità di coinvolgimento degli stakeholder e definizione di nuovi strumenti per analisi di materialità
E	Energia ed emissioni	Incremento della quota energia elettrica verde certificata
E	Mobilità sostenibile	Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile
G	Sistemi di gestione e controllo	Aggiornamento dei sistemi di performance management per un maggiore orientamento alla sostenibilità
G	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Consolidamento dei processi di digitalizzazione e di spinta all'innovazione
E	Sviluppo dell'innovazione	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano Riduzione della dispersione idrica Riduzione della dispersione fognaria

MACRO OBIETTIVO 6
IDENTIFICAZIONE DI AREE A RISCHIO
E DEFINIZIONE DI AZIONI DI MITIGAZIONE

Implementare un sistema di identificazione e gestione di situazioni di rischio derivanti da eventi di natura tecnica e/o climatica, al fine di adottare misure di mitigazione e garantire una gestione ottimale delle stesse.



ESG	Tema Materiale	Target
-----	----------------	--------

G	Analisi e gestione dei rischi	Mappatura delle aree a rischio potenziale secondo una previsione di scenari nel breve-medio periodo
---	-------------------------------	---

MACRO OBIETTIVO 7
SENSIBILIZZAZIONE E COINVOLGIMENTO
DELLE COMUNITÀ LOCALI

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.

ESG	Tema Materiale	Target
E	Qualità della risorsa idrica erogata	Incremento della popolazione che utilizza l'acqua del rubinetto e/o dei FAQ, con conseguente risparmio ambientale
S	Sensibilizzazione e rapporti con le comunità	Sostegno o gestione di progetti annuali di sensibilizzazione e promozione in ambito culturale e sociale Consolidamento e sviluppo dell'offerta formativa didattica finalizzata alla conoscenza del servizio idrico integrato



2.5 MISURAZIONE DELL'IMPRONTA CARBONICA

[GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5]

I gas a effetto serra (GHG) si riferiscono a vari tipi di gas che intrappolano il calore nell'atmosfera. Assorbendo l'energia solare e rallentando la velocità di fuga dell'energia verso lo spazio, i gas serra agiscono come una coperta che isola la Terra. Secondo il 6° Rapporto di valutazione sui cambiamenti climatici dell'IPPC (2022), le attività antropiche hanno riscaldato il clima «a un ritmo che non ha precedenti almeno negli ultimi 2000 anni». I progressivi fenomeni di antropizzazione hanno aggiunto enormi quantità di gas serra a quelli già naturalmente presenti nell'atmosfera, aumentando il riscaldamento globale e determinando il cambiamento climatico. L'impegno per la decarbonizzazione, ovvero la riduzione di emissioni climalteranti allo scopo di mitigare gli impatti del cambiamento climatico, è ormai da diversi anni nell'agenda politica di tutte le economie sviluppate. Per questo motivo, l'Accordo di Parigi (2015) sui cambiamenti climatici ha previsto la responsabilità globale di ridurre le emissioni di gas serra e di limitare l'aumento della temperatura globale a 1,5 gradi rispetto ai livelli preindustriali entro il 2050. L'Unione Europea si è posta come capofila a livello mondiale di questo processo con l'obiettivo emissioni zero al 2050 e l'Italia, in qualità di Stato membro, è chiamata a partecipare a questo sforzo che prefigura la progressiva trasformazione dei nostri sistemi produttivi e modelli di consumo.

In questo scenario Publiacqua, sin dall'esercizio 2019, ha avviato la misurazione annuale della propria Carbon Footprint di Organizzazione con l'obiettivo di quantificare l'ammontare totale delle emissioni di gas serra prodotte dalle attività direttamente connesse alla gestione del Servizio Idrico Integrato. La misurazione è effettuata basandosi sui due principali standard internazionali: il Greenhouse Gas Protocol (GHG) e la norma UNI ISO 14064.

Il risultato finale della misurazione, determinata in tonnellate di CO2 equivalente (CO2e), è classificabile secondo i criteri dei succitati due standard:

ISO 14064-1:2018	GHG Protocol
Cat.1: Emissioni dirette	Scope 1
Cat.2: Emissioni indirette da energia importata	Scope 2
Cat.3: Emissioni indirette dai trasporti	Scope 3
Cat.4: Emissioni indirette dai prodotti utilizzati dall'organizzazione	
Cat.5: Emissioni indirette associate ai prodotti dell'organizzazione	
Cat.6: Altre emissioni indirette	

Per conseguire una misurazione coerente e comparabile, nonché per garantire una adeguata affidabilità e precisione dei risultati, si è utilizzato il criterio Operational Control Approach, prendendo in considerazione le emissioni derivanti dalle attività svolte direttamente da Publiacqua unitamente a quelle generate da società partecipate o da fornitori terzi in outsourcing per le attività effettuate per conto di Publiacqua nel perimetro gestionale del S.I.I.

Con riferimento allo Scope 2, la classificazione è stata effettuata applicando i metodi *market-based* e *location-based*. Il metodo *market-based* richiede di determinare le emissioni GHG derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai nostri fornitori. Il metodo *location-based* prevede invece di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui l'energia elettrica è acquistata.

Quanto sopra premesso, i confini organizzativi considerati per la misurazione dell'inventario sono i seguenti:

- **Emissioni derivanti dalle attività svolte direttamente da Publiacqua** per tutte le fasi di gestione del Servizio Idrico Integrato, nella loro totalità (tutte le categorie).

- **Emissioni generate dalle società partecipate da Publiacqua**, nella misura in cui esse siano generate da attività effettuate per conto di Publiacqua (altre categorie di emissioni indirette - Scope 3).
- **Emissioni generate da fornitori terzi in outsourcing** (p.e. attività di manutenzione delle reti), nella misura in cui esse siano generate da attività effettuate per conto di Publiacqua (altre categorie di emissioni indirette - Scope 3).

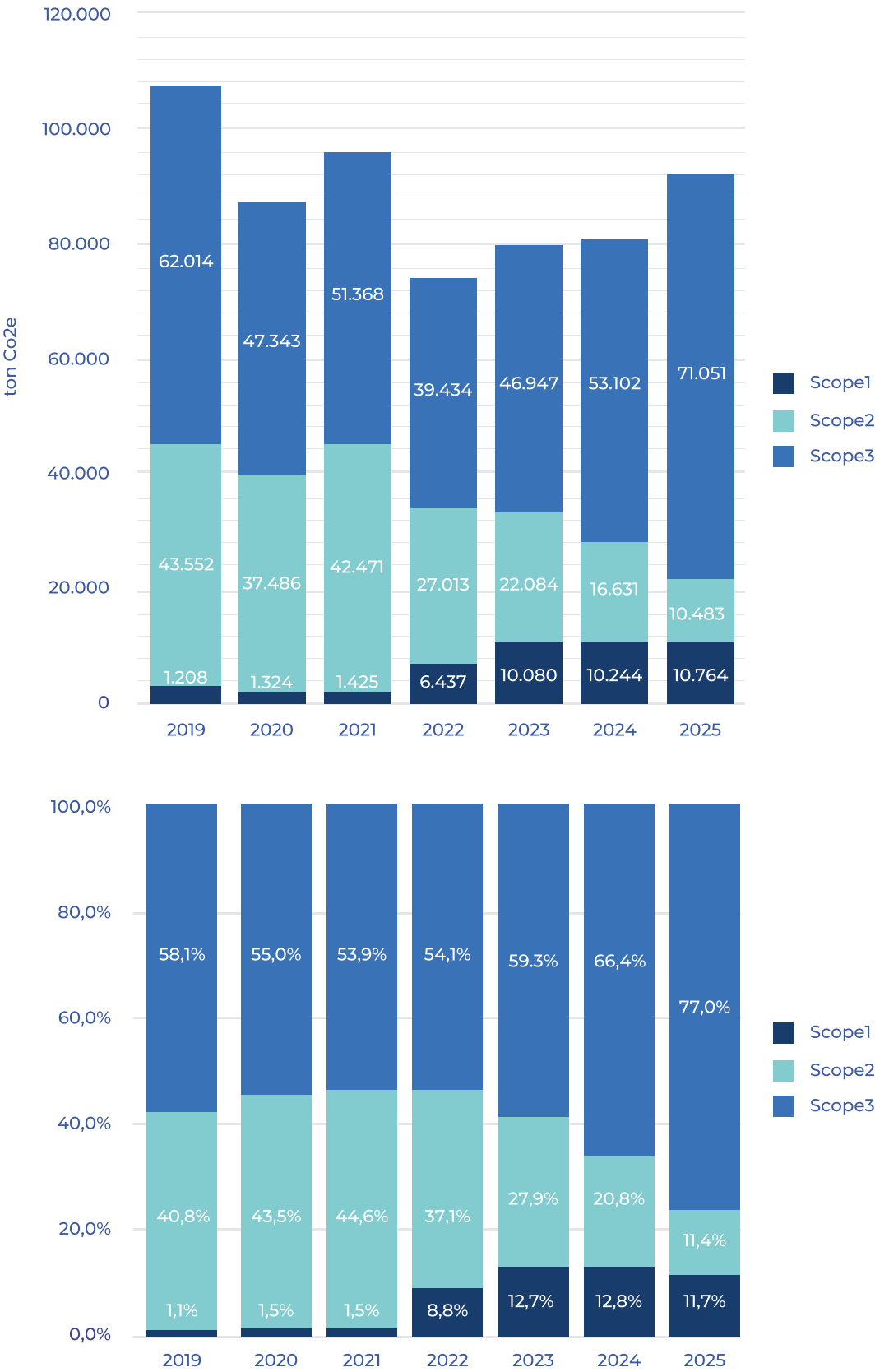
Le emissioni totali misurate nell'esercizio 2025 sono risultate pari a 92.298 t Co2e⁷, ripartite tra Scope1 (11,7%) Scope2 (11,4%) e Scope3 (77%)⁸.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Scope1	1.208	1.324	1.425	6.437	10.080	10.244	10.764
Scope2	43.552	37.486	42.471	27.013	22.084	16.631	10.483
Scope3	62.013	47.343	51.368	39.434	46.947	53.102	71.051 ⁹
tonCo2e	106.774	86.153	95.264	72.884	79.111	79.977	92.298

Per quanto riguarda lo Scope1, si specifica che a decorrere dall'esercizio 2022 sono stati integrati nel perimetro di misurazione i contributi emissivi derivanti dalle quantità di metano e protossido di azoto generatesi durante i processi di depurazione. Con riferimento allo Scope2, si evidenzia che nel 2022 Publiacqua ha avviato una strategia di approvvigionamento di energia elettrica certificata con garanzia di origine da fonti rinnovabili, permettendo un progressivo abbattimento delle emissioni di questa categoria. Nell'esercizio 2025, il 69% dell'energia elettrica acquistata è derivata da energia prodotta da sole fonti rinnovabili certificate.

⁷ Metodo di calcolo market based.
⁸Elaborazione su dati Ecoinvent v.3.6 IPCC 2013 GWP 100 a V1.03 e il Regolamento di esecuzione UE 2018/2066 su monitoraggio e comunicazione delle emissioni di gas ad effetto serra. La rilevazione dei fattori di emissione ed il computo delle emissioni sono state effettuate utilizzando le banche dati più aggiornate di ISPRA ed IPCC.
⁹L'incremento rilevato nella contabilizzazione Scope3 dell'esercizio 2025, a parità di perimetro, deriva da un affinamento della metodologia di rilevazione e calcolo relativa alle attività di depurazione effettuate da Gida S.p.A. per conto di Publiacqua.

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



2.6 RICONOSCIMENTI

Nel corso del 2025 abbiamo ricevuto una serie di riconoscimenti per il nostro impegno nell'ambito delle tematiche di sostenibilità, relativamente ai processi sviluppatasi nel corso dei precedenti esercizi.

Leader della Sostenibilità/Il Sole 24 Ore:¹⁰

per il quarto anno consecutivo, Publiacqua è stata inclusa tra le 240 aziende italiane "leader della sostenibilità", nella speciale classifica annuale redatta da Statista, azienda leader delle ricerche di mercato e specializzata in ranking e analisi di dati aziendali, in collaborazione con il Sole 24 Ore. L'analisi ha preso in esame i Bilanci 2023 e le performance in materia di sostenibilità di circa 1.500 aziende. Sono stati considerati 45 indicatori relativi alle dimensioni ambientali, sociali e di governance (ESG). Il riconoscimento è stato assegnato in ambito ambientale per l'impegno nella riduzione delle emissioni, in ambito sociale per la gestione della sicurezza e nel campo della governance per le politiche di trasparenza.

¹⁰ Alla data di approvazione del presente bilancio, per il quinto anno consecutivo, Publiacqua è risultata aggiudicataria del premio Leader della Sostenibilità/Il Sole 24 Ore per l'anno 2026.

Top Utility:

in occasione della tredicesima edizione del premio assegnato alle eccellenze nel settore dei servizi pubblici, Publiacqua è stata inserita tra le migliori cinque aziende a livello nazionale nelle categorie "Territorio" e "Comunità".

Premio Bilancio di Sostenibilità 2025

/NeXt Nuova Economia/Corriere della Sera:

Publiacqua è stata inserita tra le aziende italiane con un adeguato livello di completezza del proprio relativamente ai temi ESG.

Financial Times:

Publiacqua è stata classificata tra le 600 Società europee che hanno maggiormente ridotto le emissioni di gas serra.

Le aziende più attente al clima 2025/Corriere della Sera:

Publiacqua è stata inclusa nell'elenco finale delle aziende con la maggiore riduzione nelle emissioni di anidride carbonica (scope 1 e scope 2) registrata in relazione al fatturato aziendale.

Industria Felix Magazine:

siamo stati selezionati per l'attribuzione del premio Industria Felix, riservato alle aziende italiane distintesi per le migliori pratiche di sostenibilità in ambito ESG e per le migliori performance gestionali e di affidabilità finanziaria.



3 REGOLAZIONE, GESTIONE DEL RISCHIO, LEGALITÀ E STRUMENTI DI CONTROLLO

**[GRI 3-3]
[GRI 2-23; 2-24; 2-25;
2-27; 403-1; 419-1]**

La gestione di un servizio pubblico essenziale, esercitato in un contesto necessario di monopolio, come il Servizio Idrico Integrato deve essere ispirata da criteri di trasparenza e legalità, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di norme, principi e regole di comportamento.

3.1 SCENARIO REGOLATORIO

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 una Authority di controllo nazionale ed un Ente di Governo di Ambito a livello regionale.

ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente):

è l'Authority nazionale che dal 2012, 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 deliberazioni. Negli ultimi anni ha attuato 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.

AIT (Autorità Idrica Toscana):

è l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) istituito con L.R. 69/2011 che sovrintende alla gestione del servizio per l'intero territorio regionale (con limitate eccezioni), organizzando il servizio attraverso sei Conferenze Territoriali (ex ATO¹⁾ di cui fanno parte tutti i Comuni ivi compresi. In forza delle direttive stabilite dall'ARERA, ricopre un ruolo centrale nella pianificazione e nella supervisione della gestione del servizio a livello locale, rappresentando il contraente del gestore, predisponendo la tariffa, approvando il piano degli interventi e vigilando nel rispetto delle previsioni contrattuali e degli obblighi convenzionali al fine di garantire qualità, continuità e sostenibilità del servizio nell'interesse dell'utenza.

¹Ambito Territoriale Ottimale: area geografica istituita dalla Legge Galli (n. 36/1994) per organizzare e gestire il Servizio Idrico Integrato in maniera unitaria mediante la definizione di specifici bacini idrografici di riferimento.

Regolazione e meccanismi incentivanti

Caratteristica peculiare del Servizio Idrico Integrato è il “monopolio naturale” della risorsa e conseguentemente l'affidamento della sua gestione in ciascun ambito ad un unico soggetto. Non è pertanto la concorrenza a far emergere e crescere i gestori con le migliori caratteristiche di efficienza, attenzione all'utente e attenzione all'ambiente, ma è la regolazione del settore che impone ai gestori standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando in primo luogo gli utenti del servizio. In questo scenario, efficienza industriale, tutela dell'utenza e salvaguardia dell'ambiente sono incentivati da ARERA attraverso un quadro regolatorio che impone ai gestori un sistema standard di qualità contrattuale (RQSII) e tecnica (RQTI), con obiettivi annuali articolati in un meccanismo di premi per i gestori che raggiungono elevati livelli di efficienza e penali per chi non li rispetta. Tali disposizioni incidono significativamente sull'attività di Publiacqua, che è chiamata a garantire un costante impegno nel mantenimento della qualità del servizio e nella conformità alla regolazione vigente.

Qualità Contrattuale (RQSII)

ARERA dal 2016 ha definito 42 indicatori, che riguardano diverse tipologie di prestazione nei confronti dell'utenza che i gestori devono assicurare con delle tempistiche massime di espletamento da rispettare:

- **28 standard specifici:** la prestazione viene valutata singolarmente rispetto ai tempi massimi da rispettare, stabiliti dalla stessa ARERA e il cui mancato rispetto determina l'obbligo di indennizzi automatici a favore dell'utente;
- **14 standard generali:** si fa riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del gestore e per il cui mancato rispetto il gestore può essere multato dall'Autorità nazionale attraverso una penale.

I 42 standard sono a loro volta raggruppati in due grandi macro-indicatori:

- MC1: avvio e cessazione del rapporto contrattuale, che comprende le prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura.
- MC2: gestione del rapporto contrattuale, che comprende le prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte e ai reclami, alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Qualità Tecnica (RQTI)

A fine 2017, l'Autorità per l'Energia, le Reti e l'Ambiente (ARERA) ha introdotto la regolazione della qualità tecnica o RQTI. Attraverso la definizione di sei macro-indicatori, detti standard generali, essa si propone di valutare le performance tecniche dei gestori con riferimento ai tre comparti del servizio e cioè acquedotto, fognatura e depurazione. Per quanto riguarda l'attribuzione dei premi e delle penalità il meccanismo incentivante prevede per ogni macro-indicatore l'inquadramento di ciascun gestore in funzione dei livelli di valutazione (base, avanzato ed eccellenza) e degli obiettivi di mantenimento (classe di merito A) o di miglioramento delle performance (classi dalla B alla E).

- **M0 – Resilienza idrica:** valuta l'efficacia del sistema di approvvigionamento idrico nel soddisfare la domanda del territorio, inclusi usi diversi da quello civile.
- **M1 – Perdite di rete:** misura l'indice annuale delle perdite della rete di distribuzione dell'acqua potabile.
- **M2 – Interruzioni del servizio:** monitora la continuità del servizio, valutando la durata delle sospensioni e il tempo per ripristinare il servizio in caso di emergenza.
- **M3 – Qualità dell'acqua erogata:** valuta la conformità dell'acqua erogata alle normative in materia di qualità.
- **M4 – Adeguatezza del sistema fognario:** valuta l'efficienza del sistema di raccolta e trasporto delle acque reflue.
- **M5 – Smaltimento fanghi in discarica:** valuta l'impatto ambientale dello smaltimento dei fanghi prodotti dalla depurazione.
- **M6 – Qualità della depurazione:** misura la qualità dell'acqua depurata prima del suo rilascio nell'ambiente.

Le principali delibere emesse da ARERA nel 2025

Nel corso dell'anno 2025 ARERA ha approvato per Publiacqua l'aggiornamento tariffario del quarto periodo regolatorio per il solo biennio 2024-2025, e comunque fino al termine previsto di operatività della gestione, con delibera 445/2025/R/idr, nella quale è stato definito un moltiplicatore tariffario (theta) pari a 1,030, da applicare alla struttura dei corrispettivi 2023. È stato altresì approvato il Piano degli Interventi (PdI) comprensivo di tutti gli interventi finanziati da risorse pubbliche (ad esempio *Next Generation* EU e PNIISSI).

L'Autorità ha emesso i seguenti documenti regolatori:

- **Delibera 225/2025/R/idr:** nella quale l'Autorità riguarda i risultati dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica per il biennio 2022-2023. Per quanto riguarda Publiacqua, a causa dell'evento alluvionale del 02 novembre 2023, ha dovuto presentare istanza per i macro-indicatori M2 (Interruzioni del servizio) - M3 (Qualità dell'acqua erogata) - M4 (Adeguatezza del sistema fognario) e istanza per la mancanza del prerequisito 3 Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane a causa della condanna della Corte di Giustizia Europea all'Italia il 6 ottobre 2021 (causa C-668/19) per i macro-indicatori M5 (Smaltimento fanghi in discarica) e M6 (Qualità dell'acqua depurata). Di conseguenza la società ha partecipato alle premialità sul solo macro-indicatore M1 (Perdite idriche) ottenendo un premio di euro 534.719.

- **Delibera 277/2025/R/idr:** con questo atto ARERA ha emanato gli esiti dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica per il biennio 2022-2023. Publiacqua ha ottenuto premi per un totale di euro 341.174, in particolare per il MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale Stadio I - biennio 2022-2023 euro 180.935 e per il MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio Stadio I - biennio 2022-2023 euro 160.239. Inoltre, Publiacqua, per quanto riguarda lo Stadio III biennio 2022-2023, nel quale vengono premiati solo le prime 3 gestioni, si è classificata al 7° posto nella graduatoria nazionale migliorando la propria posizione rispetto al biennio precedente 2020-2021 (14° posto).

- **Deliberazione 347/2025/R/com:** ARERA ha approvato lo schema tipo di bando di gara per l'affidamento del SII, definendo regole comuni e uniformi a livello nazionale al fine di favorire il coordinamento regolatorio tra bando di gara, convenzione di gestione e metodologia tariffaria con l'obiettivo di garantire efficienza gestionale e qualità del servizio.

- **Delibera 579/2025/R/idr:** ARERA ha approvato l'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del SII, prevedendo che le modifiche e le integrazioni apportate alla RQSII entrino in vigore dal 1° gennaio 2027.

- **Delibera 581/2025/R/idr:** con la quale l'Autorità ha voluto introdurre le misure di completamento per la qualità tecnica a conclusione del percorso di aggiornamento della RQTI che ARERA aveva previsto con la delibera 637/2023/R/idr.

- **Delibera 582/2025/R/idr:** l'Autorità, con tale provvedimento, ha approvato i criteri per il primo aggiornamento biennale (2026-2027) delle predisposizioni tariffarie del SII, ai sensi del MTI-4.

3.2 CULTURA E CONDOTTA DI IMPRESA

Publiacqua ha definito i propri impegni e le proprie policy per una condotta di impresa responsabile dotandosi nel tempo di un efficace sistema di prevenzione e gestione del rischio, sviluppando strumenti di controllo coerenti con gli obiettivi aziendali. Di particolare rilievo sono i sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, oltre ai "modelli" finalizzati alla prevenzione e alla gestione dei rischi.

In tale ambito Publiacqua ritiene che suo compito specifico – anche per la tipicità del servizio erogato e per il ruolo esercitato nel contesto territoriale e sociale in cui opera – non sia quello di riferirsi esclusivamente alla mera gestione e al rispetto puntuale della normativa generale e di settore, ma sia anche quello di promuovere, nelle relazioni con i propri interlocutori, una cultura della legalità e della trasparenza quale fattori per una crescita sostenibile. La gestione dei rischi attuata attraverso i sistemi e i modelli di gestione adottati diventa quindi un fattore rilevante anche nel raggiungimento degli obiettivi definiti nel Piano di Sostenibilità, individuando, tra l'altro, ruoli e responsabilità ai diversi livelli aziendali. Anche il rispetto del Codice Etico e la cura delle relazioni con l'esterno rappresentano strumenti fondamentali della strategia aziendale finalizzata a garantire i significativi livelli reputazionali sviluppati nel tempo. Infine, la riduzione del rischio legato a potenziali comportamenti corruttivi e la garanzia della piena conformità normativa sono perseguiti anche attraverso programmi di formazione mirata.

**[GRI 3-3]
[GRI 2-16; 2-26; 416-1]**

3.2.1 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 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 degli utenti e di tutti gli stakeholder, 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.

Certificazione	Norma	Anno conseguimento	Anno ultimo Rinnovo
Sistema di gestione qualità	UNI EN ISO 9001	2004	2025
Sistema di gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	2005	2023
Sistema di gestione salute e sicurezza del lavoro	UNI ISO 45001	2017 (std OHSAS18001)	2023
Sistema di gestione qualità del Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2016	2024
Sistema di gestione anticorruzione	UNI EN ISO 37001	2021	-
Sistema di gestione per la parità di genere	UNI/PdR 125:2022	2024	-

Nel corso del 2025 sono stati eseguiti complessivamente 37 audit interni, oltre agli audit dell'Ente di Certificazione: in nessuna occasione sono state rilevate non conformità critiche o problematiche particolari.

[GRI 205-1; 205-2; 205-3]

3.2.2

ETICA, TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Publiacqua assicura la diffusione del Modello ex D.lgs. 231/2001, delle policy Anticorruzione e del Codice Etico all'interno di tutta l'organizzazione aziendale, predisponendo adeguati programmi di formazione per i dipendenti, al fine di garantire l'osservanza delle prescrizioni contenute nei documenti citati e l'allineamento con le normative di riferimento. La Società assicura che tali prescrizioni siano rispettate e osservate anche da parte dei terzi destinatari, attraverso l'utilizzo di clausole contrattuali che obbligano tali soggetti al rispetto del Modello, incluso il Codice Etico.

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG 231)

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG 231) è un sistema strutturato di procedure e controlli che regola e definisce la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibili, al fine di ridurre il rischio di commissione di illeciti compiuti nell'interesse o vantaggio della Società. Identifica le aree di rischio, analizzandone i potenziali scenari e valutando l'adeguatezza del sistema di controlli esistenti, con l'obiettivo di migliorarlo. Questo approccio consente di sensibilizzare il personale sull'importanza del controllo dei processi aziendali, promuovendo una prevenzione attiva dei reati e un rafforzamento della cultura della conformità. È consultabile per il personale interno sulla intranet aziendale e disponibile sul sito internet della Società.

Il MOG 231 - adottato nel 2008 e progressivamente aggiornato (ultimo aggiornamento nel 2025) in coerenza con le modifiche normative ed organizzative nel frattempo intervenute - trova applicazione nei confronti di:

- Amministratori, sindaci e dirigenti della Società.
- Lavoratori dipendenti e non dipendenti Lavoratori Somministrati.
- Collaboratori, consulenti, fornitori e altri soggetti esterni, nella misura in cui operano per conto della Società.

Organismo di Vigilanza

A garanzia della effettiva applicazione del MOG 231 è nominato l'Organismo di Vigilanza (OdV), uno specifico e autonomo ente di controllo collegiale, i cui membri hanno un ruolo non esecutivo, che ha la responsabilità di sorvegliare e verificare la regolare osservanza del Modello. Nel corso del 2025, l'OdV è stato convocato 13 volte, gestendo positivamente i rilievi e/o le raccomandazioni emersi durante i 24 audit complessivamente eseguiti ¹².

¹²Dal 2026 sarà attivo uno specifico applicativo informatico in grado di registrare in modo automatico i flussi informativi che le funzioni aziendali sono tenute a trasmettere all'ODV.

Codice Etico

Parte integrante del MOG 231, è lo strumento strategico che rappresenta l'insieme di norme e principi di riferimento con cui sono sanciti valori, principi e regole di condotta adottati dall'azienda. Tutti i lavoratori dell'azienda (dipendenti, collaboratori, dirigenti) sono tenuti al rispetto del codice nell'ambito delle loro attività e delle relazioni con gli stakeholder al fine di evitare ogni tipo di discriminazione fondata, ad esempio, su età, salute, sesso, razza o nazionalità, opinioni politiche o credenze religiose.

Il monitoraggio della corretta applicazione del codice è affidato all'Organismo di Vigilanza, che provvede, ove necessario, alla proposta della sua revisione periodica. Il Codice è stato aggiornato nel 2025 e nel corso dell'esercizio non sono state segnalate violazioni.

Codice Condotta imprese concorrenti e fornitori

Definisce 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. Nel corso del 2025 non sono state segnalate violazioni.

Regolamento Trasparenza

Publiacqua si prefigura quale società partecipata non in controllo. Secondo quanto definito dalle Linee Guida ANAC in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza¹³, mantiene in essere lo specifico regolamento finalizzato a dare forma e sostanza al principio di trasparenza ai sensi della L. 190/2012. In particolare, all'interno del regolamento sono indicate le modalità e le tempistiche relative all'attività di pubblicazione e monitoraggio dei dati in attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza. In conformità a queste disposizioni, è presente sul sito internet aziendale la sezione "Società Trasparente" dove sono pubblicati dati e informazioni in linea con le disposizioni di norma. La pubblicazione avviene secondo criteri di

¹³Determinazione n. 1134/2017: linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici.

accessibilità, completezza, semplicità di consultazione e protezione dei dati protezione dei dati personali, omettendo quanto non pertinente allo scopo della pubblicazione. Nel corso del 2025 non sono state segnalate violazioni del Regolamento.

Anticorruzione: Certificazione 37001 e Whistleblowing

Publiacqua dal 2021 ha intrapreso un percorso finalizzato a rafforzare il sistema di prevenzione della corruzione, integrando le regole di controllo previste dal D.lgs. 231/2001 con gli standard di cui alla norma UNI ISO 37001, di cui ha ottenuto la certificazione nello stesso anno. Nel 2025 sono stati effettuati 23 audit interni e la certificazione è stata rinnovata successivamente all'attività di verifica dell'ente di certificazione esterno.

Il sistema è gestito attraverso una piattaforma digitale, che consente la verifica delle azioni correttive. La policy anticorruzione di Publiacqua contempla le principali attività che potrebbero dar luogo a casi di condotte corruttive, tra cui:

- sponsorizzazioni ed erogazioni liberali;
- omaggi;
- spese di rappresentanza;
- operazioni straordinarie;
- rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- approvvigionamenti di beni e servizi e delle prestazioni infragruppo;
- registrazioni contabili e tenuta della contabilità;
- selezione e assunzione del personale.

La procedura whistleblowing, aggiornata nel 2025, è lo strumento legale che permette a tutti i soggetti interessati (personale, utenti, fornitori, ecc.) di segnalare tempestivamente e con la garanzia dell'anonimato al Responsabile anticorruzione interno alla società e/o alle autorità competenti eventuali attività illecite o fraudolente e violazioni del Modello per adeguarlo alle modifiche normative intervenute in materia. Dipendenti e soggetti esterni, tramite specifica piattaforma informatica, accessibile sia dalla intranet aziendale che dal sito web della società¹⁴, possono inviare segnalazioni, in forma anonima o nominativa, riguardanti eventuali condotte aziendali non conformi al quadro normativo interno ed esterno.

¹⁴<https://whistleblowing.publiacqua.it>

Nel 2025 non sono state rilevate segnalazioni ovvero registrati episodi di corruzione attiva o passiva, né sono risultati in corso procedimenti legali relativi a tali episodi. In assenza di violazioni accertate, le azioni intraprese si sono concentrate esclusivamente sulla verifica della conformità delle prassi e delle procedure operative in vigore, al fine di assicurare il rispetto dei principi etici e normativi.

Oltre alla messa a disposizione di strumenti di segnalazione sicuri, Publiacqua promuove la formazione del personale, sensibilizzando i dipendenti sull'importanza del whistleblowing e sulle corrette modalità di utilizzo dei canali interni. In materia di anticorruzione, nel quinquennio 2021-2025 sono stati formati complessivamente 772 dipendenti.

Contrasto al riciclaggio

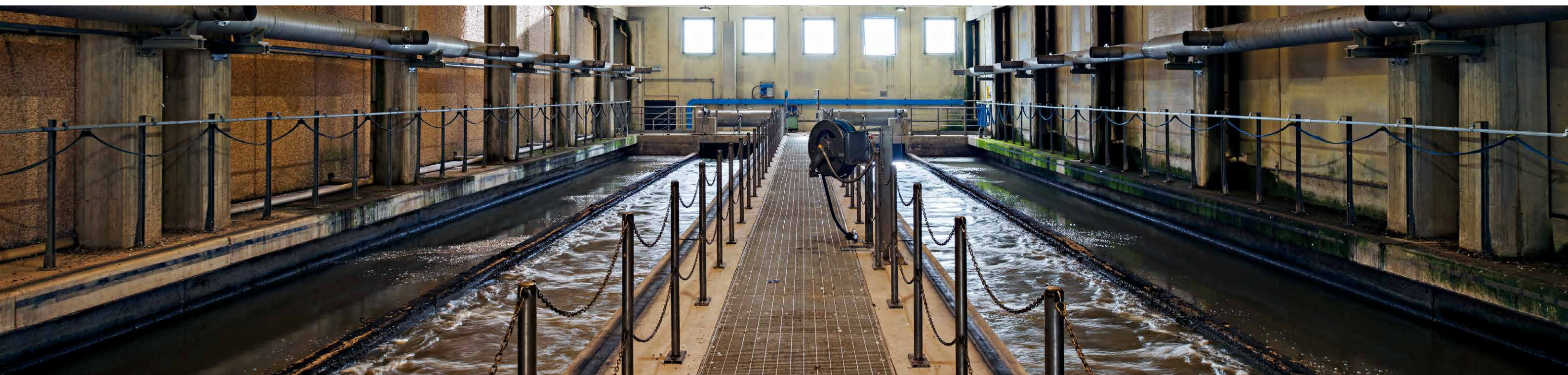
Publiacqua nel corso del 2025 ha implementato un sistema volto a prevenire e contrastare fenomeni di riciclaggio e finanziamento al terrorismo. Le aree di rischio individuate per Publiacqua riguardano in particolare: le procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi; i procedimenti di concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e sponsorizzazioni; la gestione dei rapporti contrattuali nelle fasi di stipula ed esecuzione. Il sistema di controllo interno si articola su più livelli di responsabilità: Responsabile del Servizio; Referente Antiriciclaggio e Gestore Antiriciclaggio¹⁵.

¹⁵Nel 2026 sarà erogata al personale interessato specifica formazione in materia.

La procedura interna di rilevazione delle operazioni sospette si basa su un'attività di campionamento delle operazioni (contratti, sponsorizzazioni) e sulla compilazione di apposite check list elaborate tenendo conto degli indicatori UIF.

3.2.3 MODELLO DI GESTIONE DELLA CRISI DI IMPRESA

Dal 2024 Publiacqua ha formalizzato un modello di conformità all'art. 2086 del codice civile che prevede l'obbligo per l'imprenditore di istituire un assetto organizzativo, amministrativo e contabile adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa, anche in funzione della rilevazione tempestiva della crisi dell'impresa e della perdita della continuità aziendale, nonché di attivarsi senza indugio per l'adozione e l'attuazione di uno degli strumenti previsti dall'ordinamento per il superamento della crisi e il recupero della continuità aziendale. Le disposizioni previste all'interno del "modello di conformità" sono finalizzate a strutturare un sistema di alert e un flusso informativo verso il vertice aziendale, con la finalità che il medesimo possono ritenersi consapevole della situazione economica della società e quindi nella possibilità di intercettare indizi di uno squilibrio economico/finanziario/patrimoniale.



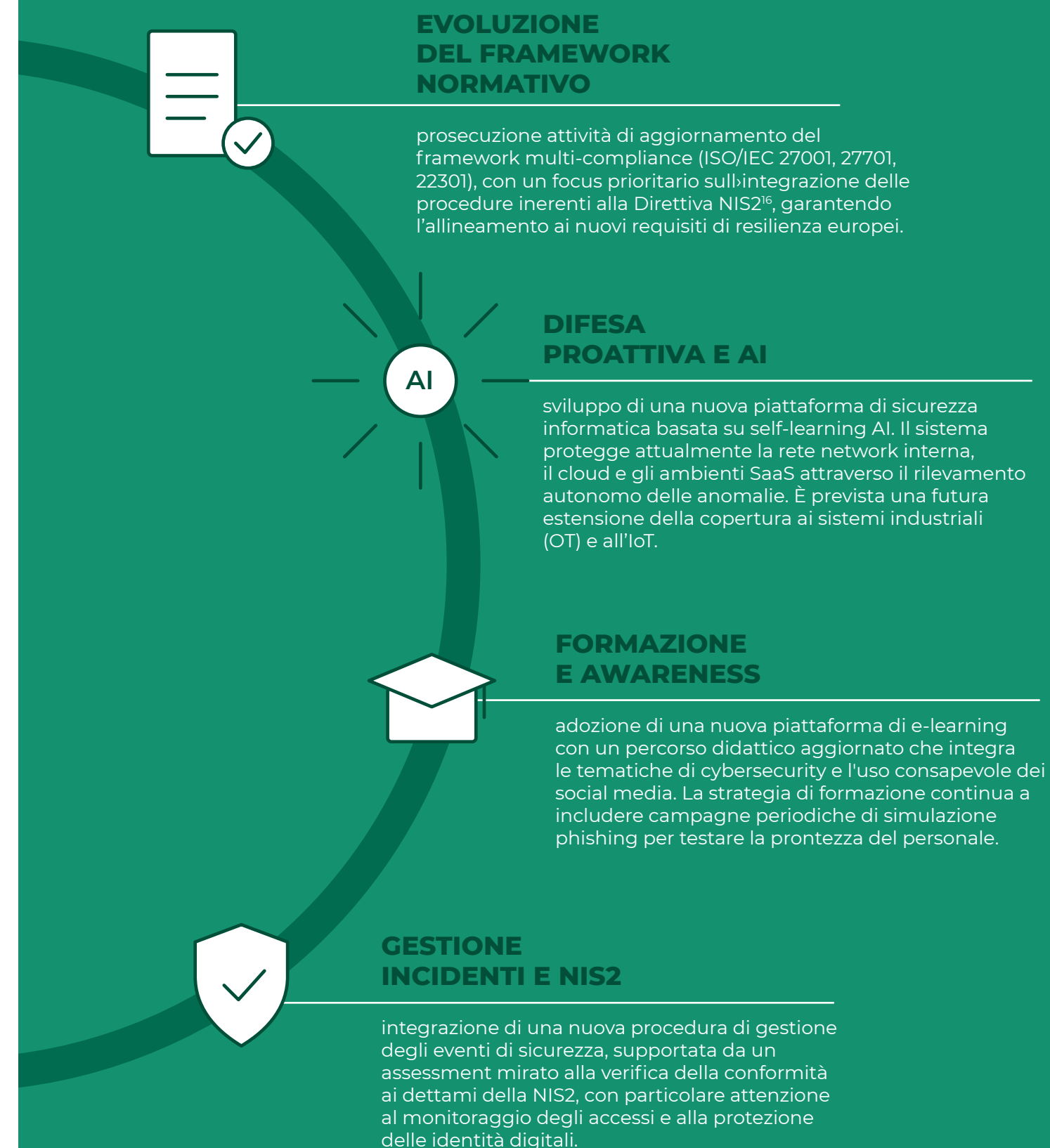
3.2.4 DIGITALIZZAZIONE E CYBERSECURITY

[GRI 418-1]

Publiacqua è dotata di un sistema per la gestione del rischio connesso alla cybersecurity.

Publiacqua ha consolidato e ulteriormente evoluto il proprio sistema di gestione del rischio connesso alla cybersecurity, adattandolo tempestivamente alle sfide emergenti del 2025. Nel corso dell'ultimo anno, si è assistito a un consolidamento delle tendenze negative riguardanti lo scenario delle minacce globali in ambito *cybersecurity* e data protection; le società strategiche nazionali e le infrastrutture critiche permangono infatti nel mirino di organizzazioni criminali sempre più sofisticate e strutturate. La persistenza dei conflitti internazionali ha continuato a esercitare una pressione significativa sul perimetro di sicurezza, agendo da catalizzatore per attacchi mirati e campagne di spionaggio industriale volte a destabilizzare gli asset fondamentali del Paese.

Parallelamente, la maturazione e l'adozione su scala globale di soluzioni avanzate di Intelligenza Artificiale Generativa hanno introdotto nuovi e complessi vettori di rischio. La velocità di elaborazione di enormi volumi di dati per il perfezionamento degli algoritmi ha esacerbato le preoccupazioni relative alla potenziale perdita di controllo sui dati personali e alla diffusione non autorizzata di informazioni riservate. In risposta a tale scenario fluido e tecnologicamente avanzato, il percorso di adattamento intrapreso dalla Società si è caratterizzato per un deciso innalzamento delle misure tecniche e organizzative a tutela degli interessati. Questo sforzo si è tradotto in una strategia di difesa proattiva che, superando i modelli reattivi del passato, ha permesso di armonizzare gli obiettivi di business con i più rigorosi standard di sicurezza, come delineato dai seguenti interventi cardine: Nel 2025 non sono risultate segnalazioni Data Breach al DPO, confermando l'efficacia delle misure di prevenzione adottate e l'assenza di violazioni ai sensi dell'art. 34 GDPR.



¹⁶Normativa europea sulla cybersecurity (recepita in Italia col D.lgs. 138/2024) che obbliga i soggetti essenziali e importanti (pubblici e privati) a innalzare la sicurezza dei sistemi, gestire i rischi, notificare incidenti e proteggere la supply chain.

3.2.5 GESTIONE DEL CONTENZIOSO

[GRI 2-27a; 2-27b]

La gestione dei contenziosi civili, in tutti i casi in cui Publiacqua è parte attiva o passiva in un procedimento giudiziale, è gestita internamente dall'Ufficio Legale aziendale. Fanno eccezione le eventuali “cause” riferite ai rapporti di lavoro tra Publiacqua e i suoi dipendenti (gestite direttamente dalla funzione HR di concerto con l'Amministratore Delegato) e le cause aventi ad oggetto materie specialistiche ovvero i contenziosi pendenti innanzi alla Corte di Cassazione. Anche nel 2025 Publiacqua non è stata coinvolta in alcun procedimento penale per responsabilità diretta ex D.lgs. 231/01.

Contenziosi

	2023	2024	2025
cause civili e amministrative aperte al 31.12 (totali)	207	183	138
accertamenti tecnici preventivi	4	15	9
ambientali	17	7	21
azioni di risarcimento danni	4	6	5
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	10	16	12
altro	20	10	11
totali	55	54	58

** (rif. anno solare dal 01.01 al 31.12 by sw easylex)*

Sanzioni ambientali

	2023	2024	2025
Verbal di contestazione ricevuti nell'anno	6	4	8
Sanzioni ambientali comminate nell'anno	6	4	8
Sanzioni ambientali comminate nell'anno	30.000 €	22.000 €	37.785 €
Sanzioni ambientali pagate nell'anno	10	8	5
Sanzioni ambientali pagate nell'anno	41.790 €	25.800 €	16.170 €



4 Valore economico



Patrimonio netto

347,3 €
mln di euro

Valore della produzione

32,4 €
mln di euro

MOL

162,3 €
mln di euro

Investimenti totali

173,8 €
mln di euro di cui

70,4%
acquedotto



16%
fognatura



7%
depurazione



6,6%
generale SII



Indice investimenti per abitante

133,47 €
euro/ab.

Indice investimenti per m3 erogato

2,14 €
euro/m3

Valore generato lordo

335,5 €
mln di euro così distribuito:

41%

trattenuto in azienda



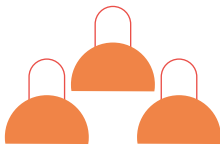
36%

fornitori



11%

personale



7%

Pubblica Amministrazione



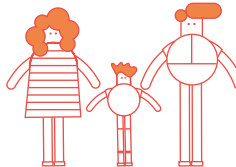
2%

soci



0,5%

comunità locale

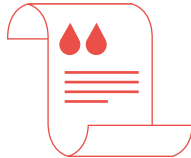


Bolletta media

314,5 euro

0%

invariata rispetto al 2024

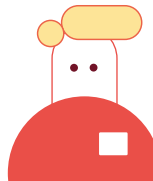


Fornitori regionali

61,4%
degli ordinativi per

95

mln di euro



[GRI 3-3]
[2-6; 201-4]

La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione di valore e alla sua distribuzione 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.

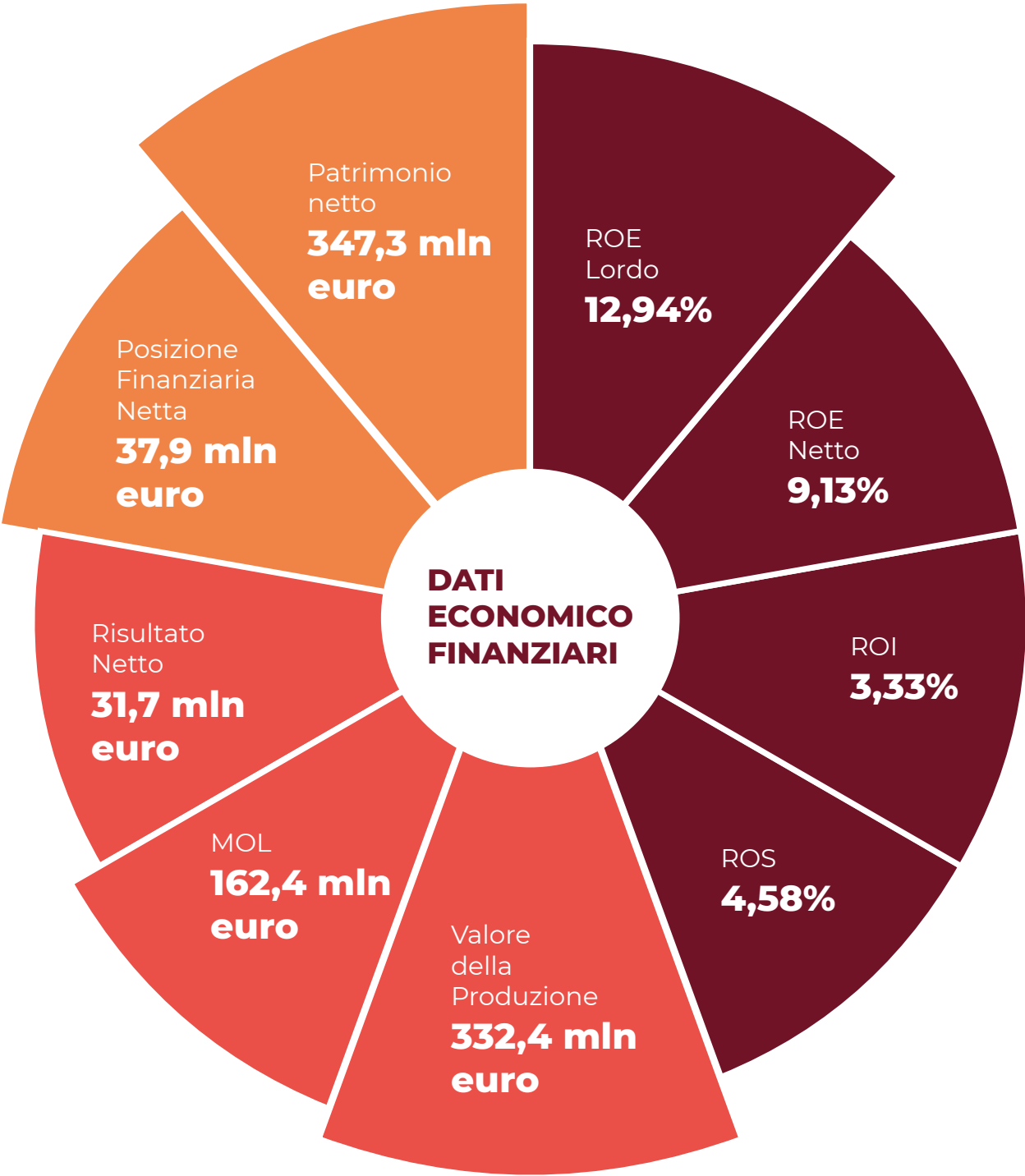
In riferimento a questi ultimi, laddove possibile, Publiacqua adotta una politica di selezione volta a privilegiare - nel rispetto della normativa, dei regolamenti interni e del Codice Etico - i fornitori locali.

L'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 sottoposti 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.

4.1 ANDAMENTO ECONOMICO - FINANZIARIO

Nel complesso, rispetto all'esercizio precedente, il valore della produzione rileva un incremento del 7,9%, con un utile di esercizio complessivo di 31,7 milioni di euro. Il margine operativo lordo, indicativo della redditività della gestione caratteristica, evidenzia una lieve riduzione rispetto all'esercizio precedente di poco meno del 2%. Il risultato, in linea con le aspettative, è determinato dalla necessità, in prossimità della scadenza della concessione di affidamento, di allineare il valore netto contabile regolatorio (determinato dall'Autorità Idrica Toscana sulla base della metodologia stabilita da ARERA) e il valore contabile dei cespiti.



Principali voci del Conto Economico (€ mln)

	2023	2024	2025
Ricavi da SII	255,3	242,6	255,7
Ricavi Totali (Valore della produzione)	309,4	308,0	332,4
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	178,1	165,6	162,3
Risultato Operativo Netto (EBIT)	41,8	23,0	47,2
Risultato Netto (Utile)	25,5	11,3	31,7

Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

	2023	2024	2025
Patrimonio Netto	316,3	319,6	347,3
Capitale Investito Netto	403,6	394,8	385,2
Posizione Finanziaria Netta	105,3	64,5	37,9

Indici di Redditività (%)

		2023	2024	2025
ROE Lordo	Risultato Lordo Ante Imposte/Patrimonio Netto	11,38	5,39	12,94
ROE Netto	Risultato Netto/Patrimonio Netto	8,07	3,55	9,13
ROI	Risultato Operativo/(Capitale Investito-Passività)	4,81	0,04	3,33
ROS	Risultato Operativo/Ricavi Vendita	7,85	0,06	4,58

4.2 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore condiviso corrisponde ai benefici di natura economica, ma anche sociale ed ambientale, che l'azienda riesce a generare ed 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 creato e distribuito valore a favore dei principali stakeholder.

[GRI 201-1]

Tale valore viene così redistribuito:

- **Remunerazione dei Fornitori:**
quota costituita dai costi relativi all'acquisto di beni, lavori e servizi.
- **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 due classificazioni:
 - 1) imposte dirette ed indirette dovute nel rispetto delle disposizioni normative vigenti;
 - 2) canoni di concessione del S.I.I., canoni di attingimento e attraversamento, contributi consorziali e a comunità montane, contributi alle autorità regionali e nazionali.
- **Remunerazione della Comunità Locale:**
quota che la società ha stanziato per le sponsorizzazioni alle comunità locali, le erogazioni liberali art bonus, le attività di didattica e di comunicazione realizzate sul territorio.
- **Remunerazione dei Soci:**
quota del saldo di esercizio distribuita ai Soci.
- **Valore trattenuto in azienda:**
utile non distribuito ai Soci e ammortamenti.

Nel 2025 il Valore Generato da Publiacqua, un indicatore derivabile dal conto economico del Bilancio di Esercizio opportunamente riclassificato, ammonta complessivamente a oltre 335,4 milioni di euro¹⁷:

	2023	2024	2025
Valore della produzione	309.437.100 €	307.989.711 €	332.389.869 €
Ricavi da attività finanziarie	1.109.763 €	1.287.174 €	1.894.299 €
Altri ricavi	1.248.207 €	1.649.719 €	1.175.358 €
Valore Caratteristico Lordo	311.795.070 €	310.926.604 €	335.459.526 €

Valore economico distribuito ai Fornitori	86.835.790 €	96.312.493 €	120.127.221 €
Valore economico distribuito al Personale	35.430.278 €	36.278.309 €	38.094.233 €
Valore economico distribuito al Capitale di Credito	8.267.068 €	8.771.314 €	5.515.535 €
Valore economico distribuito alla Comunità Locale	1.682.800 €	1.718.660 €	1.656.461 €
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	17.638.325 €	13.874.364 €	23.193.548 €
Valore economico distribuito ai Soci	8.000.000 €	4.000.000 €	8.000.000 €
Valore economico trattenuto in Azienda	153.940.809 €	149.971.464 €	138.872.527 €

4.3 TARIFFA E ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

[GRI 2-23]

La determinazione delle tariffe è compito dell’Autorità Idrica Toscana (AIT) e l’approvazione definitiva è demandata ad ARERA. Le tariffe, determinate nel rispetto di quanto previsto dal metodo tariffario con delibera ARERA n. 639/2023, includono una quota destinata agli investimenti, mirando a garantire la capacità di investimento dei gestori.

La struttura dei corrispettivi all’utenza¹⁸ di Publiacqua, approvata nel 2021 dall’Autorità Idrica Toscana in adeguamento alla delibera ARERA n. 665/2017 (TICSI), è la seguente:

¹⁷La voce “valore trattenuto in azienda” ricomprende anche la quota “ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti”, che nell’esercizio 2025 è risultata pari ad oltre 115,1 milioni di euro. La voce “valore Soci” fa riferimento alla proposta all’Assemblea dei Soci deliberata dal C.d.A. in data 27.05.2026.
¹⁸Finalizzati a coprire i costi del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione).

- **Quota Fissa:** indipendente dal consumo di acqua, è espressa in euro/anno. Copre i costi fissi generali del servizio, come la gestione amministrativa (lettura contatori, fatturazione). Nelle utenze domestiche, ha una media variabile tra 20 e 30 euro quadrimestrali.
- **Quota Variabile:** è calcolata in base al volume di acqua consumato ed è espressa in euro/mc. Comprende tre componenti principali¹⁹: acquedotto, fognatura, depurazione.
- **Altre Voci in Bolletta** (conguagli, partite pregresse, iva).

L’articolazione tariffaria prevede una distinzione tra uso “domestico” ed “non domestico”.

La tipologia “uso domestico” è classificata in:

- **uso domestico residente:** distinzione in fasce di consumo in considerazione del numero dei componenti il nucleo familiare. È prevista una prima fascia agevolata, applicata al quantitativo essenziale di acqua necessario a soddisfare i bisogni fondamentali (quantificati in almeno 50 litri/abitante/giorno e corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno).
- **uso domestico “non residente”**
- **uso condominiale**

Con la bolletta sono inoltre fatturate tre componenti tariffarie UI, direttamente individuate da ARERA per sostenere specifiche finalità sociali e di qualità: UI-1 (copertura delle agevolazioni tariffarie per popolazioni colpite da eventi sismici); UI-2 (promozione della qualità contrattuale dei servizi); UI-3 (copertura dei costi del bonus acqua, applicata alle utenze non beneficiarie).

La bolletta media del S.I.I. di Publiacqua

Il consumo medio annuo di una utenza domestica residente di Publiacqua nel 2025 è risultato pari a 99,6 mc²⁰.

La spesa annua per il servizio idrico integrato sostenuta da un nucleo familiare di tre persone con questo valore di consumo nell’anno 2025 è stimata in € 314,5²¹, con un incremento del costo del servizio del 2,97% rispetto al 2023, un valore inferiore al tasso di inflazione registrato nello stesso triennio.

¹⁹www.arera.it/en/atlane-per-il-consumatore/acqua/la-bolletta/tariffe-e-consumi/come-si-compone-il-corrispettivo-applicato-in-bolletta
²⁰Dato derivato dalle utenze che nel 2025 sono risultate attive 366 giorni (pari al 93,4% di tutta la popolazione domestica).
²¹Stima al netto delle componenti tariffarie perequative definite da ARERA, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti.

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

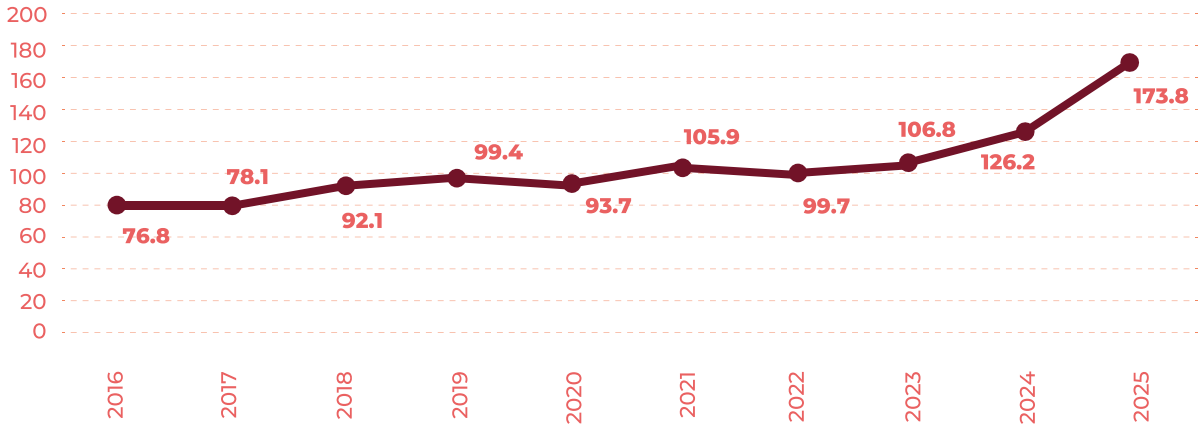
4.4 INVESTIMENTI

[GRI 203-1]

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 2023-2025 Publiacqua ha investito oltre 406 milioni di euro, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse.

Negli anni della sua gestione, dal 2002 al 2025, Publiacqua ha realizzato oltre 1.855 milioni di euro di investimento (di cui oltre un miliardo nell'ultimo decennio).

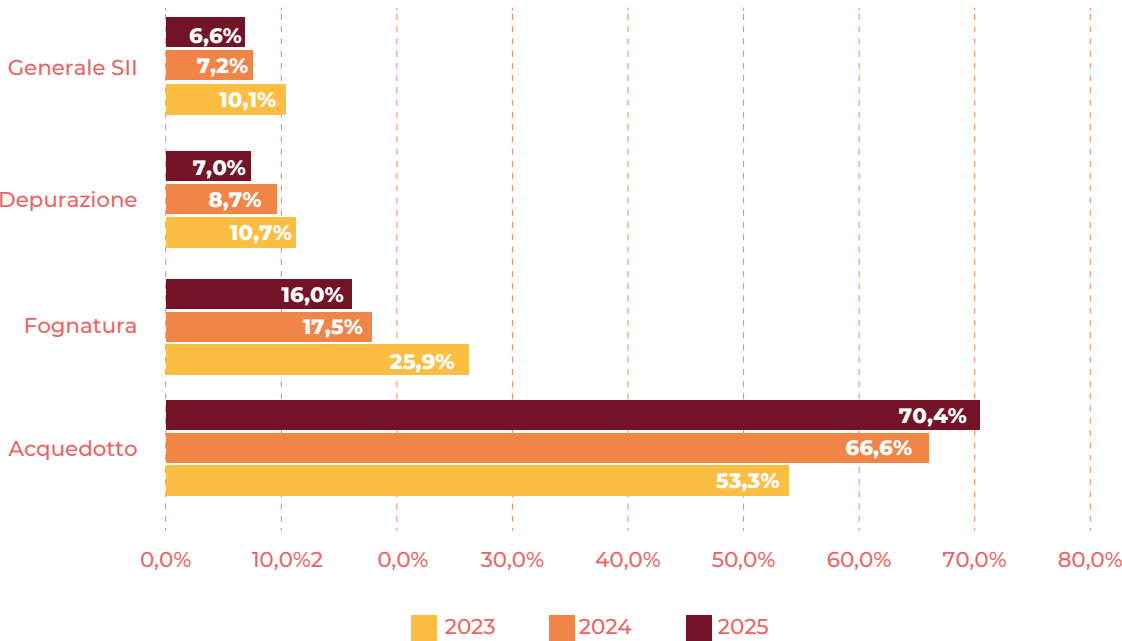
Investimenti 2016-2025



Investimenti totali per tipologia di servizio nel triennio 2023-2025 (mln €)

	2023		2024		2025	
Acquedotto	56,9	53,3%	84,1	66,6%	122,3	70,4%
Fognatura	27,7	25,9%	22,1	17,5%	27,8	16,0%
Depurazione	11,4	10,7%	10,9	8,7%	12,2	7,0%
Generale SII	10,8	10,1%	9,1	7,2%	11,6	6,6%
Totale	106,8		126,2		173,8	

Investimenti per tipologia di servizio 2023-2025

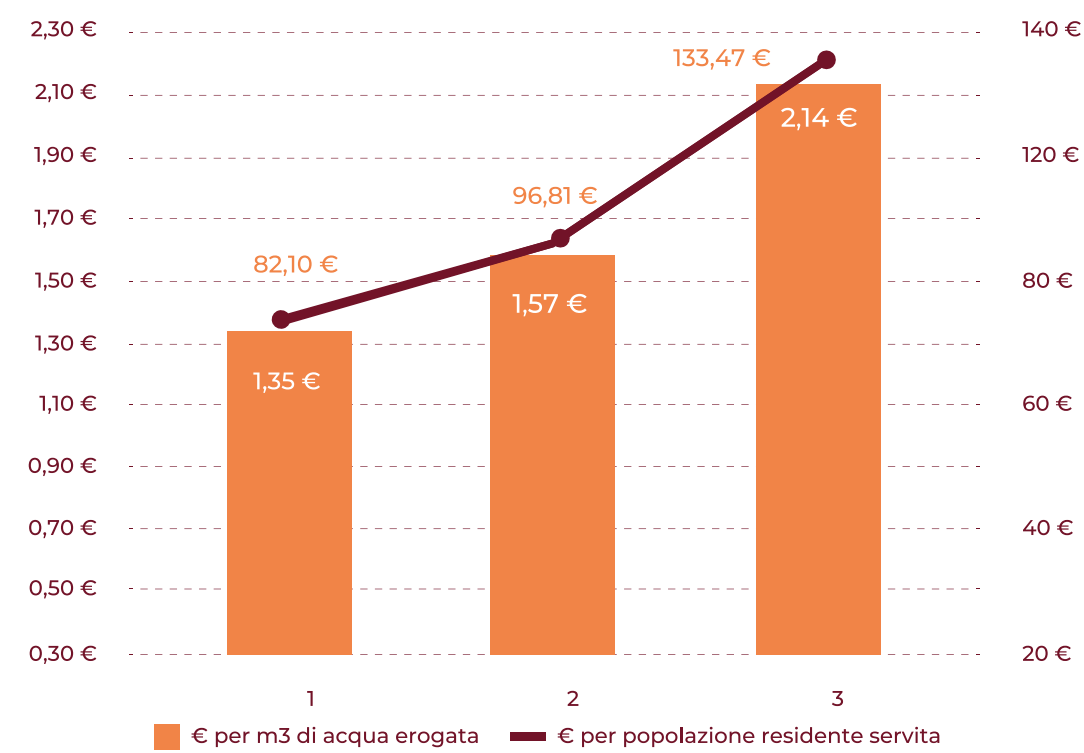


Indici di investimento

	2023	2024	2025
Investimenti	106,8 mln €	126,2 mln €	173,8 mln €
€ per m3 di acqua erogata*	1,35 €	1,57 €	2,14 €
€ per popolazione residente servita	82,10 €	96,81 €	133,47 €

* rif. RQTI-ARERA_QT-ACQ [WUtot]

Indici di investimento 2023-2025



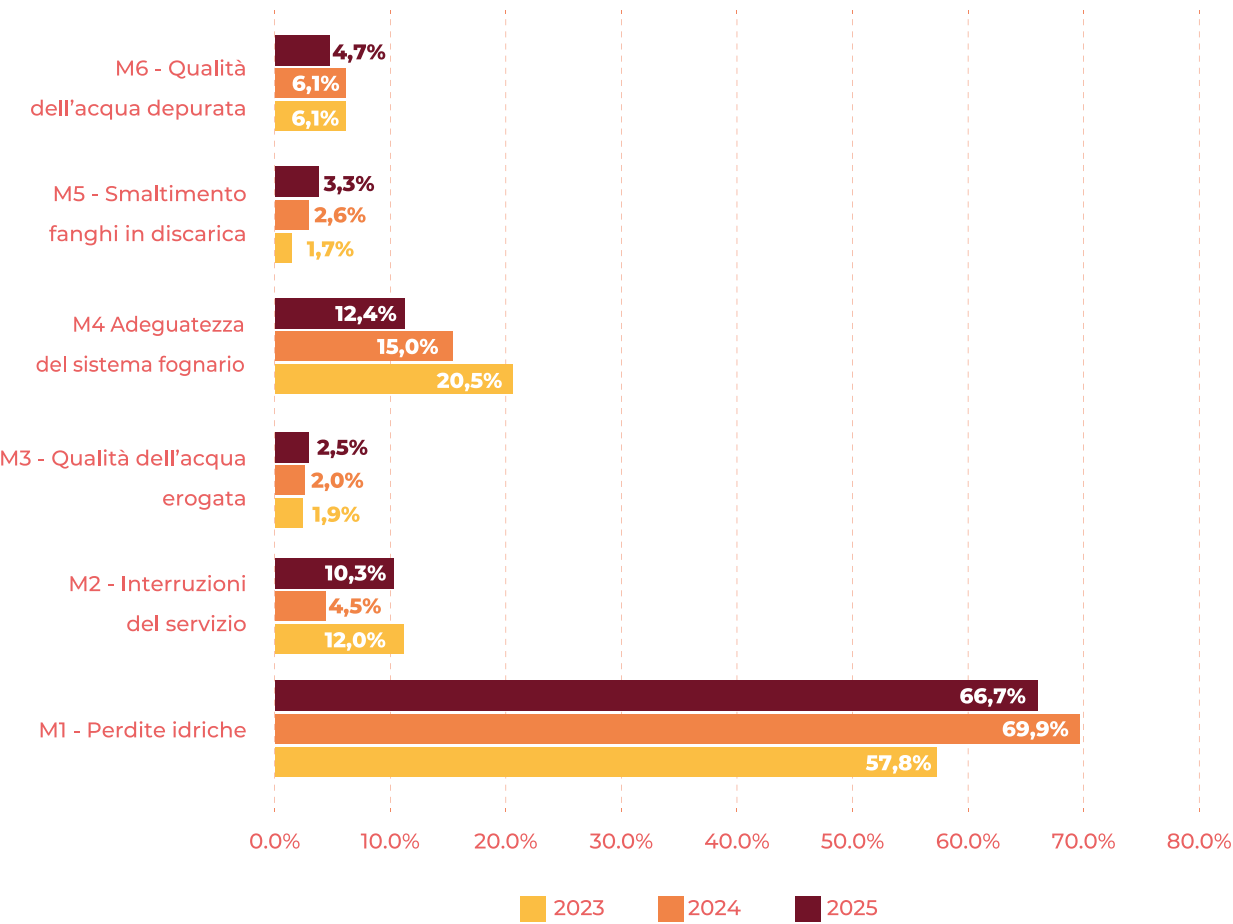
Gli investimenti realizzati nel 2025²², al lordo dei contributi, ammontano a oltre 173 milioni di euro. L'indicatore di investimento per metro cubo di acqua venduta risulta pari ad 2,14 €/m3, mentre quello per popolazione residente servita a oltre 133 €/abitante (valore medio nazionale 2025-26: 90 €/abitante)²³. Publiacqua si attesta quindi tra le Società idriche nazionali che più investono per garantire l'ammodernamento del servizio. L'87% degli investimenti realizzati nel 2025 ha avuto come obiettivo il raggiungimento degli standard di Qualità Tecnica (RQTI) fissati da ARERA. In particolare, una quota significativa degli investimenti realizzati è stata incentrata sulla riduzione della dispersione della risorsa idrica.

²²In appendice 2 sono consultabili gli interventi più significativi del 2025.
²³Fonte: Blue Book 2026 - Utilitalia

Investimenti RQTI (mln €)

	2023	2024	2025
M1 - Perdite idriche	43,7	75,1	101,7
M2 - Interruzioni del servizio	9,1	4,8	15,8
M3 - Qualità dell'acqua erogata	1,4	2,1	3,8
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	15,5	16,1	18,9
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	1,3	2,8	5,1
M6 - Qualità dell'acqua depurata	4,6	6,6	7,1
Totale Investimenti RQTI	75,6	107,4	152,4

Investimenti RQTI 2023-2025



4.5 CATENA DELLA FORNITURA

[GRI 2-6; 204-1; 414-1]

Il contributo e la collaborazione dei fornitori è fondamentale per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. Uno degli obiettivi della società è la diffusione della cultura dell'etica e della responsabilità in tutta la propria catena di valore. Ai fornitori è infatti richiesta l'adesione ai principi espressi dal Codice Etico aziendale e dal MOG 231/2001. L'azienda inoltre condivide con i propri fornitori la propria politica sia in materia ambientale (così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 14001) che in materia di tutela della legalità ed anticorruzione (così come definita all'interno della certificazione UNI EN ISO 37001).

L'iter di approvvigionamento è fondato su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva. Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori, il Regolamento per la disciplina delle Gare e degli Appalti 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.

4.5.1 PROCEDURE ACQUISTI E APPALTI

Il "Regolamento per la disciplina delle gare e degli appalti" individua una disciplina omogenea per tutti i procedimenti di acquisizione di lavori, servizi e forniture. Publiacqua in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato opera nei cosiddetti "Settori Speciali"; pertanto la normativa del Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 36/2023) è applicata solo per gli affidamenti/approvigionamenti che sono strumentali all'attività tipica del Servizio Idrico Integrato, mentre ricorre alle procedure aziendali per quanto non ricompreso nel succitato ambito applicativo.

Publiacqua è dotata di un sistema di qualificazione dei fornitori in applicazione dell'art. 162 del Codice dei contratti pubblici. Quando viene indetta una gara con un avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione, i contratti specifici per i lavori, forniture e servizi sono aggiudicati secondo 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 approvvigionamento si svolgono attraverso la piattaforma aziendale di e-procurement (in conformità all'art. 25 del Codice dei contratti pubblici e nel rispetto delle disposizioni previste nel Codice dell'amministrazione digitale), mediante le quali vengono gestite le fasi di invito, 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, consentendo la gestione delle attività contrattuali completamente on-line, con conseguente riduzione degli impatti ambientali delle stesse.

4.5.2 SISTEMA QUALIFICA FORNITORI

Il Regolamento di Qualifica dei Fornitori (conforme all'art. 162 del Codice dei contratti pubblici) disciplina: (a) le modalità di iscrizione allo stesso; (b) le categorie merceologiche a cui gli operatori economici possono richiedere di essere iscritti; (c) i requisiti di ordine generale, professionale, tecnico, economico, finanziari da possedere. Sono rese pubbliche le finalità del sistema di qualificazione e le modalità per conoscere le norme relative al suo funzionamento²⁴.

Il Sistema di qualifica dei fornitori - gestito attraverso portale telematico su invito o richiesta - disciplina l'iscrizione e la valutazione degli operatori economici per le categorie lavori, servizi e forniture. Il sistema permette di verificare sia i requisiti di qualità (tecnica, economica, organizzativa) che il rispetto delle normative vigenti (ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa). Per tutte le tipologie di appalti 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 quella 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

²⁴Bando GUUE 2016/S 209-378922/378977/379029.

norme UNI EN 545 e 598; requisiti di sicurezza.
A seguito dell'aggiornamento della piattaforma digitale dedicata all'accreditamento, al 31.12.2025 risultano completati positivamente 147 processi di qualifica (86% delle richieste totali pervenute).

	2025
Fornitori qualificati al 31.12.2025	147
% certificazioni ISO 9001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	87,1%
% certificazioni ISO 14001 sul totale fornitori qualificati nell'anno	62,6%
% certificazioni ISO 45001 (18001) sul totale fornitori qualificati nell'anno	51,0%
% certificazioni SA 8000 sul totale fornitori qualificati nell'anno	26,5%
Beni: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	92,7%
Lavori: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	75,6%
Servizi: valore economico ordinativi da fornitori con almeno una certificazione (% su totale)	29,7%

4.5.3
RESPONSABILITÀ SOCIALE E
AMBIENTALE DEI FORNITORI

Con la stipula del contratto il fornitore conferma la presa visione del Codice Etico e l'impegno alla sua applicazione. Il Codice prevede esplicitamente il divieto di stabilire rapporti di qualsiasi natura con soggetti 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. 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".

L'attività 2025

Nel 2025 sono state effettuate 104 gare (tra cui 11 non in applicazione del Codice degli appalti pubblici), di cui 22 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e 82 con il criterio del minor prezzo secondo quanto normativamente consentito, per un valore complessivo di euro 178.407.812.
Il valore complessivo degli ordinativi (ordini di acquisto)²⁵ effettuati nell'esercizio ha superato i 220 milioni di euro, con un incremento del 14% rispetto all'esercizio precedente e del 21% rispetto al 2023.

Classificazione degli ordinativi per tipologia ed importo

	2023		2024		2025	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Forniture Beni	6.076	23,2	5.672	27,5	6.278	29,9
Lavori	28.601	62,9	29.906	66,9	31.095	111,5
Servizi	4.982	96,8	4.801	99,6	4.835	79,5
Totale	39.659	182,9	40.379	194,0	42.208	220,9

Ripartizione degli ordinativi in base all'importo della commessa

	2023	2024	2025
Ordinativi con importo commessa <40k €	98,9%	98,9%	98,7%
Ordinativi con importo commessa 40-400k €	1,0%	1,0%	1,2%
Ordinativi con importo commessa >400k €	0,1%	0,1%	0,1%

²⁵Nelle tabelle del paragrafo sono classificati e rappresentati tutti gli "ordini di acquisto" approvati e registrati a sistema nell'anno 2025 con i relativi valori economici corrispondenti.

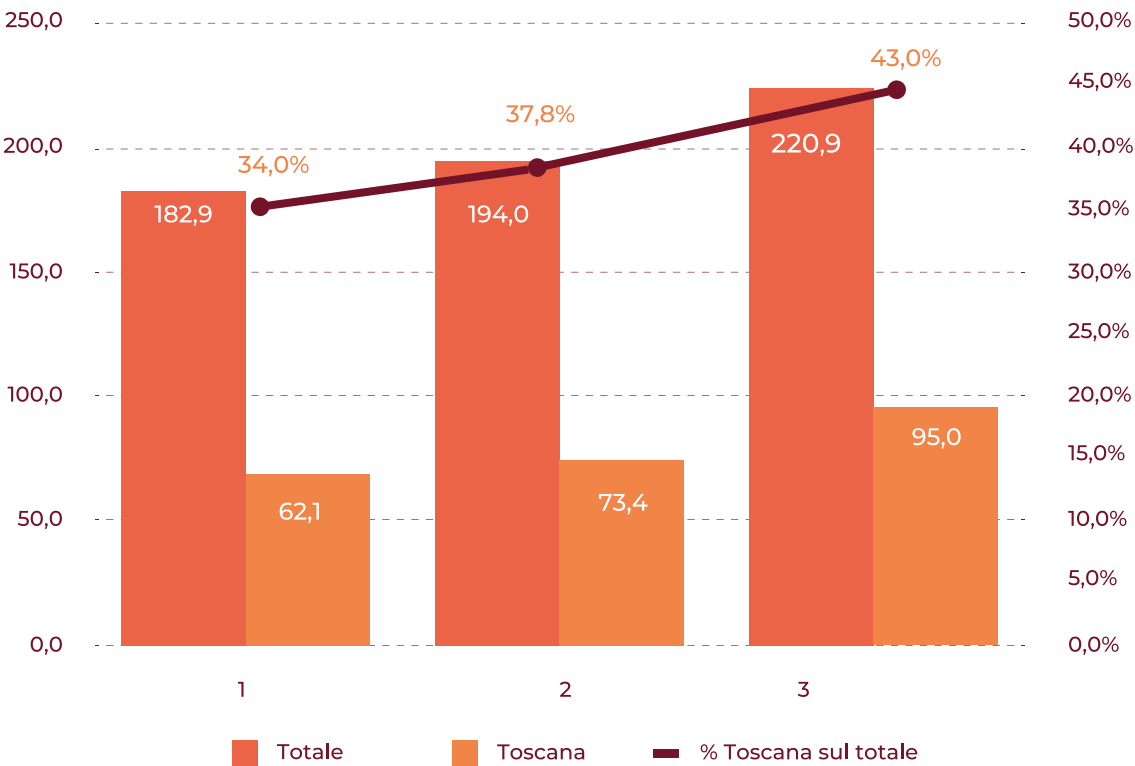
Fornitori locali/regionali

I fornitori locali (regionali) con almeno un ordinativo nell'anno rappresentano oltre il 61% del totale, pari al 43% del valore complessivo degli ordinativi.

	2023		2024		2025	
	n°	%	n°	%	n°	%
Fornitori presenti in anagrafica	19.000		21.000		55.000	
di cui Fornitori Regionali	10.500	57,4%	11.115	55,3%	13.175	24,0%
Fornitori con ordinativi nell'anno	1.073		984		928	
di cui Fornitori Regionali	635	61,1%	592	59,2%	570	61,4%

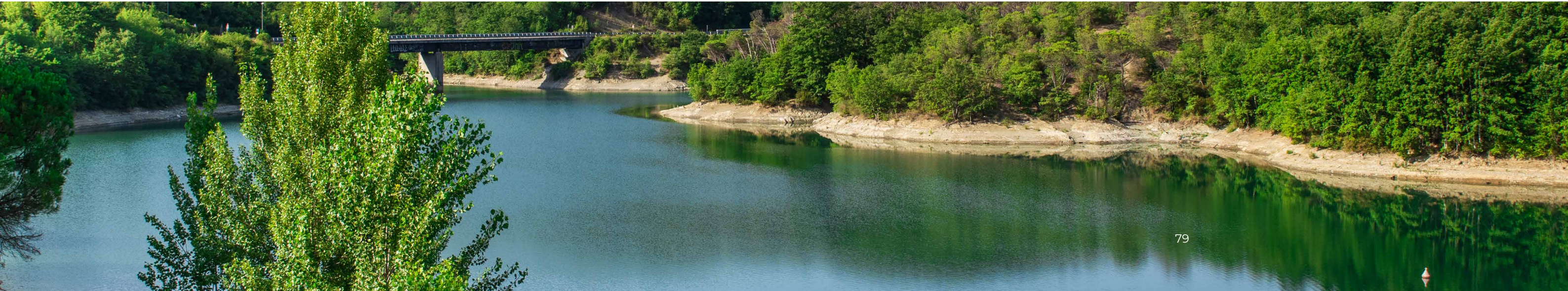
	2023		2024		2025	
	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)	ordinativi (n°)	valore (mln €)
Toscana	16.994	62,1	18.407	73,4	18.281	95,0
% Toscana sul totale	42,9%	34,0%	43,8%	37,8%	43,3%	43,0%
Forniture Beni Toscana	3.872	8,7	5.184	8,3	4.037	6,8
% Toscana sul totale	63,7%	37,5%	78,8%	30,3%	64,3%	22,8%
Lavori Toscana	9.649	24,2	9.796	32,0	10.852	56,2
% Toscana sul totale	33,7%	38,5%	31,9%	47,9%	34,9%	50,4%
Servizi Toscana	3.473	29,2	3.427	33,0	3.392	32,0
% Toscana sul totale	69,7%	30,2%	71,4%	33,1%	70,2%	40,2%

Ordinativi 2023-2025 (mln €)



I pagamenti complessivamente effettuati nel corso del 2025 (relativi quindi ad ordini di acquisto effettuati anche in esercizi precedenti) a favore dei fornitori hanno sfiorato i 218 milioni di euro, di cui oltre il 37% a beneficio di aziende regionali.

Nel 2025 il volume dei pagamenti erogati nelle quattro province (Firenze, Pistoia, Prato e Arezzo) in cui Publiacqua gestisce il servizio è ammontato a 65,6 milioni di euro, pari al 81,2% dei pagamenti complessivamente effettuati a favore delle imprese regionali. Publiacqua si conferma quindi un'azienda radicata nel territorio, con una significativa capacità di attivare risorse a supporto dell'occupazione e dello sviluppo locale.



5 Valore ambientale



Energia ed emissioni

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

69% energia elettrica consumata da fonti rinnovabili certificate



Gestione rifiuti

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

99,6% di rifiuti prodotti non pericolosi

96% dei rifiuti prodotti destinati a recupero



Gestione e salvaguardia della risorsa idrica

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

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

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

652 distretti idrici attivati

80% della rete di distribuzione idrica distrettualizzata



Qualità della risorsa idrica erogata

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

348.075

parametri di acqua erogata controllati col

99,96% di conformità



Sistemi di gestione e controllo

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



Sviluppo dell'innovazione

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

240.000 contatori smart meter installati



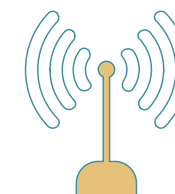
Qualità dell'acqua depurata e degli scarichi idrici

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

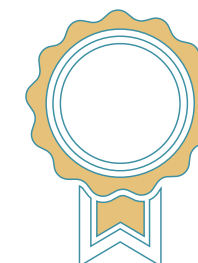


58.460 parametri di acqua restituita in ambiente controllati col

99,99% di conformità



2.125 impianti (infrastrutture) telecontrollati



Laboratorio certificato
UNI ISO 17025:2018

Le principali fasi che costituiscono il ciclo idrico integrato sono:

CAPTAZIONE

Le acque destinate alla potabilizzazione vengono prelevate dall'ambiente con opere di captazione diverse a seconda del tipo di fonte.

POTABILIZZAZIONE

L'acqua captata è sottoposta a trattamenti specifici per assicurare i requisiti di qualità stabiliti dalla legge, migliorando le caratteristiche chimico-fisiche, biologiche e organolettiche.

ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE

L'acqua è erogata attraverso un sistema di reti ed impianti in grado di garantire le portate e le pressioni necessarie nelle diverse aree nonché di preservarne le caratteristiche qualitative e quantitative.

FOGNATURA

Le acque reflue domestiche ed industriali vengono raccolte da un sistema di reti ed impianti che le convoglia agli impianti di depurazione.

DEPURAZIONE

Gli impianti di depurazione migliorano le caratteristiche delle acque reflue attraverso processi chimico-fisici e biologici garantendo che il loro scarico non alteri gli ecosistemi naturali.

RESTITUZIONE

Al termine del ciclo le acque sono restituite all'ambiente.



Il Servizio Idrico Integrato è articolato in due filiere principali, che vanno a costituire un unico grande ciclo: la filiera acquedottistica, che racchiude tutte le attività legate al prelievo, alla potabilizzazione e alla distribuzione delle acque destinate al consumo umano, e la filiera fognario-depurativa, che comprende la raccolta, il collettamento e il trattamento depurativo delle acque reflue dopo l'utilizzo per la loro successiva restituzione in ambiente per rientrare direttamente nel ciclo idrologico. Una gestione efficiente è pertanto condizione indispensabile per garantire la tutela e la disponibilità della risorsa idrica, nonché per migliorare la qualità e il funzionamento complessivo del sistema industriale in concessione. Questo impegno è altresì fondamentale per proteggere l'ambiente e soddisfare le esigenze degli utenti, considerando le sfide del cambiamento climatico e le pressioni antropiche sull'acqua, come consumi e inquinamento. Publiacqua è impegnata ad assicurare elevati standard di depurazione e potabilizzazione, pianificando interventi migliorativi per gli impianti e le reti. L'attività legata alla gestione è finalizzata a garantire la qualità e la quantità di risorsa idrica distribuita e restituita all'ambiente, ridurre le perdite, limitare i consumi energetici, sviluppare i sistemi di trattamento, controllare l'uso dei prodotti chimici, ridurre la produzione di rifiuti migliorandone la qualità per il recupero.

**[GRI 3-3]
[2-4; 2-6; 2-29]**

5.1 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

[GRI 303-1; 303-3]

Il sistema acquedottistico di Publiacqua si avvale di diverse strutture, impianti e reti:

- punti di captazione e opere di presa della risorsa dalle diverse tipologie di fonte;
- impianti di trattamento e potabilizzazione per la rimozione di sostanze indesiderate dall'acqua sollevata, in modo da garantirne la potabilità;
- serbatoi per l'accumulo della risorsa idrica;
- reti di adduzione e distribuzione per la fornitura della risorsa alle utenze.

Captazione

Consiste nel prelievo delle acque dall'ambiente naturale destinate al successivo processo di potabilizzazione. La risorsa idrica destinata a soddisfare i fabbisogni del territorio servito proviene per oltre il 60% da acque superficiali (fiumi e laghi) e in misura minore da acque sotterranee (sorgenti e pozzi). La corretta gestione delle risorse idriche captate è una priorità fondamentale per Publiacqua, che tutela la disponibilità dei bacini governando i prelievi entro i limiti di sostenibilità e rispettando il "deflusso minimo vitale" delle acque superficiali. In particolare, operiamo in accordo con le autorità di settore per regolamentare i deflussi di acqua dall'invaso di Bilancino, al fine di garantire il minimo vitale nel fiume Arno e al contempo garantire la disponibilità di risorsa idrica per i periodi estivi o di scarsità di altre risorse. Pur restando il fiume Arno la fonte primaria di approvvigionamento, da alcuni anni sono stati effettuati investimenti significativi per incrementare il prelievo dalla falda pratese, al fine di garantire ridondanza al sistema e preservare la risorsa invasata nel lago di Bilancino.

Fonti di approvvigionamento

	2023	2024	2025
Fonti di approvvigionamento	1.494	1.490	1.483
di cui opere di presa da sorgenti	583	581	579
di cui opere di presa da pozzi	827	825	822
di cui opere di presa da fiumi	60	60	58
di cui opere di presa da laghi	24	24	24

Potabilizzazione

Attraverso una serie di trattamenti di potabilizzazione e disinfezione viene garantita la produzione e distribuzione di acqua destinata al consumo umano²⁶. Le filiere di trattamento possono variare da semplici processi fisici di filtrazione su materiali inerti o su carbone attivo, a processi di ossidazione chimica, fino ad arrivare a sistemi chimico-fisici spinti nei casi di captazione da fonti superficiali, con qualità inferiori rispetto a sorgenti o falde. Un'altra variabile sui processi di trattamento è riconducibile alla stagionalità, in quanto durante i periodi piovosi l'acqua può contenere più solidi e inquinanti, mentre quelli secchi possono essere caratterizzati da fenomeni di eutrofizzazione. Con la disinfezione viene infine neutralizzata la carica batterica presente in acqua e assicurata la protezione dell'acqua durante la fase di distribuzione. La sua efficacia è garantita da una minima quantità di disinfettante che permane nell'acqua, il cosiddetto "cloro-residuo" rilevabile al rubinetto. Al 31.12.2025 Publiacqua gestisce 93 impianti, con una portata media trattata di circa 50 litri al secondo ed una produzione media di circa 140 milioni di metri cubi di acqua immessa in rete, nonché 931 opere di accumulo.

Impianti acquedotto

	2023	2024	2025
Impianti potabilizzazione/disinfezione/trattamento	94	94	93
Accumuli/Serbatoi	931	930	931
Sollevamenti (centrali di spinta, booster, pompaggi)	434	439	444
Nodi clorazione	29	30	31

²⁶I parametri organolettici, fisici, chimici, microbiologici che determinano la potabilità dell'acqua sono definiti nel D.lgs 18/2023 "Qualità delle acque destinate al consumo umano".

Adduzione e distribuzione

Durante questa fase le acque potabilizzate vengono trasportate e distribuite alle utenze finali attraverso un articolato e ramificato sistema di reti di adduzione e distribuzione di quasi 7.000 chilometri. Le condotte di adduzione caratterizzano il trasferimento della risorsa idrica dai punti di prelievo ai serbatoi prima dell'immissione nella rete di distribuzione, costituita dall'insieme di condotte e infrastrutture funzionali alla consegna dell'acqua alle utenze. Tubazioni di adduzione e distribuzione idrica sono collegate tra loro in modo da ripartire le portate e le pressioni dell'acqua in funzione della richiesta idrica e della diponibilità della risorsa. L'importanza del "trasporto idrico" si è accresciuta nel tempo, all'interno di una strategia infrastrutturale più ampia e focalizzata su sostenibilità delle risorse e riduzione delle dispersioni. Nel 2025, sono stati sostituiti oltre 66 chilometri di tubazioni e realizzati 2,5 chilometri di estensione rete. Gli investimenti e l'ottimizzazione delle reti hanno assicurato la continuità del servizio senza il verificarsi di situazioni critiche.

Rete acquedottistica (km)

	2023	2024	2025
Acquedotto: Rete Totale	6.913	6.939	6.955
<i>di cui rete di adduzione totale</i>	1.129	1.131	1.134
<i>di cui rete di distribuzione totale</i>	5.784	5.807	5.820
Acquedotto: Allacciamenti	2.250	2.253	2.256
Acquedotto: rete georeferenziata	6.913	6.939	6.955
Acquedotto: rete distrettualizzata	4.799	4.913	5.033
Acquedotto: rete di nuova installazione	2,4	3,1	2,5
Acquedotto: rete sostituita	34,1	77,3	66,6

Dighe e invasi

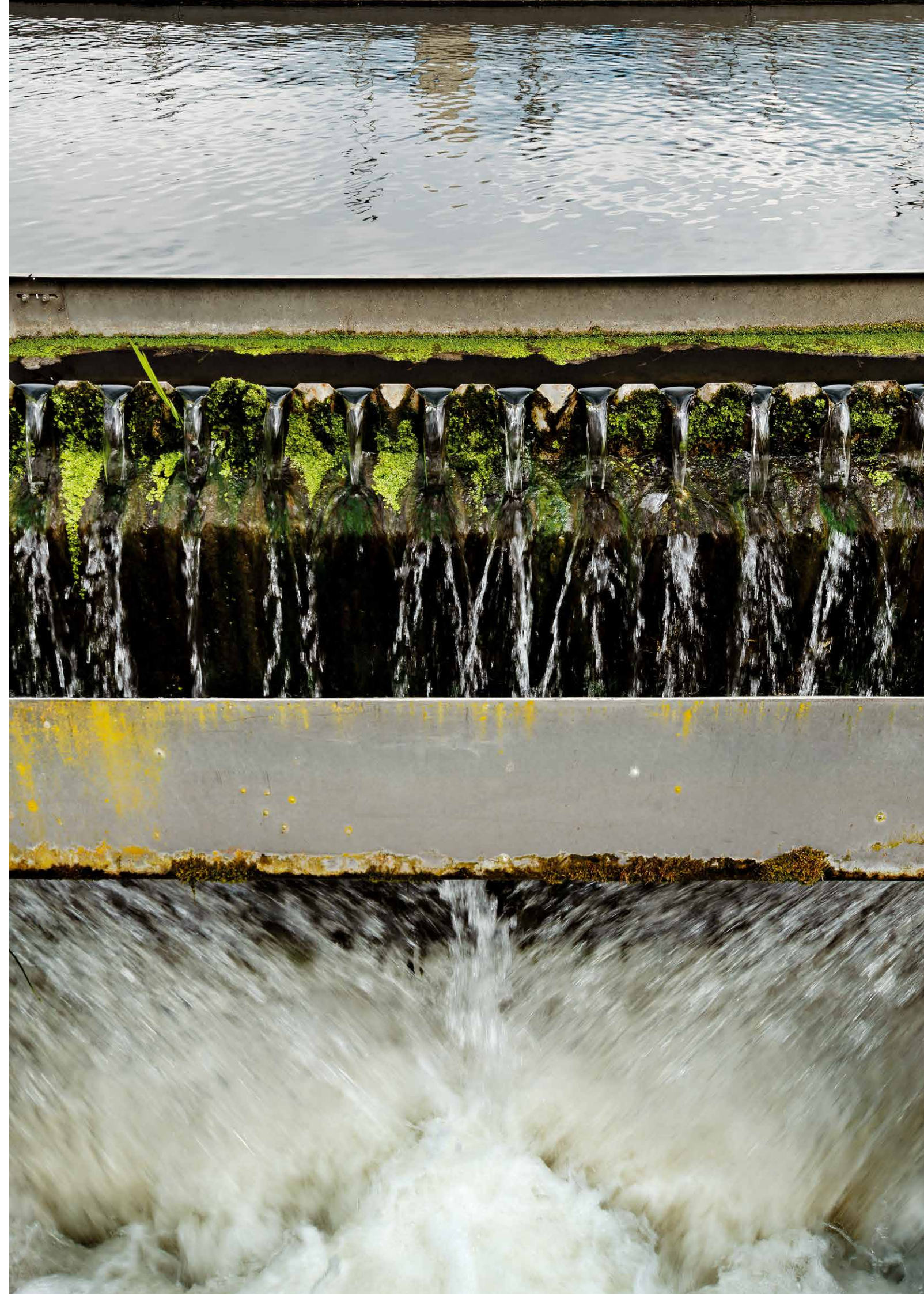
Nell'ambito della gestione del ciclo idrico integrato riveste un'importanza strategica l'attività di gestione e manutenzione delle dighe e degli invasi. Queste strutture sono progettate per consentire l'accumulo, la regolazione e la conservazione delle risorse idriche in determinati bacini, rappresentando un elemento essenziale per assicurare la disponibilità di acqua in modo continuo e controllato. La loro funzione risulta particolarmente cruciale in contesti caratterizzati da elevata variabilità climatica, nei quali possono verificarsi periodi prolungati di siccità o fasi di intensa richiesta idrica, come avviene durante i mesi estivi o in concomitanza con picchi di consumo legati ad attività agricole, industriali o civili. Una gestione efficace e una manutenzione costante delle dighe e degli invasi sono quindi indispensabili non solo per garantire un approvvigionamento idrico sicuro e stabile, ma anche per prevenire situazioni di emergenza, assicurare la resilienza del sistema idrico ai cambiamenti climatici e tutelare l'equilibrio ambientale dei territori coinvolti. Inoltre, queste opere svolgono spesso anche altre funzioni complementari, come la produzione di energia idroelettrica, la laminazione delle piene e la regolazione dei deflussi fluviali, contribuendo così alla gestione sostenibile del territorio nel suo complesso. Al 31.12.2025 Publiacqua gestisce 13 invasi, con un volume potenziale invasato di oltre 70 milioni di metri cubi.

5.2 TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

**[GRI 3-3]
[GRI 201-2; 303-1;
303-3; 303-5]**

L'acqua è una risorsa finita e vulnerabile, la cui disponibilità e qualità è fortemente influenzata da contesti esterni, quali l'antropizzazione del territorio e le attività economiche che insistono nei contesti territoriali. La sfida attuale principale è la tutela delle risorse idriche e degli ecosistemi che le sostengono alla luce delle variazioni climatiche e dell'intensificarsi di fenomeni meteorologici estremi in grado di influenzare significativamente l'equilibrio idrologico e la disponibilità futura di risorsa idrica. La siccità e la scarsità d'acqua non sono più eventi rari o estremi. In Europa circa il 20% del territorio e il 30% della popolazione sono annualmente colpiti da stress idrico, mentre l'Italia si colloca al primo posto in Europa per estensione di territorio con un rapporto tra prelievi idrici totali e disponibilità di acqua superficiale e sotterranea superiore all'80%.

In questo scenario si rende necessario adottare nella gestione della risorsa idrica un approccio preventivo in grado di garantire la sicurezza del suo approvvigionamento e minimizzare gli sprechi, mediante visioni strategiche e operative sia di breve periodo, orientate alla minimizzazione degli impatti, che di medio-lungo periodo, finalizzate all'efficientamento delle reti e alla riduzione della dispersione della risorsa, nonché al miglioramento complessivo della resilienza dell'intera filiera infrastrutturale.



5.2.1
BILANCIO IDRICO

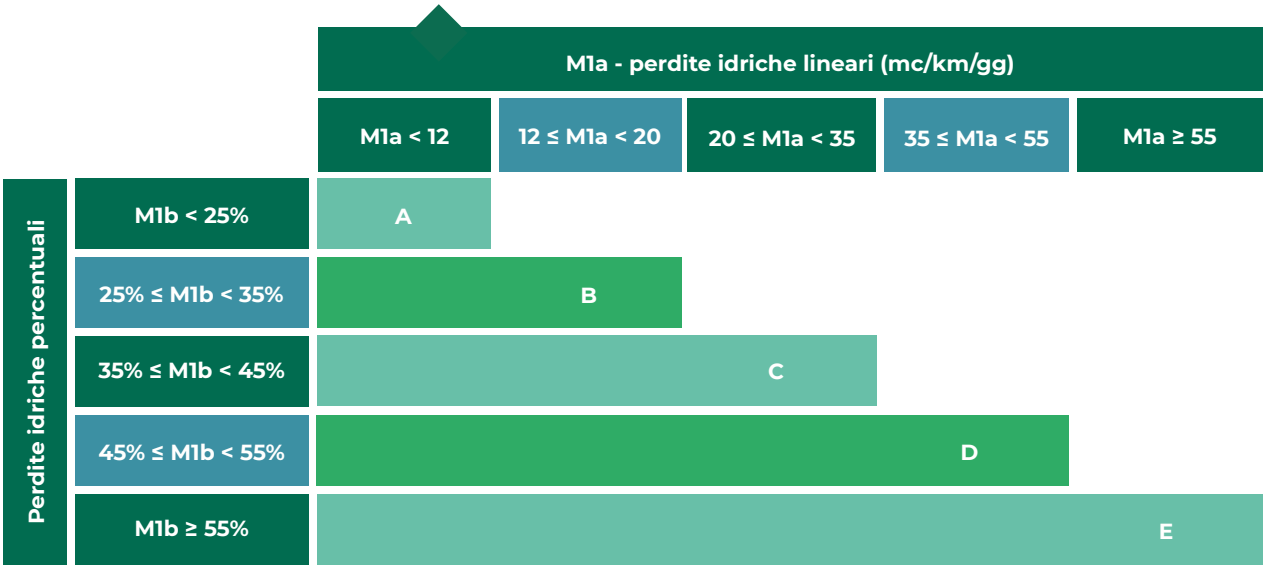
[GRI 2-4; 2-6; 303-1]

Il bilancio idrico è lo strumento tecnico finalizzato alla tutela della risorsa mediante il monitoraggio della sostenibilità dei prelievi, del rispetto della disponibilità naturale della risorsa e della salvaguardia degli ecosistemi.

Nel contesto regolatorio nazionale è il dispositivo di rendicontazione annuale (inserito nel contesto degli standard di Qualità Tecnica) predisposto da ARERA per orientare la pianificazione ed effettuare il controllo e il monitoraggio della gestione dei flussi d'acqua, dei prelievi e delle infrastrutture dei gestori.

Redatto in adempimento a quanto previsto da ARERA, è caratterizzato dall'indicatore di sintesi M1 finalizzato alla misurazione annuale delle perdite idriche.

L'indicatore è a sua volta classificato in M1a (perdite idriche lineari per chilometro di rete) e M1b (perdite idriche in percentuale rispetto al volume totale in ingresso). In base ai valori assunti dai due indicatori, i gestori sono annualmente classificati in classi di efficienza, come evidenziato nella tabella sottostante.



Nel 2025 Publiacqua è stata classificata in classe C (in funzione del valore meno efficiente M1b), raggiungendo l'obiettivo annuale ARERA. Nel corso degli anni, si è registrato un costante e progressivo miglioramento dei macro-indicatori M1a e M1b. Nel 2025 Publiacqua ha erogato oltre 81 milioni di metri cubi di acqua all'utenza SII.

Di seguito sono riportati i valori del bilancio idrico per il triennio 2023-2025:

	2023		2024		2025	
	mc	%	mc	%	mc	%
Volume totale prelevato in ambiente	140.374.761		139.004.562		139.060.555	
da Acque superficiali montane	509.569	0,4 %	519.878	0,4 %	520.088	0,4 %
da Acque superficiali di pianura	87.762.128	62,5 %	86.904.873	62,5 %	86.379.451	62,1 %
da Sorgenti/Fonti	10.769.833	7,7 %	10.683.147	7,7 %	10.689.513	7,7 %
da Pozzi	41.333.232	29,4 %	40.896.664	29,4 %	41.471.503	29,8 %
Volume in ingresso da altri sistemi acquedottistici	683.604		764.537		809.139	
Volume totale in ingresso nelsistema di acquedotto [S Win - RQTI]	141.058.365		139.769.099		139.869.695	
Volume in uscita nel sistema di acquedotto [Wout - RQTI]	85.568.928		86.772.315		88.786.155	
di cui erogato SII	78.944.620		80.255.005		81.135.958	
di cui esportato ad altri sistemi acquedottistici	7.548		10.325		15.538	
di cui perdite di processo o trattamento	6.616.761		6.506.986		7.634.660	
Volume perso complessivamente [WLtot - RQTI]	55.489.437		52.996.784		51.083.540	
Indice perdite idriche lineari [M1a - RQTI]	18,57		17,67		17,00	
Indice perdite idriche percentuali [M1b - RQTI]	39,34 %		37,92 %		36,52 %	

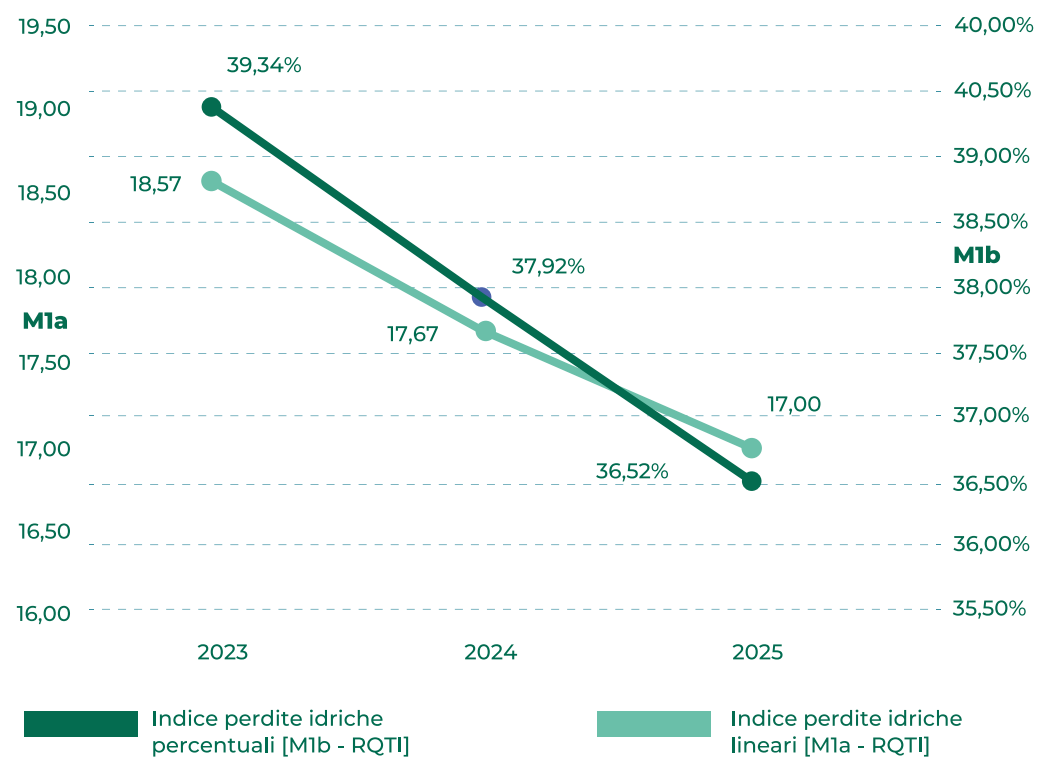
Il positivo andamento degli indicatori nell'ultimo triennio comprova l'impegno nella riduzione delle perdite, per cui Publiacqua nei soli tre ultimi esercizi, ha investito circa 155 milioni di euro.

In particolare, nel decennio di esercizio 2016-2025, si è ottenuto una riduzione del 15,9% (166,3 milioni di mc nel 2016 e 139,9 milioni di mc nel 2025) dei volumi di risorsa idrica prelevata in ambiente ed immessa nel sistema acquedottistico²⁷ a fronte di una tendenza stabile di volumi erogati all'utenza. La riduzione della dispersione idrica²⁸ nella filiera acquedottistica nel medesimo periodo è stata del 36,2% (da 80 milioni di mc di volumi persi nel 2016 ai 51 milioni del 2025).

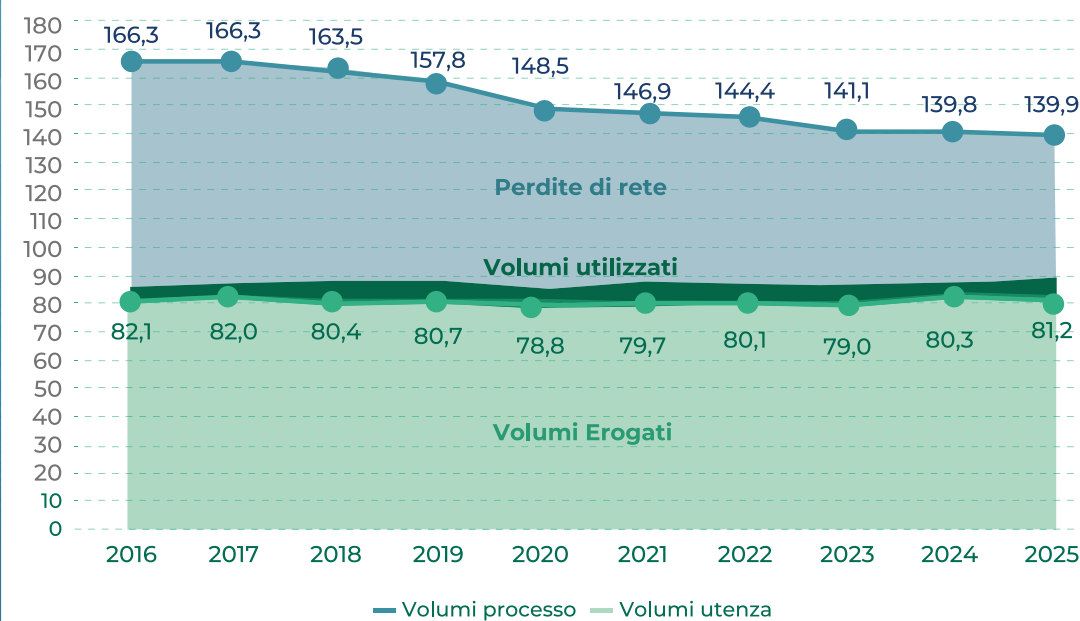
Nel corso degli anni abbiamo progressivamente migliorato la qualità e copertura delle misure complessivamente finalizzate al bilancio idrico, mediante l'installazione di nuovi misuratori e l'aggiornamento dei sistemi di telecontrollo per garantire continuità nel monitoraggio dei dati e nella rilevazione di eventuali anomalie. La maggior parte degli impianti è dotata di misuratori di portata.

²⁷Rif. ARERA RQTL_QT-Acquedotto [Win]
²⁸Rif. ARERA RQTL_QT-Acquedotto [WLtot]

RQTI - Indici Perdite Idriche 2023-2025



Bilancio Idrico 2016 - 2025 (MlnMc)



Autoconsumo idrico

Publiacqua riveste un doppio ruolo, in qualità sia di gestore del sistema idrico integrato sia di utilizzatore finale d'acqua per uso civile (autoconsumo) negli edifici in cui opera il proprio personale. Tutto il volume d'acqua utilizzata da Publiacqua e scaricata in pubblica fognatura deriva dal pubblico acquedotto e nel 2025 è stato pari a 185.855 mc²⁹. L'acqua utilizzata per autoconsumo, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata in plessi e sedi, è pari a zero.

Acqua - Prelievo (mc)		Acqua - Scarico (mc)	
2025		2025	
Utilizzo per usi industriali	0	Totale acqua scaricata	185.855
di cui da corpi idrici superficiali	0	di cui in corpo idrico superficiale	0
di cui da acquedotto	0	di cui in fosso	0
di cui da pozzi	0	di cui in fognatura	185.855
di cui da altre fonti	0	di cui in altre destinazioni	0
Utilizzo per usi civili	185.855		
di cui da corpi idrici superficiali	0		
di cui da acquedotto	185.855		
di cui da pozzi	0		
di cui da altre fonti	0		
Totale acqua prelevata	185.855		

²⁹Rif. ARERA RQTL_QT-Acquedotto [Wm,NF].

5.2.2
EFFICIENTAMENTO DEI SISTEMI
IDRICI E RIDUZIONE DELLE PERDITE

[GRI 201-4; 203-1]

Per affrontare in modo predittivo possibili rischi di fenomeni siccitosi e periodi di carenza idrica dovuti dal progressivo incedere del *climate change*, Publiacqua - che già da tempo aveva investito nella digitalizzazione di tutti i processi aziendali, con lo sviluppo di azioni di monitoraggio e di ricerca perdite occulte – negli ultimi anni ha modellato una serie di investimenti significativi volti ad un ulteriore efficientamento dei processi e alla riduzione della dispersione idrica.

Il progetto di riduzione perdite
idriche PNRR

Nel 2022 è stato avviato uno specifico piano di investimento di oltre 90 milioni di euro per un progetto di interventi per la resilienza idrica finalizzati a ridurre le perdite nelle reti di distribuzione garantendo la continuità del servizio e un’oculata gestione della risorsa, finanziato per 50 milioni di euro dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) a valere sulla misura M2C4-I4.2.

L’investimento, composito ed impegnativo, ha interessato 12 comuni (Agliana, Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Calenzano, Campi Bisenzio, Figline e Incisa Valdarno, Firenze, Montemurlo, Pistoia, Prato, Sesto Fiorentino, Vaiano), un territorio caratterizzato da quasi 3.300 chilometri di rete complessiva, 900 mila abitanti e 250 mila utenze.

È stato sviluppato un approccio proattivo, volto a ridurre significativamente la quantità di risorsa idrica dispersa nei sistemi gestiti, consistito in un programma permanente di monitoraggio e controllo articolato su cinque linee principali di intervento: distrettualizzazione, modellazione, monitoraggio, piano ricerca perdite e *smart metering*. Il progetto ha previsto lo sviluppo di un innovativo sistema integrato e digitale capace di gestire tutti gli aspetti e le modalità di contenimento delle perdite idriche, attraverso il monitoraggio delle performance in tempo reale (incluso il bilancio idrico in tutti i distretti idrici) con l’obiettivo di incrementare il livello di conoscenza delle infrastrutture (creazione di un sistema *digital twin*) e di migliorare i criteri per la definizione delle priorità di intervento per la minimizzazione della dispersione della risorsa. Il processo è stato basato sulla digitalizzazione e l’applicazione delle *best practices* internazionali, in conformità agli indirizzi UE e in coerenza con i principi

e gli obiettivi della “Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile”³⁰ e il “Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici”³¹.

In alcuni casi le dimensioni dei distretti sono state ulteriormente ottimizzate (interventi di sotto distrettualizzazione), con l’obiettivo di raggiungere distretti con una estensione funzionale al controllo della pressione e all’attività di ricerca perdite. In alcuni distretti di progetto, oltre al monitoraggio, è prevista anche la regolazione della pressione. La regolazione della pressione è una delle azioni principali per il contenimento dei volumi persi e soprattutto per il mantenimento dei risultati ottenuti con gli interventi di recupero della risorsa (riparazione delle perdite e risanamenti tratti di rete); la gestione della pressione in rete tarata sul garantire il livello di servizio agli utenti ha l’ulteriore effetto di minore stress dell’infrastruttura, allungando quindi la vita utile delle condotte stesse, riducendone l’ammaloramento e la frequenza di rotture.

Il progetto di distrettualizzazione è stato completato nel novembre 2025, con un totale di 189 nuovi distretti idrici realizzati per complessivi 2.653 chilometri di rete interessata.

Comune	Distretti (n°)	Distretti (km)
Agliana	3	71,8
Bagno a Ripoli	17	91,8
Barberino di Mugello	12	66,1
Calenzano	8	102,1
Campi Bisenzio	8	127,2
Figline-Incisa	7	120,8
Firenze	45	846,2
Montemurlo	8	94,1
Pistoia	29	419,8
Prato	35	510,1
Sesto Fiorentino	11	156,8
Vaiano	6	47
Totale	189	2.653,8

³⁰SNSvS: il quadro di azione italiano orientato alla promozione di uno sviluppo che armonizzi aspetti economici, sociali e ambientali, declinando per il contesto nazionale gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delineati dall’ONU nell’Agenda 2030.

³¹PNACC: lo strumento strategico italiano per ridurre la vulnerabilità ai cambiamenti climatici e aumentare la resilienza dei sistemi naturali e socioeconomici.

Nei dodici comuni oggetto dell'intervento, rispetto al 2020 (anno base del "progetto PNRR"), nel 2025 si è conseguita una riduzione del 24,1% dei volumi di acqua persi (da 50,5 milioni di mc a 38,4).

Bilancio idrico nei 12 Comuni del progetto PNRR (M2C4-I4.2)

	WLtot (mc)	M1a	M1b
2020	50.540.095	36,34	45,01%
2021	46.656.098	33,41	42,51%
2022	45.262.875	32,36	42,08%
2023	43.324.863	30,71	41,19%
2024	41.198.977	28,98	39,67%
2025	38.374.382	26,88	37,21%

Distrettualizzazione della rete di distribuzione

La distrettualizzazione è adottata principalmente per monitorare, gestire e quantificare le perdite di rete. Il programma degli interventi di distrettualizzazione prevede l'estensione sulla quasi totalità dei km di rete di distribuzione. Alla fine del 2025 la copertura complessiva è di 4.665 chilometri di rete (pari all'80% della rete di distribuzione totale gestita), interamente telecontrollata.

Distretti idraulici

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

Monitoraggio e telecontrollo

Il telecontrollo permette un monitoraggio continuo in tempo reale, consentendo interventi rapidi in caso di guasti. Publiacqua ha sempre investito nello sviluppo del proprio sistema di telecontrollo e supervisione, al fine di migliorare le performance di individuazione e gestione dei guasti sulle infrastrutture gestite, dotandosi nel tempo di un sistema capace di garantire:

- controllo in remoto degli impianti;
- ottimizzazione del funzionamento delle opere di presa in relazione al fabbisogno della risorsa;
- raccolta dati per verificare l'efficienza funzionale degli impianti;
- monitoraggio dei parametri di esercizio attraverso una piattaforma unica per la gestione degli allarmi. Con l'evoluzione dei processi informatici e della digitalizzazione dei sistemi sono stati implementati software sempre più evoluti per la diagnostica delle anomalie e per la preventiva valutazione di possibili guasti o disservizi.

Nell'ambito del "progetto PNRR" è stato possibile sviluppare una piattaforma di supporto alle decisioni con un modulo specifico dedicato al monitoraggio dei distretti. Con la progressiva installazione di contatori *smart meter* nei dodici comuni destinatari del progetto è adesso possibile disporre in tempo reale dei bilanci idrici di ciascun distretto, garantendo un dato affidabile e monitorato nella variabilità non solo per l'imnesso in rete ma anche nell'erogato agli utenti. A fine 2025 risultano telecontrollati 1.634 impianti, mediante logiche di automazione funzionali a garantire la continuità del servizio.

Modellazione

L'intera rete idrica gestita da Publiacqua è stata modellata. I modelli idraulici, realizzati principalmente a livello comunale, sono aggiornati e utilizzati in maniera costante per le seguenti attività: progettazione nuovi distretti, ottimizzazioni gestionali, supporto alla progettazione, ottimizzazione delle pressioni di esercizio. Questo progressivo ampliamento dell'ottimizzazione del servizio acquedotto nel tempo ha apportato 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. La realizzazione del "progetto PNRR" ha permesso la creazione di tre specifici modelli idraulici comunali in *digital twin* (nei comuni di Agliana, Campi Bisenzio e Prato), oltre all'aggiornamento dei modelli

già esistenti negli altri comuni in ambito del progetto grazie ai rilievi effettuati.

Ricerca perdite fisiche di rete

Publiacqua ha redatto un proprio «Piano di ricerca perdite» in conformità alla normativa, in cui sono definite le azioni per gestire le perdite reali, inclusa la sostituzione della rete. L'attività di ricerca perdite è suddivisa in due fasi: la pre-localizzazione identifica le aree critiche, mentre la localizzazione individua esattamente il punto di perdita attraverso l'utilizzo di geofoni e correlatori acustici. Annualmente, attraverso il piano ricerca perdite, sono ispezionati circa 3.000 chilometri di rete³². Sin dal 2021, il progressivo sviluppo della ricerca perdite a obiettivo di recupero ha permesso di ridurre considerevolmente la ricerca perdite sistematica (che permane in via residuale solo nelle aree in cui non è ancora attivo un distretto monitorato con il suo minimo notturno). A partire dall'analisi con metodologia IWA del minimo notturno del distretto, si stima infatti il consumo legittimo, le perdite non eliminabili e per differenza si ricavano le perdite recuperabili, che sono la base per il calcolo dell'obiettivo di recupero, stabilito pari al 70% di questo valore. Il volume recuperabile a chilometro di rete sottesa al distretto è utilizzato anche come indicatore iniziale per confrontare tra loro i vari distretti ed individuare quelli a maggior perdita a cui dare priorità di intervento. Anche negli interventi di riparazione viene stabilita una priorità: ogni perdita individuata viene classificata per la sua urgenza e viene stimata in volume; in base al volume di acqua recuperabile dalla riparazione, vengono prioritizzati gli interventi di manutenzione.

³²Nel 2025, la rete complessivamente oggetto di attività di ricerca (RQTI-ARERA_QT-Altri dati [Lprp]) è stata di 7.433 chilometri.



5.2.3 INVESTIMENTI PER LA QUALITÀ TECNICA ARERA: MACROINDICATORI M0 e M1

Dal 2024 ARERA³³ ha introdotto un ulteriore indicatore di qualità tecnica relativo alla resilienza idrica, finalizzato a valutare gli interventi del gestore diretti a mitigare gli effetti del cambiamento climatico. Negli intendimenti del Regolatore, l'indicatore **M0** permetterà di analizzare quanto le previsioni di approvvigionamento riusciranno a essere in linea con la domanda idrica prevista per un determinato territorio, includendo nella stima anche gli usi d'acqua diversi da quelli civili e potabili. Nel secondo anno di classificazione Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA.

[GRI 203-1]

		2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M0 Resilienza idrica	Investimenti realizzati (€)				SI
	Indicatore RQTI	M0a: [Σ consumi SII (incluse perdite di rete)/ disponibilità idriche complessive del territorio]	M0a: 0,65 M0b: 0,61 DISP: 216.525.019	M0a: 0,64 M0b: 0,72 DISP: 217.118.614	
	Classe di appartenenza		C	C	

Il macro-indicatore M1 è relativo al servizio acquedottistico ed è stato introdotto nella qualità tecnica con l'obiettivo di contenere le perdite idriche e conservare la risorsa ed è definito dalla combinazione di due indicatori: **M1a** (definito come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete e degli allacci di acquedotto nell'anno considerato) e **M1b** (definito come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato). Nel 2025 Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA, collocandosi in classe C. Nel corso degli anni Publiacqua ha investito risorse significative nello sviluppo e nell'efficientamento complessivo del proprio sistema acquedottistico finalizzato alla riduzione delle perdite, realizzando nel quinquennio 2021-2025 oltre 297 milioni di euro di investimenti sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M1.

³³Delibera ARERA 637/2023/R.

			2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M1 Perdite idriche	Investimenti realizzati (€)		43.682.881	75.095.017	101.696.254	SI
	Indicatore RQTI	M1a-Perdite idriche lineari (mc/km/gg) M1b-Perdite idriche percentuali (%)	M1a: 18,57 M1b: 39,34 %	M1a: 17,67 M1b: 37,92 %	M1a: 17,00 M1b: 36,52 %	
	Classe di appartenenza		C	C	C	

5.3

QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA EROGATA

[GRI 3-3]
[2-27; 416-2 416-1]

Nel contesto del ciclo integrato delle acque, la verifica della qualità delle acque potabili e delle acque reflue è cruciale per garantire il rispetto degli obiettivi di tutela ambientale e della salute degli utenti, oltre che delle normative vigenti.

La qualità e la sicurezza delle acque in Italia si collocano in un quadro normativo e strategico profondamente rinnovato, che ha integrato la Direttiva 2020/2184 con nuovi limiti stringenti su PFAS (sostanze perfluoroalchiliche), l'introduzione del parametro TFA nell'ambito della loro misurazione, il monitoraggio di microplastiche e nuovi parametri previsti nella watch list di riferimento europeo, l'approccio preventivo basato sui Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) e l'allineamento alla Strategia europea sulla resilienza idrica.

I controlli di qualità sono affidati al Laboratorio di analisi interno (oltre che ai competenti organi di controllo quali ASL e ARPAT), che analizza campioni prelevati giornalmente da una vasta rete di punti di prelievo e monitora costantemente la qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico, dalla captazione alla restituzione all'ambiente.

Dal 2016, il Laboratorio di Publiacqua è accreditato ai sensi della norma

³⁴L'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 terzi.

UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, confermando l'impegno della Società nel garantire elevati standard di qualità dell'acqua³⁴. Il Laboratorio mantiene un ruolo attivo nella formazione collaborando anche con l'Università di Firenze su progetti di ricerca e sviluppo relativi alla qualità dell'acqua e all'impiego dei materiali per i trattamenti. In particolare, UNIFI ha proseguito la sua collaborazione nell'attività a sostegno dei Piani di Sicurezza dell'Acqua con lo studio di sostanze "non target" (non oggetto di ordinario controllo) e microplastiche nelle acque potabili.

5.3.1

CONTROLLI QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO

[GRI 413-2; 417-1; 417-2]

I controlli chimici, chimico/fisici e microbiologici, per assicurare la conformità ai limiti previsti dalla normativa di settore e garantire la buona qualità dell'acqua distribuita, sono effettuati su tutta la filiera di trattamento internamente dal Laboratorio di Publiacqua ed esternamente dalle Aziende ASL. In particolare, Il D.lgs.18/2023 (che ha recepito la Direttiva Europea 2020/2184) ha introdotto il riferimento a nuovi parametri chimici e microbiologici che entreranno in vigore dal gennaio 2026, ma dei quali Publiacqua ha già avviato i processi di analisi presso il proprio laboratorio.

Internamente il controllo è articolato in bacini territoriali, le zone di fornitura idro-potabili, all'interno delle quali la qualità dell'acqua è da considerarsi omogenea e definiti sulla base della geo-localizzazione di reti e impianti, della modellazione della rete e dei dati analitici relativi alla qualità dell'acqua erogata; all'interno delle zone di fornitura sono monitorate le risorse grezze in fase di captazione, la qualità dell'acqua lungo la filiera dei trattamenti di potabilizzazione e lungo la rete di distribuzione. Le zone di fornitura individuate sono 328 e per ciascuna di esse semestralmente sono pubblicati i valori medi per tutti i parametri di legge analizzati sul sito aziendale, dove i cittadini possono verificare i valori dei parametri dell'etichetta di qualità dell'acqua fornita alla propria utenza mediante l'indirizzo di fornitura. L'etichetta dell'acqua di rubinetto è pubblicata dal 2012 anche sulle bollette.

Etichetta valori parametri H2O³⁵

Parametri H2O	Unità di misura	Limiti di legge	Valore 2025
Alcalinità	mg/l HCO3	-	241,0
Ammonio	mg/l	0,5	<0,05
Arsenico	µg/l	10	<1
Calcio	mg/l	-	63
Cloro residuo	mg/l Cl2	-	0,16
Cloruro	mg/l	200	35
Conducibilità	µS/cm	2.500	458,00
Durezza totale	°F	15-50	21
Fluoruro	mg/l	1,5	<0,20
Magnesio	mg/l	-	12,00
Manganese	µg/l	50	<4
Nitrato	mg/l	50	4
Nitrito	mg/l	0,1	<0,01
pH	unità pH	6,5-9,5	7,5
Potassio	mg/l	-	3,3
Residuo fisso	mg/l	1.500	328
Sodio	mg/l	200	26
Solfato	mg/l	250	41

Esternamente i controlli della Asl sono finalizzati alla verifica che tutti i parametri dell'acqua distribuita corrispondano ai requisiti di qualità indicati dal D.lgs. 18/2023 e sono effettuati attraverso campionamenti in uscita dagli impianti di potabilizzazione e lungo la rete di distribuzione. Publiacqua nel corso del 2025 ha svolto analisi di controllo su quasi 350 mila parametri di acqua potabile e su circa 9.000 campioni provenienti da 1.264 punti di campionamento (con una leggera riduzione rispetto all'esercizio precedente dovuta all'ottimizzazione del Piano dei Controlli). Per le sole acque grezze superficiali sono stati controllati 35.399 parametri. Con riferimento alla grandezza CACQ_tot – RQTI ARERA, che ricomprende anche le attività di controllo e verifica sui Fontanelli Alta Qualità, sono stati eseguiti complessivamente 18.914 campionamenti. L'evidenza delle percentuali di conformità prossime al 100% conferma l'efficacia dei processi attivati a tutela e garanzia della qualità della risorsa erogata³⁶.

³⁵Dati campionamento in uscita da impianto Anconella Firenze nel 2° semestre 2025, in conformità alla delibera ARERA sulla pubblicizzazione dei dati di qualità dell'acqua.
³⁶Controlli esterni di conformità ai limiti di legge sui parametri dell'acqua potabile sono effettuati anche dalle ASL territoriali competenti. Nel corso del 2025 sono stati rilevati 32 parametri fuori standard (-46% rispetto all'esercizio 2024).

Controlli analitici sull'acqua potabile

	2023	2024	2025
Finali - n° punti campionamento	740	732	729
Finali - n° campioni	5.444	5.391	5.025
Finali - n° parametri	202.956	220.182	205.585
Totali - n° punti campionamento	1.252	1.288	1.264
Totali - n° campioni	9.294	9.580	8.928
Totali - n° parametri	333.791	368.950	348.075
Controllo interno: tasso di conformità dei parametri (%)	99,99%	99,96%	99,96%

Nel corso del 2025, Publiacqua ha proseguito il monitoraggio dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili, seguendo le direttive dell'Autorità Idrica Toscana. I risultati di questi controlli sono resi disponibili e aggiornati annualmente sul sito web dell'azienda³⁷ e dell'Autorità Idrica Toscana.

Controlli sui PFAS

Le sostanze perfluoroalchiliche (PFAS)³⁸ sono una vasta famiglia di sostanze chimiche, di origine industriale, caratterizzate dalla elevata presenza di carbonio e fluoro. Diffuse in tutto il mondo sin dagli anni '40, sono state utilizzate in maniera massiva e trasversale in diversi settori industriali per rendere resistenti ai grassi e all'acqua molteplici produzioni relativamente a tessuti, carta, rivestimenti e pellicole, schiume e detergenti. Stante l'estrema resistenza alla degradazione e la capacità di accumularsi nell'ambiente e nel corpo umano, i numerosi studi epidemiologici sviluppati a livello internazionale ne hanno rilevato la nocività, evidenziando la potenziale interferenza con il metabolismo e la sfera riproduttiva degli organismi, uomo compreso, nonché la potenziale cancerogenicità. In particolare, rappresentando proprio le acque una matrice cruciale per la diffusione di queste sostanze, sia a livello europeo che nazionale sono stati imposti limiti normativi alla presenza di PFAS nelle acque destinate al consumo umano, disciplinati dal Regolamento UE/915/2023 e dal D.Lgs. n. 18/2023. I due parametri

³⁷www.publiacqua.it/acqua-territorio/focus-amianto
³⁸www.efsa.europa.eu/it/topics/per-and-polyfluoroalkyl-substances-pfas

di riferimento sono il «somma PFAS» (concentrazione combinata di un gruppo specifico di venti sostanze «per- e polifluoroalchiliche») e il «somma 4 PFAS» (che indica la somma delle concentrazioni di quattro principali sostanze «per- e polifluoroalchiliche»).

Publiacqua – da sempre attenta all'evoluzione tecnico/scientifica nel campo degli inquinanti emergenti e dei trattamenti di potabilizzazione necessari per la loro rimozione – ha approcciato il tema dei PFAS sin dal 2015, con le prime ricerche in collaborazione con l'Università di Firenze. Dal 2023 - grazie a significativi investimenti in strumentazione analitica avanzata - è attivo un processo di controlli interni attraverso uno screening molto esteso, caratterizzato da frequenze e copertura ben superiore a quanto previsto dalla normativa, con l'obiettivo di garantire il mantenimento dei propri elevati standard operativi e assicurare un'acqua sicura e di alta qualità per tutti gli utenti serviti. Al 31.12.2025 sono stati mappati 638 punti di campionamento (di cui 337 sulle fonti, 254 sulle acque potabili e 47 su punti intermedi di trattamento) con una copertura del 98% dell'acqua totale erogata, confermando su tutto il territorio gestito il pieno rispetto dei limiti sia per il parametro “somma PFAS” che per quello “somma 4 PFAS”.

5.3.2
PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

Il *Water Safety Plan* (Piano di Sicurezza dell'Acqua, PSA) è un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per valutare e gestire i rischi legati alla fornitura di acqua potabile, dalla captazione fino all'utente finale, al fine di garantire la sicurezza delle risorse idriche e ridurre i pericoli per la salute umana. La Direttiva UE 2020/2184, nota come *Drinking Water Directive* (DWD), ha introdotto nuovi parametri per il monitoraggio delle acque potabili, richiedendo agli Stati membri di adeguarsi entro il 2026 e di valutare e gestire i rischi entro il 2029. Questo processo implica un'analisi dettagliata dei dati storici, che consente di individuare potenziali rischi e pianificare interventi mirati. Publiacqua ha completato nel dicembre 2020 la documentazione relativa al Piano di Sicurezza dell'Acqua di Firenze, centrato sui suoi impianti principali di captazione e produzione. Questo piano, il primo a livello nazionale per sistemi idrici su larga scala che utilizzano acqua di superficie, copre attualmente circa il 34% delle utenze servite, con una pianificazione tesa ad estendere questo approccio di valutazione e gestione del rischio a tutto il territorio gestito, in linea con la Direttiva UE 2020/2184.

5.3.3
INVESTIMENTI PER LA
QUALITÀ TECNICA ARERA:
MACROINDICATORE M3

Il macro-indicatore M3 è relativo alla valutazione della qualità dell'acqua erogata alle utenze, ed è definito dalla combinazione di tre indicatori: **M3a**: incidenza ordinanze di non potabilità; **M3b**: tasso di campioni da controlli interni non conformi; **M3c**: tasso di parametri da controlli interni non conformi. Nel 2025 Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA, collocandosi in classe B e recuperando i livelli di qualità ante 2023³⁹. Nel quinquennio 2021-2025 Publiacqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M3 investimenti per complessivi 10,3 milioni di euro.

[GRI 203-1]

		2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M3 Qualità dell'acqua erogata	Investimenti realizzati (€)	1.345.571	2.112.043	3.805.293	SI
	Indicatore RQTI	M3a-Incidenza ordinanze di non potabilità M3b-Tasso di campioni da controlli interni non conformi M3c-Tasso di parametri da controlli interni non conformi	M3a: 0,12 % M3b: 0,26 % M3c: 0,03 %	M3a: 0,0004 % M3b: 0,73 % M3c: 0,112 %	
	Classe di appartenenza	E	B	B	

³⁹Esercizio 2023 caratterizzato dall'evento alluvionale nella piana fiorentina, che aveva colpito alcuni comuni gestiti inducendo le amministrazioni ad emettere ordinanze di non potabilità a titolo precauzionale.

5.4
SISTEMA
FOGNARIO-DEPURATIVO

[GRI 3-3]
[GRI 303-2; 303-4]

La funzione di raccolta e collettamento delle acque di scarico provenienti dalle attività domestiche, produttive e terziarie, viene effettuata tramite il servizio di fognatura, che le convoglia agli impianti di depurazione.

Il servizio è caratterizzato da:

- rete e collettori fognari che veicolano le acque reflue verso i depuratori;
- impianti di sollevamento per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale;
- scolmatori per gestire eventuali picchi di portata ai depuratori conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità;
- impianti di depurazione delle acque.

5.4.1
GESTIONE E RACCOLTA DELLE
ACQUE REFLUE

Le acque utilizzate dalle utenze vengono convogliate nella rete fognaria di Publiacqua, composta principalmente da tubazioni per fognatura mista a gravità e impianti di sollevamento. La lunghezza totale della rete fognaria gestita da Publiacqua supera i 3.870 chilometri. Nel corso del 2025, sono stati complessivamente ampliati o sostituiti 34,6 chilometri di rete fognaria.

Rete servizio fognario

	2023	2024	2025
Servizio Fognario: Rete Totale	3.875	3.873	3.878
di cui Rete Fognaria	3.387	3.385	3.390
di cui Collettori	488	489	489
Servizio Fognario: Allacciamenti	2.613	2.612	2.611
Servizio Fognario: Rete di nuova installazione	3,3	3,1	17,7
Servizio Fognario: Rete sostituita	12,7	12,3	16,9

Infrastrutture servizio fognario

	2023	2024	2025
Impianti di Sollevamento	315	326	331
Paratoie	58	60	60
Scolmatori (di by-pass impianti dep. e di rete)	1.320	1.350	1.376

5.4.2
LA DEPURAZIONE

L'ultima fase del processo di gestione dei reflui 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 (con 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 31.12.2025 gli impianti Publiacqua in funzione sono 123⁴⁰ (tra cui tre dotati di digestione anaerobica nella linea trattamento fanghi). L'impianto più importante è quello di San Colombano - asservito a tutta l'Area Metropolitana Fiorentina – in cui è trattato, in termini volumetrici, circa il 70% dei reflui complessivamente raccolti da Publiacqua.

⁴⁰Vi sono ricomprese 27 vasche Imhoff.

Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

	2023		2024		2025	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >50.000 AE	5	4,0%	5	4,1%	5	4,1%
potenzialità 10.000-50.000 AE	7	5,6%	7	5,7%	7	5,7%
potenzialità 5.000-10.000 AE	8	6,4%	8	6,5%	8	6,5%
potenzialità 2.000-5.000 AE	14	11,2%	14	11,4%	14	11,4%
potenzialità <2.000 AE	91	72,8%	89	72,4%	89	72,4%
Totale	125		123		123	
Volume da processo depurazione (mc)	101.058.852		101.829.308		107.141.297	

Le acque depurate sono state scaricate al 100% in corsi d'acqua superficiali.

Considerando anche l'attività di depurazione reflui effettuata per Publiacqua da Gestione Impianti Depurazione Acque S.p.A. (G.I.D.A.)⁴¹ - con cinque impianti a servizio delle utenze dei comuni di Cantagallo, Prato (due impianti), Vaiano e Vernio - il volume complessivo da processo depurazione tipico del Servizio Idrico Integrato è pari a 153.164.929 mc.

Nel corso dell'esercizio 2025 sono stati eliminati ulteriori 10 scarichi diretti. Negli ultimi cinque anni, attraverso il progressivo potenziamento dell'attività di collettamento fognario sono stati rimossi 133 scarichi diretti, con una riduzione del 48% del volume stimato scaricato direttamente in ambiente.

Scarichi diretti in ambiente

		2023	2024	2025
Scarichi diretti in ambiente al 31.12	n°	495	481	471
AE relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12	n°	28.563	27.721	27.263
Volume da scarichi diretti in ambiente ⁴²	mc	2.085.099	2.023.633	1.990.199

⁴¹Società sottoposta a controllo nonché a direzione e coordinamento di Plures S.p.A. dal giugno 2024.

⁴²Stimato come n. AE (relativi agli scarichi diretti attivi al 31.12) * 200 l/ab g * 365 /1.000.

Il polo depurativo di San Colombano/Case Passerini

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, Bagno a Ripoli, Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino e Signa. 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 grigliato (griglie grossolane e fini) e sottoposto 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. L'impianto, anche in considerazione della sua significatività operativa, è fortemente automatizzato e integralmente telecontrollato.

Nel 2025 sono stati ultimati i lavori di realizzazione del polo centralizzato di essiccamento termico dei fanghi da depurazione presso l'impianto di Case Passerini, la cui entrata in funzione è prevista nel secondo semestre 2026. Con una capacità di trattamento di circa 45.000 tonnellate all'anno, l'impianto rivestirà un ruolo strategico nell'efficientamento della gestione dei fanghi provenienti da San Colombano, che già vengono sottoposti ad un trattamento di disidratazione presso Case Passerini, e da altri impianti Publiacqua dove subiscono già pretrattamento. Tutti i fanghi prodotti saranno trasportati a Case Passerini mediante autobotti e, grazie alla sezione di ricezione e pompaggio, inviati alla nuova sezione di essiccamento termico.

5.4.3
CONTROLLI ANALITICI DELLE
ACQUE REFLUE ED EFFICIENZA
DEPURATIVA

Controlli delle acque depurate

[GRI 303-2; 416-1; 416-2]

Le acque reflue sono raccolte e collettate 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.

Analogamente alle attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, il Laboratorio di Publiacqua esegue controlli interni sull'intero ciclo del processo depurativo: sui reflui in ingresso agli impianti di depurazione, nei diversi punti degli impianti per verificare l'efficienza dei trattamenti, e sulle acque restituite all'ambiente per la verifica della conformità alle prescrizioni normative e a quelle emanate dalle Autorità competenti nelle autorizzazioni allo scarico.

Un secondo livello di controllo è effettuato esternamente dall'Agenzia Regionale per la protezione ambientale (ARPAT) che valuta la conformità degli impianti di depurazione rispetto ai limiti imposti nelle autorizzazioni allo scarico, la loro adeguatezza rispetto al trattamento del carico inquinante in ingresso ed effettua il controllo dei parametri di qualità previsti dalla normativa in vigore sulle acque depurate prima del loro recapito nelle matrici ambientali.

Nel 2025, Publiacqua ha analizzato oltre 58 mila parametri sulle acque reflue depurate, con il prelievo di 3.333 campioni da 308 punti di campionamento. Nello specifico, i controlli riferiti ai soli parametri "in uscita" (restituzione in ambiente dell'acqua depurata) hanno confermato gli alti standard di sicurezza ambientale del sistema depurativo di Publiacqua con il 99,9% di parametri conformi ai limiti di legge.

Controlli analitici acque reflue depurate

	2023	2024	2025
Totali - punti di campionamento	306	304	308
Totali - campioni	3.410	3.325	3.333
Totali - parametri	62.156	57.899	58.460
Uscita - punti di campionamento	91	93	93
Uscita - campioni	1.800	1.770	1.781
Uscita - parametri	27.506	29.946	26.596
Controlli Arpat: parametri fuori standard	3	2	4
Controlli interni: parametri fuori standard	10	18	6
di cui impianti >50.000 AE	1	1	0
di cui impianti 10.000-50.000 AE	3	9	2
di cui impianti 2.000-10.000 AE	6	8	4
Controlli interni: tasso di conformità dei parametri (%)	99,96%	99,94%	99,98%

Controlli analitici dei fanghi

Parallelamente alle acque depurate sono effettuati controlli anche sulle linee trattamento fanghi dei principali impianti di depurazione per verificare l'efficienza e la produzione di fanghi di supero, ovvero il prodotto del processo di depurazione, successivamente oggetto di gestione come rifiuto nel rispetto delle normative vigenti.

	2023	2024	2025
Punti di campionamento	34	37	34
Campioni	189	139	122
Parametri	21.173	14.815	12.775
Fanghi - parametri fuori standard da controllo interno	0,06%	0,03%	0,03%

Controlli degli scarichi industriali

L'azienda effettua campionamenti per i controlli relativi alla qualità dei reflui industriali presso le aziende del territorio conferiti alla pubblica fognatura, per prevenire e individuare scarichi anomali in ingresso agli impianti di trattamento dei reflui urbani, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari. Nel 2025 sono stati effettuati 673 campionamenti sugli scarichi nella rete fognaria da parte delle 977 utenze produttive.

Monitoraggio del sistema depurativo

Il costante monitoraggio del sistema depurativo ha permesso di consolidare l'abbattimento annuale dei principali parametri inquinanti, andando a migliorare sempre più la qualità dell'acqua restituita all'ambiente⁴³. Il COD (*Chemical Oxygen Demand*) è l'indicatore che indica la quantità di ossigeno necessaria per ossidare chimicamente tutte le sostanze inquinanti (organiche e inorganiche) presenti in un campione d'acqua e rappresenta un parametro essenziale in grado di offrire una visione immediata della qualità del trattamento e della depurazione delle acque.

Carico organico depurazione: distribuzione per fasce di potenzialità AE (t COD/anno)

	2023		2024		2025	
	t cod	%	t cod	%	t cod	%
>50.000 AE	11.445,3	75,4%	12.576,9	82,9%	12.911,3	78,8%
10.000-50.000 AE	2.193,6	14,5%	1.682,3	11,1%	1.742,1	10,6%
5.000-10.000 AE	595,0	3,9%	857,8	5,7%	673,2	4,1%
2.000-5.000 AE	503,5	3,3%	495,6	3,3%	500,3	3,1%
<2.000 AE	433,4	2,9%	681,3	4,5%	564,8	3,4%
Totale CODin	15.171		16.294		16.392	
Totale CODout	1.347		1.311		1.301	
<i>Riduzione COD su tot ingresso</i>	-91,1%		-92,0%		-92,1%	

⁴³Riferita ai principali 39 depuratori per dimensione operativa, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua.

Carico organico depurazione: media valori parametri in uscita

Parametro	2023	2024	2025
	media dei valori (mg/l)	media dei valori (mg/l)	media dei valori (mg/l)
BOD ₅	2,5	2,6	2,4
COD	13,5	12,9	12,5
SST (solidi sospesi totali)	6,2	5,1	4,0
NH ₄ ⁺ (ammoniaca)	0,9	1,3	0,9
Fosforo	0,8	0,8	0,8

Carico organico depurazione: media parametri efficienza depurativa⁴⁴

	2023	2024	2025
	media valori (%)	media valori (%)	media valori (%)
100x(CODin - CODout)/CODin	91,0	91,7	91,9
100x(SSTin-SSTout)/SSTin	90,8	94,4	94,5
100x(NH4+in - NH4+out)/ NH4+in	96,7	95,6	96,7
100x(PO4-3in -PO4-3out)/ PO4-3in	74,3	76,0	74,9

5.4.4 INVESTIMENTI PER LA QUALITÀ TECNICA ARERA: MACROINDICATORI M4 e M6

Il macro-indicatore M4 è relativo al servizio di fognatura ed è stato introdotto nella qualità tecnica con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue. La sua valutazione deriva dall'osservazione in logica multistadio di tre indicatori specifici: **M4a**: frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura; **M4b**: adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; **M4c**: controllo degli scaricatori di piena. Nel 2025 Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento

[GRI 203-1]

⁴⁴Riferita ai principali 39 depuratori per dimensione, che complessivamente trattano circa il 98% dell'acqua reflua ed il 96% del carico organico..

prefissato da ARERA. Nel quinquennio 2021-2025 Publiacqua ha realizzato sui processi e sulle infrastrutture collegate all’indicatore M4 investimenti per oltre 69 milioni di euro.

		2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M4 Adeguatezza del sistema fognario	Investimenti realizzati (€)	15.493.323	15.493.323	18.946.473	SI
	Indicatore RQTI	M4a-Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n./100 km) M4b-Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (%) M4c- Controllo degli scaricatori di piena (%)	M4a: 2,48 % M4b: 0,53 % M4c: 2,35 %	M4a: 3,23 % M4b: 0,52 % M4c: 2,37 %	
	Classe di appartenenza	E	C	C	

Il macro-indicatore **M6** è relativo al servizio di depurazione ed è stato introdotto nella qualità tecnica con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale associato ai reflui in uscita dagli impianti di depurazione e convogliati nell'ambiente.

L'efficienza gestionale, la capillarità dei controlli analitici e gli investimenti realizzati negli anni hanno consentito di ridurre in maniera significativa l'incidenza dei campioni, permettendo nel 2025 il raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA sulla qualità dell'acqua depurata. Nel quinquennio 2021-2025 Publiacqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate

all’indicatore M6 investimenti per complessivi 27,6 milioni di euro.

		2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M6 Qualità dell'acqua depurata	Investimenti realizzati (€)	4.566.150	6.558.042	7.125.708	SI
	Indicatore RQTI	Tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione	2,01 %	5,13 %	
	Classe di appartenenza	B	C	B	

5.5 PRODOTTI CHIMICI E REAGENTI

L'utilizzo di prodotti chimici si rende necessario, nel rispetto delle normative di riferimento per garantire la qualità della risorsa idrica immessa in rete e, successivamente, di quella restituita in ambiente. Il loro consumo risulta fortemente influenzato dai volumi di acqua trattata e dalle condizioni meteorologiche associate al periodo di produzione.

[GRI 301-1]



Utilizzo di prodotti chimici per la produzione di acqua potabile

La tipologia e il volume di *chemicals* utilizzati da Publiacqua nei processi di potabilizzazione è condizionato dal fatto che oltre il 60% della risorsa captata 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.

	2023	2024	2025
	ton		
Acido fosforico	20,4	19,4	19,7
Acido acetico	85,4	78,4	65,4
Acido cloridrico	493,8	492,8	472,8
Acido solforico	522,1	559,6	434,7
Anidride Carbonica	712,5	627,2	981,7
Antiscalante	0,9	0,4	0,6
Carbone ⁴⁵	62,0	168,2	205,0
Cloruro ferroso	36,3	10,1	0,0
Coagulante/Flocculante	4.353,4	3.547,8	4.140,4
Ossigeno	37,4	115,4	141,1
Purate ⁴⁶	322,8	378,6	277,5
Sodio clorito	480,4	490,3	425,0
Sodio idrossido	0,5	0,3	0,0
Sodio ipoclorito	961,4	875,6	981,2
Q.tà Totale	8.089,1	7.364,1	8.145,14

Utilizzo di prodotti chimici per il trattamento delle acque reflue

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, con evidente miglioramento del macro-indicatore M6 di Qualità Tecnica ARERA.

⁴⁵Nel corso dell'esercizio 2025 per le attività di processo è stato utilizzato carbone "rigenerato" per complessive 351,3 tonnellate (312 tonnellate nel 2024).
⁴⁶Miscela chimica liquida (composta da clorato di sodio e perossido di idrogeno) utilizzata nel trattamento delle acque per la generazione in situ di biossido di cloro.

	2023	2024	2025
	ton		
Antischiuma	5,5	0,0	0,0
Acido formico	0,3	0,0	0,0
Calce idrata	55,8	0,0	0,0
Flocculante (policloruro di alluminio)	4.478,1	4.681,2	4.170,6
Ipoclorito di Sodio	59,7	66,1	48,9
Polielettrolita	199,9	232,0	228,7
Cloruro ferrico	4,0	0,0	2,5
Cloruro ferroso	6,4	4,2	22,2
Acido solforico	0,0	0,0	8,0
Sodio idrossido	0,0	0,0	10,8
Acido acetico	867,8	932,8	1.087,8
Acido citrico	26,9	16,3	1,1
Q.tà Totale	5.704,3	5.932,6	5.580,5

5.6 GESTIONE RIFIUTI E FANGHI⁴⁷

Publiacqua nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, opera con rigoroso rispetto dell'ambiente, perseguendo un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento. Nella gestione dei rifiuti Publiacqua privilegia, laddove possibile, il recupero rispetto allo smaltimento in discarica.

Rifiuti: produzione

La produzione complessiva di rifiuti nell'anno 2025 è stata di 36.751 tonnellate (+0,5% rispetto al 2024), con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi, che hanno rappresentato il 99,6% in peso del totale. La produzione totale di rifiuti è imputabile per oltre il 21% ai processi di potabilizzazione e per circa il 78% a processi di depurazione. La natura stessa delle attività svolte dall'Azienda, ovvero potabilizzazione di acque provenienti da corsi idrici superficiali e

⁴⁷Elaborazione dati sw Anthea.

[GRI 3-3]
[GRI 301-1; 306-1;
306-2; 306-3;
306-4; 306-5]

depurazione delle acque reflue urbane, implica infatti la produzione di notevoli quantità di rifiuti detti “di processo”, in buona parte fanghi disidratati, tipicamente classificati come non pericolosi.

La produzione complessiva dei rifiuti di processo (fanghi di depurazione e di potabilizzazione, vaglio, sabbie e carbone attivo esausto) nel 2025 ammonta complessivamente a 36.498 tonnellate⁴⁸ (di cui 34.822 tonnellate rappresentate da fanghi), pari al 99,3% del quantitativo totale di rifiuti prodotti.

Il valore dei rifiuti pericolosi nel 2025 si attesta a 142,7 tonnellate (pari allo 0,39% della produzione totale), rispetto ai quali non si segnalano prodotti significativi.

		2023	2024	2025
Rifiuti Pericolosi	ton	49,6	117,3	142,7
% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti	%	0,15%	0,32%	0,39%
Rifiuti Non Pericolosi	ton	34.034	36.458	36.608
% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti	%	99,85%	99,68%	99,61%
Produzione totale rifiuti (pericolosi+non pericolosi)	ton	34.084	36.575	36.751
di cui da processo di depurazione	%	76,24%	79,09%	78,21%
di cui da processo di distribuzione	%	0,002%	0,00%	0,00%
di cui da processo di fognatura	%	0,03%	0,05%	0,03%
di cui da processo di potabilizzazione	%	23,49%	20,59%	21,46%
di cui da altro	%	0,24%	0,27%	0,30%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	ton	33.973	36.392	36.498
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	99,8%	99,8%	99,7%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	ton	7.995	7.482	7.810
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	23,5%	20,5%	21,3%
Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	ton	25.978	28.910	28.687
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	76,3%	79,3%	78,4%
Fanghi produzione totale	ton	30.296	34.907	34.822
Fanghi da processi di potabilizzazione	ton	6.725	6.563	6.697
% su produzione totale fanghi	%	22,2%	18,8%	19,2%
Fanghi da processi di depurazione	ton	23.571	28.343	28.125
% su produzione totale fanghi	%	77,8%	81,2%	80,8%

⁴⁸Il 48% dei fanghi totali di processo è prodotto dall'attività depurativa dell'IDL di San Colombano (FI).

Rifiuti: recupero e smaltimento

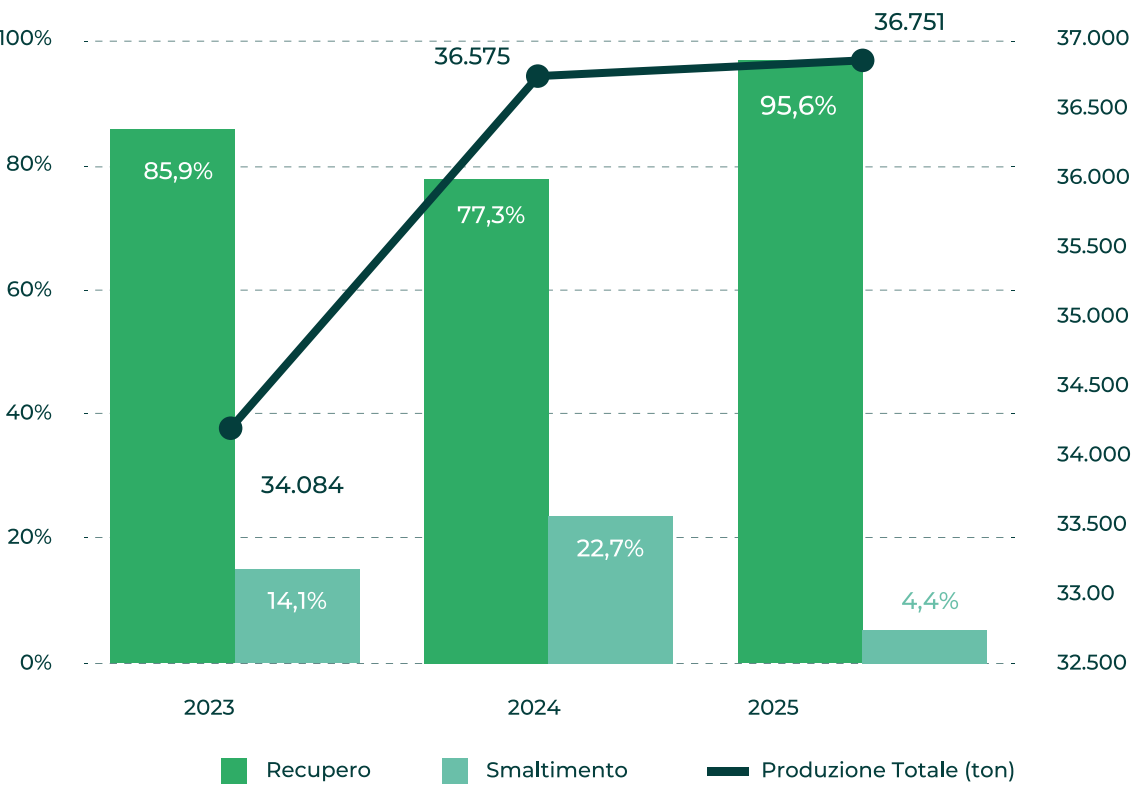
Per la gestione del trasporto e dello smaltimento/recupero dei rifiuti di propria produzione, Publiacqua si affida ad una pluralità di aziende, debitamente autorizzate allo svolgimento dei servizi richiesti. La valutazione circa l'effettivo possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle mansioni inerenti alla loro gestione da parte di soggetti terzi è articolato in due momenti:

- ex ante: mediante l'inserimento di specifici requisiti autorizzativi all'interno dei capitolati di gara;
- in corso d'opera: attraverso il controllo dei dati da riportare sui formulari di trasporto dei rifiuti (la U.O. Rifiuti gestisce direttamente la compilazione dei formulari rifiuti per la totalità dei contratti attivi, effettuando un controllo preventivo delle autorizzazioni di soggetti trasportatori e destinatari comunicati dal fornitore in fase di programmazione del ritiro).

	2023		2024		2025	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	29.271	85,9%	28.280	77,3%	35.125	95,6%
di cui rifiuti pericolosi	38,5	0,13%	92,0	0,33%	41,2	0,12%
di cui rifiuti non pericolosi	29.232	99,87%	28.188	99,67%	35.084	99,88%
Smaltimento	4.813	14,1%	8.296	22,7%	1.625	4,4%
di cui rifiuti pericolosi	11,1	0,2%	25,3	0,3%	101,5	6,2%
di cui rifiuti non pericolosi	4.802	99,8%	8.270	99,7%	1.524	93,8%
Totale	34.084		36.575		36.751	



Destinazione Rifiuti



Categoria recupero/smaltimento	Codici R - D (D.Lgs 152/2006)	2023	2024	2025
Messa in riserva/stoccaggio terzi	R13	17.680	20.182	29.050
Spandimento agricoltura	R10	0	0	0
Recupero energia	R1	0	23	0
Riciclo/recupero di sostanze organiche non utilizzate	R3	6.741	2.042	1.481
Altre categorie	R*	4.850	6.032	4.594
Totale Rifiuti Recuperati		29.271	28.280	35.125
Discarica	D1	0	0	0
Trattamento biologico	D8	118	5	0
Trattamento fisico-chimico	D9	1.639	337	1.142
Deposito preliminare	D15	1.287	4.760	259
Raggruppamento preliminare	D13	1.769	3.192	224
Altre categorie	D*	0	0	0
Totale Rifiuti Smaltiti		4.813	8.296	1.625
TOTALE		34.084	36.575	36.751

Gestione dei rifiuti nelle sedi aziendali

Publiacqua, già da alcuni anni è impegnata in azioni ed iniziative sostenibili, finalizzate al coinvolgimento dei propri dipendenti verso il rispetto dell’ambiente. In ogni sede o presidio operativo aziendale sono disponibili isole dedicate alla raccolta differenziata. Con l’obiettivo di massimizzare il recupero dei rifiuti, in partnership con Re-Cig prosegue il progetto di recupero di materiale dai mozziconi di sigaretta. A tale scopo, nelle sedi operative interessate dal maggior transito di personale sono disposti appositi raccoglitori detti “Smokers Point”, dai quali il rifiuto viene periodicamente prelevato per essere avviato a recupero. Nel 2025 sono stati raccolti complessivamente 11,23 kg di mozziconi (codice CER 20.03.99), corrispondenti a 37.430 sigarette equivalenti, la cui lavorazione da parte della ditta Re-Cig ha prodotto 4,38 Kg di materiale plastico Re-Ca®⁴⁹. Per limitare il consumo di plastica in ogni sede o presidio operativo aziendale sono installati erogatori di acqua direttamente collegati alla rete e capaci di garantire acqua controllata e di ottima qualità mediante bicchieri biodegradabili. Per favorirne l’uso tutto il personale beneficia di borracce in acciaio riutilizzabili.

Gestione extra flussi e trattamento liquami

L’attività è gestita dal 2024 in una specifica piattaforma di raccolta collocata all’interno dell’impianto di depurazione di San Colombano. L’impianto di ricezione extra flussi, soggetto ad Autorizzazione Unica Ambientale, è autorizzato per questa specifica attività al trattamento delle seguenti tipologie di rifiuto:

- codice CER 20.03.03 residui della pulizia stradale;
- codice CER 20.03.04 fanghi dalle fosse settiche⁵⁰;
- codice CER 20.03.06 rifiuti della pulizia delle fognature.

Complessivamente, durante l’anno 2025 sono state trattate 19.634 tonnellate di liquami da fosse settiche con un ricavo di oltre 585 mila euro.

⁴⁹Sulla base dei dati forniti da Re-Cig tale operazione di recupero di materiale ha comportato il risparmio di 26,17 kg di Co2e.
⁵⁰In data 26/11/2024 è stata inoltrata alla Regione Toscana una comunicazione di incremento del quantitativo trattabile di liquami da fosse settiche (CER 20.03.04) da 24 a 60 mila ton/anno.

Il consistente apporto di substrato carbonioso presente in questa tipologia di fanghi all'interno dell'IDL ha apportato effetti positivi nel ciclo depurativo dell'impianto che, oltre a garantire una maggiore efficacia del processo di rimozione dei nutrienti, permette una riduzione dell'apporto esterno di carbonio attraverso l'acido acetico.

5.6.1
INVESTIMENTI PER LA
QUALITÀ TECNICA ARERA:
MACROINDICATORE M5

[GRI 203-1]

Il macro-indicatore di qualità tecnica M5 è relativo alla gestione del servizio di depurazione. È stato introdotto con un duplice obiettivo: ridurre l'impatto ambientale collegato allo smaltimento in discarica dei fanghi derivanti dai processi depurativi e promuovere riusi alternativi dei fanghi stessi. Nel 2025 Publiacqua ha raggiunto l'obiettivo di miglioramento prefissato da ARERA, collocandosi in classe A. Nel quinquennio 2021-2025 sono stati realizzati sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M5 investimenti per complessivi 9,3 milioni di euro.

		2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M5 Smaltimento fanghi in discarica	Investimenti realizzati (€)	1.240.766	2.784.129	5.098.903	SI
	Indicatore RQTI [Σfanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente smaltita in discarica/Σfanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione]	10,15 %	27,59 %	1,07 %	
	Classe di appartenenza	A	D	A	

5.7
ENERGIA ED
EMISSIONI

Publiacqua è impegnata ad investire nell'efficientamento energetico degli impianti e nell'approvvigionamento di energia rinnovabile al fine di contenere i consumi e ridurre l'impatto emissivo dei processi.

[GRI 3-3]
[GRI 302-1; 302-4]

5.7.1
CONSUMI ENERGETICI

Consumi energia elettrica

Nel 2025 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di circa 105,7 GWh.

	2023			2024			2025		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	215.593	59.887	11.199	213.480	59.300	11.089	211.932	58.870	11.009
Distribuzione	29.133	8.093	1.513	26.213	7.281	1.362	26.317	7.310	1.367
Fognatura	18.093	5.026	940	20.347	5.652	1.057	21.012	5.837	1.091
Depurazione	109.390	30.386	5.682	108.958	30.266	5.660	111.066	30.852	5.769
Generale	8.195	2.276	426	9.963	2.768	518	10.276	2.855	534
Totale	380.403	105.668	19.760	378.962	105.267	19.685	380.604	105.723	19.770

In particolare, si conferma la tendenza alla riduzione dei consumi elettrici nella filiera acquedottistica rispetto al 2019 (ultimo esercizio pre-covid). Una riduzione di circa il 12% in buona parte dovuta ai processi di efficientamento e distrettualizzazione della rete idrica legata alle strategie di contenimento e riduzione delle perdite idriche (rif. RQTI M1) che apportano significativi benefici anche in termini di risparmi energetico nella filiera acquedottistica captazione-potabilizzazione-distribuzione.

	2023	2024	2025
Captazione/Potabilizzazione/Adduzione	59.887	59.300	58.870
Distribuzione	8.093	7.281	7.310
Totale MWh	67.980	66.582	66.180

L'efficacia degli investimenti effettuati negli anni sull'efficientamento della filiera acquedottistica è confermata anche dalle risultanze conseguite in due indici energetici particolarmente significativi⁵¹:

- Indice dei consumi elettrici per volumi fatturati: 0,82 (kWh/m3), a fronte di un indice del comparto a livello nazionale di 0,92.
- Indice dei consumi elettrici per km rete acquedotto: 6,2 (mWh/km), a fronte di un indice del comparto a livello nazionale di 8,8.

Consumi energetici per riscaldamento⁵²

	2023		2024		2025	
	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ	Mc o Lt	GJ
Gas Metano	47.928	1.699	65.169	2.319	40.947	1.445
Gasolio	4.000	153	4.000	153	4.000	141
GPL	2.150	51	2.570	60	2.500	88
Totale	1.902		2.532		1.674	

Consumi energetici per uso industriale

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. I fabbisogni per uso industriale hanno coperto circa l'80% del consumo totale di metano dell'esercizio.

	2023		2024		2025	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Gas Metano	82.050	2.895	135.224	4.811,8	164.724	5.811,6

Nell'IDL di San Colombano viene utilizzato il biogas autoprodotta dal processo che però, in alcuni casi può non essere sufficiente per soddisfare il fabbisogno termico dei digestori. Quantitativamente, il totale del biogas prodotto nell'esercizio 2025 corrisponde a 508.048 m3, di cui 498.963 m3 utilizzati nel processo e 9.086 m3 destinati alla combustione.

⁵¹rif. Utilitalia
⁵²La totalità del combustibile deriva da fonti non rinnovabili.

5.7.2 FLOTTA AZIENDALE

Le emissioni del parco mezzi aziendale, derivanti dal carburante utilizzato, rientrano tra le emissioni di tipo diretto. Nel 2025 oltre il 70% dei 408 automezzi aziendali totali è rappresentato da veicoli Euro 6 o con alimentazione a basso impatto ambientale.

		2023		2024		2025	
veicoli di staff e servizi diversi	n°	112		107		126	
veicoli operativi	n°	283		286		282	
Automezzi totali	n°	395		393		408	
Euro 0	n°	3	0,8%	3	0,8%	3	0,7%
Euro 1	n°	1	0,3%	1	0,3%	1	0,2%
Euro 2	n°	3	0,8%	3	0,8%	3	0,7%
Euro 3	n°	9	2,3%	5	1,3%	5	1,2%
Euro 4	n°	53	13,4%	35	8,9%	31	7,6%
Euro 5	n°	93	23,5%	83	21,1%	78	19,1%
Euro 6	n°	229	58,0%	259	65,9%	283	69,4%
Elettrici	n°	3	0,8%	3	0,8%	3	0,7%
Hybrid	n°	1	0,3%	1	0,3%	1	0,2%

Per quanto riguarda il consumo di carburante complessivo⁵³, si sono registrati consumi di gasolio per 327.918 litri e di benzina per 31.977 litri, il 98,8% dei quali direttamente derivante dalla movimentazione del parco automezzi.

	2023		2024		2025	
	Lt	GJ	Lt	GJ	Lt	GJ
Diesel	345.133	12.425	331.400	12.641	325.027	11.701
Benzina	31.690	1.014	32.100	1.032	30.584	979
Totale	13.439		13.673		12.680	

5.7.3 CENTRALE IDROELETTRICA DI BILANCINO

La centrale idroelettrica, realizzata presso la diga del Bilancino nel 2006, è stata dimensionata sulla base del piano dei rilasci della diga,

⁵³Comprensivo di "altri mezzi", quali muletti, generatori, macchinari taglio erba, ecc.

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 due 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 della centrale segue le necessità di rilascio dettate dagli usi e dalle necessità della risorsa connesse alla gestione del servizio. 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. Nel 2025 la produzione di energia elettrica complessiva della centrale è stata di oltre 4.212 MWh.

	2023		2024		2025	
	KwH	GJ	KwH	GJ	KwH	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	4.422.661	15.922	5.671.543	20.418	4.212.866	15.166
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	4.286.936	15.433	5.509.522	19.834	4.108.154	14.789
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata*	88.580	319	105.362	379	88.359	318

* voce al netto delle “perdite di processo”

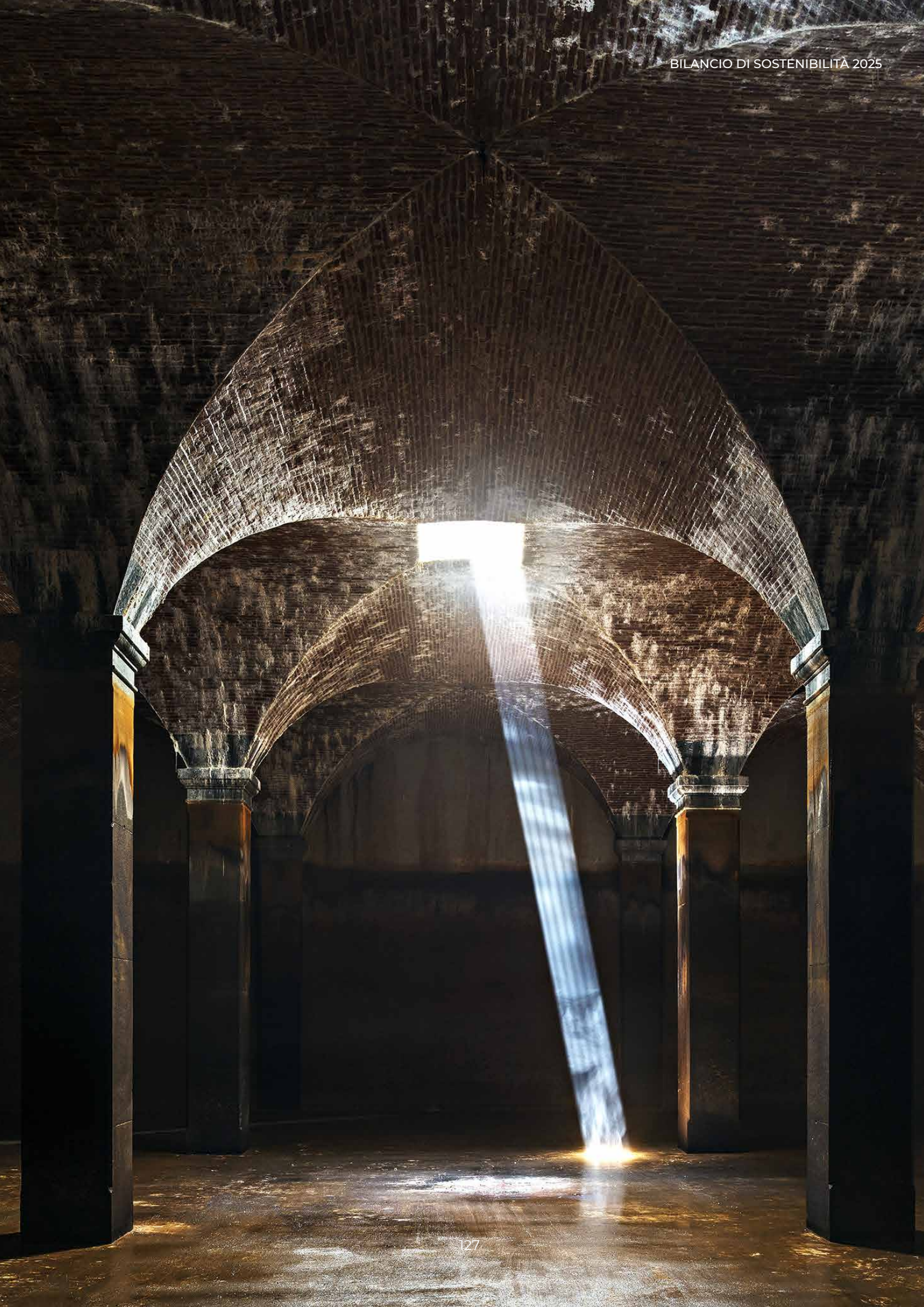
5.7.4
CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Le emissioni di gas ad effetto serra, relativamente ai soli consumi energetici di Publiacqua sono così rappresentate⁵⁴:

Emissioni consumi energetici (ton di CO2e)⁵⁵

	2023	2024	2025
Emissioni dirette Scope 1: consumi energetici automezzi	997	968	946
Emissioni dirette Scope 1: consumi energetici uso industriale	150	262	320
Emissioni dirette Scope 1: consumi energetici riscaldamento	117	141	94
Emissioni indirette Scope 2: energia elettrica “market based”	22.084	15.655	10.483
Emissioni indirette Scope2: energia elettrica “location based”	30.992	30.875	23.386

⁵⁴I dati di dettaglio della carbon footprint di Publiacqua nel periodo 2019-2025 sono consultabili nel capitolo 2.
⁵⁵La rilevazione dei fattori di emissione ed il computo delle emissioni sono state effettuate utilizzando le banche dati più aggiornate di ISPRA ed IPCC.



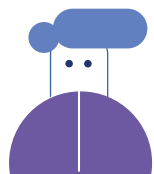
6 Valore sociale



Qualità del rapporto lavorativo

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

96%
dei dipendenti a tempo indeterminato



34%
dei dipendenti con fruizione smart working



Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder

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

Customer Satisfaction CSI INDEX:

91,9/100



Salute e sicurezza

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

6.988
ore formazione HSE

Indice frequenza infortuni:

-36%
rispetto al 2024

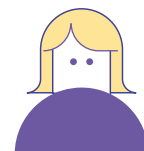
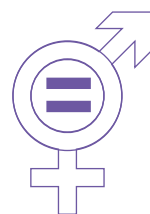


Diversità, pari opportunità e non discriminazione

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

76/100
scoring certificazione PDR 125

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

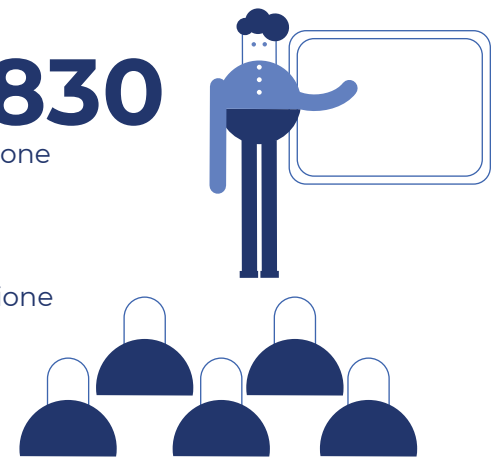


Formazione e aggiornamento del personale

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

25.830
ore formazione

39
ore formazione pro-capite



Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza

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

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

99,21%



Bonus Idrico Integrativo:

10.618
famiglie per euro
2.078.000



Sensibilizzazione e rapporti con le comunità

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

139
fontanelli attivi



905.000
euro di Art Bonus e sponsorizzazioni al territorio



6.1 PERSONE IN PUBLIACQUA

[GRI 3-3]
[GRI 2-7; 2-8;
2-19; 2-20; 2-21]

Publiacqua si impegna a valorizzare e promuovere il benessere dei suoi dipendenti attraverso politiche finalizzate al riconoscimento e allo sviluppo delle competenze, alla stabilizzazione dei rapporti di lavoro, alla promozione della conciliazione dei tempi di vita e lavoro e all'offerta di strumenti di welfare e sostegno al reddito. Di particolare valore l'impegno che Publiacqua ha assunto nel promuovere politiche volte a valorizzare la diversità, garantire equità di trattamento e promuovere l'inclusione di tutti gli individui. Publiacqua offre costanti piani di formazione, valutazioni delle performance e attività di *job evaluation*, con l'obiettivo di garantire la crescita professionale dei dipendenti.

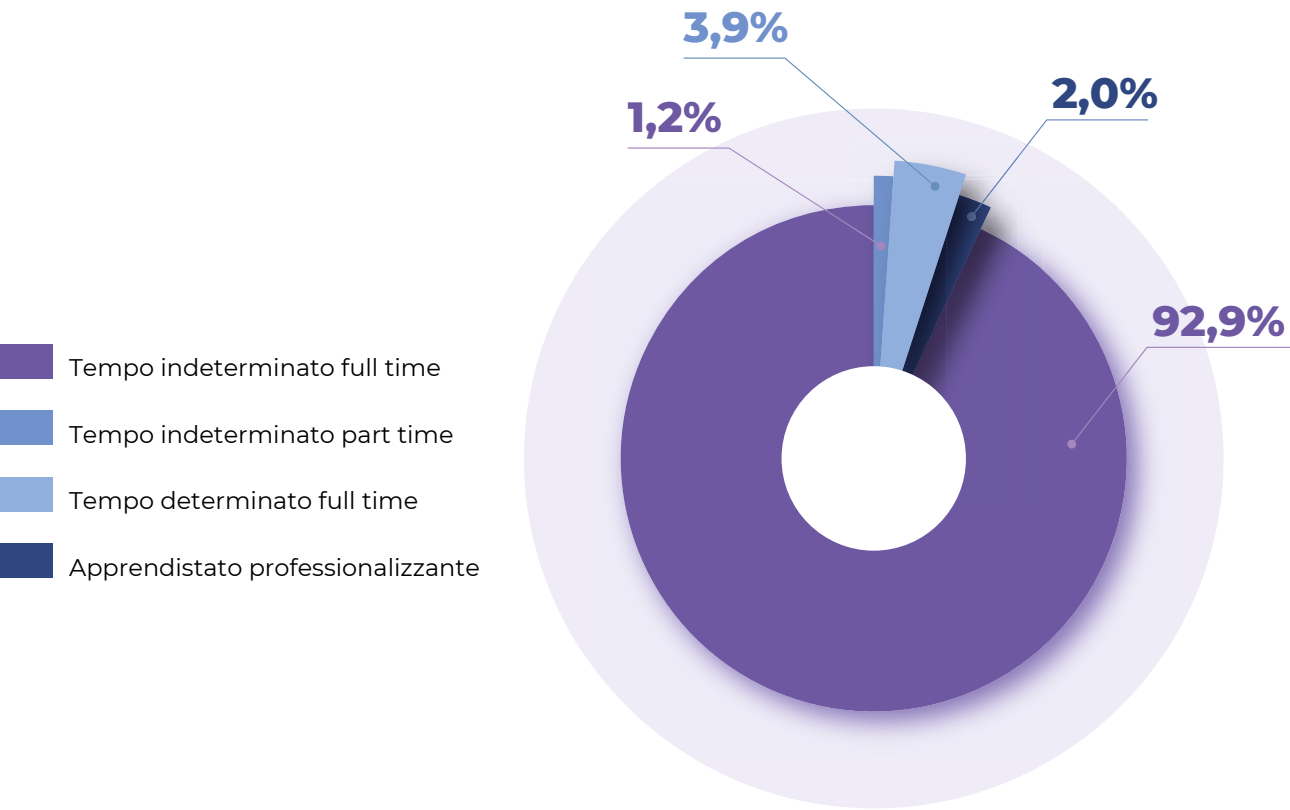
6.1.1 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE⁵⁶

[GRI 2-30;
401-1; 401-2; 402-1;
405-1; 404-3; 405-2]

Al 31 dicembre 2025, l'organico di Publiacqua⁵⁷ risulta composto complessivamente da 660 lavoratori, di cui 646 dipendenti (suddivisi tra 5 dirigenti, 18 quadri, 335 impiegati e 288 operai). I lavoratori dipendenti⁵⁸ a tempo indeterminato rappresentano il 96,2% dei dipendenti totali (oltre che il 94,1% della forza lavoro complessiva), confermandol'orientamentodellasocietàversoformedistabilizzazione a lungo termine. Il lavoratorinondipendenticon mansionicontrollatedall'organizzazione, quali somministrati e stagisti, nel 2025 hanno rappresentato il 2,1% dell'intero organico. L'89% dei dipendenti è residente nel territorio gestito.

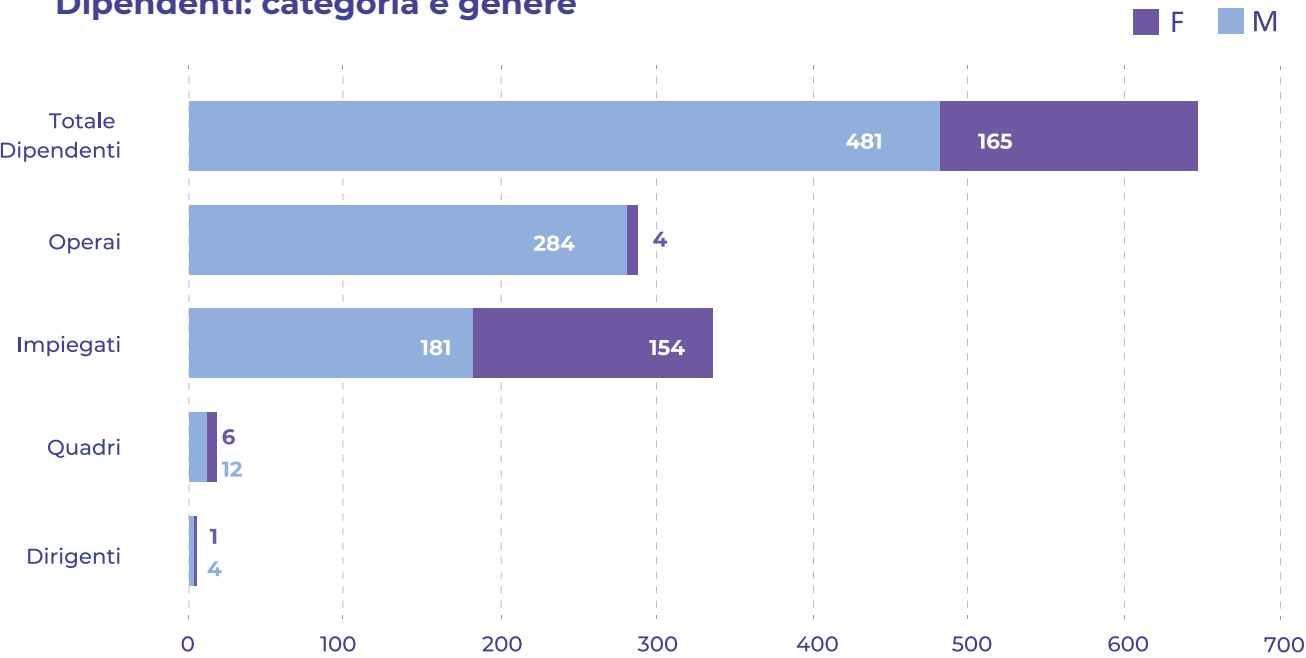
⁵⁶I dati relativi alle classificazioni del personale per il triennio 2023-2025 sono consultabili in Appendice n° 3.
⁵⁷Le rappresentazioni numeriche del capitolo sono da intendersi come headcount e non come FTE.
⁵⁸Comprensivo dei contratti di apprendistato (rif. sentenza Cassazione n° 17373/2017).

Tipologia contrattuale lavoratori dipendenti



Il personale femminile copre oltre il 25% dei lavoratori dipendenti totali (percentuale che sale al 45% considerando le sole categorie dirigenti, quadri ed impiegati).

Dipendenti: categoria e genere

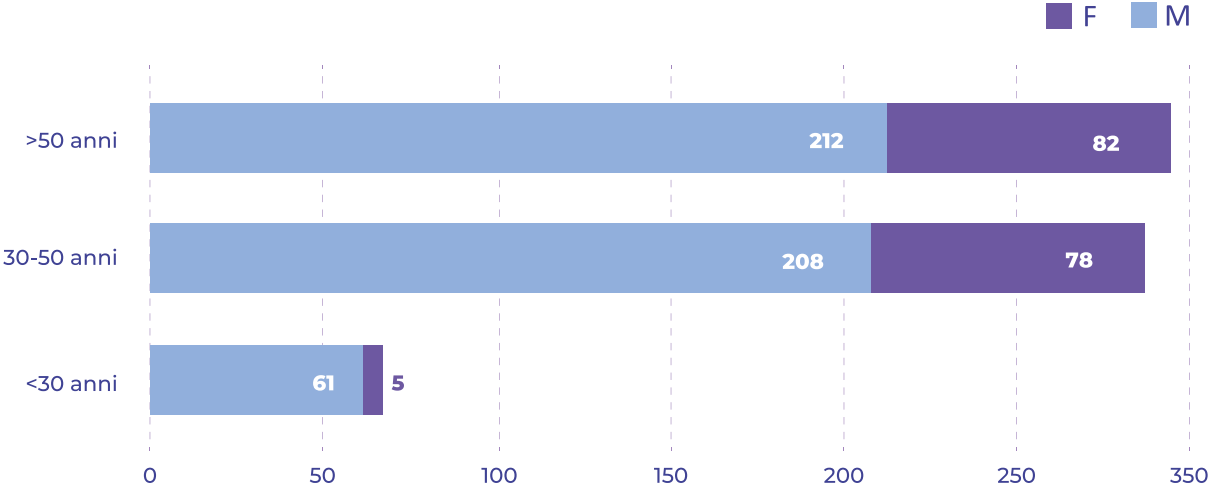


Nell'ambito delle politiche di conciliazione vita/lavoro a sostegno dei tempi di cura della famiglia, nel 2025 sono stati tendenzialmente riconfermati i rapporti *part-time* tra i contratti di lavoro a tempo indeterminato.

Sono garantiti l'inserimento e l'integrazione di personale appartenente a categorie protette, a cui sono affidati adeguati strumenti tecnici di supporto e mansioni in linea con i relativi livelli di invalidità. Nel 2025 sono presenti 22 dipendenti appartenenti a categorie protette (di cui 3 riferiti alle categorie protette ex art.18 L. 68/99).

La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella superiore ai 50 anni sia per le donne che per gli uomini.

Dipendenti per fasce di età



Processi di selezione e turnover

Digitalizzazione, semplificazione, agilità e analisi delle persone sono i riferimenti dei processi di selezione e *on-boarding* di Publiacqua, da sempre impegnata a garantire efficaci processi di recruiting mediante l'utilizzo di una strategia *data-driven* integrata con il proprio business. Nel corso del 2025, a fronte dell'uscita di 29 dipendenti per pensionamenti e altri esodi, sono stati gestiti 9 processi di selezione diretta (oltre ad ulteriori 13 in somministrazione) ai quali hanno partecipato complessivamente 106 candidati (unitamente ad ulteriori 65 in somministrazione). L'attività si è concretizzata con l'assunzione di 57 dipendenti diretti, il 54% dei quali rappresentato da under 30.

I tassi di turnover⁵⁹ in uscita ed in entrata risultano rispettivamente del 4,5% e dell'8,8%.

Relazioni industriali e contrattazione collettiva

L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali.⁶⁰

Le relazioni industriali e sindacali sono caratterizzate da un quadro di regole e disposizioni che a livello nazionale rinviano alla contrattazione nazionale (CCNL). A livello aziendale, trovano applicazione due contratti distinti: il Contratto Unico del settore Gas-Acqua (applicato a tutti dipendenti ad esclusione del personale con qualifica di Dirigente) ed il Contratto Dirigenti Confservizi delle imprese di pubblica utilità. Il 100% del personale è coperto da contrattazione collettiva nazionale. Publiacqua garantisce completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva; le relazioni sindacali sono caratterizzate da un approccio incentrato sulla bilateralità e la partecipazione, che mira a coniugare obiettivi aziendali e istanze sociali al fine di promuovere un clima lavorativo positivo e soddisfacente per tutti i soggetti interessati. All'interno di Publiacqua, sono promossi modelli partecipativi di rappresentanza sindacale, come le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e le Rappresentanze dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA). Nel 2025, il livello di sindacalizzazione è risultato pari al 33%, con 36 dipendenti in ruoli di rappresentanza a livello di dirigenti OO.SS., RSU e/o RLS. Ai rappresentanti sindacali dei lavoratori e della sicurezza è garantito il pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale sui temi di interesse.

Il sistema di relazioni industriali ricomprende una serie di iniziative mirate alla partecipazione e all'interlocazione sindacale su una vasta gamma di tematiche, tra cui l'andamento economico-finanziario, le politiche occupazionali, lo sviluppo e la formazione del personale, la sicurezza sul lavoro, il welfare aziendale e la promozione della diversità e dell'inclusione. In questo contesto, attraverso commissioni bilaterali,

⁵⁹Indici calcolati sui dipendenti in forza al 31.12.2025.
⁶⁰Con decorrenza 1.01.2026, a seguito del rinnovo del CCNL Gas Acqua, si è proceduto all'adeguamento degli orari di lavoro (da 38,5 a 38 ore settimanali) e del monte ore ferie del personale interessato.

l'azienda incontra periodicamente le organizzazioni sindacali, con le quali sono discussi i temi di maggior interesse e sono sottoscritti i relativi accordi aziendali.

Nel corso del 2025 sono stati effettuati 14 incontri con le Organizzazioni Sindacali, per un totale di circa 40 ore, con la stipula di un accordo quadro (27.10.2025) articolato nei seguenti punti principali:

- Premio di risultato per l'anno 2026.
- Proroga della disciplina dello smart working fino al 31.12.2026.
- Proroga accordo indennità di trasferimento (*in caso di cambio sede dipendente).
- Orario di lavoro del personale addetto agli sportelli al pubblico.
- Disciplina del lavoro in turno.
- Revisione del valore del buono pasto.
- Proroga dell'accordo sulle "ferie solidali".

Valutazione del personale e performance management

Il sistema di *Performance Management* è integrato dalla *Job Evaluation*, strumento che su base matriciale consente di analizzare e valutare i "job aziendali" declinando per ciascuno di essi un adeguato sistema di valorizzazione dei vari livelli di inquadramento contrattuale e orientando la politica di sviluppo del personale verso l'omogeneizzazione e il coerente riconoscimento economico conseguente alle responsabilità individuate.

La *Job Evaluation*, aggiornata nei casi di modifiche organizzative della macrostruttura aziendale, si è rivelata nel tempo anche un modello cui far riferimento per il miglioramento delle policy di assunzione e retribuzione. Nel 2025 è stato avviato un progetto di revisione del "sistema professionale" aziendale, con l'obiettivo di adeguarlo ai nuovi criteri introdotti dal rinnovato CCNL Gas-Acqua che dovrà trovare applicazione nel 2027.

Retribuzioni e sistemi incentivanti

Publiacqua applica inoltre un sistema incentivante per obiettivi direttamente collegato al *Performance Management*, incentrato sulla valutazione annuale delle performance e delle competenze manageriali di ciascun dipendente attraverso la definizione,

attribuzione e successiva valutazione di obiettivi individuali o di gruppo.

L'erogazione del premio individuale di risultato annuale 2025 - il cui valore complessivo riconosciuto è stato di € 1.455.618 (con esclusione degli MBO) – si è basata sui seguenti fattori:

- obiettivo comune collegato al Mol aziendale;
- obiettivi "di mestiere" (corrispondenti ad attività gestite da gruppi omogenei di personale o dai singoli specialisti);
- valutazione della performance individuale di ciascun dipendente (mediante l'applicazione di un sistema binario di feedback tra manager e collaboratori).

Sono presenti inoltre alcuni benefit, applicati a tutto il personale a vario titolo contrattualizzato: buoni pasto con un valore facciale di € 11,25; fondo pensione complementare di settore/Fondo Pegaso (450 iscritti, con un contributo erogato dall'azienda nel 2025 di € 260.667) e la polizza di premorienza. Per la categoria dirigenti sono previste specifiche polizze sanitarie (Fasie) e previdenziali integrative (Previndai), unitamente all'utilizzo di autovettura in fringe benefit.

Rapporto tra la remunerazione annuale più alta presente in azienda e la media delle retribuzioni

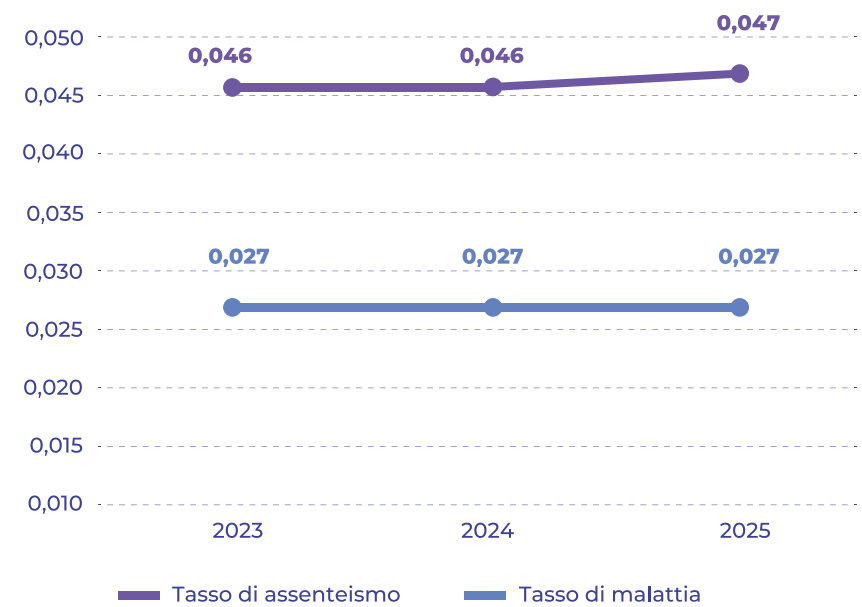
	2023	2024	2025
RAL media	33.080 €	34.178 €	35.364 €
RAL massima	122.536 €	122.737 €	124.198 €
Rapporto RAL massima/RAL media	3,704	3,591	3,512

Rapporto tra l'incremento della remunerazione più alta in azienda e l'incremento della remunerazione media di tutti gli altri dipendenti

	2023/2022	2024/2023	2025/2024
Incremento RAL media	1,98%	3,14%	4,51%
Incremento RAL massima	9,01%	0,16%	1,19%
Rapporto incremento RAL massima/RAL media	4,54	0,05	0,26

Assenteismo e malattia

Le ore complessivamente lavorate nel 2025 sono state 1.062.448, senza rilevare significative differenze nei tassi di assenteismo e di malattia rispetto agli esercizi precedenti.



6.1.2
BENESSERE ORGANIZZATIVO
E WELFARE

Publiacqua promuove politiche diverse finalizzate al benessere organizzativo e alla conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Per quanto attiene il primo aspetto, nel 2025, Publiacqua ha confermato diverse iniziative nel suo sistema di welfare aziendale, testimoniando l'impegno nella promozione del benessere e della qualità della vita dei propri dipendenti e delle relative famiglie, mediante sostegno e opportunità significative al di là del lavoro quotidiano.

- **Schemi orari differenziati:** conferma degli schemi orari flessibili, per consentire ai dipendenti di organizzare la propria giornata in modo più flessibile.
- **Banca delle ore e part-time regolato sindacalmente:** meccanismo di banca delle ore e la possibilità di lavorare part-time, regolati attraverso accordi sindacali.
- **Voucher asili:** accesso a voucher per la fruizione di servizi educativi per i figli dei dipendenti.
- **Anticipazione sul TFR:** possibilità per i dipendenti di richiedere anticipazioni sul TFR per varie necessità, come spese sanitarie o acquisto della prima casa.
- **My Welfare:** consolidamento del Piano di Welfare Integrativo Aziendale, che concede ai dipendenti la facoltà di scegliere come ricevere il premio di risultato. I lavoratori possono optare per la liquidazione in forma monetaria o la conversione del premio in un pacchetto di beni e servizi agevolati dal punto di vista fiscale e contributivo, con un paniere di opzioni che include settori quali istruzione, salute, assistenza familiare e previdenza. I dipendenti possono decidere di convertire il 100% del premio o una sua quota percentuale.
- **Cessione ferie solidali:** possibilità per un dipendente di cedere ferie e/o permessi non utilizzati a colleghi in situazioni particolari, come assistenza a familiari malati.
- **Smart Working/Remote Working:** l'azienda ha esteso e consolidato il lavoro intelligente, consentendo a ciascun dipendente (con l'esclusione delle figure operaie aventi ruoli operativi sul territorio), in accordo coi propri responsabili, la possibilità di effettuare fino a tre giorni di smart working. Nel 2025 vi hanno avuto accesso 226 dipendenti per complessive 119.741 ore lavorate in smart working.

[GRI 3-3]
[GRI 2-29; 401-3]



		2023	2024	2025
Dipendenti smart working (F)	n°	121	121	127
Dipendenti smart working (M)	n°	99	100	99
Totale	n°	220	221	226
Ore lavorate in smart working (F)	h	65.211	67.214	73.074
Ore lavorate in smart working (M)	h	50.239	45.609	46.667
Totale	h	115.451	112.823	119.741

Nella tabella che segue sono evidenziati i dati relativi alla tutela della genitorialità e al supporto del *caregiving* dell’ultimo triennio.

	2023		2024		2025	
	n°	h	n°	h	n°	h
Congedo Maternità (F)	5	2.723	3	2.917	2	1.098
Congedo Paternità (M)	9	620	11	39	8	478
Congedo Parentale (F)	13	1.776	16	570	12	1.334
Congedo Parentale (M)	31	2.485	30	722	36	3.003
Altro (F)	10	702	5	587	4	266
Altro (M)	-	-	-	-	1	312
Congedo Prestatori di assistenza (F)	nd	nd	nd	nd	31	4.053
Congedo Prestatori di assistenza (M)	nd	nd	nd	nd	52	4.374

Comunicazione e organizzazione interna

Le attività di comunicazione interna sono strutturate per incentivare la partecipazione dei dipendenti e favorire un clima organizzativo positivo. L’attività di comunicazione interna 2025 - oltre che sulle iniziative specificamente correlate alla Diversity, Equity, and Inclusion - è stata caratterizzata dalle seguenti attività:

- Voucher a sostegno economico per la partecipazione ai centri estivi dei figli dei dipendenti.
- Corso trasversale aperto a tutta la popolazione aziendale (promosso tramite Fondazione Libellula) su *body shaming*, sessismo benevolo, doppio standard, *mansplaining* e micro-aggressioni.
- Campagna di prevenzione salute *Prevenire è Vivere*.
- Realizzazione del progetto pilota sulla genitorialità “Dialoghi tra Generazioni e Generi - Immaginando futuri sostenibili”, che ha coinvolto dipendenti con i loro figli/e rappresentando una occasione di crescita attraverso laboratori sui temi dell’Agenda 2030 ed il confronto intergenerazionale.

6.1.3 DIVERSITY MANAGEMENT E PARI OPPORTUNITÀ

Publiacqua è impegnata, nei confronti del personale e di tutti i suoi stakeholder, a promuovere la pari di opportunità e valorizzare l’equilibrio di genere, contrastando ogni forma di discriminazione e incentivando la cultura dell’inclusione attraverso processi di gestione delle risorse umane caratterizzati da principi di equità, merito e trasparenza.

Perseguire la parità di genere significa promuovere uno dei temi e valori cardine dei progetti di inclusione, sostenendo il genere meno rappresentato in tutte le azioni di sviluppo e miglioramento aziendale. Dal 2023 è attivo un Comitato Guida Parità di Genere e Diversity, Equity&Inclusion e nel 2025 è stata nominata una Consigliera di Fiducia (in sostituzione della figura di Diversity Manager) per la gestione del sistema di segnalazione molestie e discriminazioni.

Divario retributivo di genere (Gender Pay Gap)⁶¹

	2023	2024	2025
Indice retributivo F/M categoria operai	1,03	1,03	1,02
Indice retributivo F/M categoria impiegati	0,97	0,97	0,97
Indice retributivo F/M categoria quadri	1,05	1,04	1,04
Indice retributivo F/M categoria dirigenti	0,91	0,91	0,91

La remunerazione totale è determinata dal livello di inquadramento contrattuale da CCNL e non sussistono differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di riferimento presente all’interno del territorio gestito. In tale ambito non sono stati rilevati episodi legati a pratiche discriminatorie derivanti da differenze di genere, rispetto al quale anche nel 2025 è riscontrabile una sostanziale parità di retribuzione tra uomini e donne. Nell’esercizio 2025 la RAL media annua del personale dipendente femminile è risultata superiore del 4,6% rispetto alla RAL media complessiva aziendale. Nel 2025 sono state erogate 249 ore di specifica formazione a beneficio di tutti i dipendenti assunti nel corso dell’anno, incentrata sul linguaggio inclusivo e la creazione di una cultura comune.

⁶¹ Calcolato sui valori delle RAL medie annuali.

[GRI 3-3]
[GRI 405-1; 406-1]

Nella primavera 2025 è stato ottenuto il rinnovo della certificazione Parità di genere UNI PdR 125:2022 (conseguita nel 2024) con scoring complessivo di 76/100⁶². La norma prevede 6 macroaree di indicatori (cultura e strategia; governance; processi risorse umane; opportunità di crescita ed inclusione; equità remunerativa; tutela della genitorialità) con complessivi 33 parametri qualitativi e quantitativi⁶³. Tutti gli indicatori di riferimento sono monitorati attraverso un cruscotto direzionale nel quale sono previste le azioni di miglioramento contenute nel “Gep” (*Gender Equality Plan*).

Nel corso del 2025 è stato avviato il percorso “Ambassador contro la violenza di genere”, col coinvolgimento di quattro dipendenti donna, finalizzato ad individuare ed intercettare la genesi della violenza nei contesti organizzativo, sociale e familiare.

6.1.4 FORMAZIONE

[GRI 3-3]
[GRI 203-1; 205-2;
404-1; 404-2; 416-1]

Publiacqua considera la formazione fondamentale per lo sviluppo del personale e il raggiungimento degli obiettivi aziendali e si impegna a valorizzarne e svilupparne le competenze e le capacità, promuovendo attività di formazione professionale e continua.

In particolare, nel corso del 2025 la programmazione è stata orientata sulla promozione e sviluppo dei seguenti aspetti:

- tutela della salute e prevenzione dei rischi;
- diritti e doveri dei lavoratori in tema di sicurezza, anticorruzione, *privacy* e *cybersecurity*;
- parità di genere e *diversity&inclusion*;
- aggiornamento delle procedure operative, informatiche e normative;
- focus su strumenti manageriali/gestionali per i ruoli di responsabilità.

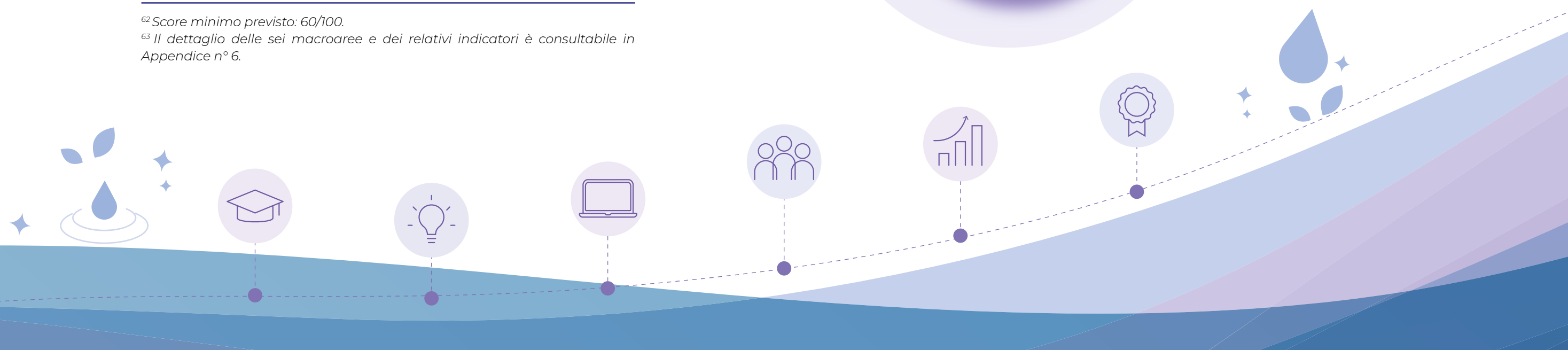
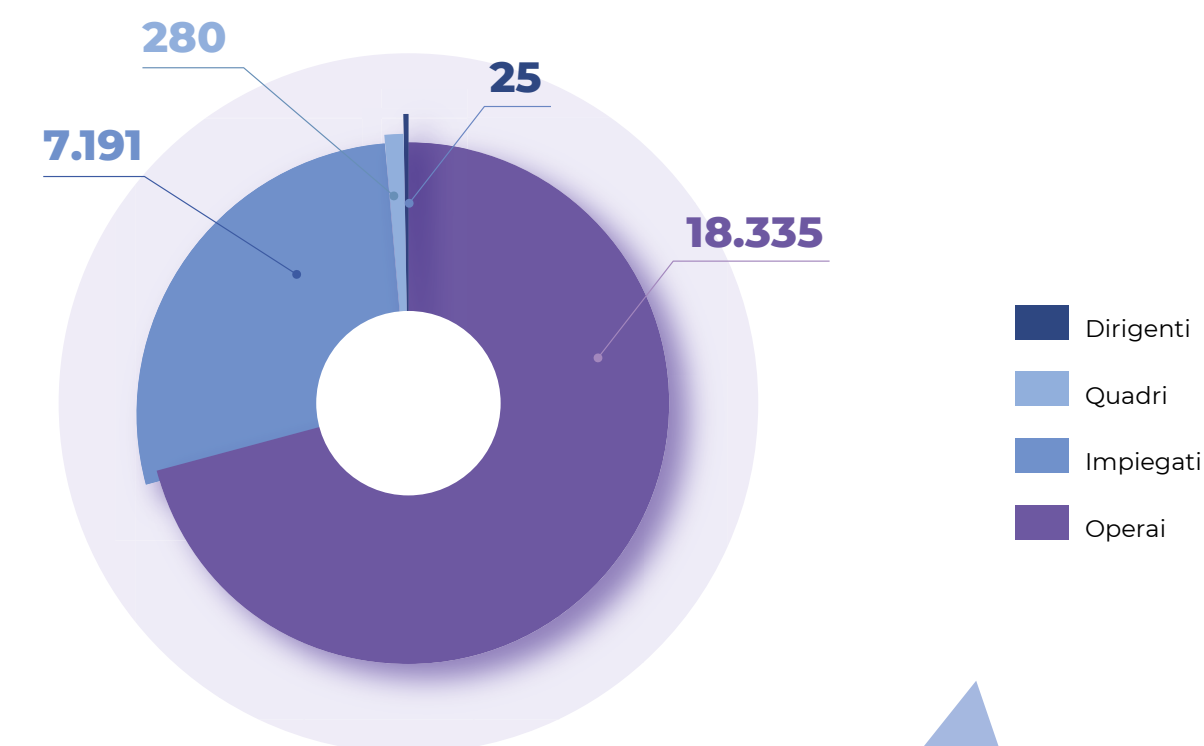
⁶² Score minimo previsto: 60/100.

⁶³ Il dettaglio delle sei macroaree e dei relativi indicatori è consultabile in Appendice n° 6.

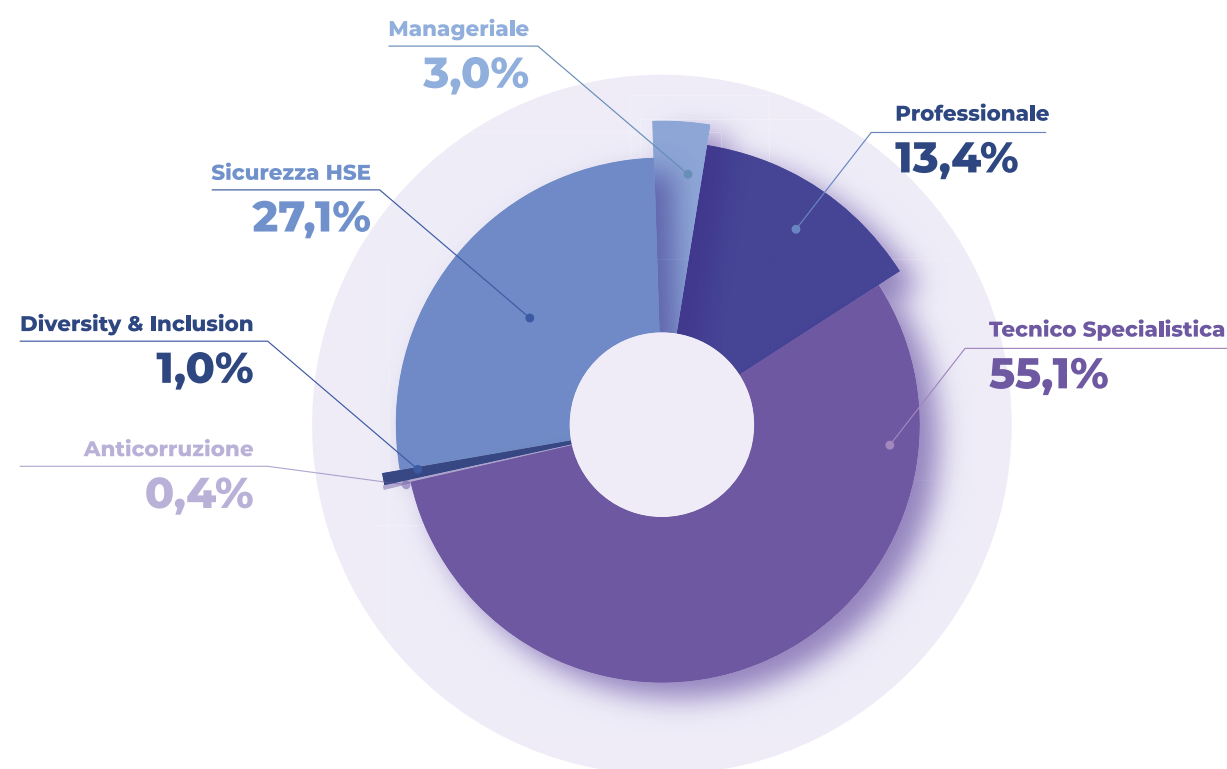
Nel 2025 sono state erogate ai dipendenti 25.830 ore di formazione, con una media di oltre 39 ore pro-capite, in linea con l'incremento dell'esercizio precedente frutto di una riarticolazione dei percorsi formativi incentrati su sicurezza, ambiente, normativa e competenze tecniche⁶⁴. Alcuni percorsi di formazione sono stati destinati anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (soggetti con contratto di somministrazione o di formazione/lavoro). Nel corso del 2025 sono stati coinvolti 14 lavoratori non dipendenti per 306 ore di formazione complessiva.

⁶⁴ I dati statistici relativi alle classificazioni della formazione per il triennio 2023-2025 sono consultabili in Appendice n° 4.

Ore totali formazione dipendenti per qualifica



Formazione per tipologia



6.2 SALUTE E SICUREZZA

**[GRI 3-3]
[GRI 403-1; 403-2;
403-3; 403-4; 403-5;
403-6; 403-7; 403-8;
403-9; 403-10]**

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano è uno degli elementi cardine di una corretta conduzione aziendale. Publiacqua ha sviluppato un articolato sistema di procedure, istruzioni, controlli e monitoraggi nella conduzione delle attività aziendali, finalizzato ad assicurare lo sviluppo della Società oltre che garantire il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza. Tali attività coinvolgono anche le imprese che operano nella nostra catena di fornitura, sottoposte ad attività di verifica per assicurare il pieno rispetto della normativa e delle politiche aziendali in materia di sicurezza. Le positive performance in tale ambito sono garantite anche dalla progressiva introduzione negli anni di standard di sicurezza sempre più avanzati e dall'integrazione dei sistemi di gestione integrato qualità (ISO 9001) e sicurezza (ISO 45001). Nel 2025 non sono stati registrati casi di decessi legati a lesioni o malattie connessi al lavoro.

6.2.1 VALUTAZIONE DEI RISCHI

L'individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'individuazione di tutte le misure necessarie per la loro mitigazione viene effettuata dal Datore di Lavoro, in collaborazione con RSPP e Medico Competente previa consultazione con i Rappresentanti dei lavoratori (RLS). Il riferimento generale adottato per la realizzazione della valutazione dei rischi è costituito dalle "Linee guida CEE sulla valutazione dei rischi sul lavoro". Sono inoltre state prese in considerazione le indicazioni fornite dalla norma UNI ISO 45001:2018 relative alla "Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e definizione delle misure di controllo". La valutazione dei rischi è definita all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), 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 2025 l'attività di valutazione dei rischi si è concentrata in particolare sui seguenti rischi lavorativi: aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi generale, rischio chimico e Biologico, gli spazi confinati oltre all'aggiornamento di alcune valutazioni specifiche (campi elettromagnetici, vibrazioni al sistema mano-braccio, rumore per siti specifici).

6.2.2 CULTURA DELLA SICUREZZA: PREVENZIONE, PROMOZIONE E FORMAZIONE

Publiacqua dimostra un impegno costante per garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti attraverso lo sviluppo di misure preventive, attività di vigilanza e formazione adeguata a tutto il personale.

Servizio di Prevenzione e Protezione

L'azienda è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione composto da personale interno all'azienda a cui si affiancano anche risorse esterne con elevate competenze scientifiche e legali.

Il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è nominato anche responsabile del periodico monitoraggio dei manufatti contenenti amianto ancora presenti in azienda. L'Organigramma della Sicurezza aziendale individua al suo interno anche i dirigenti alla sicurezza unitamente ad altre specifiche figure aziendali. In base alle posizioni organizzative sono formati e individuati anche i "preposti alla sicurezza", con particolare attenzione a quelli dedicati al presidio delle attività in campo.

Consultazione dei lavoratori

I tre rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) sono individuati all'interno della RSU aziendale (come previsto dal CCNL) rappresentando tutte le categorie di lavoratori. La consultazione dei lavoratori, per tramite dei loro responsabili e referenti, è stata negli anni progressivamente istituzionalizzata mediante incontri periodici di confronto e di condivisione sia delle misure di prevenzione e protezione che dei piani di miglioramento. Nel 2025 si sono svolti tre incontri di consultazione, oltre ad una serie di sopralluoghi in campo per la verifica di specifiche segnalazioni relative ai luoghi di lavoro.

Sorveglianza sanitaria

Publiacqua gestisce con massima attenzione le attività di sorveglianza sanitaria del proprio personale, in conformità alla normativa in vigore (art. 41 D. Lgs. 81/08), avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni. Per assicurare la corretta sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono nominati tre medici competenti, dei quali uno riveste il ruolo di 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. Durante il 2025 il protocollo sanitario è stato regolarmente attuato con l'esecuzione di 472 visite mediche totali.

Promozione della Salute

Sin dal 2020 Publiacqua, in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale, promuove ogni anno una campagna di vaccinazione

antinfluenzale effettuata dal medico competente presso la sede aziendale. Nel 2025 ne hanno beneficiato 120 lavoratori.

Dal 2022, inoltre, sono proposte a tutti i dipendenti specifiche campagne di promozione della salute finalizzate ad effettuare screening specialistici in grado di individuare eventuali patologie latenti. Gli ambiti di applicazione e le tipologie di prestazione sono individuati con il contributo del medico aziendale, proponendo ogni anno percorsi di prevenzione diversi. Nel 2025 la formula di tale campagna è cambiata e si è evoluta: al personale aziendale sono state proposte 5 tipologie di screening differenti fra le quali poter scegliere liberamente la prestazione di prevenzione preferita: tumore al seno, melanoma, glaucoma, patologie tiroidee, malattie allergologiche. Complessivamente, le campagne di prevenzione hanno visto l'adesione di 434 lavoratori.

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 nominati e formati gli addetti per emergenza, evacuazione, antincendio e primo soccorso sia per le singole sedi che per le attività operative sul territorio. Annualmente l'efficacia di piani di emergenza è verificata mediante apposite esercitazioni in campo. Pur non rientrando tra le attività previste dalla norma nelle dieci sedi con maggior presidio (compresi gli uffici al pubblico) sono installati appositi defibrillatori automatici esterni (DAE).

Attività di Vigilanza

Nel corso degli anni è stato gradualmente strutturato un processo di verifiche in campo sia sul proprio personale che su quello dei principali appaltatori, al fine di valutare il rispetto delle corrette prassi e procedure di lavoro in ambito sicurezza. Tale attività riveste un duplice obiettivo: assolvere agli obblighi di vigilanza da parte del datore di lavoro e permettere di confrontarsi direttamente ed in maniera sistemica col personale operativo per valutare sul campo l'efficacia delle misure di prevenzione introdotte. Al fine di incrementare il valore e la copertura dei feedback, sono state progressivamente aumentate le verifiche in campo allargando lo spettro delle tipologie di attività verificate.

Nel 2025 sono stati effettuati 145 sopralluoghi di vigilanza, i cui esiti hanno confermato l'efficienza delle misure adottate.

Formazione e addestramento⁶⁵

Formazione e addestramento rivestono un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Nel 2025 Publiacqua sono stati coinvolti complessivamente 407 dipendenti per un totale di 6.988 ore di informazione, formazione e addestramento. La formazione in ambito salute, sicurezza sul lavoro e tutela ambientale (HSE), ove necessario, è destinata anche al personale non dipendente che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua: nel 2025 sono state erogate 25 ore di formazione a 7 lavoratori.

Ore totali formazione HSE per categoria e genere

	2023			2024			2025		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti ⁶⁶	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	6	26	32	34	78	112	0	38	38
Impiegati	354	608	961	752	1.326	2.078	484	884	1.367
Operai	17	2.293	2.310	6	3.157	3.163	65	5.518	5.583
Totale	377	2.926	3.303	792	4.560	5.352	549	6.439	6.988

Ore medie formazione HSE per categoria e genere

	2023			2024			2025		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Quadri	0,8	1,9	1,5	4,9	6,5	5,9	0,0	3,1	2,1
Impiegati	2,3	3,3	2,8	4,9	7,5	6,3	3,1	4,9	4,1
Operai	5,7	8,5	8,5	2,0	12,0	11,9	16,3	19,4	19,4
Totale	2,2	6,2	5,2	4,8	10,0	8,7	3,3	14,2	11,3

⁶⁵ I dati significativi relativi alla formazione HSE sono consultabili in Appendice n° 5.

⁶⁶ Nel 2025, in virtù della rotazione quinquennale dell'aggiornamento formativo in materia, nessun dirigente è stato destinatario di corsi HSE.

Particolare importanza è stata dedicata all'addestramento dei lavoratori avvalendosi delle potenzialità di OPS (Officina per Prevenzione e Sicurezza), lo specifico laboratorio dedicato all'addestramento per la sicurezza. Al suo interno trovano collocazione - unitamente ad una moderna aula formazione e un ambulatorio medico attrezzato per lo svolgimento delle visite del personale - spazi dedicati a specifici settori di addestramento:

- **Simulatore guida sicura:** in grado di riprodurre ogni tipologia di situazione di luce, di condizione meteo e di terreno di percorrenza alla guida.
- **Spazi confinati:** due ambienti dotati di strumenti di manovra, dei quali uno allagabile per simulare le attività da svolgere in presenza di eventi estremi in grado di mettere a rischio la sicurezza dei lavoratori.
- **Movimentazione manuale dei carichi:** nell'officina è possibile allenarsi a lavori che richiedono particolari sforzi fisici come, ad esempio, l'apertura di tombini stradali, il trasporto di prodotti chimici, ecc.
- **Rischio elettrico:** riproduzione di una cabina elettrica e di varie tipologie di quadri elettrici per l'addestramento nella gestione del rischio connesso agli interventi su tali strumentazioni.

Nel corso del 2025 tutto il personale aziendale, sia operativo che tecnico aziendale, ha partecipato ad almeno una sessione di formazione ed addestramento all'interno dell'Officina Prevenzione e Sicurezza.

App preposto

A seguito delle modifiche normative introdotte nel corso degli anni che hanno precisato ulteriormente i compiti e le responsabilità del personale che riveste il ruolo di Preposto alla Sicurezza, Publiacqua ha implementato dal 2023 una specifica applicazione informatica che consente di effettuare e formalizzare l'attività di verifica e controllo eseguita dai propri preposti. L'applicazione, distribuita su tutti i tablet in dotazione al personale operativo e tecnico, consente di registrare e dare evidenza delle verifiche preliminari eseguite dei preposti sul campo prima e durante lo svolgimento delle attività lavorative. Il sistema consente di registrare ed archiviare in maniera non modificabile l'esito del controllo effettuato da ogni singolo preposto, garantendo certezza della data e del luogo di esecuzione. Nel 2025 sono state eseguite complessivamente 9.170 verifiche sul campo, con un significativo incremento di oltre il 15% rispetto all'anno precedente.

.

6.2.3 SICUREZZA NELLA CATENA DI FORNITURA

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 riferimento alle attività in appalto di manutenzione reti ed impianti. Attraverso la società collegata Ingegnerie Toscane sono eseguiti audit sulle imprese esecutrici nell'ambito delle attività commissionate da Publiacqua. Ciascun sopralluogo di controllo in cantiere è catalogato dall'ispettore 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 un verbale di sopralluogo, contenente il dettaglio delle eventuali infrazioni riscontrate unitamente alla documentazione fotografica.

Nel corso del 2025 sono stati eseguiti 4.338 sopralluoghi di verifica nelle attività degli appalti di manutenzione, l'80% dei quali con esito rilievo nullo (A), mentre solo lo 0,59% ha registrato un rilievo di grave entità (D).

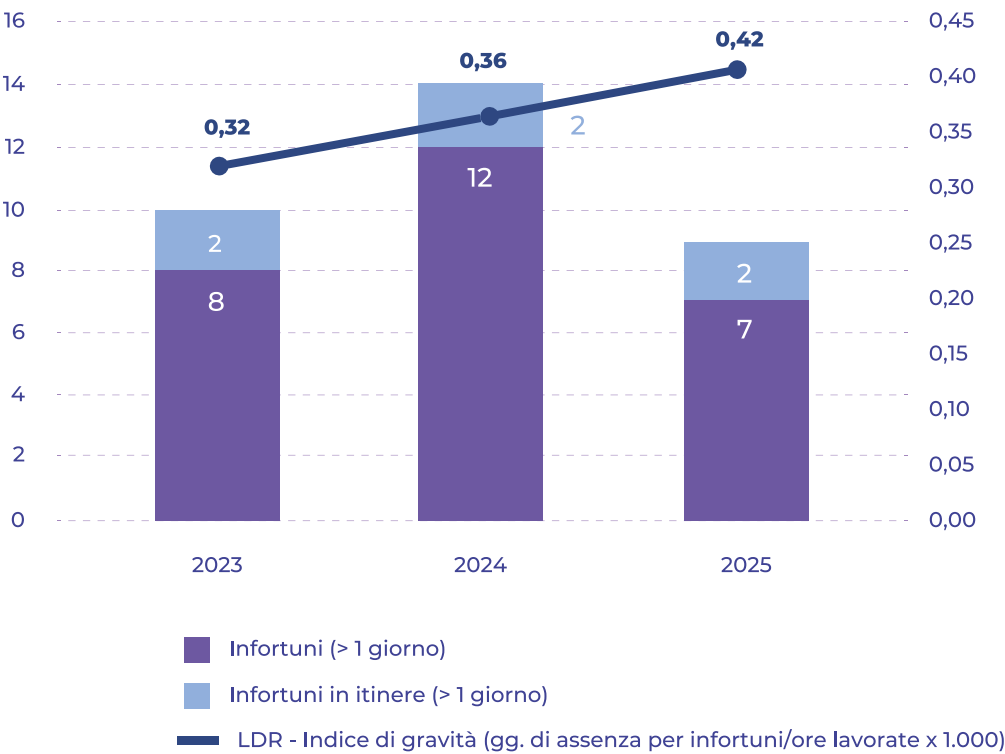
6.2.4 GESTIONE DEGLI INFORTUNI

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. Analogamente sono 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.

Nell'anno 2025 sono stati registrati 9 eventi infortunistici, di cui due "in itinere", per complessivi 444 giorni di assenza. L'esercizio, consolidando il generale andamento positivo degli ultimi anni frutto della costante e capillare attività di prevenzione, è stato caratterizzato da un andamento particolarmente positivo, avvicinando il numero storicamente più basso per Publiacqua. Da una analisi di dettaglio emerge come gli eventi infortunistici siano principalmente motivati da scivolamenti o cadute nel corso dell'attività lavorativa oltre che da due

incidenti stradali avvenuti in orario di lavoro e per entrambi i quali non vi era alcuna responsabilità del dipendente coinvolto (tamponamenti passivi durante attesa al semaforo).

Infortuni 2023-2025



Indici infortunistici⁶⁷

La dimensione del rischio infortunistico è misurabile attraverso alcuni indici statistici:

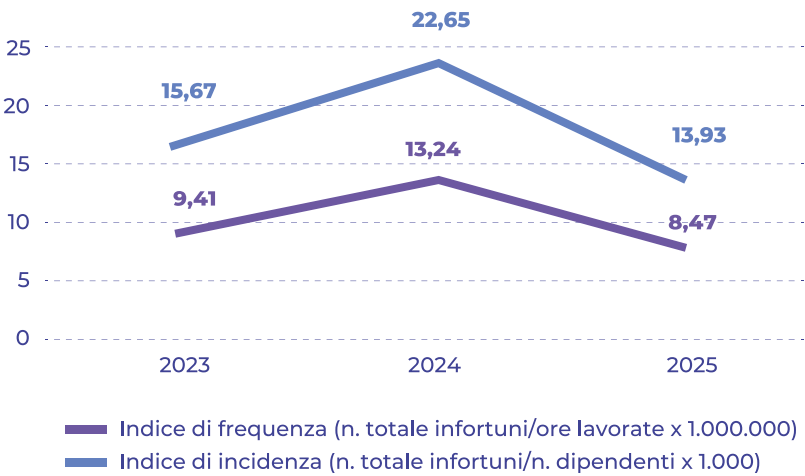
- **Indice di frequenza:** fornisce il numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate. È calcolato inserendo al numeratore il numero degli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000.000).
- **Indice di gravità:** misura la serietà delle conseguenze degli incidenti sul lavoro. È calcolato inserendo al numeratore il numero di giorni di assenza, legati ad infortunio, in un anno ed al denominatore le ore lavorate nello stesso anno (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000).

⁶⁷ Indici calcolati al lordo di infortuni in itinere e con valori denominatori al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio.

- **Indice di incidenza:** definisce la percentuale annua dei lavoratori che hanno subito infortuni nel contesto lavorativo. È calcolato inserendo al numeratore il numero degli infortuni verificatisi in un anno ed al denominatore il numero complessivo dei lavoratori occupati in un anno (il rapporto è poi moltiplicato per 1.000).

		2023			2024			2025		
		F	M	tot	F	M	tot	F	M	tot
Infortuni (> 1 giorno)	n°	1	7	8	1	11	12	0	7	7
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	n°	1	1	2	2	0	2	0	2	2
Near Miss rilevati	n°			49			32			53
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 (comprensive straordinario)	h	266.415	795.852	1.062.267	266.595	790.855	1.057.449	263.893	798.555	1.062.448
Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	n°/h	7,51	10,05	9,41	11,25	13,91	13,24	0,00	11,27	8,47
Giorni di assenza per infortunio	gg.	169	174	343	110	271	381	0	444	444
Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	gg/h	0,63	0,22	0,32	0,41	0,34	0,36	0,00	0,56	0,42
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	n°/n°	11,90	16,84	15,55	18,29	24,23	22,65	0,00	18,71	13,93
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	84,50	21,75	34,30	36,67	24,64	27,21	0,00	49,33	49,33

Indici infortunistici 2023-2025



6.3 ATTENZIONE ALL'UTENZA

Publiacqua gestisce un servizio pubblico di importanza economica operante in un mercato regolato che negli ultimi anni è stato oggetto di profonde trasformazioni finalizzate ad uniformare a livello nazionale gli obblighi dei gestori, migliorare qualità ed efficienza delle infrastrutture, garantire equilibrio economico e tutela dei consumatori. ARERA a livello nazionale definisce il quadro regolatorio, stabilisce tariffe e monitora la gestione, mentre a livello regionale l'AIT rappresenta i comuni nell'ambito territoriale di riferimento, approvando tariffe, piani di investimento, il Regolamento di fornitura e la Carta del Servizio che fissa i livelli di qualità dello stesso, definiti a livello minimo su scala nazionale da ARERA e che Publiacqua ha deciso di migliorare adottando livelli di servizio superiori.

La relazione con gli utenti si basa su principi di uguaglianza e imparzialità. Publiacqua monitora costantemente i propri servizi tramite analisi dei dati di qualità erogata, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction* e la gestione dei reclami.

6.3.1 REGOLAMENTO E CARTA DEL SERVIZIO

Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** adottato da Publiacqua è deliberato dall'Autorità Idrica Toscana in conformità delle deliberazioni ARERA ed è applicato a tutte le utenze che ricadono nei 46 Comuni gestiti da Publiacqua, definendo compiti e doveri del Gestore e le norme tecniche relative alla gestione del servizio. È parte integrante dei contratti di fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, regolando le modalità di erogazione e i rapporti con gli utenti (quali, ad esempio, stipula e variazioni del contratto; gestione di preventivi; contatori e procedure di rilevazione consumi; fatturazione, rateizzazione e gestione della morosità; perdite occulte e prescrizioni; obbligo di allaccio alla fognatura e manutenzione di reti ed impianti). Dal 2022 in tutte le gestioni regionali del Servizio Idrico Integrato trova applicazione un Regolamento Unico, deliberato dall'AIT con l'obiettivo

[GRI 3-3]
[GRI 2-4; 2-6; 2-23;
2-25; 2-26; 2-29]

di garantire parità di trattamento per tutti gli utenti toscani⁶⁸. La **Carta del Servizio** è lo strumento di trasparenza e responsabilità nella relazione tra gestore e utente finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto gestore-utente. Elemento integrativo dei contratti di fornitura, definisce le condizioni di erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché gli impegni di Publiacqua verso gli utenti in termini di qualità dei servizi offerti. In coerenza con la delibera ARERA 655/2015 (RQSII), vi sono stabiliti standard di qualità generali (riferiti alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali) e specifici (riferiti alle prestazioni aziendali direttamente controllabili dall'utente). Contiene anche le procedure di indennizzo automatico per l'utenza in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio degli standard specifici.

La Carta del Servizio vigente, approvata da deliberazione AIT n. 2/2024, è stata adottata da Publiacqua a decorrere dal 1° giugno 2024.

La Carta è consegnata al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. Può essere richiesta gratuitamente agli uffici al pubblico, telefonando al numero verde 800 238 238, scaricata direttamente dal sito internet aziendale⁶⁹ o da quello dell'Autorità Idrica Toscana.

Entro il 30 giugno di ogni anno, tramite gli allegati alla bolletta, Publiacqua comunica gli standard e gli indennizzi previsti nella Carta.

6.3.2
RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE

Il reclamo rappresenta il primo livello di tutela dell'utente, un importante canale di relazione con l'utente e una modalità di acquisizione di informazioni utile a migliorare i processi aziendali. I reclami, gestiti secondo la Carta del Servizio e le normative di ARERA, sono monitorati tramite un sistema informatico integrato al fine di garantire trasparenza e conformità normativa.

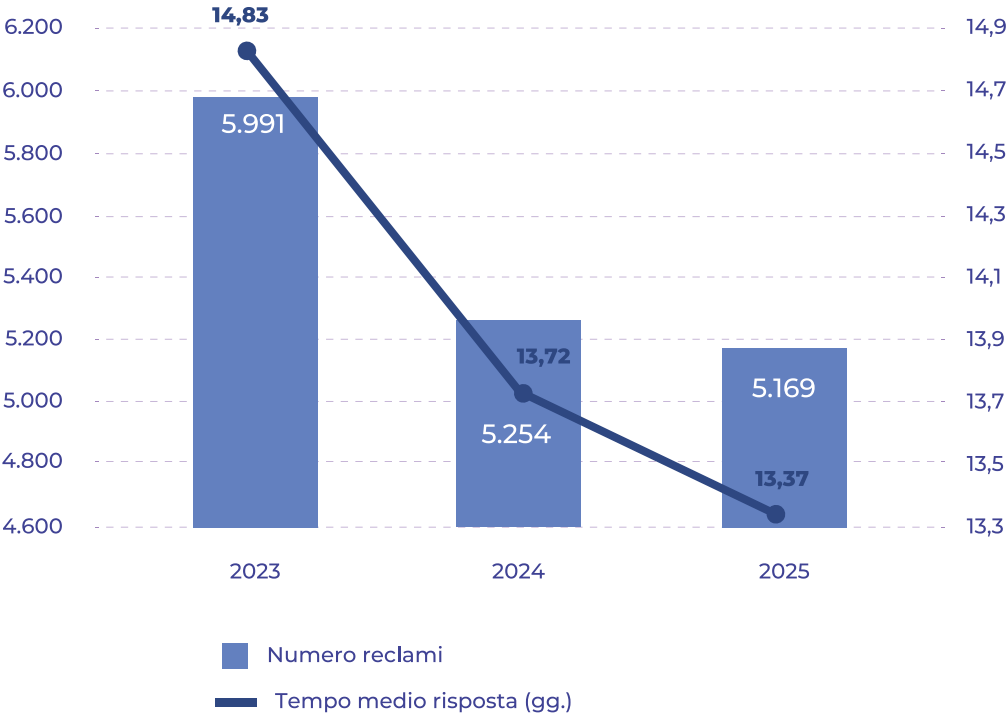
Ogni reclamo è gestito, adottando un adeguato provvedimento per la risoluzione del problema, dandone tempestiva comunicazione ai soggetti interessati. La crescente qualità del servizio è rilevabile anche dai dati relativi ai reclami ricevuti, caratterizzati da una riduzione del 14% rispetto al 2023 e da un tempo medio di risposta inferiore ai 14 giorni⁷⁰, con un grado di conformità allo standard di servizio del 100%.

⁶⁸ Dal 2024, per i soli 46 comuni gestiti da Publiacqua, è stato attivato un addendum al Regolamento, contenente alcune specifiche correlate alle modalità di utilizzo nel servizio idrico rilevate nel territorio gestito.

⁶⁹ <https://www.publiacqua.it/carta-dei-servizi-standard-e-di-qualità>.

⁷⁰ Il tempo massimo di risposta previsto nella Carta del Servizio è di 20 gg.

Reclami 2023-2025



		2023	2024	2025
Reclami	Ricevuti	5.991	5.254	5.169
	Tempo medio risposta (gg)	14,83	13,72	13,37
Richieste scritte di informazioni	Ricevuti	4.754	4.371	3.910
	Tempo medio risposta (gg)	14,77	14,48	13,84
Richieste scritte di rettifica fatturazione	Ricevuti	577	410	315
	Tempo medio risposta (gg)	10,17	13,61	12,32

6.3.3
MECCANISMI DI CONCILIAZIONE

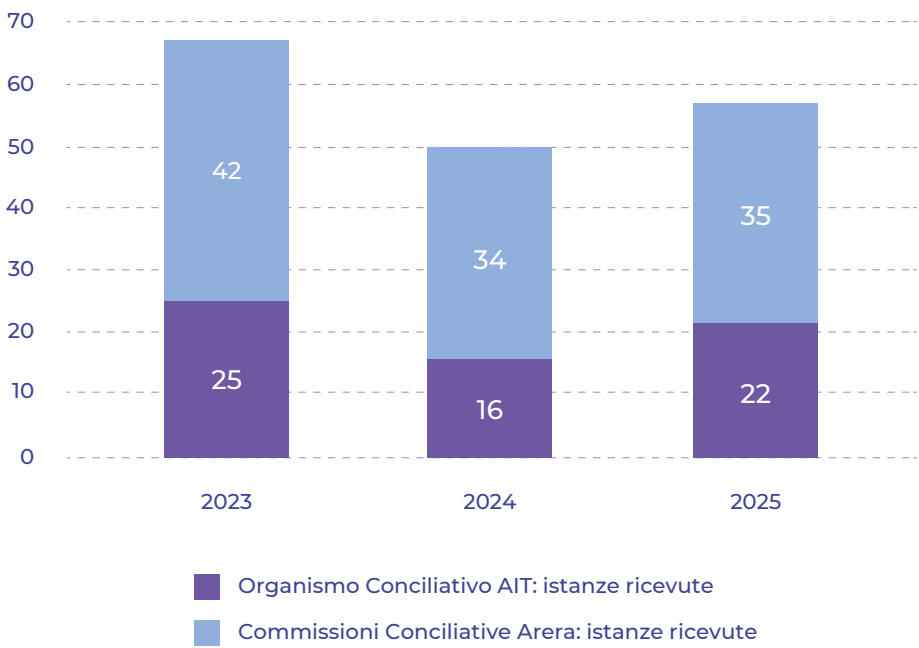
La conciliazione rappresenta un ulteriore livello di tutela dell'utente, attivabile se l'utente non è soddisfatto della risposta del Gestore o non riceve risposta entro 30 giorni dal reclamo. Dal 2022 sono disponibili per gli utenti due organismi di conciliazione regionali e nazionali.

- **Organismo Conciliativo di AIT**, che unisce le procedure conciliative per i gestori toscani, con incontri online tra utenti, Difensore Civico regionale e Gestore.
- **Servizio Conciliazione di ARERA**, che offre procedure online con un conciliatore esperto.

Entrambe le procedure sono gratuite e interrompono azioni di recupero crediti. Nel 2025 sono state concluse con accordo 39 istanze

su 56 complessivamente esaminabili, con un tempo medio di completamento di circa 50 giorni.⁷¹

Commissioni Conciliative: istanze ricevute 2023-2025



6.3.4
GESTIONE DEL CREDITO,
FATTURAZIONE E MODALITÀ DI
INCASSO

Publiacqua determina le sue politiche di gestione del credito in funzione del necessario equilibrio economico-finanziario, col duplice obiettivo di ridurre la morosità al fine di contenere i costi operativi di gestione del servizio e di garantire altresì l'accesso alla risorsa idrica. Queste politiche sono coordinate con quanto disciplinato dalla delibera ARERA 311/2019 (REMSI) in merito alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, con particolare attenzione a gestione di solleciti di pagamento, costituzione in mora, modalità di rateizzazione e disalimentazione delle utenze (Publiacqua applica sin dal 2016 la riduzione del flusso alle utenze domestiche residenti anziché la sospensione del servizio in caso di morosità). Oltre a quanto stabilito

⁷¹I dati significativi relativi alla Conciliazione sono consultabili in Appendice n° 8.

dalla normativa Publiacqua lavora al fine di ridurre il rischio chiusura/ limitazione del contatore attraverso azioni di phone collections rivolta agli utenti morosi in caso di mancato pagamento. Nel 2025 sono stati contattati con esito positivo 13.151 utenti.

La fatturazione è fondata su diversi sistemi di rilevazione dei consumi: lettura diretta del misuratore, autolettura da parte dell'utente e consumo medio annuo (nel caso di fatturazione su lettura stimata). A decorrere dal mese di luglio, in via sperimentale, è stata attivata la telelettura su circa 50.000 utenze ricadenti nei comuni di Pistoia, Agliana, Prato e Firenze.

La normativa nazionale prevede l'obbligo di emissione di un numero minimo di bollette nell'anno in funzione dei relativi consumi medi annui:

- 2 bollette annuali per consumi medi ≤ 100 mc
- 3 bollette annuali per consumi medi tra 101-1000 mc
- 4 bollette annuali per consumi medi tra 1001-3000 mc
- 6 bollette annuali per consumi medi > 3000 mc

Considerando la fatturazione un meccanismo di trasparenza nei confronti dell'utenza e uno strumento utile alla gestione dei propri consumi (in particolar modo in presenza di consumi anomali), Publiacqua emette di norma quattro fatture annue anche per i consumi inferiori ai 1.000 mc annui. Il rispetto della frequenza annuale di fatturazione costituisce uno specifico standard di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore dell'utenza.

Nel 2025 Publiacqua ha emesso 1.725.762 bollette, con una percentuale di rispetto della frequenza di emissione prossima al 100%. Le richieste complessive di rettifica sono state 315, con un rispetto del relativo standard di qualità prossimo al 100%.

Relativamente al processo di fatturazione, l'indagine 2025 di customer satisfaction ha rilevato un livello di soddisfazione del 92%, con un voto medio di 7,1/10.

Publiacqua assicura un sistema articolato di pagamenti. Oltre a quelli tradizionali, bonifico e domiciliazione, il pagamento può avvenire infatti tramite la APP, l'area clienti MyPubliacqua, i canali digitali PagoPA, Postepay, Bancomat Pay, presso gli sportelli al pubblico o punti fisici abilitati quali Punto Lis, Mooney e Coop.

⁷²Nel corso del 2025 sono state effettuate 123.987 autoletture (comprensive di quelle fornite dagli utenti per variazioni contrattuali e volture) con un tasso di validazione dell'85%.

	2023	2024	2025
bonifici	45,8%	47,3%	51,8%
RID	24,5%	23,8%	23,1%
bollettini postali	22,8%	22,4%	19,5%
coop/lottomatica	4,3%	4,3%	3,4%
carta di credito (online)	2,0%	2,2%	2,2%
assegno/datavoice	0,6%	-	-

Accanto alla bolletta tradizionale è in costante incremento la dematerializzazione della stessa tramite bolletta web. Nel 2025, il numero di utenze web registrate è salito a 108.773 (+38% rispetto all'esercizio 2022) con quasi 397 mila bollette digitali inviate, pari al 22% del totale emesso.

6.3.5 SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI: BONUS IDRICI

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. I bonus idrici sono specifici strumenti di sostegno alle famiglie in condizione di fragilità volti a ridurre la spesa per il servizio acquedotto. Gli utenti con accertata situazione di disagio socioeconomico hanno la possibilità di accedere a due particolari forme di agevolazione tariffaria:⁷³

Bonus Idrico Sociale Nazionale: istituito da ARERA (delibera 897/2017) con la previsione di una agevolazione basata sul consumo di 50 litri di acqua al giorno per ogni componente del nucleo familiare. Successivamente (delibera 03/2020) l'Autorità ha incluso nei calcoli del bonus anche i servizi di fognatura e depurazione, aumentando la soglia ISEE e semplificando le procedure di accesso. Dal 2022 l'erogazione del bonus è stata automatizzata mediante la nuova piattaforma sul portale dell'Acquirente Unico che consente un accesso

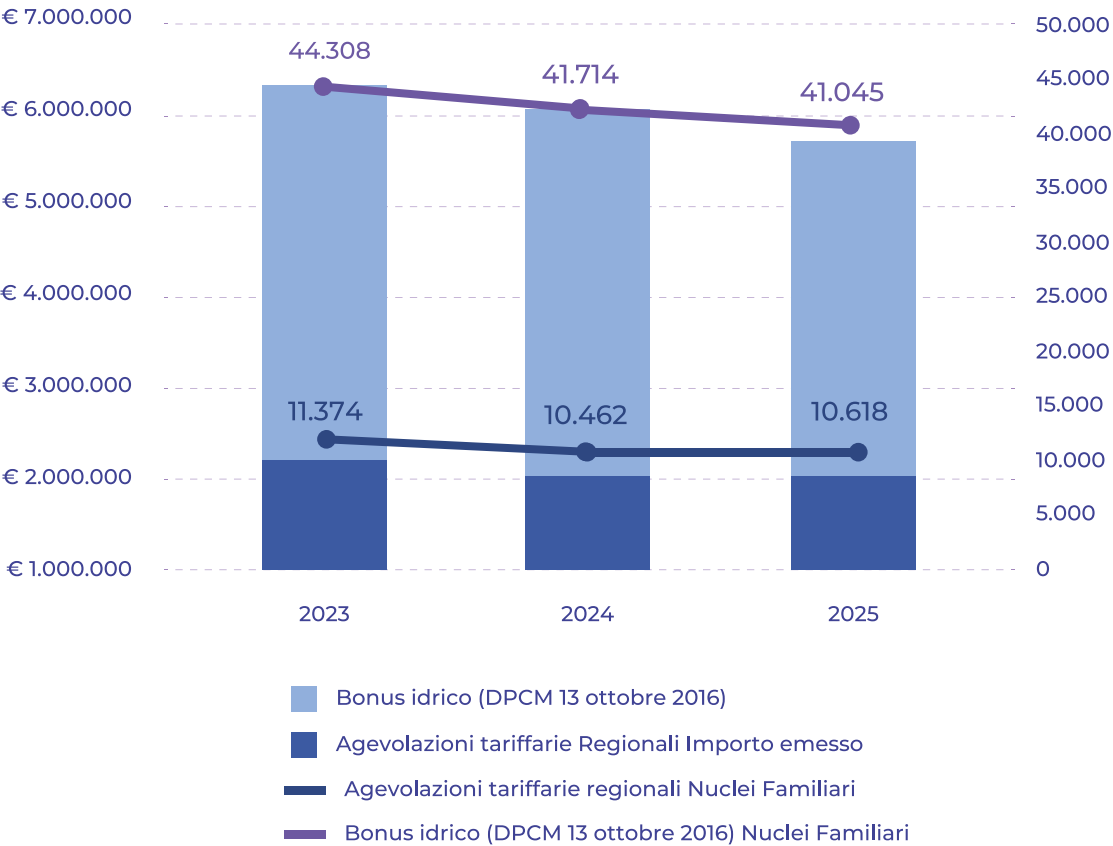
⁷³Nel 2025 la comunicazione dei dati dei componenti del nucleo familiare (prima indicati con standard 3 per le utenze condominiali) ha comportato una riduzione degli importi erogati col Bonus Idrico, essendo questi proporzionali ai componenti del nucleo familiare.

diretto e automatico al bonus per le utenze aventi diritto, sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata per l'ottenimento dell'ISEE.

Bonus Idrico Integrativo: istituito dall'AIT (delibera 13/2019), con la creazione di un apposito Fondo di Solidarietà delegando ai servizi sociali dei Comuni l'individuazione dei beneficiari tramite specifici bandi e la trasmissione dell'elenco definitivo degli aventi diritto al Gestore entro il primo semestre di ogni anno.

		2023	2024	2025
Bonus Idrico Integrativo	Nuclei Familiari	11.374	10.462	10.618
	Importo emesso	€ 2.262.809	€ 2.060.175	€ 2.078.285
Bonus Idrico Nazionale	Nuclei Familiari	44.308	41.714	41.045
	Importo emesso	€ 4.063.461	€ 4.004.802	€ 3.632.795

Agevolazioni Tariffarie: 2023-2025



6.4 QUALITÀ DEL SERVIZIO

[GRI 3-3]
[GRI 417-1; 417-2]

Publiacqua è impegnata ad offrire servizi eccellenti, in termini di risposta all'utenza e di continuità e regolarità della fornitura, sviluppando adeguatamente la qualità commerciale e tecnica.

6.4.1 STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E INDENNIZZI AUTOMATICI

[GRI 2-23; 2-27]

Nel fornire il servizio all'utenza la società deve rispettare gli standard previsti da ARERA per la qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Nel 2025 è proseguito il consolidamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'utenza in ambito di qualità contrattuale, attraverso il monitoraggio costante e periodico degli indicatori specifici e generali di qualità contrattuale, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi legati ai due macro-indicatori MC1 e MC2.

Qualità contrattuale del servizio: i macroindicatori ARERA MC1 e MC2

Il sistema dei macro-indicatori è stato introdotto da ARERA nel 2019 (aggiornando le disposizioni già regolate dalla delibera 655/2015) e consiste in un meccanismo incentivante di premi e penali per la qualità contrattuale su base biennale⁷⁴. Il meccanismo si articola su due macro-indicatori principali, costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici e pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore⁷⁵:

- **MC1:** avvio e cessazione del rapporto contrattuale, composto da 18 indicatori relativi a prestazioni quali preventivi, esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazioni e disattivazioni.

⁷⁴Nel 2025, con delibera ARERA n. 277, Publiacqua è stata classificata al primo posto tra i gestori nazionali "top" e "grandi" (così definiti per popolazione servita e per complessità della gestione) e al primo posto tra gli otto gestori idrici toscani, conseguendo un valore premiale cumulato di € 341.174 relativamente al biennio 2022-2023.

⁷⁵I dati significativi relativi alla Qualità Contrattuale (RQSII) sono consultabili in Appendice n° 7.

- **MC2:** gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio, composto da 24 indicatori relativi a prestazioni quali gestione di appuntamenti, fatturazione, verifiche di misuratori e pressione, richieste e reclami, oltre ai punti di contatto con l'utenza.

I risultati ottenuti annualmente su questi indicatori determinano la classificazione del gestore in una scala che va da C (discreta) ad A (ottima). Per ciascuno dei due macro-indicatori ogni anno è fissato un obiettivo, di mantenimento o miglioramento, determinato dalla classe (A, B o C) risultante in base alle performance registrate nell'anno precedente e che per ciascuna annualità costituisce il livello base.

Negli anni Publiacqua è riuscita a garantire alti livelli di qualità contrattuale, rientrando nella classe più alta di performance individuata da ARERA, la classe A, con livelli di prestazione prossimi al 100% e superiori alla media dei gestori idrici italiani. Essendo Publiacqua in classe A, l'obiettivo da raggiungere è finalizzato al mantenimento del livello di qualità raggiunto. Nella tabella che segue l'andamento dei macro-indicatori MC1 e MC2 nel triennio 2023-2025:

		2023			2024			2025		
		valore	classe	obiettivo	valore	classe	obiettivo	valore	classe	obiettivo
MC1	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,56%	A	SI	99,56%	A	SI	99,57%	A	SI
MC2	Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	99,19%	A	SI	99,29%	A	SI	99,21%	A	SI

Dal 2017, anno di introduzione della Qualità Contrattuale ARERA, il numero e l'importo degli indennizzi erogati agli utenti per il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale è significativamente diminuito. Nel 2025 sono stati riconosciuti 454 indennizzi automatici, derivati principalmente dal mancato rispetto degli standard specifici legati alla gestione utenza e agli appuntamenti, per complessivi € 16.980.

6.4.2 QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

La strategia di attenzione ed ascolto nei confronti di cittadini e utenti trova efficace applicazione nella realizzazione di periodiche indagini di customer satisfaction, finalizzate a rilevare il livello di soddisfazione

[GRI 3-3]
[GRI 2-29]

dell'utenza e a comprenderne i bisogni e le aspettative. Mediante interviste telefoniche (C.A.T.I.) per le indagini di call back e questionari online (C.A.W.I.) per l'indagine generalista e per il call back dello sportello online, Publiacqua misura e confronta l'efficacia del servizio erogato potendo altresì, ove necessario, individuare e introdurre le azioni correttive finalizzate al miglioramento delle proprie prestazioni e dei propri servizi all'utenza.⁷⁶

Gli indici di sintesi si riferiscono a: aspetti tecnici del servizio; fatturazione; rapporto qualità/prezzo; segnalazione guasti e interventi; qualità dell'acqua; call center e sportelli al pubblico; area web e qualità dell'acqua.

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

L'indice qualitativo di sintesi (CSI complessivo) è consolidato al 91,9%, confermando la percezione di soddisfacimento degli anni precedenti. L'indice di soddisfazione overall, con cui viene valutata la soddisfazione globale e sintetica circa l'attività nel suo complesso, si conferma con un giudizio positivo espresso dal 84,6% degli intervistati. Circa l'84% degli intervistati valuta positivamente la qualità dell'acqua erogata, mentre quasi il 60% dichiara di bere regolarmente o saltuariamente acqua del rubinetto. Questi ultimi dati sono particolarmente significativi perché valorizzano l'efficacia degli investimenti sostenuti sui processi di potabilizzazione e controllo qualità, evidenziando la fiducia degli utenti verso Publiacqua e le campagne di comunicazione sull'acqua del rubinetto.

⁷⁶Nel 2025, la modifica della metodologia di rilevazione – che ha incrementato il peso della metodologia CAWI (questionario online in totale autonomia) rispetto alla CATI (intervista telefonica con operatore) – ha comportato una riduzione tendenziale di tutti gli output di qualità rilevati.

6.4.3
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.
INVESTIMENTI PER LA
QUALITÀ TECNICA ARERA:
MACROINDICATORE M2

[GRI 203-1]

Publiacqua è impegnata nel garantire e mantenere la continuità del servizio di erogazione per tutti i suoi utenti. Tale obiettivo viene misurato dall'Autorità Nazionale attraverso il macroindicatore di qualità tecnica M2, che esprime la durata media delle interruzioni programmate e non programmate (di durata superiore all'ora) subita da ciascun utente finale nell'anno in oggetto. Nel corso del 2025, Publiacqua non ha raggiunto gli obiettivi di miglioramento prefissati da ARERA a causa dei fenomeni alluvionali che hanno interessato il territorio, impattando anche le infrastrutture gestite e determinando disservizi. Allo stesso tempo, le lavorazioni connesse al progetto di distrettualizzazione PNRR e all'ammodernamento dell'“autostrada dell'acqua” (la dorsale idrica che consente di distribuire l'acqua in uscita dall'impianto dell'Anconella ai comuni della piana Firenze-Prato-Pistoia) hanno determinato un incremento delle interruzioni. Nel quinquennio 2021-2025 Publiacqua ha realizzato sui processi e le infrastrutture collegate all'indicatore M2 investimenti per circa 38 milioni di euro.

			2023	2024	2025	Obiettivo ARERA 2025
M2 Interruzioni del servizio	Investimenti realizzati (€)		9.113.457	4.816.940	15.752.809	NO
	Indicatore RQTI	[Σdurate interruzioni annue/N°totale utenti finali serviti]	13,01	9,90	11,69	
	Classe di appartenenza		C	C	D	

6.5 CANALI DI CONTATTO

[GRI 3-3]
[GRI 2-29]

Publiacqua mette a disposizione degli utenti canali fisici e digitali, al fine di gestire richieste, reclami e segnalazioni. L'utenza è sensibilizzata all'utilizzo dei canali disponibili anche attraverso le informative in bolletta, il sito aziendale e i canali social istituzionali. I contatti inbound sono quelli generati su iniziativa dell'utente che richiede servizi oppure informazioni. I contatti outbound sono quelli generati da comunicazioni del gestore all'utente. Il loro incremento è determinato in larga misura dagli obblighi presenti nella normativa di riferimento⁷⁷.

		2023	2024	2025
INBOUND	Call Center	241.505	237.278	208.084
	Sportello	38.721	43.626	46.134
	Canali Asincroni	138.802	258.788	263.021
OUTBOUND	Call Center	1	0	0
	Sportello	2.873	3.219	2.779
	Canali Asincroni	619.958	901.810	791.307

6.5.1 CALL CENTER COMMERCIALE E VERDE GUASTI

Lo sportello telefonico commerciale (accessibile gratuitamente chiamando l'800 238 238 da un numero fisso o il numero 055 051 8080 da cellulare) garantisce agli utenti la possibilità di svolgere tutte le pratiche e richieste di informazioni senza esclusioni, rappresentando un'alternativa completa agli uffici al pubblico. L'orario di servizio settimanale è di 49 ore complessive (9:00-18:00 dal lunedì al venerdì; 9:00-13:00 il sabato). Nel 2025, la linea telefonica commerciale ha ricevuto complessivamente oltre 273 mila contatti con un tempo medio

⁷⁷Canali asincroni: le tipologie di comunicazione non effettuate in tempo reale, ma mediante canali di comunicazione in cui non è richiesta la partecipazione simultanea di mittente e destinatario per l'interazione.
⁷⁸Capacità di risolvere completamente la richiesta dell'utente in una singola chiamata, evitando la necessità di ulteriori contatti.

di attesa di 1 minuto e 22" (a fronte dei 3' massimi previsti in Carta del Servizio). L'elevato standard qualitativo del servizio è confermato da una percentuale di one call solution rilevata dell'82,3%. Il servizio Verde Guasti (800 314 314), attivo 24 ore su 24, è disponibile per segnalare guasti e criticità relative al servizio. Nel 2025, anche a causa dell'evento alluvionale, sono state ricevute oltre 115.000 segnalazioni o richieste di intervento, con un tempo medio di attesa lordo di 36 secondi (a fronte dei 90 secondi massimi previsti in Carta del Servizio).

6.5.2 SPORTELLI AL PUBBLICO

I nostri uffici al pubblico coprono il territorio gestito e sono presenti a Firenze, Pistoia, Prato e San Giovanni Valdarno, con un orario di apertura di 44 ore settimanali, e a Borgo San Lorenzo su appuntamento. Ogni ufficio è dotato di una "app elimina code" e dispone di un operatore di accoglienza per assistere gli utenti e indirizzarli verso la modalità più rapida per soddisfare le proprie esigenze, al fine di ridurre le attese. Nel 2025 gli uffici al pubblico hanno ricevuto oltre 49 mila utenti con un tempo di attesa medio di 3 minuti e 51" (a fronte dei 10' massimi previsti in Carta del Servizio). L'efficienza del servizio è confermata da una percentuale di one visit solution pari all'86,7%.

6.5.3 SERVIZI ONLINE E CANALI DIGITALI

MyPubliacqua, Sportello Digitale, Bolletta Digitale ed oggi Noa sono gli strumenti di una medesima strategia che ha come obiettivo quello di garantire a ciascun utente la possibilità di fruire di una pluralità di canali smart, comodi o più vicini alle proprie abitudini o esigenze.

Noa, il cui nome deriva da una radice che significa movimento, è una piattaforma di I.A. in grado di fornire in tempo reale informazioni sulle principali pratiche commerciali e contrattuali, sui canali di contatto più utili per ogni specifica richiesta e sui lavori attivi sul territorio. È attualmente disponibile con un totem dotato di schermo touchscreen presso gli uffici al pubblico di Firenze e Prato, sul sito internet aziendale e sui principali canali social dell'azienda. Noa è una vera e propria assistente "dinamica", in grado di fornire oltre alle informazioni, anche alcuni servizi dispositivi quali ristampa fattura, visualizzazione e stampa estratto conto, inserimento lettura, attivazione domiciliazione, bolletta web, segnalazione guasti. Nel prossimo futuro sarà in grado di

accompagnare l'utente nell'intero ciclo di gestione di tutte le pratiche commerciali e di farlo su una pluralità di canali ed in più lingue.

MyPubliacqua: è la piattaforma digitale attiva dal 2016 (accessibile da smartphone e tablet mediante una app dedicata) con cui gli utenti possono gestire completamente il loro rapporto con Publiacqua in maniera flessibile, visualizzando contratti e bollette, effettuando pagamenti o richiedendo ricezione digitale delle fatture via e-mail. Inoltre, è possibile presentare reclami, richieste di informazioni e svolgere diverse operazioni contrattuali direttamente online, come subentri e volture, domiciliazioni bancarie, rateizzazioni e segnalazioni di guasti. Alla fine del 2025 sono registrati 124.778 utenti attivi.

Sportello Digitale: è lo strumento attivo dal 2021, che (tramite pc o smartphone) permette agli utenti di interagire in videochiamata con un operatore Publiacqua per svolgere tutte le attività normalmente disponibili presso gli sportelli fisici (dai preventivi alle attivazioni, nonché alle informazioni sulla bolletta) ad eccezione del pagamento delle fatture. È possibile prenotare online un appuntamento oppure usufruire del servizio di videochiamata immediata con l'operatore. Lo sportello è dotato anche di una chat dedicata agli utenti audiolesi. Nel corso del 2025, sono stati registrati 206 contatti.

Nel 2025, il 65,04% dei contratti totali (18.451 su 28.370) è stato stipulato digitalmente, senza utilizzo di carta.

6.6 COMUNITÀ E TERRITORIO

6.6.1 COMUNICAZIONE E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

La comunicazione istituzionale riveste un ruolo fondamentale e strategico nei rapporti tra gestore, istituzioni e intera comunità di riferimento. Un ruolo che va oltre le mere comunicazioni di servizio e che viene assolto attraverso un dialogo costante con gli uffici stampa ed i servizi comunicazione degli enti/soci e specifiche campagne informative e di sensibilizzazione rivolte ai cittadini ed inerenti i nuovi servizi attivati dal gestore ma anche le mai desuete tematiche del risparmio e della valorizzazione della risorsa.

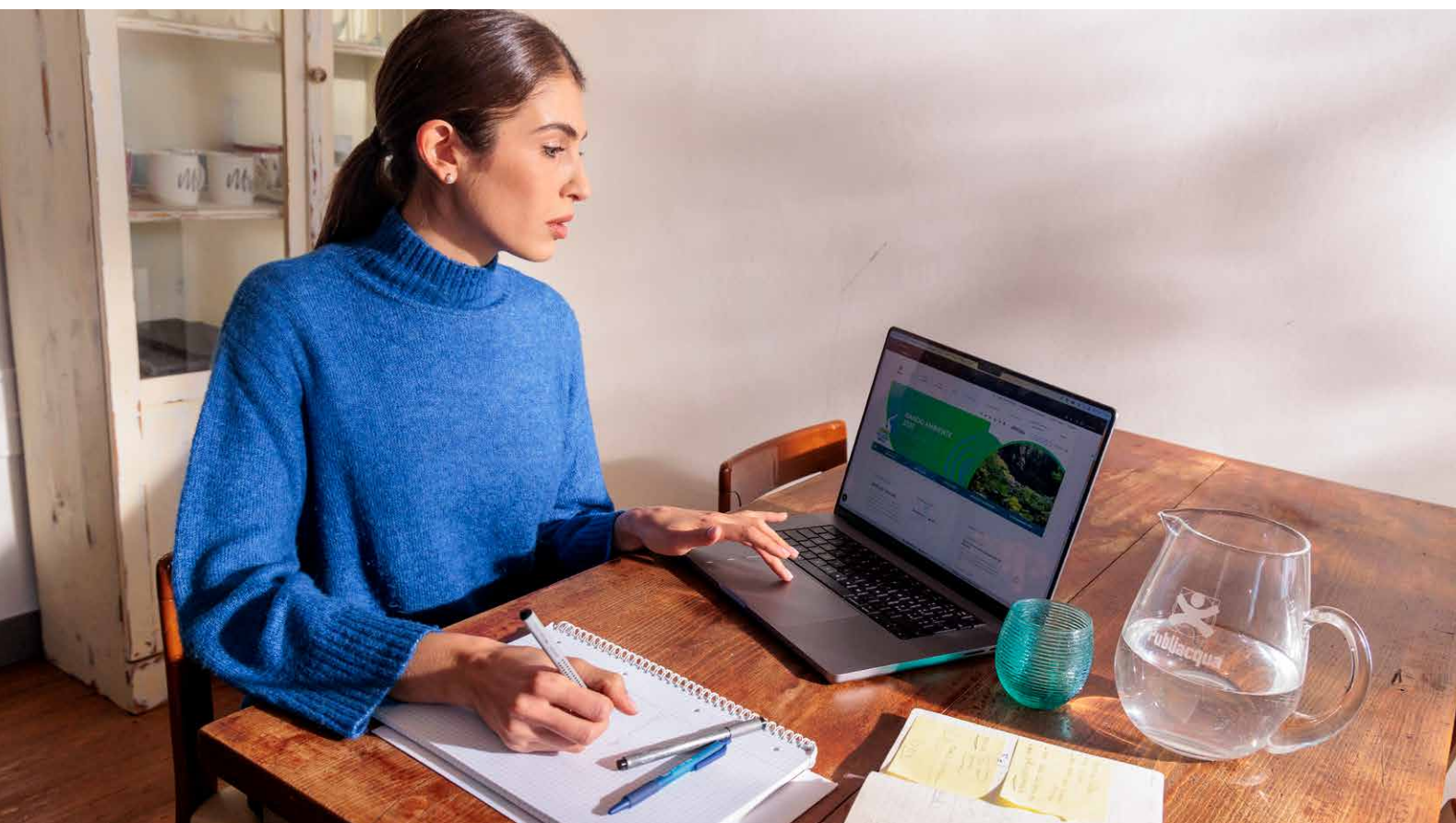
[GRI 3-3]
[GRI 2-29; 413-1]

Comunicazione con i Comuni

Il rapporto con le Amministrazioni comunali riveste particolare importanza per un duplice aspetto. Da una parte le Amministrazioni Comunali sono un referente imprescindibile per pianificare e programmare gli interventi e gli obiettivi di miglioramento infrastrutturale e non del servizio. Dall'altra, rappresentando le Amministrazioni gli interessi dei cittadini, il confronto che si instaura con le stesse contribuisce ad acquisire stimoli di miglioramento e feedback sulla qualità del servizio complessivo erogato. Sono quindi organizzati appuntamenti di confronto continuo con i rappresentanti delle Giunte Comunali per discutere con gli stessi i temi sopra indicati. Publiacqua inoltre partecipa ai Consigli Comunali o alle Commissioni Consiliari, quando invitata per fornire informazioni di dettaglio su temi specifici.

Comunicazione con i cittadini

Un altro canale di contatto è rappresentato dalle comunicazioni istituzionali/di servizio informativo ai cittadini su guasti, interventi e sospensioni del servizio. Le comunicazioni di servizio vengono effettuate ogniqualvolta sul territorio si programmano interventi



o si verificano guasti di impatto significativo per l'utenza. Al fine di informare un'utenza per vari aspetti eterogenea vengono utilizzati strumenti differenziati. Dai tradizionali comunicati stampa, diramati ai principali media locali e pubblicato sul sito istituzionale, ai canali social aziendali (dove i post vengono sponsorizzati per intercettare le utenze geograficamente interessate), avvisi telefonici e sms, spazi a pagamento sui principali giornali locali e, quando i tempi tecnici lo consentono, volantinaggi nelle vie interessate. Un sistema multicanale adottato al fine di rendere il più capillare possibile la comunicazione aziendale e che negli anni ha ridotto fortemente le lamentele dei cittadini. Nel corso del 2025 è stato attivato *Acqua Alert*: il servizio mediante l'acquisizione volontaria dei numeri di telefono cellulare informa tramite sms i cittadini in caso di disservizi⁷⁹.

6.6.2 LE NOSTRE CAMPAGNE

Nel 2025, Publiacqua ha portato avanti il proprio impegno nella promozione di comportamenti sostenibili per la tutela della risorsa idrica e la promozione dell'uso consapevole dell'acqua del rubinetto attraverso la campagna istituzionale ("La tua Vita, la tua Acqua"), che è stata diffusa sui principali quotidiani locali, sui banner dei maggiori siti locali del territorio ed anche sui canali social dell'azienda.

Campagne specifiche per promuovere consumi consapevoli della risorsa sono state realizzate anche durante le attività volte a informare i cittadini dei possibili disservizi derivanti dai lavori collegati alla "autostrada dell'acqua". Nel maggio 2025 infatti sono stati realizzati i cosiddetti impatti, necessari a collegare le nuove condotte realizzate nei mesi precedenti, lungo la dorsale fiorentina dell'infrastruttura, in particolare nell'area di Piazza Donatello e Piazza della Libertà. In fase di pianificazione dei lavori è stato stimato che una parte cospicua del territorio avrebbe potuto subire abbassamenti di pressione e mancanze d'acqua per oltre 24 ore. È stata quindi pianificata un'informazione capillare – che ha utilizzato mezzi diversi di comunicazione - volta a garantire, nei giorni precedenti il lavoro, la diffusione della notizia e l'invito a un consumo essenziale per evitare disservizi particolari e, durante le lavorazioni, per garantire la corretta informazione sull'avanzamento degli stessi, i disservizi rilevati, e le previsioni di quanto poteva accadere nelle ore successive per quanto atteneva la distribuzione della risorsa.

⁷⁹Nei primi otto mesi di attività del servizio, a decorrere da ottobre 2025, sono state effettuate 2.504 autenticazioni.

Publiacqua è stata presente anche in alcune manifestazioni del territorio per promuovere l'uso della risorsa e/o la conoscenza del servizio:

- distribuzione di borracce e l'installazione di erogatori e "rastrelliere" per una serie di iniziative pubbliche, tra le quali ricordiamo: Festa degli Sport Acquatici di Firenze; Comune di Vaglia per i bambini Saharawi; II^a edizione del Torneo Internazionale di Rugby Subacqueo «Firenze Cup»; Fiera di Scandicci 2025;
- attività didattica di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua del rubinetto all'interno della manifestazione OpenLab indetta dall'Università degli Studi di Firenze;
- stand all'interno di Scandicci in Piazza per presentare i canali digitali dell'azienda e realizzare attività didattica con i bambini di alcune classi delle scuole primarie del medesimo comune;
- apertura dell'impianto dell'Anconella durante l'evento di Firenze dei Bambini e la realizzazione di attività didattiche.

Oltre alle specifiche attività di didattica, nel corso del 2025 Publiacqua ha aderito alla celebrazione di giornate e iniziative speciali, sia attraverso la partecipazione diretta che attraverso la diffusione di contenuti sui propri canali social (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn). Si è contribuito alla realizzazione della Giornata Mondiale dell'Acqua con più eventi, a partire dalla fiera Didacta presso la Fortezza da Basso di Firenze, dove sono stati presentati i nostri percorsi didattici e si è promosso un incontro con insegnanti e studenti che hanno preso parte all'edizione 2025 del contest "Un vicino di casa: l'Arno". Si è curata l'organizzazione dell'appuntamento finale dei Sabati dell'Acqua presso la Biblioteca Civica di Calenzano, con lo spettacolo "Concerto Acquatico" messo in scena dai musicisti della Fondazione Luigi Tronci di Pistoia.

6.6.3 UNO SGUARDO AL FUTURO: LA DIDATTICA

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2025 è proseguita l'attività di educazione ambientale incentrata sulle tematiche legate alla qualità dell'acqua, alle buone pratiche per il risparmio della risorsa e la sostenibilità attraverso le tre dimensioni didattiche consolidate: progetti didattici in classe, visite guidate agli impianti più significativi e partecipazione ad eventi speciali.

L'offerta didattica è resa disponibile gratuitamente per tutti gli istituti scolastici presenti nei 46 comuni gestiti ed è caratterizzata da progetti

[GRI 203-1]

di educazione ambientale con contenuti opportunamente suddivisi e calibrati per fasce di età, dalle scuole dell’infanzia alle scuole secondarie. In particolare, Publiacqua mette a disposizione degli insegnanti e degli studenti percorso differenziati per età e classe: tre percorsi per le Scuole dell’Infanzia; 3 percorsi per la Scuola Primaria I, II, III; 4 percorsi per la Scuola Primaria IV, V; 3 percorsi per la Scuola Secondaria di I Grado; 1 percorso per la Scuola Secondaria di II Grado. Nell’anno scolastico 2024/25 con i nostri programmi di didattica abbiamo coinvolto oltre 9.500 studenti ed ospitato oltre 1.800 visitatori negli impianti di Anconella e Bilancino.

Nella sezione didattica del sito aziendale, infine, sono sempre disponibili gratuitamente i tour virtuali dell’impianto di potabilizzazione dell’Anconella, dell’impianto di depurazione di San Colombano e della diga di Bilancino.

6.6.4
SOSTEGNO AL TERRITORIO

[GRI 203-1; 413-2]

Publiacqua contribuisce da sempre a sostenere il territorio e le comunità locali di riferimento attraverso due canali principali: le sponsorizzazioni di progetti ed eventi organizzati nei comuni gestiti principalmente attraverso specifici Bandi annuali e le erogazioni liberali attraverso lo strumento dell’art bonus (ai sensi della L. 106/2014). Le linee guida relativamente a sponsorizzazioni ed erogazioni liberali sono deliberate annualmente dal C.d.A.

La policy di gestione è individuata attraverso una specifica procedura, finalizzata sia ad assicurare il rispetto della normativa vigente che garantire principi di equità, trasparenza e tracciabilità⁸⁰. La corretta applicazione della policy è garantita da una specifica Commissione, cui è affidato il compito di analizzare, valutare ed approvare le proposte progettuali pervenute in seno ai Bandi. I contributi sono stati destinati tutti ad associazioni, organizzazioni ed enti del territorio per sostenere attività e progetti di assistenza sociosanitaria, di valorizzazione del patrimonio ambientale e artistico-culturale, di promozione sport e sociale. Non è stato erogato nessun contributo, diretto o indiretto, a partiti, movimenti politici o organizzazioni sindacali.

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

⁸⁰Tutti i contributi con importo maggiore o uguale a 1.000 € sono pubblicati sul sito internet aziendale nella sezione “Società trasparente”.

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

Nel corso del 2025, attraverso lo strumento Art Bonus, sono stati sostenuti sei progetti culturali per complessivi 185 mila euro.

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

6.6.5
PER UNA CULTURA DELL’ACQUA:
FONTANELLI DI ALTA QUALITÀ

[GRI 203-1; 413-2]

I «Fontanelli di Alta Qualità» (FAQ) sono distributori pubblici self-service di acqua ad alta qualità liscia e/o gassata, caratterizzati da sistemi tecnologici evoluti in grado di migliorare le caratteristiche organolettiche dell’acqua di rete, attraverso la rimozione del cloro residuo presente invece nell’acqua potabile erogata dal pubblico acquedotto con 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 alternativa alle minerali in bottiglia, con l’obiettivo di ridurre l’impatto della plastica in ambiente e il carico emissivo di CO2 correlato alla sua filiera produttiva-distributiva.

Al 31.12.2025 i fontanelli attivi sono 139, di cui 9 attivati nell’ultimo esercizio, diffusi in 40 dei 46 comuni in cui Publiacqua opera⁸¹. Nel quinquennio 2021-2025 hanno erogato oltre 219 milioni di litri di acqua, pari all’utilizzo di quasi 147 milioni di bottiglie da 1,5 litri per un

⁸¹Il dettaglio dei Fontanelli sul territorio è consultabile nell’Appendice n° 9.

valore di 46 milioni di euro, stimabili in un risparmio di 5.100 milioni di tonnellate di plastica e in un risparmio di emissioni stimato in oltre 30 mila tonnellate di CO2e.
Nella tabella il dettaglio degli ultimi tre anni.

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

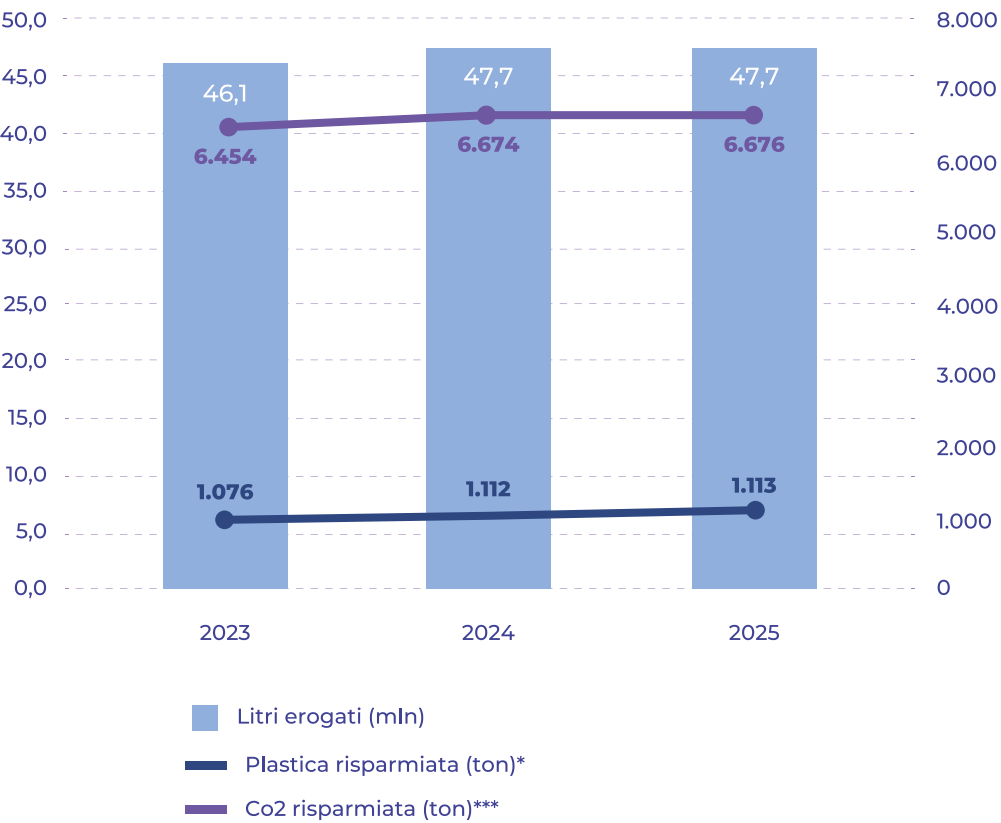
* stima peso medio 35 gr a bottiglia

** stima prezzo medio € 0,21 a litro

(fonte: Mineracqua-Federazione italiana delle industrie acque minerali)

*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt
(rif. calcolatore AzzerCo2-Legambiente-Kyoto club)

Fontanelli alta qualità: 2023-2025



CONTENT INDEX

Dichiarazione d'uso Publiacqua S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2025 - 31/12/2025 con riferimento agli standard GRI.

GRI 1 GRI 1: Principi fondamentali 2021

Standard di settore applicabile N/A

GRI STANDARDS	Disclosure	INFORMATIVA	UBICAZIONE (Cap.)
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1	Dettagli sull'organizzazione	Nota Metodologica 1 - Identità (§ 1.1; 1.2; 1.3)
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica 1 - Identità (§1.1; 1.2; 1.3)
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica
	2-4	Restatement delle informazioni	Nota Metodologica 5 - Valore ambientale 6 - Valore sociale (§ 6.3)
	2-5	Assurance esterna	Nota Metodologica
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 - Identità 4 - Valore economico 5 - Valore ambientale 6 - Valore sociale
	2-7	Dipendenti	6 - Valore sociale (§ 6.1) Appendice n° 3 (Risorse umane)
	2-8	Lavoratori non dipendenti	6 - Valore sociale (§ 6.1) Appendice n° 3 (Risorse umane)
	2-9	Struttura e composizione della Governance	1 - Identità (§ 1.3)
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1 - Identità (§ 1.3)
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	1 - Identità (§ 1.3)
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	Lettera agli stakeholder 1 - Identità (§ 1.3)

2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1 - Identità (§ 1.3)	
2-15	Conflitti d'interesse	1 - Identità (§ 1.3)	
2-16	Comunicazione delle criticità	1 - Identità (§ 1.3) 3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2)	
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1 - Identità (§ 1.3) 2- Governance della sostenibilità	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1 - Identità (§ 1.3)	
2-19	Politiche retributive	1 - Identità (§ 1.3) 6 - Valore sociale (§ 6.1)	
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	6 - Valore sociale (§ 6.1)	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	6 - Valore sociale (§ 6.1)	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder 1 - Identità (§ 1.1; 1.2) 2- Governance della sostenibilità <i>Appendice n° 1 (Piano CSR)</i>	
2-23	Impegno in termini di policy	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo 6 - Valore sociale (§ 6.3; 6.4)	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo 6 - Valore sociale	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2) 6 - Valore sociale (§ 6.3)	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo 5 - Valore ambientale (§ 5.3; 5.4) 6 - Valore sociale (§ 6.4)	
2-28	Adesione ad associazioni	1 - Identità (§ 1.3)	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	1 - Identità (§ 1.2) 2 - Governance della sostenibilità (§ 2.1) 5 - Valore ambientale 6 - Valore sociale (§ 6.1.2; 6.3; 6.4.2; 6.5; 6.6)	
2-30	Contratti collettivi	6 - Valore sociale (§ 6.1.1)	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.1)
	3-2	Elenco dei temi materiali	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.1)

SVILUPPO DELL'INNOVAZIONE [ECO09]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2- Governance della sostenibilità
			5 - Valore ambientale (§ 5.2)
			6 - Valore sociale (§ 6.5)
GRI 201: Performance economica	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	4 - Valore economico (§ 4.2)
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	5 - Valore ambientale (§ 5.2)
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	4 - Valore economico
			5 - Valore ambientale (§ 5.2.2)
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	4 - Valore economico (§ 4.4)
			5 - Valore ambientale (§ 5.2.2; 5.2.3; 5.3.3; 5.4.4; 5.6.1)
			6 - Valore sociale (§ 6.1.4; 6.4.3; 6.6.3; 6.6.4; 6.6.5)
			Appendice n° 2 (Interventi di investimento)
GRI 204: Prassi di approvvigionamento	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	4 - Valore economico (§ 4.6)
CORRUZIONE E TRASPARENZA [GOV08]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2)
GRI 205: Anticorruzione	205-1	Operazioni valutate sulla base dei rischi legati alla corruzione	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.2)
	205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.2)
			6 - Valore sociale (§ 6.1.4)
	205-3	Episodi di corruzione e azioni intraprese	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.2)

GESTIONE E SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA [AMB01]; QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA E DEGLI SCARICHI IDRICI [AMB04]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	5 - Valore ambientale
GRI 301: Materiali	301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume	5 - Valore ambientale (§ 5.5; 5.6)
GRI 303: Acqua ed effluenti	303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	5 - Valore ambientale (§ 5.1; 5.2)
	303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	5 - Valore ambientale (§ 5.4.3)
	303-3	Prelievo idrico	5 - Valore ambientale (§ 5.1; 5.2)
	303-4	Scarico idrico	5 - Valore ambientale (§ 5.4)
	303-5	Consumo di acqua	5 - Valore ambientale (§ 5.2)
ENERGIA ED EMISSIONI [AMB07]			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.5)
			5 - Valore ambientale (§ 5.7)
GRI 302: Energia	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5 - Valore ambientale (§ 5.7)
	302-4	Riduzione del consumo di energia	5 - Valore ambientale (§ 5.7)
GRI 305: Emissioni	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.5)
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	5 - Valore ambientale (§ 5.7)
			2 - Governance della sostenibilità (§ 2.5)
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.5)
	305-4	Intensità delle emissioni di GHG	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.5)
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	5 - Valore ambientale (§ 5.7)
			2 - Governance della sostenibilità (§ 2.5)

GESTIONE RIFIUTI
[AMB06]

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	5 - Valore ambientale (§ 5.6)
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	5 - Valore ambientale (§ 5.6)
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	5 - Valore ambientale (§ 5.6)
	306-3	Rifiuti prodotti	5 - Valore ambientale (§ 5.6)
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	5 - Valore ambientale (§ 5.6)
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	5 - Valore ambientale (§ 5.6)

QUALITÀ DEL RAPPORTO LAVORATIVO
[SOC03]

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	6 - Valore sociale (§ 6.1)
GRI 401: Occupazione	401-1	Nuove assunzioni e turnover	6 - Valore sociale (§ 6.1.1)
			Appendice n° 3 (Risorse umane)
	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6 - Valore sociale (§ 6.1.1)
	401-3	Congedo parentale	6 - Valore sociale (§ 6.1.2)

GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	6 - Valore sociale (§ 6.1.1)
---	-------	---	------------------------------

SALUTE E SICUREZZA
[SOC01]

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	6 - Valore sociale (§ 6.2)
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo
			6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	6 - Valore sociale (§ 6.2)
			Appendice n° 3 (Risorse umane)
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	6 - Valore sociale (§ 6.2)
			Appendice n° 5 (Formazione HSE)
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-9	Infortuni sul lavoro	6 - Valore sociale (§ 6.2)
	403-10	Malattie professionali	6 - Valore sociale (§ 6.2)

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE [SOC05]			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	6 - Valore sociale (§ 6.1.4)
			Appendice n° 4 (Formazione)
			Appendice n° 5 (Formazione HSE)
GRI 404: Formazione ed istruzione	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	6 - Valore sociale (§ 6.1.4) Appendice n° 4 (Formazione)
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	6 - Valore sociale (§ 6.1.4)
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	6 - Valore sociale (§ 6.1.1)
DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE [SOC04]			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	6 - Valore sociale (§ 6.1.3) Appendice n° 6 (PdR 125)
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	1 - Identità (§ 1.3) 6 - Valore sociale (§ 6.1.1; 6.1.3) Appendice n° 3 (Risorse umane)
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	6 - Valore sociale (§ 6.1.1)
	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	6 - Valore sociale (§ 6.1.3)
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER [GOV02]; SENSIBILIZZAZIONE E RAPPORTI CON LE COMUNITÀ [SOC06]; RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI [SOC07]			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.1) 6 - Valore sociale (§ 6.4.2; 6.6)
GRI 413: Comunità locali	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	2 - Governance della sostenibilità (§ 2.1) 6 - Valore sociale (§ 6.6)
			5 - Valore ambientale (§ 5.3.1)
	413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	6 - Valore sociale (§ 6.6.3; 6.6.5) Appendice n° 9 (FAQ)

SISTEMI DI GESTIONE E CONTROLLO [GOV07]			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	3 - Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo 5 - Valore ambientale
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	4 - Valore economico (§ 4.5)
GRI 419: Compliance socio-economica	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo
QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E ATTENZIONE ALL'UTENZA [ECO02]; QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA EROGATA [AMB03]			
GRI 3: Temî materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	6 - Valore sociale (§ 6.3; 6.4) 5 - Valore ambientale (§ 5.3) Appendice n° 7 (Commissioni Conciliative) Appendice n° 8 (RQSI)
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	3 - Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2) 5 - Valore ambientale (§ 5.3; 5.4.3) 6 - Valore sociale (§ 6.1.4)
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5 - Valore ambientale (§ 5.3; 5.4.3)
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5 - Valore ambientale (§ 5.3.1) 6 - Valore sociale (§ 6.4)
	417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5 - Valore ambientale (§ 5.3.1) 6 - Valore sociale (§ 6.4)
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3- Regolazione, legalità, gestione del rischio e strumenti di controllo (§ 3.2.4)

APPENDICE

1. PIANO CSR 2023-25

MACRO OBIETTIVO 1 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DELL’UTENTE

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.



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025	
G	Compliance normativa sul servizio	Miglioramento di quanto previsto da RQSII - MC1	RQSII - Macroindicatore MC1: Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	99,5%	mantenimento %	99,56%	
		Miglioramento di quanto previsto da RQSII - MC2	RQSII - Macroindicatore MC2: Gestione del rapporto contrattuale ed accessibilità al servizio	%	99,2%	mantenimento %	99,2%	
G	Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza	Riattivare e sistematizzare la mappatura di customer experience	Processi esaminati	SI/NO	NO	customer journey map: processo di utilizzo avatar da parte dell'utente	SI	
G	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Incremento della soddisfazione rilevata da parte dell'utenza	Customer Satisfaction: Indicatore 'overall' (giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito)	%	93,1%	mantenimento %	84,60%	
			Customer Satisfaction: Indicatore 'qualità/prezzo' (qualità del servizio complessivamente offerto rispetto al costo sostenuto)	%	90,3%	93%	83,1%	

MACRO OBIETTIVO 2
VALORIZZARE LE PERSONE IN
PUBLIACQUA

Accrescere 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 e formazione delle risorse umane incentrato sul coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso la promozione di momenti partecipativi e formativi per la definizione/ soluzione di problemi, valorizzando le diverse competenze e professionalità.



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025	
S	Clima interno e dialogo	Aumentare la consapevolezza di tutti i dipendenti rispetto alla vision aziendale	Comunicazione interna strategica	%	Vision: 100% Strategia: 12% (target responsabili)	Vision: 100% Strategia: 30% (target responsabili e loro collaboratori a cascata)	Vision: 100% Strategia: 30% (target responsabili e loro collaboratori a cascata)	✓
S	Corruzione e trasparenza	Formazione e sensibilizzazione degli stakeholder interni ed esterni su anti-corruzione e whistleblowing	Numero di dipendenti interni coinvolti nelle attività formative	%	10,49%	50%	35,14%	✓
S	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Garantire eguaglianza retributiva tra genere	Indice retribuzione F/M (RAL media)	N°	Operai [Indice F/M]: 1,05 Impiegati [Indice F/M]: 0,95 Quadri [Indice F/M]: 1,05 Dirigenti [Indice F/M]: 1,00	non scostarsi oltre +/- 0,05	Operai [Indice F/M]: 1,02 Impiegati [Indice F/M]: 0,97 Quadri [Indice F/M]: 1,04 Dirigenti [Indice F/M]: 0,91	✓
		Diffondere e garantire un ambiente aziendale inclusivo	Tasso di risposta e partecipazione al percorso formativo sulla Diversity & Inclusion	%	-	100%	100,00%	✓
S	Formazione e aggiornamento del personale	Accrescere le competenze individuali	Formazione non obbligatoria	%	6,24%	15%	8,00%	✓
S	Qualità del rapporto lavorativo	Miglioramento del benessere organizzativo percepito valorizzando il punto di vista del dipendente	Benessere organizzativo (parità di genere/ diversity inclusion)	%	-	75%	75%	✓
		Aumentare la consapevolezza delle azioni di welfare implementate ed il loro grado di successo	Mappatura adesioni iniziative di welfare	%	Piattaforma Welfare: 10% Visite mediche: 70% Asilo Nido: 100%	Piattaforma Welfare: 12% Visite mediche: 70% Asilo nido 100% Centri estivi: 100%	Edenred: 12% Visite mediche: (Allergologica 64 Dermatologica Melanoma 131, Oculista (glaucoma)120 Senologica (Eco) 40 Tiroide (Eco) 79 TOTALE adesioni: 434 dipendenti Asilo nido 100% Centri estivi: 100%	✓
S	Salute e sicurezza	Attivare percorsi di formazione e addestramento più completi e mirati in base a categoria e genere	Ore addestramento erogate per lavoratore	h/N°	2,88	3,00	2,4	
			% ore addestramento effettuate con strumenti innovativi	%	-	45%	10%	

MACRO OBIETTIVO 3
ATTENZIONE AL TERRITORIO
E TUTELA DELL'AMBIENTE

Assicurare una presenza sostenibile e responsabile nel territorio, attraverso interventi mirati per la protezione dell'ambiente e della risorsa idrica.



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025
E	Energia ed emissioni	Misurazione dell'impatto ambientale e individuazione di strategie di riduzione	Riduzione Co2e come effetto diretto da riduzione perdite	Ton Co2e	53.500	-35%	-25%
E	Gestione e salvaguardia della risorsa idrica	Riduzione della dispersione idrica	Rete distribuzione idrica distrettualizzata (inclusa sottodistrettualizzazione rif. PNRR)	Km	4.340	4.550	4.665
			Volume acqua immesso nel sistema acquedottistico	Mm3	144,3	137,5	139,86
			Rete idrica distrettualizzata&telemisurata	Km	4.397	5.600	5.033
			Riduzione perdite idriche oltre gli obiettivi fissati da ARERA (RQTI-M1a&M1b)	mc/ km/ gg	M1a: 19,47 M1b: 40,10%	M1a: 16,98 M1b: 36,90%	M1a: 17,00 M1b: 36,52%
				%			
E	Gestione rifiuti	Riduzione dell'impatto ambientale	Rifiuti avviati a recupero	%	84,8%	87,0%	95,6%
E	Qualità dei servizi erogati e attenzione all'utenza	Riduzione della dispersione idrica	Rete distribuzione idrica sottoposta a ricerca perdite a obiettivo di recupero	%	73%	77%	78%
E	Qualità dell'acqua depurata e degli scarichi idrici	Miglioramento qualità dell'acqua restituita in ambiente	Miglioramento della qualità dell'acqua depurata (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata) oltre gli obiettivi fissati da ARERA (RQTI-M6)	%	2,2%	9%	4%
		Riduzione degli scarichi diretti	Abitanti Equivalenti degli scarichi diretti in ambiente	AE	37.467	26.500	27.263
E	Sistemi di gestione e controllo	Riduzione della dispersione fognaria	N° sistemi rilevazione "punti critici" sulla rete fognaria	N°	51	112	72

MACRO OBIETTIVO 4
GARANTIRE E MIGLIORARE LA
SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA
CATENA DEL VALORE

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



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025
E	Qualità della risorsa idrica erogata	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano	Parametri emergenti "sentinella" controllati	N°	0	10	20
			Miglioramento del tasso di parametri da controlli interni non conformi oltre gli obiettivi prefissati da ARERA (RQTI-M3c)	%	0,05%	0,11%	0,04%
			Miglioramento del tasso di campioni da controlli interni non conformi oltre gli obiettivi prefissati da ARERA (RQTI-M3b)	%	0,68%	0,71%	0,24%
S	Salute e sicurezza	Miglioramento degli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Formazione temi HSE	H	2.726	Completamento 100% attività formative obbligatorie per l'anno più un corso su cultura della sicurezza agli operativi, tenuto da RSPP	6.988
			Indice di frequenza infortuni sui luoghi di lavoro	N°	7,74	0,00	8,47
		Potenziamento della sicurezza mediante implementazione di strumenti innovativi per il suo monitoraggio e per la riduzione del rischio ad essa connesso	Checklist di monitoraggio effettuate annualmente	N°	-	4.500	9.170
		Miglioramento degli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Infortuni per fornitori (imprese appaltatrici)	N°	3	0	3
		Incremento delle ispezioni annue sugli appalti di manutenzione reti ed impianti, finalizzate a verificare l'applicazione di procedure/ norme di sicurezza e per migliorare l'efficacia delle azioni di controllo	Indice di conformità sui cantieri	%	3,3%	3,9%	4,8%

MACRO OBIETTIVO 5
INVESTIRE IN INNOVAZIONE
PER LA SOSTENIBILITÀ

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



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025	
G	Ascolto e coinvolgimento degli stakeholder	Nuove modalità di coinvolgimento degli stakeholder e definizione di nuovi strumenti per analisi di materialità	Momenti formativi (interni ed esterni) relativi alla futura implementazione obbligatoria della CSRD	%	-	80%	100%	✓
E	Energia ed emissioni	Incremento della quota energia elettrica verde certificata	Energia elettrica da fonti rinnovabili certificata	%	-	75%	69%	
E	Mobilità sostenibile	Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile	Percentuale automezzi elettrici/ibridi e euro 6	%	41,88%	>65%	70,34%	✓
G	Sistemi di gestione e controllo	Aggiornamento dei sistemi di performance management per un maggiore orientamento alla sostenibilità	Percentuale personale coinvolto	%	58% del personale coinvolto	60% del personale coinvolto	70,8%	✓
G	Soddisfazione, informazione e coinvolgimento dell'utenza	Consolidamento dei processi di digitalizzazione e di spinta all'innovazione	Sviluppo AVATAR	SI/NO	NO	accesso mediante spid - ampliamento funzioni dispositive e ottimizzazione conversazioni	SI	✓
E	Sviluppo dell'innovazione	Miglioramento qualità dell'acqua destinata al consumo umano	Parametri inquinanti emergenti oggetto di ricerca e/o analisi	N°	0	Sviluppato processo di ricerca sperimentale "untarget"	In collaborazione con l'Università di Firenze pubblicato articolo su microplastiche in acque potabili, in corso di pubblicazione un articolo sulla ricerca untarget	✓
		Riduzione della dispersione idrica	Percentuale copertura monitoraggio	%	-	70,0%	100,0%	✓
			Contatori smart meter installati	N°	655	245.000	240.000	
			Impianti telecontrollati	N°	1.675	2.050	2.135	✓
		Riduzione della dispersione fognaria	Rilanci fognari telecontrollati	N°	198	270	252	

MACRO OBIETTIVO 6
IDENTIFICAZIONE DI AREE A
RISCHIO E DEFINIZIONE DI AZIONI
DI MITIGAZIONE

Implementare un sistema di identificazione e gestione di situazioni di rischio derivanti da eventi di natura tecnica e/o climatica, al fine di adottare misure di mitigazione e garantire una gestione ottimale delle stesse.



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025	
G	Analisi e gestione dei rischi	Mappatura delle aree a rischio potenziale secondo una previsione di scenari nel breve-medio periodo	Utenze coperte dal WSP	%	29,3%	34,0%	34,0%	

MACRO OBIETTIVO 7
SENSIBILIZZAZIONE E
COINVOLGIMENTO DELLE
COMUNITA LOCALI

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.



ESG	Tema Materiale	Target	KPI	U.M.	Baseline 2022	Obiettivo 2025	Rilevazione 2025	
E	Qualità della risorsa idrica erogata	Incremento della popolazione che utilizza l'acqua del rubinetto e/o dei FAQ, con conseguente risparmio ambientale	Customer Satisfaction: popolazione che "beve acqua dal rubinetto regolarmente e/o qualche volta"	%	67,3%	69,0%	61,4%	
S	Sensibilizzazione e rapporti con le comunità	Sostegno o gestione di progetti annuali di sensibilizzazione e promozione in ambito culturale e sociale	Progetti sostenuti	N°	61	230	231	
		Consolidamento e sviluppo dell'offerta formativa didattica (studenti) e non (popolazione del territorio) finalizzata alla conoscenza del servizio idrico integrato	(i) n° scuole raggiunte (ii) n° studenti raggiunti	N°	45 scuole; 3.534 studenti	150 scuole; 9.800 studenti	134 scuole; 9.557 studenti	

2. PRINCIPALI
INTERVENTI
DI INVESTIMENTO

COMUNE	Descrizione intervento	Valore Intervento 2025	stato di avanzamento al 31.12.2025
COMUNI VARI	SOSTITUZIONE MASSIVA RETI DI DISTRIBUZIONE	18.639.969,21	In corso
COMUNI VARI	POTENZIAMENTO DEL SISTEMA IDRICO METROPOLITANO	11.757.898,90	In corso
COMUNI VARI	INTERVENTI STRATEGICI ADDUZIONE	8.777.297,44	In corso
COMUNI VARI	INTERVENTI STRATEGICI FOGNATURA	5.002.788,44	In corso
COMUNI VARI	INTERVENTI STRATEGICI FOGNATURA E DEPURAZIONE	4.859.073,35	In corso
CARMIGNANO	SISTEMA SMALTIMENTO REFLUI CARMIGNANO CAPOLUOGO	3.421.234,68	In corso
QUARRATA	NUOVA ADDUTTRICE AUTOSTRADA DELL'ACQUA - QUARRATA	2.538.099,34	Concluso
COMUNI VARI	INTERVENTI PER EFFICIENTAMENTO RETI IDRICHE	2.524.704,43	In corso
COMUNI VARI	ACCORDO TESSILE PRATESE- RISANAMENTO FOGNARIO	1.977.466,59	Concluso
CARMIGNANO	POTENZIAMENTO IDL SEANO II° LOTTO - CARMIGNANO	1.935.609,51	In corso
COMUNI VARI	INTERVENTI STRATEGICI FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO	1.589.097,91	In corso
COMUNI VARI	SOSTITUZIONE MASSIVA RETI DI ADDUZIONE	1.200.532,28	In corso
GREVE IN CHIANTI	COLLETTORE PANZANO - GREVE IN CHIANTI	830.845,34	In corso
COMUNI VARI	LOTTIZZAZIONI	758.563,21	In corso

COMUNE	Descrizione intervento	Valore Intervento 2025	stato di avanzamento al 31.12.2025
COMUNI VARI	INTERVENTI STRATEGICI ACQUEDOTTO CHIANTI	649.180,46	In corso
BARBERINO E TAVARNELLE VAL DI PESA	SISTEMA SMALTIMENTO REFLUI BARBERINO VAL D'ELSA	586.754,17	In corso
CAVRIGLIA	NUOVO SISTEMA FOGNARIO CASTELNUOVO DEI SABBIONI - CAVRIGLIA	271.343,38	In corso
PISTOIA	REALIZZAZIONE NUOVO INVASO GELLO - PISTOIA	257.827,39	In progettazione
IMPRUNETA	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL TAVARNUZZE - IMPRUNETA	218.796,47	In corso
QUARRATA	ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO IDL BRUNELLESCHI - QUARRATA	210.918,83	In corso
SESTO FIORENTINO	POTENZIAMENTO ACQUEDOTTO SESTO FIORENTINO E RECUPERO RISORSA GALLERIA VAGLIA SUD	165.840,44	Concluso
GREVE IN CHIANTI	POTENZIAMENTO SISTEMA IDRICO LOCALITÀ PANZANO	148.771,26	In corso
COMUNI VARI	INTERF.FOGLN.AUTOS.FI-PO-PT NODO PERETOLA	145.059,73	In corso
BARBERINO E TAVARNELLE VAL DI PESA	SISTEMAZIONE FOGNARIA SAMBUCA VAL DI PESA - TAVARNELLE V.P.	138.475,72	In progettazione
IMPRUNETA	COLLETTAMENTO REFLUI IMPRUNETA VERSO IDL IMPRUNETA	47.520,71	Concluso
SAN CASCIANO VAL DI PESA	NUOVO IDL PONTEROTTO - SAN CASCIANO VAL DI PESA	27.828,84	Concluso

3. RISORSE UMANE

GRI 405-1 PERSONALE PER CATEGORIA

	2023				2024				2025			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Dirigenti	1	4	5	0,8%	1	4	5	0,8%	1	4	5	0,8%
Quadri	8	15	23	3,6%	7	12	19	3,0%	6	12	18	2,8%
Impiegati	156	182	338	52,9%	153	176	329	51,5%	154	181	335	52,4%
Operai	3	274	277	43,3%	3	262	265	41,5%	4	284	288	45,1%
Totale Dipendenti	168	475	643		164	454	618		165	481	646	
Stagisti	1	2	3	-	1	2	3	-	2	1	3	-
Somministrati	4	9	13	-	5	7	12	-	3	8	11	-
Totale (stagisti + somministrati)	5	11	16	-	6	9	15	-	5	9	14	-
Personale Totale	173	486	659	-	170	463	633	-	170	490	660	-

GRI 2-8 PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	2023				2024				2025			
	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%	F	M	Totale	%
Tempo indeterminato full time	155	430	585	89,3%	156	435	591	90,2%	157	443	600	91,6%
Tempo indeterminato part time	10	2	12	1,8%	8	2	10	1,5%	7	1	8	1,2%
Tempo determinato full time	2	16	18	2,7%	0	9	9	1,4%	1	24	25	3,8%
Ctr di apprendistato professionalizzante	1	27	28	4,3%	0	8	8	1,2%	0	13	13	2,0%
Stagisti	1	2	3	0,5%	1	2	3	0,5%	2	1	3	0,5%
Somministrati	4	9	13	2,0%	5	7	12	1,8%	3	8	11	1,7%
Personale Totale	173	486	659		170	463	633		170	490	660	

GRI 405-1 DISTRIBUZIONE DIPENDENTI PER FASCE DI ETÀ

		2023			2024			2025		
		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	2	2	0	1	1
Dirigenti	> 50 anni	1	2	3	1	2	3	1	3	4
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	30-50 anni	1	10	11	1	8	9	1	5	6
Quadri	> 50 anni	7	5	12	6	4	10	5	7	12
Impiegati	< 30 anni	3	14	17	4	9	13	3	11	14
Impiegati	30-50 anni	79	92	171	75	91	166	77	90	167
Impiegati	> 50 anni	74	76	150	74	76	150	74	80	154
Operai	< 30 anni	1	44	45	1	33	34	2	50	52
Operai	30-50 anni	0	103	103	0	105	105	0	112	112
Operai	> 50 anni	2	127	129	2	124	126	2	122	124
		168	475	643	164	454	618	165	481	646

GRI 405-1 DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE

	2023	2024	2025
Categorie Protette (art. 18 C.2 L.68/99)	3	3	3
Disabili	19	20	19
Totale	22	23	22

GRI 405-1

ASSUNZIONI
E TURNOVER IN ENTRATA

	2023		2024		2025	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	1	14	2	2	2	29
Assunti 30-50 anni	5	17	1	11	4	19
Assunti > 50 anni	0	2	0	0	0	3
Totale	6	33	3	13	6	51
Turnover entrate <30 anni	25,0	24,1	40,0	4,8	2,6	47,5
Turnover entrate 30-50 anni	6,3	8,2	1,3	5,3	4,9	9,1
Turnover entrate >50 anni	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,4
Turnover entrate totale	3,6	6,9	1,8	2,9	3,6	10,6
Turnover entrate totale F+M	6,1		2,6		8,8	

*Indice Turnover calcolato su n° dipendenti al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio

GRI 401-1

USCITE E TURNOVER
IN USCITA

	2023		2024		2025	
	F	M	F	M	F	M
Dimissioni Volontarie	2	16	3	19	4	12
Licenziamenti ed esuberi	1	0	0	3	0	2
Pensionamento	3	9	2	6	1	9
Altro*	2	2	2	6	0	1
Uscite Totali	8	27	7	34	5	24
Uscite <30 anni	1	2	0	9	0	4
Uscite 30-50 anni	2	8	3	11	5	5
Uscite >50 anni	5	17	4	14	4	15
Turnover uscite <30 anni	25,0	3,4	0,0	21,4	0,0	6,6
Turnover uscite 30-50 anni	2,5	3,9	3,9	5,3	6,4	2,4
Turnover uscite >50 anni	6,0	8,1	4,8	6,8	4,9	7,1
Turnover uscite Totale	4,8	5,7	4,3	7,5	3,0	5,0
Turnover uscite totale F+M	5,4		6,6		4,5	

* Mobilità verso altre Società; Inabilità capacità lavorativa; Decesso
Indice Turnover calcolato su n° dipendenti al 31.12

GRI 403-2

TASSO DI ASSENTEISMO
E MALATTIA

		2023			2024			2025		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Ore di Assenza	h	21.506	34.077	55.583	19.893	35.995	55.888	19.510	38.724	58.234
Malattia e/o infortunio (di cui)	h	12.473	22.213	34.686	12.254	23.713	35.967	11.245	27.679	38.925
Sciopero (di cui)	h	3.337	7.833	11.170	2.950	9.694	12.644	4.712	5.831	10.543
Politico-sindacali (di cui)	h	5.201	2.895	8.096	4.063	989	5.052	2.586	3.590	6.176
Maternità/ Paternità (di cui)	h	495	1.136	1.631	625	1.600	2.225	966	1.624	2.589
Altro (di cui)	h	173	779	952	217	1.132	1.349	428	1.760	2.187
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	h/h	0,068	0,038	0,046	0,062	0,040	0,046	0,062	0,042	0,047
Tasso di malattia	h/h	0,037	0,023	0,027	0,037	0,024	0,027	0,037	0,024	0,027
Ore lavorabili	h	315.985	902.589	1.218.574	318.782	905.762	1.224.543	313.391	914.635	1.228.026
Ore lavorate	h	266.415	795.852	1.062.267	266.595	790.855	1.057.449	263.894	798.520	1.062.414
Ore straordinario	h	7.814	35.683	43.498	7.537	34.717	42.254	6.759	35.256	42.015

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

4. FORMAZIONE

ORE FORMAZIONE
DIPENDENTI PER QUALIFICA
E GENERE

GRI 404-1

	2023			2024			2025		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0	57	57	4	15	19	4	21	25
Quadri	335	569	904	127	177	304	43	237	280
Impiegati	3.603	3.854	7.456	2.950	3.499	6.448	2.652	4.539	7.191
Operai	93	11.711	11.804	25	12.646	12.671	574	17.761	18.335
Totale	4.031	16.191	20.221	3.106	16.336	19.442	3.272	22.558	25.830

ORE MEDIE FORMAZIONE
DIPENDENTI PER
QUALIFICA E GENERE

GRI 404-1

	2023			2024			2025		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0,0	14,3	11,4	4,0	3,8	3,8	4,0	5,3	5,0
Quadri	41,9	37,9	39,3	18,1	14,8	16,0	7,1	19,8	15,5
Impiegati	23,1	21,2	22,1	19,3	19,9	19,6	17,2	25,1	21,5
Operai	31,0	42,7	42,6	8,3	48,3	47,8	143,4	62,5	63,7
Totale	24,0	34,1	31,4	18,9	36,0	31,5	19,8	46,9	40,0

ORE FORMAZIONE
PER TIPOLOGIA
E GENERE

GRI 404-1

	2023			2024			2025		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Manageriali	1.237	1.763	3.000	144	44	188	181	596	777
Professionale	673	3.796	4.931	473	1.351	1.824	811	2.661	3.471
Tecnico-Specialistica	1.185	7.437	8.622	1.089	8.869	9.958	1.679	12.555	14.233
Anticorruzione	53	125	178	40	82	122	3	110	113
Diversity & Inclusion	560	457	1.017	568	1.430	1.998	51	198	249
Sicurezza HSE	377	2.926	3.303	792	4.560	5.352	549	6.439	6.988
Totale	4.084	16.504	21.050	3.106	16.336	19.442	3.272	22.558	25.830

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

FORMAZIONE
ANTI-CORRUZIONE
PER QUALIFICA E GENERE

GRI 205-2

		2023			2024			2025		
		F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	n°	0	2	2	1	1	2	0	0	0
Quadri	n°	8	15	23	5	7	12	0	0	0
Impiegati	n°	11	18	29	15	24	39	0	6	6
Operai	n°	0	0	0	0	8	8	1	38	39
Totale	n°	19	35	54	21	40	61	1	44	45
Ore Dipendenti	h	53	125	178	40	82	122	3	110	113
Totale	h	53	125	178	40	82	122	3	110	113

5. FORMAZIONE HSE

GRI 404-1
CORSI FORMAZIONE
HSE 2025

Tipologia Corso	Ore corso (h)	Dipendenti formati (n°)
Addetti al primo soccorso per aziende - categoria A -	224	14
Addetto ai lavori elettrici secondo la norma CEI 11-27 (PAV-PES-PEI)	488	32
ADR - Trasporto merci pericolose	306	102
Agg. ASPP: controlli e manutenzione antincendio. Linee guida e indicazioni operative . Il D. M 01/09/2021	2	1
Agg. ASPP: gestione del rischio esplosione (direttiva ATEX). Novità normative e tematiche	2	1
Agg. ASPP: la valutazione del rischio fulmini a seguito delle novità introdotte dalla terza edizione della norma CEI EN IEC 62305	2	1
Agg. RLS: come imparare dagli errori e motivare alla sicurezza	8	1
Agg. RSPP: come cambia la salute e sicurezza sul lavoro	3	1
Agg. RSPP: la valutazione del rischio fulmini a seguito delle novità introdotte dalla terza edizione della norma CEI EN IEC 62305	2	1
Aggiornamento Addetti al primo soccorso per aziende - categoria A -	492	82
Aggiornamento addetti Antincendio rischio medio	510	102
Aggiornamento per addetti lavori elettrici - PES PAV	460	115
Aggiornamento Preposti alla sicurezza	558	92
Apposizione della segnaletica stradale: interventi di breve durata/emergenza	2	2
Corso aggiornamento per addetti alle segnaletica stradale	366	61
Corso aggiornamento per operatori DAE	50	20
Corso aggiornamento per preposti alle segnaletica stradale	162	27
Corso APP Preposto	16	16
Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di Carrelli Elevatori	24	6
Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di Gru su autocarro	100	25

Corso di formazione e addestramento all'uso dei dispositivi aprichiusini	140	40
Corso di formazione per Preposti	192	16
Corso Normativa Ambientale	316	22
Corso per addetti alla conduzione di Carrelli Elevatori	192	16
Corso per addetti all'utilizzo del Carroponte	30	3
Formazione accesso ambienti confinati o sospetti di inquinamento	232	29
Formazione 'App Preposto'	5	5
Formazione 'App Uomo a terra - EVO MAN DOWN -	15	15
Formazione base per addetti antincendio - Livello 2	216	27
Formazione e addestramento luoghi confinati	9	9
Formazione e addestramento per utilizzo Trabattello	96	16
Formazione e addestramento Rischio chimico e trasporto prodotti chimici	8	4
Formazione lavoratori Sicurezza - Modulo Generale	172	43
Formazione per addetti alla segnaletica stradale - Lavoratori	88	11
Formazione per addetti alla segnaletica stradale - Preposti	60	5
Formazione per dirigenti alla sicurezza	64	6
Formazione per referenti rifiuti	15	5
Formazione Sicurezza Lavoratori - Integrazione Rischio Alto	16	2
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Alto	480	40
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Alto - Integrazione	8	1
Formazione Sicurezza Lavoratori - Rischio Basso	28	7
Illustrazione e funzionamento 'APP Preposto'	21	21
Normativa RENTRI - gestione rifiuti	350	175
Rilevatore multigas MSA Altair IO4 e stazioni bump test	34	34
Rischio chimico e trasporto prodotti chimici secondo IOLS 18	28	14
Rischio chimico skill AS039 - Presidio rifornimento prodotti chimici	16	8
Rischio elettrico e gestione degli interventi sugli impianti elettrici	189	63
Sicurezza nei cantieri, nuove misure di prevenzione dei rischi meccanici, attività in luoghi isolati e App preposto	111	74
Sistema di gestione integrato - Qualità, Ambiente e Sicurezza	37,5	25
Trasporto prodotti chimici: istruzione di lavoro sicuro IOLS18	42	28

6. PDR 125: GENDER EQUALITY PLAN

Cultura e strategia

- 1A** - Formalizzazione e implementazione di un piano strategico come definito al punto 6.3 che possa favorire e sostenere lo sviluppo di un ambiente di lavoro inclusivo e preveda valori aziendali coerenti con una cultura inclusiva
- 1B** - Presenza di procedure interne che consentono alle risorse di esprimere, anche in modalità anonima, le proprie opinioni e dare suggerimenti per il cambiamento nell'organizzazione e favorire il dialogo e il confronto
- 1C** - Presenza di attività di comunicazione interna e di sensibilizzazione che promuovano l'utilizzo di comportamenti e di un linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere
- 1D** - Presenza di politiche che garantiscano che i generi siano equamente rappresentati tra i relatori del panel di tavole rotonde, eventi, convegni o altro evento anche di carattere scientifico
- 1E** - Realizzazione nell'ultimo biennio di interventi formativi a tutti i livelli, compresi i vertici, sulla differenza di genere e suo valore, gli stereotipi e gli unconscious bias
- 1F** - Realizzazione di interventi finalizzati all'analisi della percezione delle/dei dipendenti sulle pari opportunità nell'ultimo anno
- 1G** - Realizzazione di interventi finalizzati a promuovere le pari opportunità fuori dal proprio contesto organizzativo nell'ultimo biennio, che includano, tra altre, attività di comunicazione e coinvolgimento dei diversi stakeholder sui temi dell'inclusione, della parità di genere e della integrazione

Governance

- 2A** - Definizione nella governance dell'organizzazione di un presidio (comitato, unità o funzione, ruolo organizzativo, ecc.) volto alla gestione e monitoraggio delle tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere e integrazione
- 2B** - Presenza di processi per identificare, approfondire e gestire qualsiasi forma di non inclusività
- 2C** - Presenza di un budget dell'organizzazione per lo sviluppo di attività a supporto dell'inclusione, della parità di genere e dell'integrazione
- 2D** - Definizione di obiettivi legati alla parità di genere e loro attribuzione ai vertici e al management, per i quali saranno valutati
- 2E** - Presenza di esponenti del sesso meno rappresentato nell'organo amministrativo e di controllo della organizzazione

Processi risorse umane

- 3A** - Definizione di processi di gestione e sviluppo delle risorse umane a favore dell'inclusione, della parità di genere e dell'integrazione, quali selezione, condizioni generali di contratto, on-boarding neutrali, valutazioni prestazioni
- 3B** - Presenza di meccanismi di analisi del Turnover in base al genere
- 3C** - Presenza di politiche in grado di garantire la partecipazione equa e paritaria a percorsi di formazione e di valorizzazione, con la presenza di entrambi i sessi, inclusi corsi sulla leadership
- 3D** - Presenza di politiche di mobilità interna e di successione a posizioni manageriali coerenti con i principi di un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere

- 3E** - Presenza di meccanismi di protezione del posto di lavoro e di garanzia del medesimo livello retributivo nel post-maternità
- 3F** - Presenza di referenti e prassi aziendali a tutela dell'ambiente di lavoro, con particolare riferimento ed episodi di molestie o mobbing

Opportunità di crescita ed inclusione

- 4A** - Percentuale di donne nell'organizzazione rispetto alla totalità dell'organico **4B** - Percentuale di donne nell'organizzazione rispetto alla totalità dell'organico rispetto al benchmark dell'industria di riferimento
- 4C** - Percentuale di donne nell'organizzazione con qualifica di dirigente
- 4D** - Percentuale di donne nell'organizzazione con qualifica di dirigente
- 4E** - Percentuale di donne nell'organizzazione responsabili di una o più unità organizzative rispetto al totale della popolazione di riferimento
- 4F** - Percentuale di donne presenti nella prima linea di riporto al Vertice
- 4G** -Percentuale di donne presenti nell'organizzazione con delega su un budget di spesa/investimento

Equità remunerativa

- 5A** - Percentuale di differenza retributiva per medesimo livello di inquadramento per genere e a parità di competenze
- 5B** - Percentuale promozioni donne su base annua
- 5C** - Percentuale donne con remunerazione variabile per assicurare la corresponsione del salario variabile in maniera equa, rendendo note ai lavoratori e alle lavoratrici le procedure e i criteri seguiti nell'attuazione delle politiche retributive per quel che riguarda la parte variabile del salario

Tutela della genitorialità

- 6A** - Presenza servizi dedicati al rientro post maternità/paternità (ad esempio: procedure/attività per il back to work, coaching, part-time su richiesta temporaneo e reversibile, smart working , piano welfare ad hoc, asilo nido aziendale)
- 6B** - Presenza di policy, oltre il CCNL di riferimento, dedicate alla tutela della maternità/ paternità e servizi per favorire la conciliazione dei tempi di vita personale e lavorativa (ad esempio: congedo di paternità oltre il CCNL, procedure/ attività per il back to work, coaching, part-time reversibile, smart working, piano welfare ad hoc, asilo nido aziendale, programmi di engagement, su base volontaria, durante il congedo di maternità)
- 6C** - Presenza di policy per il mantenimento di benefits e iniziative che valorizzino l'esperienza della genitorialità come momento di acquisizione di nuove competenze a favore della persona e dell'organizzazione e che tutelino la relazione tra persona e azienda prima, durante e dopo la maternità/paternità
- 6D** - Rapporto tra il numero dei beneficiari uomini effettivi sul totale dei beneficiari potenziali dei congedi di paternità nei primi dodici anni di vita del bambino obbligatori
- 6E** - Rapporto tra n. di giorni medio di congedo di paternità obbligatorio fruiti e il totale di n. gg potenziale previsto dalla legge

7. RQSII 2023-2025

ID	Indicatore standard	Livello di servizio		2025		
		Previsione ARERA	Carta del Servizio Publiacqua	Prestazioni Eseguite	Livello Compliance CDS	Tempo Medio
3	Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	1.975	98%	3,30
4	Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lav	10 gg lav	369	93%	5,23
16	Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	20 gg lav	15 gg lav	334	99%	3,24
5	Tempo esecuzione allaccio idrico semplice	15 gg lav	10 gg lav	768	99%	3,19
7	Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	30 gg lav	25 gg lav	776	92%	12,15
8	Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	30 gg lav	25 gg lav	277	88%	15,55
17	Tempo esecuzione lavori semplici	10 gg lav	7 gg lav	88	97%	3,94
18	Tempo esecuzione lavori complessi	30 gg lav	25 gg lav	161	91%	13,95
9	Tempo attivazione fornitura	5 gg lav	3 gg lav	2.844	98%	1,44
10	Tempo riattivazione/subentro fornitura	5 gg lav	3 gg lav	5.140	99%	1,48
12	Tempo riattivazione a seguito sospensione morosità	2 gg fer	2 gg fer	2.719	99%	0,86
13	Tempo disattivazione fornitura	7 gg lav	4 gg lav	4.753	100%	1,46
14	Tempo esecuzione della voltura	5 gg lav	3 gg lav	17.997	100%	0,18
19	Fascia puntualità appuntamenti	3 ore	2 ore	10.028	98%	1,01
21	Tempo disdetta appuntamenti	24 ore	24 ore	65	97%	92,75
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg lav	5 gg lav	8.445	99%	2,57
22	Tempo intervento verifica del misuratore	10 gg lav	5 gg lav	343	96%	2,52
24	Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 gg lav	20 gg lav	94	99%	6,05
23	Tempo comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 gg lav	7 gg lav	247	96%	2,44
25	Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	10 gg lav	7 gg lav	22	100%	0,00

ID	Indicatore standard	Livello di servizio		2025		
		Previsione ARERA	Carta del Servizio Publiacqua	Prestazioni Eseguite	Livello Compliance CDS	Tempo Medio
26	Tempo intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lav	5 gg lav	2	100%	2,00
27	Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione	10 gg lav	10 gg lav	2	100%	1,50
28	Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Utenti+Enti)	3 ore	3 ore	794	98%	1,82
28b	Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Enti)	3 ore	1 ora	152	83%	0,81
35	Tempo risposta a reclami	30 gg lav	20 gg lav	5.169	100%	13,37
36	Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lav	20 gg lav	3.910	100%	13,84
37	Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	30 gg lav	20 gg lav	315	100%	12,32
38	Tempo di rettifica fatturazione	60 gg lav	45 gg lav	61	100%	13,89
39	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	40 minuti	49.295	100%	3,51'
40	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	10 minuti	49.295	3,51'	3,51'
42	Servizio Telefonico: Tempo medio di attesa (TMA)	240 secondi	180 secondi	273.077	82,32"	82,32"
41	Servizio Telefonico: Accessibilità (AS)	90%	90%	8.866.800	100%	/
43	Servizio Telefonico: Livello di servizio (LS)	80%	85%	273.077	95%	/
44	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	120 secondi	90 secondi	115.687	99%	36,01
29	Tempo massimo emissione fattura	45 gg solari	45 gg solari	1.725.790	100%	0,77
30	Periodicità fatturazione per consumi medi <= 100mc	min. 2 annue	min. 2 annue	226.305	100%	/
31	Periodicità fatturazione per consumi medi 101-1000mc	min. 3 annue	min. 3 annue	159.456	100%	/
32	Periodicità fatturazione per consumi medi 1001-3000mc	min. 4 annue	min. 4 annue	2.436	100%	/
33	Periodicità fatturazione per consumi medi > 3000mc	min. 6 annue	min. 6 annue	938	100%	/

7. COMMISSIONI CONCILIATIVE

	2023	2024	2025
Organismo Conciliativo AIT: istanze ricevute	25	16	22
Organismo Conciliativo AIT: istanze ammesse	25	16	22
Organismo Conciliativo AIT: istanze non ammesse	0	0	0
Organismo Conciliativo AIT: istanze archiviate*	3	1	1
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse con accordo	16	15	13
Organismo Conciliativo AIT: istanze concluse senza accordo	3	3	5
Organismo Conciliativo AIT: pendenti da esaminare	3	0	3
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	42	34	35
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ammesse	42	34	35
Commissioni Conciliativa Arera: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze archiviate*	0	2	2
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse con accordo	33	27	26
Commissioni Conciliativa Arera: istanze concluse senza accordo	3	9	7
Commissioni Conciliativa Arera: pendenti da esaminare	6	2	2

9. FONTANELLI ALTA QUALITÀ

COMUNE	FONTANELLO	LITRI EROGATI
AGLIANA	FAQ SAN MICHELE	141.435
AGLIANA	FAQ V.BELLINI	127.532
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.BELMONTE	444.384
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.DELL ANTELLA	444.998
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.ROMA	717.138
BAGNO A RIPOLI	FAQ V.SPINELLO ARETINO	397.395
BARBERINO DI MUGELLO	FAQ VESPUCCI	145.804
BARBERINO DI MUGELLO	FAQ GALLIANO	754.097
BARBERINO VAL D'ELSA	FAQ CENTRO PINETA	272.239

COMUNE	FONTANELLO	LITRI EROGATI
BARBERINO VAL D'ELSA	FAQ VIA DELLA VILLA	122.007
BORGIO S.L.	FAQ LUCO	390.301
BORGIO S.L.	FAQ PARCHEGGIO RESISTENZA	609.204
CALENZANO	FAQ V.DI CARRAIA	278.355
CALENZANO	FAQ V.DON MINZONI	297.215
CALENZANO	FAQ V.GIOVANNI XXIII	374.559
CALENZANO	FAQ V.DEL MOLINO	220.104
CAMPI BISENZIO	FAQ P.ZA ALDO MORO	415.391
CAMPI BISENZIO	FAQ P.ZA TOGLIATTI	455.226
CANTAGALLO	FAQ CARMIGNANELLO	210.609
CARMIGNANO	FAQ V.MATTEOTTI	416.491
CARMIGNANO	FAQ VIA BICCHI	251.208
DICOMANO	FAQ CONTEA	153.426
DICOMANO	FAQ FABBRONI	220.954
FIESOLE	FAQ CALDINE	378.323
FIESOLE	FAQ COMPIOBBI	141.539
FIESOLE	FAQ GIRONE	250.015
FIESOLE	FAQ CAPOLUOGO FSL	183.951
FIRENZE	FAQ GALLUZZO	446.096
FIRENZE	FAQ METROPOLITANO	734.110
FIRENZE	FAQ P.ZA 1 MAGGIO	433.265
FIRENZE	FAQ P.ZA BARTALI	341.078
FIRENZE	FAQ P.ZA DALMAZIA	394.635
FIRENZE	FAQ P.ZA DELLA CREZIA	943.054
FIRENZE	FAQ P.ZA SIGNORIA	407.452
FIRENZE	FAQ P.ZA TASSO	471.895
FIRENZE	FAQ P.ZA VITTORIA	407.486
FIRENZE	FAQ PERETOLA	352.778
FIRENZE	FAQ V.ARETINA	231.455
FIRENZE	FAQ V.CANOVA	460.642
FIRENZE	FAQ V.CHIUSI	170.534
FIRENZE	FAQ V.DEL MEZZETTA	320.366
FIRENZE	FAQ V.DELL AGNOLO	84.913
FIRENZE	FAQ V.DELLA SALA	618.135
FIRENZE	FAQ V.DELLE PANCHE	588.097
FIRENZE	FAQ V.DI NOVOLI	206.747
FIRENZE	FAQ V.LE FANTI	233.879
FIRENZE	FAQ V.MARAGLIANO	625.410
FIRENZE	FAQ V.REMAN	165.784
FIRENZE	FAQ V.VILLAMAGNA	555.936
FIRENZE	FAQ ISOLOTTO	206.943
FIRENZE	FAQ LE CURE	488.028
FIRENZE	FAQ P.ZA LEOPOLDO	311.217
GREVE IN CHIANTI	FAQ V.PONETA	150.028

COMUNE	FONTANELLO	LITRI EROGATI
GREVE IN CHIANTI	FAQ S.POLO CHIANTI	274.804
IMPRUNETA	FAQ BAGNOLO	324.276
IMPRUNETA	FAQ V.RESISTENZA	88.084
FIGLINE-INCISA	FAQ LA MASSA	82.746
LASTRA A SIGNA	FAQ P.ZA DEL POPOLO	74.216
LASTRA A SIGNA	FAQ P.ZA PIAVE	139.385
LASTRA A SIGNA	FAQ V.DELLO STADIO	510.272
MONTALE	FAQ V.IV NOVEMBRE	644.476
MONTEMURLO	FAQ P.ZA AMENDOLA	509.883
MONTEMURLO	FAQ P.ZA BINI	282.122
MONTEMURLO	FAQ P.ZA COSTITUZIONE	439.269
MONTEVARCHI	FAQ P.ZA ANTICA GORA	214.484
MONTEVARCHI	FAQ P.ZA FALCONE E BORSELLINO	162.558
PELAGO	FAQ ALESSANDRINI	108.635
CASTELFRANCO-PIAN DI SCO'	FAQ P.ZA INDIPENDENZA	178.026
PISTOIA	FAQ BONELLE	385.584
PISTOIA	FAQ BOTTEGONE	42.778
PISTOIA	FAQ MONTEOLIVETO	314.569
PISTOIA	FAQ V.BUZZATI	309.216
PISTOIA	FAQ V.PORDOI	440.013
PISTOIA	FAQ PONTELUNGO	190.898
POGGIO A CAIANO	FAQ P.ZA CADUTI	247.461
POGGIO A CAIANO	FAQ P.ZA RICONCILIAZIONE	283.034
PONTASSIEVE	FAQ P.ZA MOSCA	733.491
PRATO	FAQ GALCETI	331.523
PRATO	FAQ GRIGNANO	917.231
PRATO	FAQ S.PAOLO	709.720
PRATO	FAQ V.POMERIA	359.681
PRATO	FAQ V.SOFFICI	289.106
PRATO	FAQ V.TARO	638.264
PRATO	FAQ VIA DEL CHIASSO	377.903
PRATO	FAQ VIA TAVOLA	667.834
PRATO	FAQ IOLO-MANNELLI	647.403
PRATO	FAQ MEZZANA	450.968
PRATO	FAQ S.GIORGIO A COLONICA	762.317
PRATO	FAQ LA QUERCE	615.994
PRATO	FAQ BRASIMONE	354.447
QUARRATA	FAQ BARBA	463.702
QUARRATA	FAQ CATENA	145.484
QUARRATA	FAQ SANTONUOVO	202.410
QUARRATA	FAQ V.BERLINGUER	463.968
QUARRATA	FAQ V.VECCHIA FIORENTINA	364.700

COMUNE	FONTANELLO	LITRI EROGATI
REGGELLO	FAQ CAPOLUOGO (RT)	157
REGGELLO	FAQ CILIEGI (RT)	20.995
REGGELLO	FAQ LECCIO (RT)	6.287
REGGELLO	FAQ MATASSINO (RT)	185
REGGELLO	FAQ MONTANINO (RT)	4.136
REGGELLO	FAQ SAN CLEMENTE (RT)	28.095
REGGELLO	FAQ TOSI	59.768
RIGNANO SULL'ARNO	FAQ ROSANO	299.452
RIGNANO SULL'ARNO	FAQ V.INDIPEND. RSA	432.246
S. CASCIANO VAL DI PESA	FAQ S.CASCIANO	100.029
S. CASCIANO VAL DI PESA	FAQ GUIDO ROSSA	173.660
S. CASCIANO VAL DI PESA	FAQ BARGINO	335.710
S. GIOVANNI VALDARNO	FAQ VIALE GIOTTO	154.993
S. GIOVANNI VALDARNO	FAQ PILATI	222.698
SAMBUCA PISTOIESE	FAQ PONTE ALLA VENTURINA	251.738
SCANDICCI	FAQ BADIA A SETTIMO	244.724
SCANDICCI	FAQ P.ZA GIOVANNI XXIII	317.680
SCANDICCI	FAQ S.GIUSTO	401.440
SCANDICCI	FAQ VINGONE	509.274
SCANDICCI	FAQ LE BAGNESE	579.456
SCANDICCI	FAQ PESTALOZZI	168.311
SCANDICCI	FAQ ACCIAOLO	441.130
SCARPERIA SAN PIERO	FAQ SAN PIERO A SIEVE	212.753
SCARPERIA SAN PIERO	FAQ SCARPERIA	237.974
SERRAVALLE P.SE	FAQ PIAZZA MAGRINI	525.949
SERRAVALLE P.SE	FAQ CASALGUIDI	434.318
SERRAVALLE P.SE	FAQ MASOTTI	658.253
SESTO FIORENTINO	FAQ V.SCARPETTINI	299.287
SESTO FIORENTINO	P.ZA MAHBES	709.693
SESTO FIORENTINO	FAQ V.LE GRAMSCI	266.413
SESTO FIORENTINO	FAQ ZAMBRA	632.306
SIGNA	FAQ S.MAURO	271.553
SIGNA	FAQ V.DEI MACELLI	485.911
SIGNA	FAQ V.MASCAGNI	175.700
TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ S.DONATO	594.090
TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ SAMBUCA	272.972
TAVARNELLE VAL DI PESA	FAQ PARCO DEL MOCALE	47.978
TERRANOVA BRACCIOLINI	FAQ PAPERINA	187.602
TERRANOVA BRACCIOLINI	FAQ S.FRANCESCO	201.928
VAGLIA	FAQ PRATOLINO	236.372
VAIANO	FAQ BRIGLIA	397.421
VAIANO	FAQ P.ZA DONATORI SANGUE	424.097
VERNIO	FAQ LE ROCCE	428.828

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di

Publiacqua SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del bilancio di sostenibilità di Publiacqua SpA (la “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli amministratori di Publiacqua SpA sono responsabili per la 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 di Publiacqua SpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240, Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - Bologna 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - Parma 43121 Via Pisacane 1B Tel. 0521 275911 - Pescara 65127 Piazza Ettore Trollo 8 Tel. 085 4545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - Torino 10122 Via Santa Maria 11 Tel. 011 556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - Treviso 31100 Viale Fellissent 90 Tel. 0422 696911 - Udine 33100 Piazza Belloni 9/10 Tel. 0432 25789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001.

www.pwc.com/it

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (“IESBA Code”) 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 il Principio internazionale sulla gestione della qualità (ISQM Italia 1), che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È 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 nell’International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) “Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board 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 analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore Economico” del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d’esercizio della Società;
- 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 della Direzione di Publiacqua SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel bilancio di sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità della Società Publiacqua SpA relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 non sia stato 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, 8 luglio 2026

PricewaterhouseCoopers SpA



Francesco Forzoni

(Revisore legale)