

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017



Publiacqua

102-52

Per ulteriori informazioni:

Publiacqua S.p.A.

Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze

Tel (+39) 055 6862001

Fax (+39) 055 6862495

protocollo@cert.publiacqua.it

www.publiacqua.it

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



Publiacqua

Società certificata

Sistemi di Gestione ISO9001, ISO14001, ISO17025,

OHSAS18001

INDICE

PUBBLIACQUA IN SINTESI	4	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	35
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	8	Sistema Acquedottistico	36
NOTA METODOLOGICA	9	Raccolta Acque Reflue e Depurazione	37
MATERIALITÀ	11	QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA	39
PROFILO DELLA SOCIETÀ	14	CUSTOMER	41
CORPORATE GOVERNANCE	16	Articolazione Tariffaria, Regolamento e Carta del Servizio	41
Mission e Valori	18	Politiche Commerciali e Sistemi a Tutela dell'Utenza	43
Modello Organizzazione Gestione Controllo	19	Sportelli al Pubblico e Servizi Online	43
Regolamento per la Trasparenza e la Prevenzione della Corruzione	19	Sistemi di Lettura e Agevolazioni Tariffarie	44
Sistemi di Gestione	20	GESTIONE DEL CONTENZIOSO	45
GESTIONE DEL RISCHIO	21	COMUNITÀ	46
CSR – PIANO DI SOSTENIBILITÀ SOCIALE DI IMPRESA	22	Comunicazione, Campagne Istituzionali, Eventi e Partnership	46
RISORSE UMANE	25	Didattica ed Educazione alla Sostenibilità	47
Le Persone	25	Fontanelli ad Alta Qualità	48
Formazione	26	PERFORMANCE ECONOMICA	49
Performance Management	28	Dati Eco-Fin	49
Welfare Aziendale	28	Valore Generato e Distribuito	50
Relazioni Sindacali ed Industriali	29	Investimenti	51
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	30	SUPPLY CHAIN	53
AMBIENTE	32	CONTENT INDEX	54
Prodotti Chimici	32	GLOSSARIO	57
Rifiuti	32	PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ: INDICATORI	60
Consumi Energetici ed Emissioni	33		



PUBLIACQUA IN SINTESI

102-6 102-7

PISTOIA

AGLIANA

Abitanti	17.668
Utenze	6.962
Mc/anno fatturati	887.767
Acquedotto (Km)	85
Fognatura (Km)	54

MONTALE

Abitanti	10.758
Utenze	4.169
Mc/anno fatturati	544.101
Acquedotto (Km)	92
Fognatura (Km)	39

PISTOIA

Abitanti	90.205
Utenze	32.872
Mc/anno fatturati	5.044.926
Acquedotto (Km)	605
Fognatura (Km)	237

QUARRATA

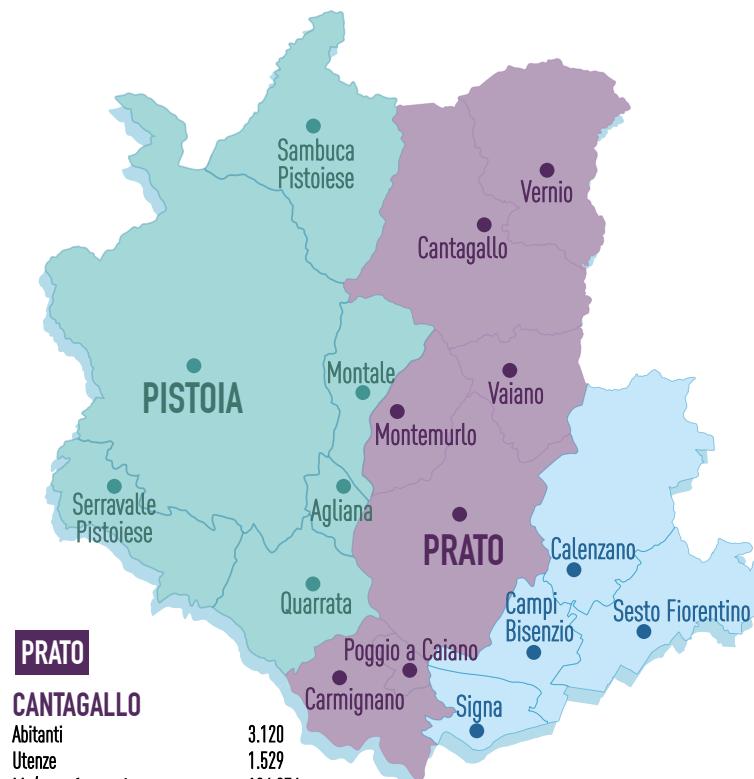
Abitanti	26.267
Utenze	9.729
Mc/anno fatturati	1.179.976
Acquedotto (Km)	175
Fognatura (Km)	46

SAMBUCA PISTOiese

Abitanti	1.570
Utenze	1.725
Mc/anno fatturati	82.981
Acquedotto (Km)	95
Fognatura (Km)	17

SERRAVALLE PISTOiese

Abitanti	11.666
Utenze	4.210
Mc/anno fatturati	472.941
Acquedotto (Km)	83
Fognatura (Km)	35



PRATO

CANTAGALLO

Abitanti	3.120
Utenze	1.529
Mc/anno fatturati	134.874
Acquedotto (Km)	51
Fognatura (Km)	21

CARMIGNANO

Abitanti	14.458
Utenze	6.390
Mc/anno fatturati	905.858
Acquedotto (Km)	109
Fognatura (Km)	46

PRATO

Abitanti	192.469
Utenze	77.551
Mc/anno fatturati	12.085.013
Acquedotto (Km)	559
Fognatura (Km)	461

VAIANO

Abitanti	9.914
Utenze	4.414
Mc/anno fatturati	497.851
Acquedotto (Km)	67
Fognatura (Km)	38

VERNIO

Abitanti	6.041
Utenze	3.334
Mc/anno fatturati	289.466
Acquedotto (Km)	117
Fognatura (Km)	34

FIRENZE

BAGNO A RIPOLI

Abitanti	25.569
Utenze	6.772
Mc/anno fatturati	1.518.881
Acquedotto (Km)	153
Fognatura (Km)	83

FIRENZE

Abitanti	382.258
Utenze	52.998
Mc/anno fatturati	28.964.550
Acquedotto (Km)	1.260
Fognatura (Km)	716

SAN CASCIANO VAL DI PESA

Abitanti	17.125
Utenze	7.954
Mc/anno fatturati	914.977
Acquedotto (Km)	176
Fognatura (Km)	56

BARBERINO VAL D'ELSA

Abitanti	4.406
Utenze	2.191
Mc/anno fatturati	298.001
Acquedotto (Km)	107
Fognatura (Km)	29

GREVE IN CHIANTI

Abitanti	13.819
Utenze	4.964
Mc/anno fatturati	704.843
Acquedotto (Km)	144
Fognatura (Km)	50

SCANDICCI

Abitanti	50.515
Utenze	7.894
Mc/anno fatturati	2.753.943
Acquedotto (Km)	170
Fognatura (Km)	120

CALENZANO

Abitanti	17.703
Utenze	6.701
Mc/anno fatturati	1.378.399
Acquedotto (Km)	116
Fognatura (Km)	89

IMPRUNETA

Abitanti	14.635
Utenze	4.635
Mc/anno fatturati	952.221
Acquedotto (Km)	142
Fognatura (Km)	39

SESTO FIORENTINO

Abitanti	49.060
Utenze	10.567
Mc/anno fatturati	2.982.363
Acquedotto (Km)	160
Fognatura (Km)	143

CAMP BISENZIO

Abitanti	46.878
Utenze	12.900
Mc/anno fatturati	2.854.132
Acquedotto (Km)	134
Fognatura (Km)	153

LASTRA A SIGNA

Abitanti	20.312
Utenze	6.281
Mc/anno fatturati	1.084.273
Acquedotto (Km)	94
Fognatura (Km)	65

SIGNA

Abitanti	19.235
Utenze	5.849
Mc/anno fatturati	1.012.525
Acquedotto (Km)	60
Fognatura (Km)	56

TAVARNELLE VAL DI PESA

Abitanti	7.786
Utenze	3.579
Mc/anno fatturati	514.434
Acquedotto (Km)	71
Fognatura (Km)	31



FIRENZE

BARBERINO DI MUGELLO

Abitanti	10.840
Utenze	5.202
Mc/anno fatturati	731.579
Acquedotto (Km)	117
Fognatura (Km)	62

BORGO SAN LORENZO

Abitanti	18.388
Utenze	5.721
Mc/anno fatturati	1.102.802
Acquedotto (Km)	177
Fognatura (Km)	103

DICOMANO

Abitanti	5.563
Utenze	2.581
Mc/anno fatturati	242.272
Acquedotto (Km)	51
Fognatura (Km)	14

FIGLINE E INCISA VALDARNO

Abitanti	23.420
Utenze	8.571
Mc/anno fatturati	1.276.099
Acquedotto (Km)	160
Fognatura (Km)	85

LONDA

Abitanti	1.852
Utenze	1.016
Mc/anno fatturati	89.397
Acquedotto (Km)	54
Fognatura (Km)	6

PELAGO

Abitanti	7.735
Utenze	3.247
Mc/anno fatturati	435.722
Acquedotto (Km)	120
Fognatura (Km)	33

PONTASSIEVE

Abitanti	20.607
Utenze	4.650
Mc/anno fatturati	1.065.333
Acquedotto (Km)	87
Fognatura (Km)	54

RIGNANO SULL'ARNO

Abitanti	8.706
Utenze	2.703
Mc/anno fatturati	453.624
Acquedotto (Km)	85
Fognatura (Km)	21

RUFINA

Abitanti	7.291
Utenze	3.311
Mc/anno fatturati	345.211
Acquedotto (Km)	63
Fognatura (Km)	23

AREZZO

CASTELFRANCO PIANDISCO

Abitanti	9.739
Utenze	4.387
Mc/anno fatturati	479.815
Acquedotto (Km)	101
Fognatura (Km)	47

CAVRIGLIA

Abitanti	9.576
Utenze	4.863
Mc/anno fatturati	480.037
Acquedotto (Km)	163
Fognatura (Km)	54

LORO CIUFFENNA

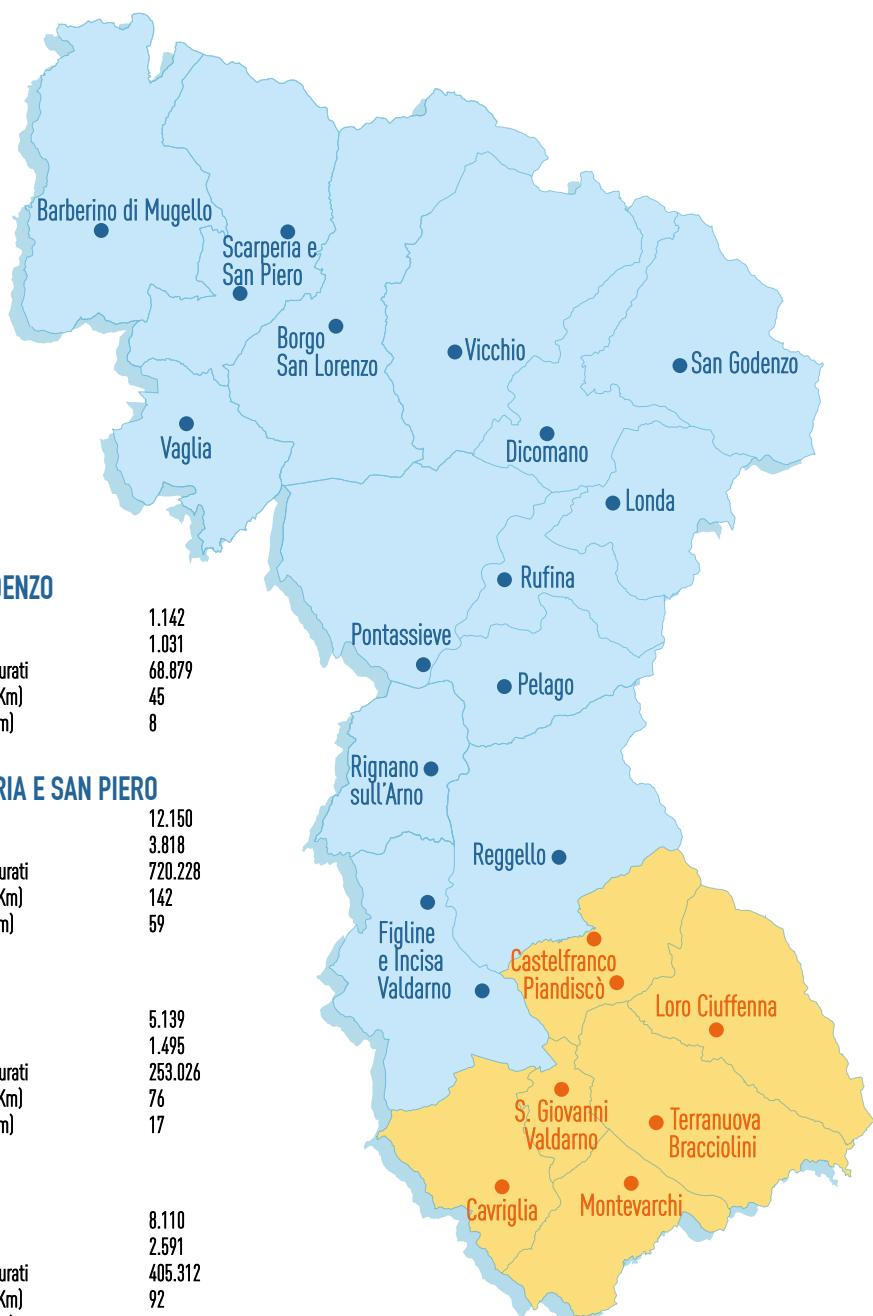
Abitanti	5.837
Utenze	3.057
Mc/anno fatturati	283.682
Acquedotto (Km)	102
Fognatura (Km)	29

S.GIOVANNI VALDARNO

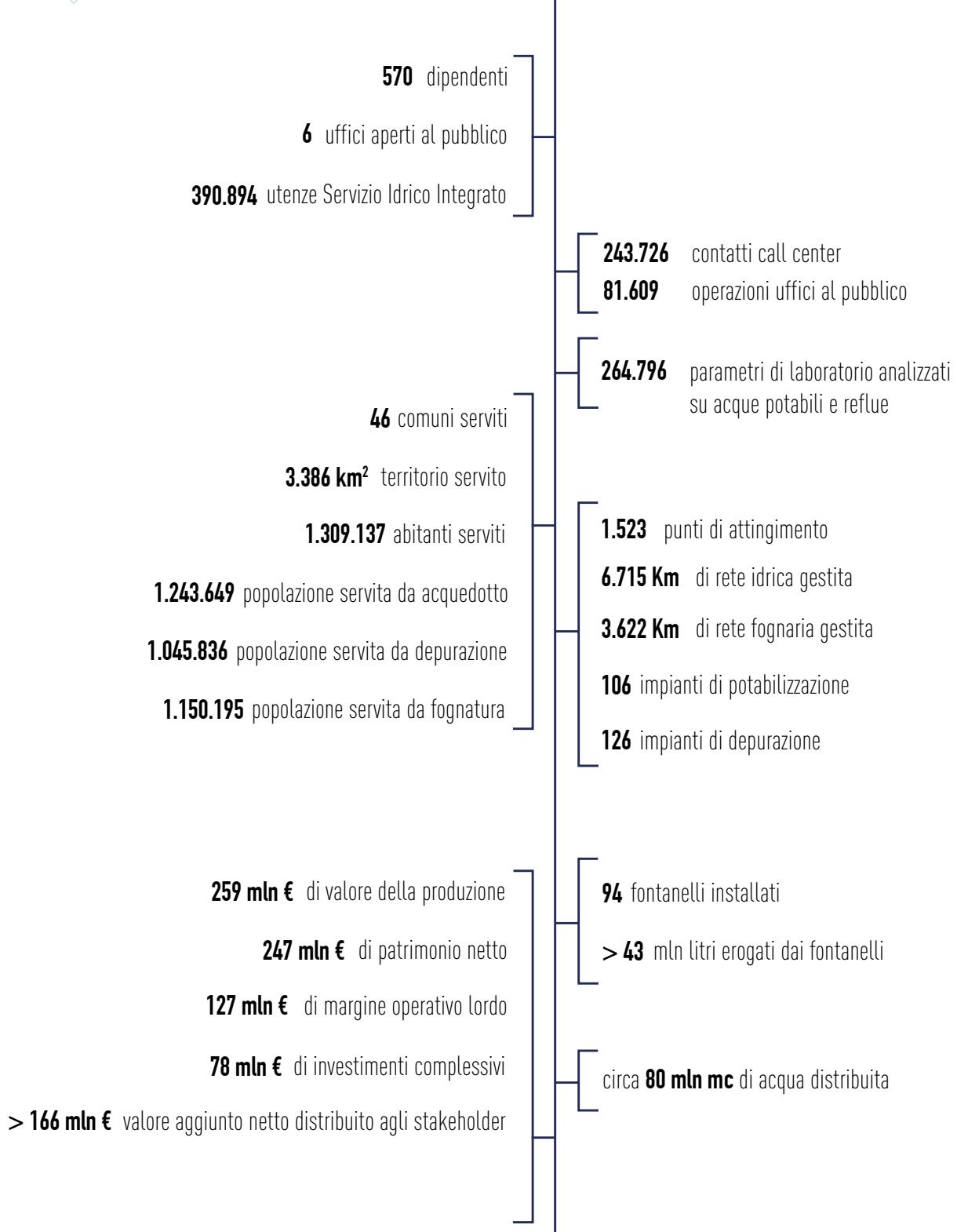
Abitanti	16.960
Utenze	6.877
Mc/anno fatturati	896.986
Acquedotto (Km)	75
Fognatura (Km)	54

TERRANUOVA BRACCIOLINI

Abitanti	12.288
Utenze	5.224
Mc/anno fatturati	597.279
Acquedotto (Km)	108
Fognatura (Km)	51



Publiacqua in sintesi



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

102-54

L'evoluzione del contesto competitivo, delle attese dei cittadini, degli utenti e, più in generale, delle comunità territoriali in riferimento agli impatti sociali ed ambientali prodotti dalle attività delle utilities, richiedono una gestione aziendale maggiormente focalizzata su di essi. La Sostenibilità d'Impresa, rappresenta pertanto una dimensione fondamentale per la definizione dei processi strategici aziendali. Allo stesso tempo, la collettività risulta sempre più interessata a conoscere le azioni intraprese da Publiacqua in merito al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi forniti, al rapporto instaurato con il territorio ed alle iniziative di difesa e conservazione dell'ambiente.

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

Il 2017 è stato un anno importante, innanzitutto per quanto riguarda l'innovazione digitale dei processi operativi aziendali. È stata pressoché completata la digitalizzazione dei sistemi di gestione interni, sia quelli afferenti le operazioni in campo sia quelli commerciali. Un intervento considerevole sia dal punto di vista organizzativo che da quello finanziario, ma che permetterà

a Publiacqua di fare fronte sin da subito alle nuove impegnative sfide indotte dalla costante evoluzione dello scenario regolatorio nazionale. Positivi anche i risultati conseguiti nell'implementazione dei progetti rivolti all'utenza, in un quadro di grande trasformazione dei servizi, che mettono l'utente/cittadino al centro della trasformazione digitale in ottica multiservizio e multicanale.

In linea con gli anni precedenti sono state confermate le buone performance raggiunte dalla Società sul piano economico-finanziario, con il mantenimento dei positivi indici di redditività e di solidità, in un contesto dove Publiacqua ha garantito un rilevante livello di investimenti sul territorio gestito, per quasi 80 milioni di euro complessivi.

Considerata la rilevanza delle tematiche sopracitate, e in un'ottica di trasparenza, Publiacqua ha redatto il Bilancio di Sostenibilità 2017 in linea alle linee guida "Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)", con livello di aderenza "In accordance - Core".

Tale rendicontazione permette alla società di rendicontare gli obiettivi, le iniziative e gli indicatori -qualitativi e quantitativi - in materia di CSR, diffondendo la propria mission, oltre che i propri principi e valori.

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

*Il Presidente
Filippo Vannoni*

NOTA METODOLOGICA



Dal 2016 Publiacqua si impegna a rendicontare annualmente il proprio Bilancio di Sostenibilità, uno strumento fondamentale ai fini dello sviluppo del processo di responsabilizzazione e comunicazione dell'impegno della società relativamente al raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità.

La rendicontazione di sostenibilità di Publiacqua è stata redatta in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità (con un livello di aderenza "In accordance - Core") definite nel 2016 dal Global Reporting Initiative – GRI.

Anche per quest'anno, al fine di agevolare la lettura e dare la possibilità ai lettori di approfondire gli argomenti trattati, la rendicontazione di sostenibilità 2017 di Publiacqua è stata divisa in due documenti distinti:

- Bilancio di Sostenibilità, all'interno del quale sono presenti i principali elementi di sostenibilità in maniera sintetica ed esaustiva, oltre che i principali indicatori di sostenibilità;
- Allegato "Performance di Sostenibilità", all'interno del quale sono disponibili alcuni approfondimenti per area di rendicontazione, richiamati all'interno del Bilancio di Sostenibilità attraverso il simbolo della lente di ingrandimento.

All'interno di entrambe le sezioni, in modo da agevolare

la lettura, sono riportati i codici degli indicatori GRI presenti in ciascun capitolo, paragrafo o tabella.

L'analisi di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e gli indicatori delle Linee Guida GRI è indicata all'interno del Content Index, riportato alla fine del Bilancio di Sostenibilità.

I contenuti della rendicontazione di sostenibilità sono stati definiti attraverso l'analisi di materialità condotta mediante il coinvolgimento di stakeholder interni, come viene precisato all'interno del capitolo "Analisi di materialità".

I dati e le informazioni del presente Bilancio - presentati adottando un linguaggio semplice e sintetico - sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento della funzione Relazioni Esterne alla quale compete anche il coordinamento del processo di redazione. Per la raccolta dei dati e la stesura dei documenti sono stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali ed i calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

I dati economici sono in linea con quelli presentati nel Bilancio d'Esercizio della Società, approvato dall'Assem-

blea dei Soci di Publiacqua in data 16/05/2018. Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società (www.publiacqua.it).

La rendicontazione di sostenibilità si riferisce all'esercizio 2017 (dal 01-01-2017 al 31-12-2017) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2015 e 2016), al fine di illustrare l'andamento del trend. Gli indicatori sono stati rendicontati, infatti, indipendentemente dall'andamento positivo o negativo degli stessi.

Il perimetro di rendicontazione coincide con Publiacqua S.p.A..

La rendicontazione di sostenibilità - pubblicata all'interno del sito internet www.publiacqua.it - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 19/12/2018 ed è stata sottoposta ad attività di Limited Assurance secondo ISAEE 3000 da parte di PwC S.p.A.

MATERIALITÀ

102-40 102-42 102-43 102-44 102-46 102-47

La materialità è il principio secondo cui le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità debbano riferirsi ai temi e agli indicatori rilevanti che, con riferimento alle strategie aziendali ed alle valutazioni e decisioni dei diversi stakeholder¹, possano dare evidenza degli impatti significativi - a livello economico, ambientale e sociale - derivanti dalle attività aziendali. Publiacqua ritiene che il coinvolgimento degli stakeholder sia di fondamentale rilevanza nelle decisioni strategiche aziendali sia per la specificità del servizio svolto, sia per il contesto territoriale ampio in cui viene esercitato il business.

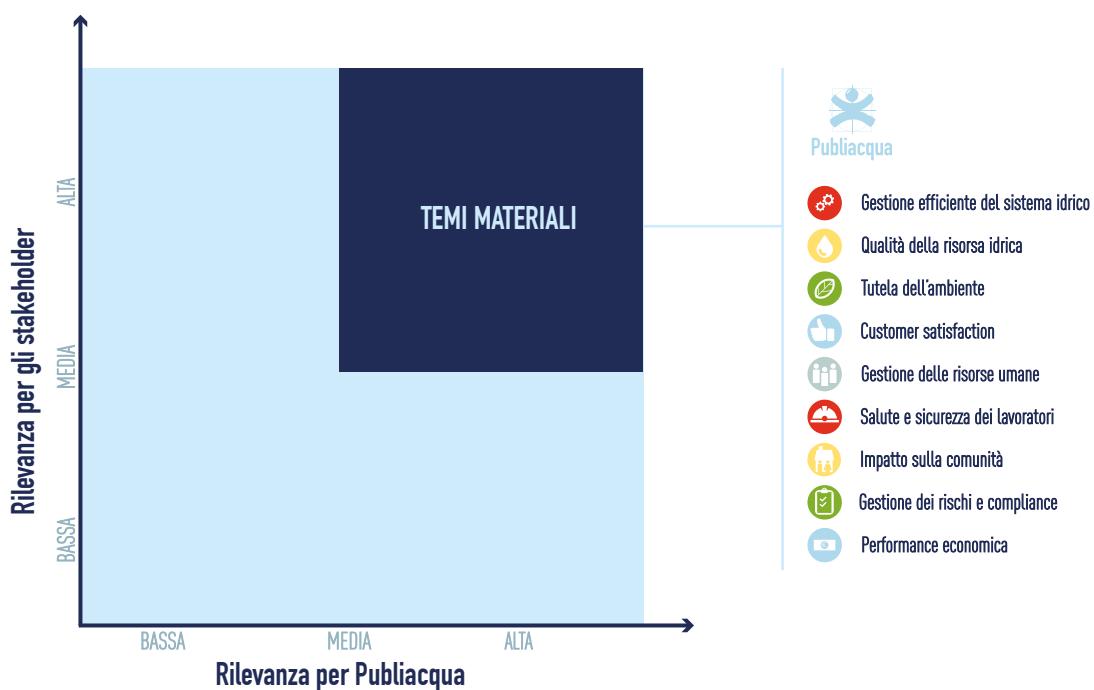
Publiacqua ha individuato i propri stakeholder mediante un'attività di stakeholder engagement interno (con il coinvolgimento del management della Società) e considerando sia le relazioni instaurate con la comunità esterna che i temi rilevanti per il core business.

Attraverso tale approccio sono state identificate le seguenti categorie di stakeholder:



¹ Gli stakeholder (o "portatori di interesse") sono quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalle attività dell'azienda stessa.

Le tematiche materiali rilevanti sono state definite a partire dal 2016 attraverso un processo di mappatura e analisi di fonti sia interne che esterne all'azienda. Tra le principali si evidenziano: politiche e principi di condotta aziendale; bilanci di sostenibilità aziendale dell'ultimo triennio; indagini semestrali di Customer Satisfaction; rassegna stampa; documenti programmatici in materia redatti da istituzioni pubbliche nazionali e internazionali (con particolare riferimento agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite); bilanci di sostenibilità delle principali utilities nazionali del settore; normativa di settore, con particolare riferimento a quanto normato dalle Autorità del settore idrico sia a livello regionale che nazionale; linee guida GRI.



Tra le tematiche materiali, alcune assumono particolare importanza per il contesto esterno alla Società, mentre altre impattano maggiormente Publiacqua e gli stakeholder interni.

TIPOLOGIA DI IMPATTO	TEMA MATERIALE
Interno	● ● ● ●
Esterno	● ● ● ● ● ●

Nel corso del 2017 è stata prevista un'attività di aggiornamento e consolidamento delle tematiche materiali mediante uno stakeholder engagement, completato nel mese di dicembre con una analisi strategica realizzata in collaborazione con Lab 92. Sono stati selezionati per un'indagine con tecnologia cawi circa 340 tra stakeholder interni (dipendenti) ed esterni (opinion leaders, soci pubblici, traditional media, sindacati, associazioni professionali e di categoria, associazioni dei consumatori, associazioni ambientaliste e fornitori) al fine di verificare la coerenza delle tematiche materiali individuate nel Piano di Sostenibilità (CSR) 2017-2019, affinare ulteriormente il perimetro degli stakeholder e rilevare la percezione degli stessi in merito all'operato di Publiacqua.

L'analisi ha permesso di riscontrare le tematiche di maggiore interesse per gli stakeholder e, nell'ambito di una "mappa delle priorità di intervento", metterle a confronto con la strategia e le priorità aziendali. Attraverso tali analisi sono state confermate le tematiche materiali rilevanti, come evidenziato dalla matrice sopra riportata.



PROFILO DELLA SOCIETÀ



Publiacqua S.p.A. nasce giuridicamente nel 2000 per iniziativa dei Comuni in cui la Società esercita la propria attività. Dal 1° gennaio 2002 è la società affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Medio Valdarno, un territorio che interessa quattro Province: Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo. Tale territorio copre 46 Comuni, all'interno dei quali abita un terzo della popolazione della Toscana (oltre 1,3 milioni di abitanti) e dove sono localizzate le principali attività economiche della regione. La sede legale e amministrativa è situata in Via Villamagna 90/c nel comune di Firenze.

COMPOSIZIONE SOCIETARIA

SOCI	QUOTE	SOCI	QUOTE
Acque Blu Fiorentine*	40,000%	Comune di Calenzano	0,061%
Consigl	24,939%	Comune di Cantagallo	0,061%
Comune di Firenze	21,665%	Comune di Carmignano	0,061%
Comune di Pistoia	3,950%	Comune di Lastra a Signa	0,061%
Comune di Figline Incisa Valdarno	1,110%	Comune di Montale	0,061%
Comune di Pontassieve	1,045%	Comune di Montemurlo	0,061%
Comune di San Giovanni Valdarno	0,865%	Comune di Montevarchi	0,061%
Comune di Reggello	0,704%	Comune di Poggio a Caiano	0,061%
Comune di Terranuova Bracciolini	0,550%	Comune di Prato	0,061%
Comune di Serravalle Pistoiese	0,451%	Comune di Quarrata	0,061%
Publiservizi	0,433%	Comune di Sambuca Pistoiese	0,061%
Comune di Castelfranco Piandiscò	0,405%	Comune di Scandicci	0,061%
Comune di Cavriglia	0,380%	Comune di Sesto Fiorentino	0,061%
Comune di Pelago	0,367%	Comune di Signa	0,061%
Comune di Rignano sull'Arno	0,362%	Comune di Vaglia	0,061%
Comune di Vicchio	0,356%	Comune di Vaiano	0,061%
Comune di Rufina	0,331%	Comune di Vernio	0,061%
Comune di Loro Ciuffenna	0,253%	Comune di San Godenzo	0,059%
Comune di Dicomano	0,242%	Comune di Bagno a Ripoli	0,010%
Comune di Scarperia e San Piero	0,121%	Comune di Barberino Val d'Elsa	0,010%
Comune di Londa	0,081%	Comune di Greve in Chianti	0,010%
Comune di Campi Bisenzio	0,061%	Comune di Impruneta	0,010%
Comune di Agliana	0,061%	Comune di S.Casciano Val di Pesa	0,010%
Comune di Barberino di Mugello	0,061%	Comune di Tavarnelle Val di Pesa	0,010%
Comune di Borgo San Lorenzo	0,061%		

*Acque Blu Fiorentine: (75% Acea Spa; 24,8% Suez Environment; 0,2% Altri soci)

Publiacqua svolge la propria attività operativa, occupandosi della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso 6.715 km di rete. L'attività interessa sia acque di falda sia acque superficiali. L'azienda gestisce un sistema impiantistico complesso ed articolato, a cominciare dalle grandi strutture del capoluogo toscano (impianti di potabilizzazione dell'Anconella e di Mantignano). L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati durante tutto il suo percorso, dal processo di potabilizzazione alla distribuzione mediante punti di controllo posti in località strategiche, al fine di monitorare la qualità del servizio idrico. Per evitare dispersioni e garantire continuità d'esercizio, la rete viene costantemente monitorata attraverso un sistema di telecontrollo.

Oltre alla distribuzione di acqua potabile, la società cura il collettamento fognario e la depurazione finale dei reflui da restituire in ambiente, in tutto il territorio gestito, avendo nell'impianto di San Colombano il proprio punto d'eccellenza. La gestione integrata da parte di un solo soggetto, in un territorio così vasto, è prerequisito essenziale per il suo ammodernamento ed efficientamento, anche al fine di ridurre il livello di inquinamento delle acque superficiali della Regione. Sotto il profilo giuridico la società detiene partecipazioni importanti delle sotto elencate società che svolgono le seguenti attività complementari e/o funzionali al core business del gruppo.

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

Principali attività svolte da Publiacqua

- Produzione e distribuzione di acqua potabile
- Raccolta acqua reflue
- Depurazione
- Analisi e controlli di laboratorio chimici e biologici
- Installazione fontanelli ad Alta Qualità

Publiacqua è attiva nella predisposizione di studi per individuare e valutare gli effetti della propria attività sulla collettività al fine di promuovere uno sviluppo sostenibile, attraverso la partecipazione a conferenze di servizi, incontri e tavoli tecnici programmati dagli enti preposti a valutare gli impatti conseguenti alla realizzazione di nuove opere.

La società è associata a Utilitalia (federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas) e aderisce a 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. Attraverso questi enti l'azienda veicola le proprie posizioni su materie normative e legislative negli ambiti di interesse.

CORPORATE 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 del 5/10/2015.

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

L'Assemblea dei Soci, dove sono rappresentati tutti gli azionisti, decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale e ha potere di nomina dei membri del CdA e del Collegio Sindacale.

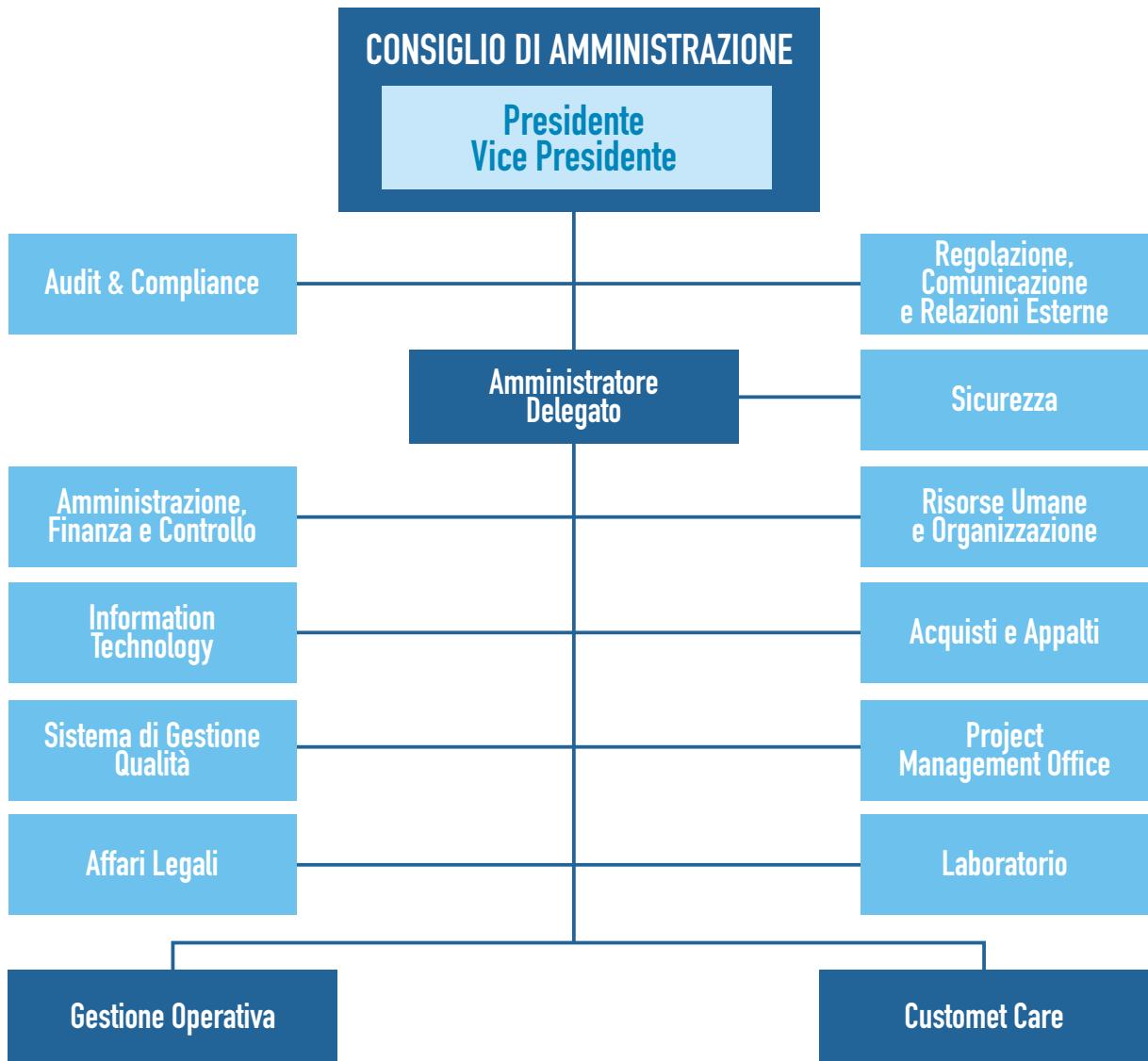
La composizione del Consiglio di Amministrazione (di seguito anche "CdA") prevede 8 membri, di cui 5 nominati dai soci di parte "pubblica" e 3 nominati dalla componente "privata". Al socio "pubblico" spetta la nomina del Presidente, a quello "privato" la nomina dell'Amministratore Delegato (di seguito anche "AD"). Presidente e Amministratore Delegato ricoprono anche ruoli esecutivi all'interno di Publiacqua. Il Collegio Sindacale si compone di 3 Sindaci Effettivi e 2 supplenti. Il Consiglio di Amministrazione, in seguito alle dimissioni dalla carica di Amministratore Delegato di Emanuela Cartoni, ha provveduto a nominare Giovanni Paolo Marati nuovo Amministratore Delegato durante la seduta consiliare del 6 novembre 2017. La composizione del CDA e del Collegio Sindacale al 31/12/2017 risulta la seguente:

Presidente	Filippo Vannoni
Vice Presidente	Simone Barni
Amministratore Delegato	Giovanni Paolo Marati
Consigliere	Eva Carrai
Consigliere	Emanuela Cartoni
Consigliere	Stefano Cristiano
Consigliere	Giovanni Giani
Consigliere	Carolina Massei
Pres. Collegio Sindacale	Michele Marallo
Sindaco Effettivo	Giulia Massari
Sindaco Effettivo	Alberto Pecori

La struttura di governance della Società prevede la presenza di un Comitato di Direzione, composto da figure apicali, con il compito di garantire il necessario supporto all'Amministratore Delegato sui diversi temi della gestione dell'Azienda.



Si veda la tabella n. 1 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"



I membri del CdA hanno ricevuto, nel corso del 2017, specifica comunicazione in materia di trasparenza, integrità ed etica, attraverso la presentazione e condivisione del documento "Politica Anticorruzione" e, in materia di legalità e anticorruzione, mediante l'attività di presentazione, condivisione e approvazione del "Regolamento per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione".

MISSION E VALORI

102-16

Publiacqua è impegnata a garantire costantemente la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, rispondere alla necessità di nuove infrastrutture idriche e garantire un servizio idrico efficace, con l'obiettivo di creare, attraverso il proprio operato, valore per tutti i suoi stakeholder, attraverso il rispetto e la condivisione di una serie di valori fondanti. In tale contesto, Publiacqua partecipa a iniziative di cooperazione internazionale per promuovere l'accesso all'acqua e fornire assistenza tecnica specialistica in paesi con tradizionale scarsità di acqua.

TUTELA DELLA RISORSA IDRICA E PROMOZIONE DELLA "CULTURA" DELL'ACQUA	MIGLIORAMENTO DELLA QULITÀ DI PROCESSO E DI PRODOTTO
ACCRESCIMENTO DI COMPETENZA E AFFIDABILITÀ	VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE
SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI DEL CLIENTE	TRASPARENZA E CORRETTEZZA

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

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

CODICE ETICO

Il Codice Etico rappresenta l'insieme di norme e principi di riferimento finalizzati ad indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholder. Per questo motivo rappresenta uno strumento con cui l'azienda, nel espletamento delle proprie attività, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi e ai principi di etica e trasparenza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione di un servizio pubblico locale. Il documento è stato adottato da Publiacqua con delibera del Consiglio di Amministrazione del febbraio 2012 e costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Tutti gli amministratori dell'azienda, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e chiunque instauri con la Società, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione sono vincolati al rispetto delle disposizioni in esso contenute. All'interno dei contratti stipulati con i fornitori è stata inserita un'apposita clausola che obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

MODELLO ORGANIZZAZIONE GESTIONE CONTROLLO

205-3

Publiacqua è impegnata a garantire costantemente la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, rispondere alla necessità di nuove infrastrutture idriche e garantire un servizio idrico efficace, con l'obiettivo di creare, attraverso il proprio operato, valore per tutti i suoi stakeholder, attraverso il rispetto e la condivisione di una serie di valori fondanti. In tale contesto, Publiacqua partecipa a iniziative di cooperazione internazionale per promuovere l'accesso all'acqua e fornire assistenza tecnica specialistica in paesi con tradizionale scarsità di acqua.

REGOLAMENTO PER LA TRASPARENZA E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Publiacqua, prefigurandosi come società partecipata secondo quanto definito dalle Linee Guida Anac del 08 novembre 2017, ha aggiornato il regolamento finalizzato a creare un sistema di contrasto alla corruzione e a dare forma e sostanza al principio di trasparenza ai sensi della L. 190/2012. Il regolamento presenta le principali azioni e linee di intervento che la Società intende perseguire sul tema della trasparenza e dello sviluppo della cultura della legalità, sia all'interno della struttura aziendale sia all'esterno e nei rapporti con la cittadinanza. Al fine di identificare i potenziali rischi corruttori sono stati organizzati specifici momenti di consultazione e confronto con i singoli Responsabili durante i quali sono stati riconosciuti i potenziali illeciti corruttivi perpetrabili durante lo svolgimento delle attività operative della Società ed è stato valutato il loro livello di esposizione al rischio attraverso l'utilizzo di apposite tabelle così come indicato dal Piano Nazionale Anticorruzione. Nell'analisi si è tenuto conto del sistema di controllo interno già esistente in azienda e della sua idoneità a prevenire gli specifici reati di corruzione nelle aree di rischio identificate.

La Società ha, quindi, individuato le aree e le attività aziendali nel cui ambito possano essere potenzialmente commessi i reati di corruzione attraverso un'analisi di identificazione e valutazione di eventi di rischio da cui si è sviluppato un piano di miglioramento concretizzatasi con l'identificazione di azioni di miglioramento da parte delle Unità Organizzative aziendali. Le valutazioni sono state effettuate considerando gli indici di probabilità e di impatto, tenendo conto, per il primo, la discrezionalità, la rilevanza esterna, la complessità e frazionabilità del processo, il valore economico e l'efficacia nei controlli, per il secondo, l'impatto organizzativo, economico e reputazionale.

A seguito dello sviluppo della matrice dei rischi e del piano delle azioni di miglioramento, nel corso del 2017 è stato predisposto un Piano di audit interni nelle aree in cui era stata evidenziata una potenziale criticità connessa alle attività svolte, per verificarne i processi e le procedure aziendali. Il Piano di audit, condiviso con l'Organismo di Vigilanza e riguardante tutte le "aree generali" individuate, ha una validità biennale e prevede un processo di controlli e verifiche, andando così a completare il sistema di prevenzione e controllo dell'Azienda.

Tale sistema di controllo è costituito dall'insieme delle regole, strutture organizzative e procedure che mirano ad assicurare il corretto funzionamento ed il buon andamento dell'impresa. Il sistema di prevenzione e controllo interno comprende il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001; il codice etico; le procedure aziendali ed il sistema di deleghe e procure.

Tra i principali obiettivi indicati nel regolamento si trovano:

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

SISTEMI DI GESTIONE

Publiacqua ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza dei lavoratori, certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente) e BS OHSAS 18001 (Sicurezza), al fine di assicurare il costante miglioramento della qualità e affidabilità del servizio offerto, perseguire la soddisfazione delle esigenze dei clienti e di tutti gli stakeholder e rispettare l'ambiente, attraverso un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento, ridurre il rischio di qualsiasi incidente e prevenire infortuni e malattie professionali al fine di assicurare i più elevati standard di sicurezza.

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

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

Nel corso del 2017 la Società ha sviluppato il mantenimento dell'accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. Nel mese di aprile è stata rinnovata la certificazione ambientale secondo la nuova norma UNI EN ISO 14001:2015 ed è stata ottenuta la certificazione del sistema di gestione per la salute e sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007. Nel mese di ottobre sono state superate con esito positivo le prime visite di sorveglianza per le certificazioni ISO 9001:2015 e OHSAS 18001:2007.

Audit per i Sistemi di Gestione

Al fine di garantire la copertura di tutti i punti norma dei sistemi implementati, il programma di audit interno, redatto annualmente dalla struttura dei Sistemi di Gestione, prevede nell'arco dell'anno di riferimento almeno una verifica dei principali sistemi informativi e verifiche a campione sui siti operativi. Gli audit sono svolti seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011 e vengono svolti in maniera integrata secondo gli schemi ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001. Nel 2017 sono stati eseguiti 29 audit interni. Il programma di audit viene approvato dall'Amministratore Delegato e dal Presidente, ed è inviato annualmente, assieme ai rapporti di audit interni, all'Organismo di Vigilanza, il quale è tenuto a riferire al CdA eventuali criticità da affrontare e risolvere. Le eventuali anomalie riferibili ai Sistemi di Gestione sono registrate su un apposito applicativo sulla piattaforma SharePoint che gestisce tutti i passaggi necessari alla gestione delle anomalie compresa la notifica ai responsabili e tutti i passaggi per la loro risoluzione ed archiviazione.



Si veda le tabelle da n. 2 a n. 4 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

GESTIONE DEL RISCHIO

La gestione dei rischi e la compliance normativa sono tematiche particolarmente rilevanti per la Società, sia per l'utilità pubblica del servizio fornito che per la composizione societaria. Publiacqua è impegnata nell'implementazione e nel mantenimento del proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, con l'obiettivo di prevenire i rischi connessi al D.Lgs. 231 e contenere i rischi ambientali e sociali mediante il mantenimento e lo sviluppo, in una logica unitaria e coordinata, delle proprie certificazioni legate ai sistemi di Gestione della Qualità e dell'Ambiente.

L'implementazione ed il mantenimento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e dei sistemi di Gestione della Qualità e dell'Ambiente avviene attraverso l'adozione di un approccio risk based improntato al riconoscimento ed alla mappatura dei rischi che caratterizzano l'Organizzazione. Attualmente la Società utilizza specifiche mappature dei rischi relative all'ambito 231, alle tematiche di gestione della Qualità e dell'Ambiente, al rispetto al tema dell'anti-corruzione ed in ambito 262. Un tema fondamentale è quello dell'anti-corruzione, per il quale Publiacqua si impegna a fornire formazione apposita ai propri dipendenti e dirigenti. La gestione delle tematiche inerenti la Compliance 231 e i sistemi di Gestione della Qualità e dell'Ambiente sono affidati a due strutture distinte all'interno dell'Organizzazione ed in particolare: l'Unità Organizzativa (di seguito anche "U.O.") Audit e compliance 231 e l'U.O. Sistemi di Gestione e Certificazione con focus specifico alle tematiche di gestione della Qualità e dell'Ambiente.

Il monitoraggio sull'attuazione e sull'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e dei sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza dei Lavoratori è curato attraverso l'attività delle U.O. sopra indicate e dell'Organismo di Vigilanza. Per l'adeguato svolgimento di queste attività è necessario un costante aggiornamento basato sull'evoluzione normati-

va, sull'adeguamento della mappatura dei rischi e sullo svolgimento di audit specifici.

Publiacqua, oltre ai rischi riferiti al D.Lgs. 231 e quelli connessi alle tematiche di gestione della qualità e dell'ambiente, analizza e gestisce anche i seguenti:

- *Rischio strategico*: nel 2017 non sono stati rilevati particolari rischi legati al contesto politico, economico-sociale, a livello sia nazionale che locale, che possono influenzare sostanzialmente il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.
- *Rischi finanziari e di mercato*: Publiacqua è esposta a vari rischi di mercato. Tra tutti assumono particolare rilevanza il rischio di oscillazione dei tassi di interesse, il rischio di credito ed il rischio di liquidità. Per minimizzarli la società valuta periodicamente l'opportunità di dotarsi di adeguati strumenti di copertura.
- *Rischi operativi*: sono correlati principalmente alla gestione degli impianti di trattamento reflui, di potabilizzazione ed ai lavori di manutenzione. Per limitarli la società stipula apposite polizze di responsabilità civile verso terzi.
- *Rischio regolatorio*: derivante dall'attività di Regolazione, è gestito attraverso una costante e puntuale corrispondenza con AIT e ARERA.
- *Rischi contenzioso*: sono costantemente monitorati e vengono preventivamente contenuti attraverso la costituzione di apposito fondo dello stato patrimoniale.

CSR – PIANO DI SOSTENIBILITÀ SOCIALE DI IMPRESA

102-12

Nel 2017 è stato approvato dal CdA di Publiacqua il Piano di *Corporate Social Responsibility* (di seguito anche "CSR"), sviluppato secondo cinque macro-obiettivi:

- 1 *promuovere la centralità del cliente;*
- 2 *valorizzare le persone nel cambiamento;*
- 3 *qualificare la presenza nel territorio e tutelare l'ambiente;*
- 4 *promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore;*
- 5 *investire in innovazione per la sostenibilità.*

AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDG)



SDG UTILIZZATI



PROMUovere la centralità del cliente	VALORIZZARE le persone nel cambiamento	QUALIFICARE la presenza nel territorio e tutelare l'ambiente	PROMUovere la salute e sicurezza lungo la catena del valore	INVESTIRE in innovazione per la sostenibilità
<p>VISION</p> <p>Publiacqua vuole porre al centro dell'rapporto con gli utenti l'attenzione alle esigenze specifiche di ognuno e la cura delle relazioni instaurate, incrementando e differenziando le modalità di contatto con la Società e migliorando il livello delle prestazioni, posizionandosi come best practice a livello nazionale.</p>	<p>VISION</p> <p>Realizzare un modello di gestione delle risorse umane in grado di supportare lo sviluppo professionale, la creazione di valore e il benessere organizzativo di tutto il presonale.</p> <p>Publiacqua intende realizzare un processo di gestione delle risorse umane incentrato sul coinvolgimento attivo dei dipendenti attraverso la promozione di momenti partecipativi/soluzione di problemi, valorizzando le diverse competenze di professionalità.</p>	<p>VISION</p> <p>Publiacqua vuole essere riconosciuta dalla comunità locale, distinguendosi per il proprio impegno nella realizzazione di iniziative ad alto impatto sociale a supporto della collettività e nella promozione di comportamenti consapevoli e responsabili, attivando adeguati canali di dialogo.</p> <p>L'obiettivo è garantire elevati standard di qualità, coniugati a sostenibilità ambientale e attenzione alle esigenze del territorio.</p>	<p>VISION</p> <p>Per Publiacqua la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è un obiettivo imprescindibile, che va oltre il mero soddisfacimento dei requisiti legislativi.</p> <p>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.</p>	<p>VISION</p> <p>Publiacqua promuove 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.</p>

Questo strumento di governo e di definizione delle strategie aziendali permette una visione d'insieme dei seguenti elementi:

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

OBIETTIVI	RISULTATI
Sviluppare la presenza degli utenti sul canale web al fine di ridurre i tempi di coda e di attesa agli sportelli e offrire servizi innovativi al cliente	<p>Promozione dell'utilizzo da parte degli operatori di front end: 21.709 utenti registrati sullo Sportello Online a dicembre 2017</p> <p>Realizzazione di una campagna informativa per promuovere MyPubliacqua destinata alla totalità degli utenti mediante newsletter; bus; passaggi radio e tv; banner internet</p> <p>Completa revisione del sito internet successivamente all'entrata in funzione dello sportello online MyPubliacqua</p> <p>Attivazione di un software dedicato alle attività di ripartizione delle utenze condominiali</p>
Realizzare iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sull'evoluzione di Publiacqua	<p>Collaborazione al progetto della Regione Toscana, Botteghe della Salute mediante formazione specifica per gli operatori che prestavano servizio nei comuni di Montale, Sambuca Pistoiese, Rignano sull'Arno, Pelago, Borgo San Lorenzo, Greve in Chianti, Reggello, Castelfranco Pian di Scò, Cavriglia, Vernio, Cantagallo</p> <p>Realizzazione di "Sistema Mugello", mostra interattiva con video, cartografie, ed interviste per far conoscere ai cittadini dei sei comuni del Mugello il sistema acquedottistico del territorio e la sua evoluzione negli anni di gestione da parte di Publiacqua</p> <p>Pubblicazione e distribuzione del volume "Acque superficiali e potabilizzazione" sul tema della qualità della risorsa immessa in rete e della raccolta "I nostri numeri 2016"</p>
Migliorare la qualità contrattuale dei servizi	<p>Riduzione del 18% dei tempi di attesa allo sportello al pubblico rispetto al 2016 attraverso la formazione di nuovo personale ed incremento dell'orario apertura</p> <p>Sviluppo ed implementazione via web per le attività di Segnalazione/monitoraggio guasti; Richiesta Preventivo; Rateizzazione fatture; Richiesta domiciliazione bancaria; Pagamento mediante my Bank (home banking personale); Invio autolettura tramite App, Chatbot</p> <p>Promozione tavoli d'integrazione processi trasversali ed inserimento della funzione organizzativa di Customer quality manager per una migliore gestione dei processi connessi agli standard di qualità commerciale</p>
Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione soft skill e tecnico- specialistica	Realizzazione di percorsi di formazione relativi a soft skills e a tematiche tecnico-specialistiche
Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione manageriale in ambito valutativo e di definizione obiettivi	Sviluppo di percorsi di formazione in merito al sistema di valutazione integrati con il meccanismo di job evaluation e di analisi Job Profile con cui sono censite ed aggiornate tutte le professionalità/posizioni presenti in Azienda
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	<p>Risparmio carta: 31.206 contratti digitali attivi</p> <p>Realizzazione degli interventi di sostituzione rete come previsto nel PDI 2016-2021: sostituzione di 66,90 km complessivi di condotte di adduzione e distribuzione con un tasso di sostituzione del 0,996%</p> <p>Inserimento di sistema di premialità per le ditte in appalto per gli interventi di riparazione delle perdite idriche con riduzione del 40% dei tempi di riparazione (17,5 giorni)</p> <p>Realizzazione degli interventi di distrettualizzazione dei sistemi acquedottistici come previsto nel PDI 2016-2021: 926 km nel 2017 per complessivi 47,87% di rete distrettualizzata</p> <p>Realizzazione di 5 nuovi fontanelli (per 94 totali) con un risparmio di oltre 1.100 tonellate di bottiglie di plastica</p>

OBIETTIVI	RISULTATI
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico	Sostituzione di corpi illuminanti a LED nella sede di Via Villamagna 25 a Firenze. La percentuale di dispositivi a tecnologia LED complessivamente installati ammonta nel 2017 al 36% totale
Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività dei territori in cui l'azienda opera	Oltre 50.000 cittadini coinvolti in azioni congiunte di comarketing per la promozione di comportamenti sostenibili nell'uso della risorsa idrica Analisi dei processi di compatibilità C4C/MyPubliacqua/Sito per Rendere disponibili strumenti interattivi (es. mappe interattive) a beneficio di clienti e della collettività
Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali	Realizzazione di iniziative con organismi e organizzazioni competenti per la tutela ambientale: Giornate della Bellezza; Visita deposito Idrico Carraia; XXV Edizione Puliamo il Mondo; Convegno Nazionale sulla depurazione idrica in Italia Sostegno a 17 iniziative di sensibilizzazione a tematiche sociali e ambientali sul territorio Oltre 12.000 studenti destinatari di attività didattica sui temi dell'ambiente e dell'acqua Collaborazione con associazione Terzo Giardino per percorso didattico lungo il fiume Arno
Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Definizione per l'intera popolazione aziendale di un obiettivo legato a riconoscimento produttività con riferimento alla sicurezza sul lavoro e progettazione di attività da sviluppare nel biennio 2018-2019 Progettazione di corsi di guida sicura per il personale aziendale Gestione lavori in appalto: ispezionato circa il 40% degli interventi eseguiti con gli appalti di manutenzione reti; effettuazione analisi per definizione del processo per monitoraggio infortuni; analisi della normativa di riferimento per introduzione nei bandi e nei capitolati di appalto criteri premianti e penalizzanti connessi a tematiche di salute e sicurezza
Migliorare la qualità ambientale riducendo gli scarichi liberi in ambiente	Eliminazione di 6 scarichi diretti in ambiente come previsto nel PDI 2016-2021
Implementare la qualità della risorsa immessa in rete e distribuita	Nel 2017 gli investimenti sugli impianti di acquedotto nel 2017 sono stati rivolti al miglioramento della affidabilità tramite implementazione di automazioni dei lavaggi e sostituzione di macchinari
Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)	Partecipazione allo sviluppo dei progetti smart city dei comuni di Firenze e Prato
Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti	Stipulata convenzione con UniFI per analisi predittiva delle acque Nel dicembre 2017 sottoscritto protocollo di intesa con Istituto Superiore di Sanità per sviluppo Piano di Sicurezza dell'acqua per Firenze (Water Safety Plan)
Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	Predisposizione accordo sindacale e individuazione progetto pilota di smart working

RISORSE UMANE

103

POLITICHE DI GESTIONE DEL PERSONALE

Le risorse umane sono alla base di tutte le attività aziendali e, pertanto, rappresentano un patrimonio unico da valorizzare ed accrescere. Consapevole che le politiche di gestione delle risorse umane debbano ispirarsi al rispetto e alla valorizzazione del personale, Publiacqua ha mantenuto costante il proprio impegno con interventi diretti a garantire il benessere dei propri dipendenti e ad accrescerne le competenze professionali favorendo la partecipazione attiva e il coinvolgimento.

L'U.O. Risorse Umane è responsabile di tutte le attività riguardanti la gestione dei lavoratori all'interno della Società. La comunicazione interna rappresenta una modalità ampiamente utilizzata per diffondere una cultura aziendale comune ed agevolare il passaggio delle informazioni e delle conoscenze. La crescita professionale dei dipendenti è garantita dallo sviluppo di piani di formazione sia tecnica sia manageriale, da sistemi di valutazione delle performance e da attività di *job evaluation*.

L'U.O. Risorse Umane e il management della Società si impegnano nell'ascolto dei propri dipendenti. Inoltre, i bisogni dei lavoratori sono messi in luce anche grazie al dialogo costante con i sindacati.

Nel triennio 2015-2017 si è svolto e concluso un complesso programma di innovazione tecnologica, in collaborazione con tutte le società partecipate dal gruppo Acea, volto alla digitalizzazione dei processi operativi e all'integrazione dei sistemi informativi. Con tale progetto Publiacqua ha affinato le modalità di gestione delle attività in ambito di gestione commerciale e di attività HR, in un'ottica di trasparenza, tracciabilità e contestabilità dei dati.

L'attuazione di tale progetto ha richiesto uno sviluppo delle competenze manageriali e specialistiche dei dipendenti della Società, avvenuto attraverso la predisposizione di specifiche attività di formazione e comunicazione. Tutte le azioni tipiche dell'ambito risorse umane (organiz-

zazione, definizione e gestione delle politiche, *recruiting*, formazione, sistema delle relazioni industriali, comunicazione interna) sono state dedicate al perfezionamento del suddetto programma.

Attraverso tale programma è stato quindi possibile migliorare il bagaglio delle competenze. A tal proposito, la formazione manageriale e specialistica è stata uno dei cardini su cui si è focalizzato il processo di cambiamento nel triennio in argomento e sulla quale si continuerà a concentrare l'attenzione in futuro.

LE PERSONE IN PUBLIACQUA

102-8

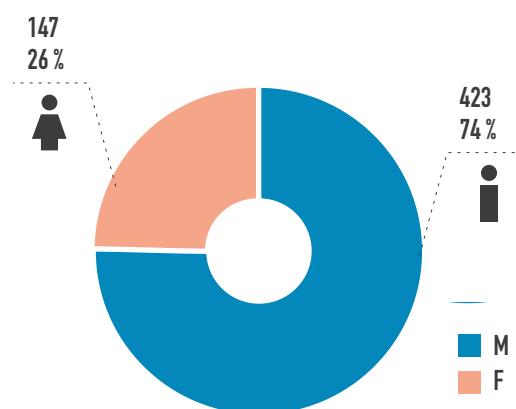
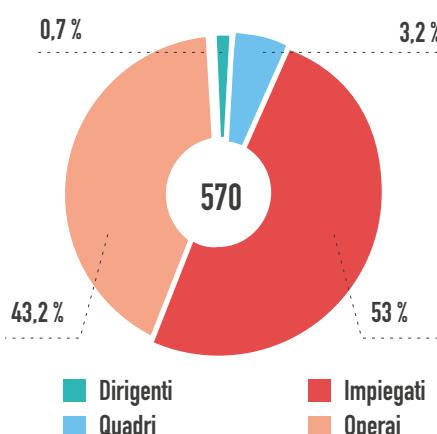
401-1

403-2

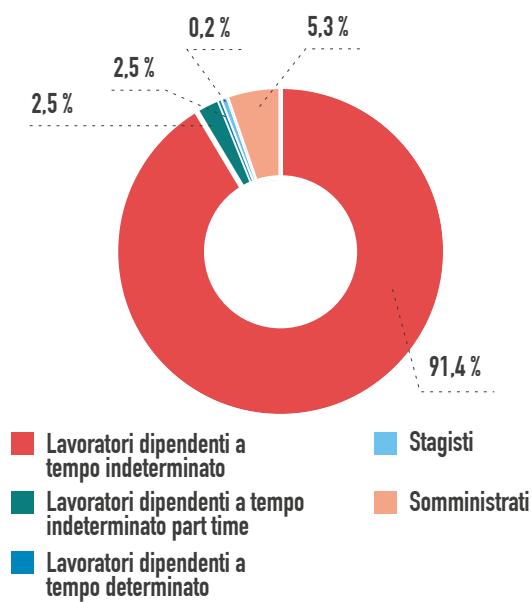
405-1

Al 31/12/2017 risultano in forza a Publiacqua 570 lavoratori dipendenti. La struttura dell'organico si dimostra essere tendenzialmente stabile rispetto all'anno 2016.

La Società garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizza tale impegno nel proprio Codice Etico. In Publiacqua lavorano 26 dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, a cui sono assicurate le condizioni per il migliore inserimento lavorativo nel rispetto delle vigenti normative in materia. Il personale femminile è pari a circa al 26% del totale; l'analisi della presenza femminile evidenzia, anche alla luce di determinate peculiarità tecniche di alcune attività operative, una situazione non discriminatoria per la componente femminile, che rappresenta il 40,9% del gruppo dei dirigenti e quadri.



La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella tra i 30 e 50 anni per entrambi i generi. Il personale dipendente è assunto per oltre il 99% con contratto a tempo indeterminato, confermando l'orientamento della società a privilegiare rapporti lavorativi stabili e a lungo termine.



Nel corso del 2017 sono stati assunti 11 nuovi dipendenti e sono stati attivati anche 4 stage formativi e 36 rapporti di lavoro "sommministrato". Il principale motivo delle 20 cessazioni (70%) è relativo a risoluzioni consensuali di dipendenti in possesso dei requisiti pensionistici. Complessivamente, si è re-gistrato un tasso di turnover in uscita del 3,51% e un tasso di turnover in entrata del 1,93%.

Nella seconda metà dell'anno 2017 è stata bandita una selezione ad evidenza pubblica per la formazione di una graduatoria di operai (profili elettricisti ed idraulici) potenziali futuri candidati per la sostituzione del personale in uscita dall'Azienda a seguito del raggiungimento dei requisiti pensionistici

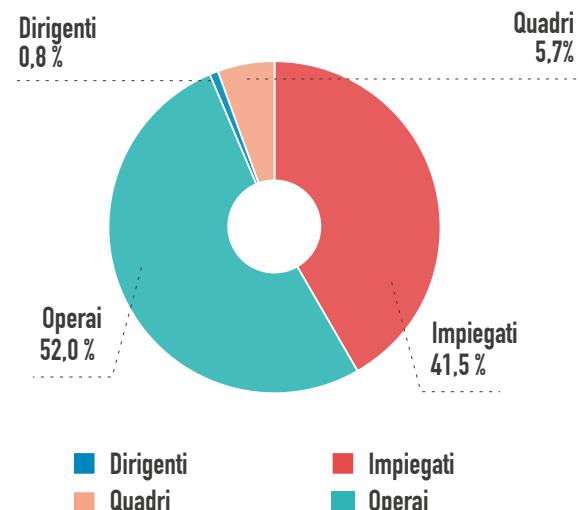
Si veda la tabella n. 1 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

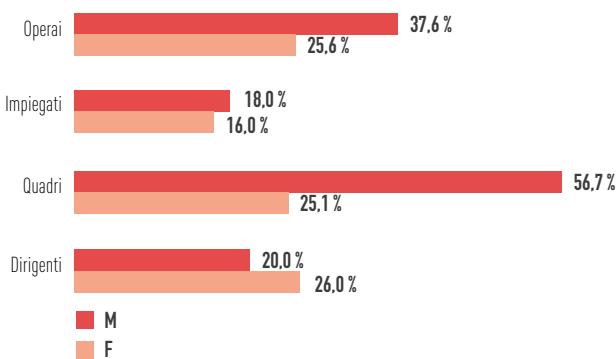
FORMAZIONE



Publiacqua considera la formazione come parte integrante dello sviluppo delle persone e leva indispensabile per la realizzazione delle strategie aziendali. Nel triennio 2015-2017, il budget investito sulla formazione è stato ampliato e mantenuto su *range* importanti, per consentire una risposta sempre più tempestiva in riferimento alle necessità di allineamento tecnologico, specialistico e manageriale, ricorrendo a docenze qualificate sulle materie di settore. Alla maggioranza del personale sono stati dedicati percorsi studiati e progettati ad hoc sulla base delle competenze maturate, dei ruoli e della formazione pregressa.

Dipendenti per qualifica





Nel 2017 ai dipendenti di Publiacqua sono state erogate 12.264 ore di formazione, con una media di formazione pro-capite di 21,5 ore.

La formazione nell'anno 2017 si è concentrata in particolare negli approfondimenti delle tematiche di sicurezza e sensibilizzazione sui sistemi di gestione aziendale, attraverso il coinvolgimento diretto di tutti i manager e gestori di risorse nella preparazione alla certificazione OHSAS 18001 e nel mantenimento delle certificazioni ambientali e di qualità; tra le tematiche specifiche approfondite vi è stata la cura degli aggiornamenti del pronto soccorso, la formazione specifica sulla gestione dei rifiuti o su rischi specifici (ad es. carrelli elevatori), oltre ai percorsi personalizzati per alcuni neoassunti e l'importante aggiornamento in ambito elettrico relativo alla normativa Cei 11-27.

Sono stati gestiti gli aggiornamenti e gli approfondimenti sui sistemi informativi in evoluzione in relazione alle *Change Request* di volta in volta rilasciate nell'ambito dei sistemi implementati con il progetto Acea 2.0, oltre ad attività formative "standard" inserite nei percorsi annualmente proposti.

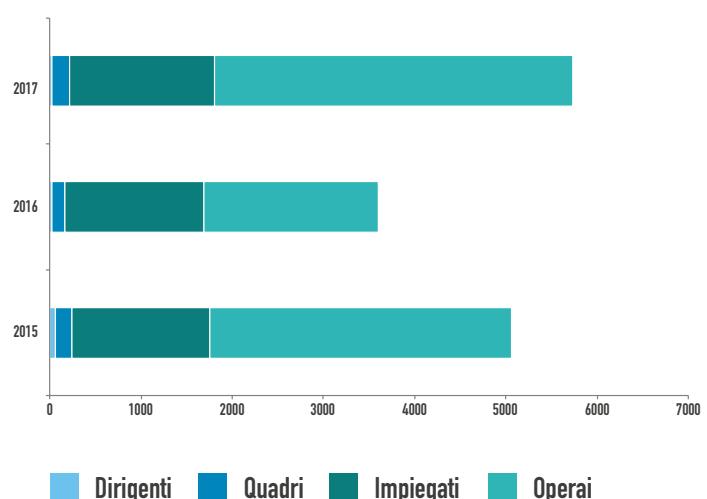
L'introduzione di nuovo personale agli sportelli al pubblico, con l'estensione degli orari di apertura degli stessi, ha incluso un percorso formativo dedicato all'apprendimento dei sistemi e dei processi del *Customer Service*.

Oltre ai dipendenti - al fine di garantire la qualità del servizio erogato, il senso di appartenenza e ottemperare alle normative vigenti - i programmi di formazione sono stati estesi anche al personale che a vario titolo interviene nei processi gestiti da Publiacqua (fornitori esterni, personale di call center esterno, personale delle società di Ingegneria, personale con contratto di somministrazione di stage), interessando complessivamente 590 lavoratori per 13.276 ore totali.

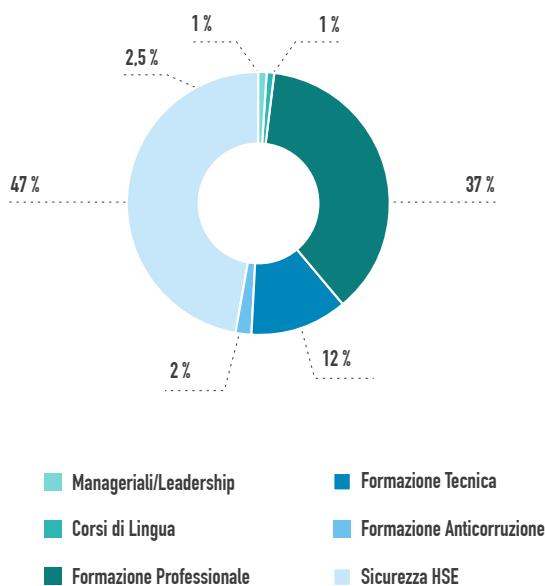
Nel corso dell'anno 26 dipendenti (circa il 4,6% del totale) sono stati destinatari di una formazione specifica sui temi dell'anticorruzione in adeguamento alla legge 190/2012.

Nel triennio in esame ogni dipendente Publiacqua ha seguito percorsi di aggiornamento tecnico relativo al proprio settore di appartenenza, oltre ai corsi obbligatori su privacy, sicurezza, ambiente e aggiornamenti normativi, che hanno permesso al personale di consolidare ed accrescere la propria professionalità.

In particolare, l'ambito della sicurezza sul lavoro è stato affrontato attraverso un progetto dedicato all'acquisizione e/o all'aggiornamento di competenze tecniche specifiche, oltre agli aggiornamenti obbligatori in materia di primo soccorso ed antincendio per il coordinamento delle emergenze e ad un percorso di sensibilizzazione rivolto a tutto il personale che ha consentito di aumentare la consapevolezza sulle procedure e normativa di sicurezza, utile e preparatorio al conseguimento della certificazione di sicurezza OHSAS 18001. Tra gli scopi principali dei percorsi attivati, oltre alla compliance normativa, vi è stato quello di contribuire ad una diffusione della cultura della sicurezza con lo scopo coinvolgere un crescente numero di referenti gestionali, secondo i nuovi criteri approvati dal Datore di Lavoro, e promuovere una risposta sempre più proattiva nella presa in carico e gestione dei temi di sicurezza. Complessivamente in ambito HSE nel 2017 sono state erogate 5.728 ore di formazione.



All'inizio del triennio sono stati svolti anche percorsi diretti allo sviluppo delle competenze trasversali, ovvero corsi mirati alla gestione della comunicazione istituzionale e del Project Management, allo sviluppo della leadership e della capacità a lavorare in gruppo.



Si vedano le tabelle da n. 12 a n. 18 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

PERFORMANCE MANAGEMENT



Dal 2013 la funzione Risorse Umane ha implementato lo strumento di "Job Evaluation", grazie al quale è stato possibile promuovere 122 dipendenti nel corso del triennio 2014-2016. Anche per l'anno 2017 sono stati effettuati 88 passaggi di livello per allineare correttamente il personale ai livelli previsti per le attività effettivamente svolte.

Tale attività, infatti, registrando la sostanziale insufficienza delle pattuizioni nazionali in materia di inquadramenti, ha esaminato tutti i *job* definiti per il buon funzionamento dell'organizzazione aziendale. Successivamente, per ciascuno di essi, è stato declinato un sistema di valorizzazione analitico e specifico riconducibile ai diversi livelli di inquadramento contrattuale.

L'output del progetto viene ordinariamente e periodicamente utilizzato, attraverso un processo di valutazione,

per definire un programma di sviluppo del personale. Tale percorso, oltre a garantire un criterio di sostanziale oggettività di posizionamento contrattuale dei *job* aziendali, consente il loro confronto matriciale. Inoltre, la responsabile e motivata collocazione di figure professionali completamente esogene al sistema classificatorio previsto dal CCNL rappresenta un modello al quale far riferimento nel tempo per l'individuazione di policy di *recruiting* e *compensation*. Dette politiche sono quindi indirizzate sia all'omogeneizzazione, sia al corretto riconoscimento economico conseguente alle responsabilità individuate.

Al tema del Performance Management sono imputabili i sistemi premianti aziendali adottati da Publiacqua a decorrere dal 2010.

COMUNICAZIONE INTERNA

102-43

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le nuove strategie di business, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali, che divengono obiettivi condivisi, perseguiti attraverso il contributo di ciascuno.

Nel 2017 è stata creata la nuova funzione di Comunicazione Interna, mediante la sperimentazione di nuove modalità di contatto diretto con tutto il personale e, in alcuni casi, dei loro familiari, con l'obiettivo esplicito di favorire i confronti, gli scambi, la comunicazione e condividere le più disparate iniziative di coinvolgimento e motivazione dei dipendenti.

WELFARE AZIENDALE E BENEFIT STANDARD OFFERTI

401-2

Publiacqua nel corso del 2017 ha lavorato allo sviluppo progettuale di un sistema di welfare omogeneo e articolato in grado di rispondere negli anni a venire alle esigenze delle varie realtà aziendali. I progetti allo studio riguardano una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare.

Nel 2017, come misura aiuto alla conciliazione famiglia lavoro, sono stati confermati una serie di benefit a favore dei dipendenti con figli in età prescolare, attraverso il riconoscimento di voucher per la fruizione di servizi educativi bambini di età compresa fra 0 e 36 mesi.

Oltre l'iniziativa richiamata sono state confermate:

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

Part Time

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

Fondo Pensionistico

Tra le politiche attuate da Publiacqua a favore dei propri dipendenti, vi sono le forme pensionistiche complementari previste dalla normativa vigente. Il principale fondo pensionistico integrativo per diffusione è il Fondo Pegaso, i cui aderenti sono pari al 69,35% della popolazione aziendale, mentre una restante minoranza pari a circa il 2% aderisce ad altri fondi privati. Nel 2017 la Società ha versato complessivamente ai Fondi 189.158 euro, a titolo di contributo a carico dell'azienda.

Anticipazione sul TFR

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

RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

102-41

102-43

102-44

Il 99,5% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi e la Società presta da sempre la massima attenzione a corrette relazioni industriali, basate sia sulle normative che sulla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento.

Il sistema di Relazioni Industriali dell'anno 2017 è stato caratterizzato da un dialogo e da un confronto particolarmente intensi, con l'obiettivo di pervenire a soluzioni condivise con le Rappresentanze dei Lavoratori. Le trattative nel loro insieme hanno portato alla sottoscrizione dei seguenti accordi:

- Accordo sindacale sulle Chiusure Collettive dell'anno 2017 (con il quale sono definite alcune giornate di chiusura aziendale in concomitanza con i "ponti" che il calendario dell'anno consente).
- Accordo sindacale sulla programmazione delle ferie del personale operativo sul territorio.
- Accordo sindacale relativo agli orari di lavoro del personale addetto agli Uffici al pubblico dell'area *Customer*. Nel corso del secondo semestre è stata predisposta la base di confronto per la cd. "piattaforma 2018", con l'inizio della negoziazione sindacale su temi particolarmente rilevanti per la vita aziendale e su alcuni strumenti innovativi nel settore delle Utilities, quali ad esempio il Premio di Risultato per il triennio 2018-2010 e le tematiche relative alle politiche di Welfare Aziendale e ad un progetto di *Smart Working*, per incrementare la capacità dell'azienda di soddisfare le esigenze in un'ottica di *diversity management*.

L'anno 2017 è stato anche caratterizzato dal rinnovo della RSU aziendale che, immutata nei numeri dei rappresentati dei lavoratori (12), ha visto le OO.SS. rappresentate nelle quattro categorie Femca/CISL, Filctem/CGIL, Uiltec/UIL e USB.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

103

403-2

Publiacqua ritiene fondamentale tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori in tutti gli ambienti ove gli stessi operano. L'attenzione per tali aspetti rappresenta un elemento imprescindibile per la conduzione delle attività aziendali, anche per garantire il rispetto della normativa vigente e assicurare lo sviluppo della Società.

A tale scopo nei mesi di aprile e ottobre 2017 si sono svolte le verifiche di conformità del sistema di gestione della sicurezza aziendale ai fini della certificazione di conformità allo standard BSI OHSAS 18001:2007. La verifica, condotta da un ente certificatore indipendente, ha avuto esito positivo.

Nel corso del 2017 non si sono verificati né infortuni gravi sul lavoro, né morti, per i quali sia stata accertata la responsabilità della società.

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

Per l'erogazione dei servizi di medicina del lavoro sono nominati tre medici competenti ed un coordinatore i quali, oltre ad assicurare la sorveglianza sanitaria sui lavoratori, collaborano con il RSPP e il Datore di Lavoro nella valutazione dei rischi lavorativi (compresi quelli dei singoli luoghi di lavoro) e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), sulla base di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sono designati nella misura di tre unità (aziende con oltre 500 dipendenti) scelti all'interno della RSU aziendale.

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

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

Annualmente viene elaborato un documento riepilogativo delle principali attività aziendali nel campo della prevenzione e protezione dei rischi denominato "Almanacco della Sicurezza" che nell'edizione 2017 è stato condiviso con tutti i lavoratori anche nel corso di incontri con il personale, tenuti dal Datore di Lavoro assieme al RSPP e dirigenti alla sicurezza.

Nel 2017 sono state effettuate 13 riunioni periodiche di prevenzione e protezione fra il RSPP e i RLS a cui hanno partecipato, a seconda dei singoli argomenti trattati, diverse figure aziendali dal Datore di Lavoro, i dirigenti alla sicurezza e anche i consulenti del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Il DVR generale è stato aggiornato due volte nel corso dell'anno a seguito di 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.

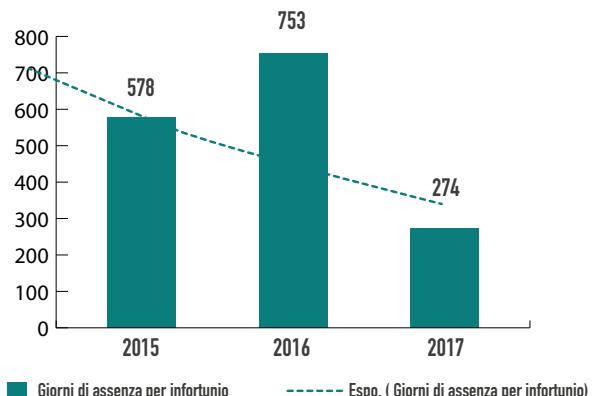
Inoltre sono state aggiornate le seguenti valutazioni dei rischi:

- Stress lavoro correlato
- Rischio vibrazioni (per uso attrezzature di lavoro e guida autoveicoli)
- Utilizzo videoterminali negli uffici aziendali
- Esplosioni (Atex)
- Scoppio (attrezzature in pressione)
- Calore ed esposizione a radiazioni solari nelle attività aziendali

- Gestione Lavori elettrici
- Campi elettromagnetici
- Radiazioni Ottiche Artificiali
- Rischio Biologico
- Accesso a luoghi confinati
- Saldatura su piombo
- Lavoro notturno e solitario
- Rischio chimico
- Rischio incendio (nuovi criteri nelle attività di prevenzione incendi)
- Gestione attività di primo soccorso e gestione presidi di emergenza

In tutti i casi l'adozione di adeguate misure di prevenzione e protezione ha consentito di ridurre i rischi presenti che sono risultati sempre sopportabili. Allo scopo di 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. I dati degli incidenti stradali (oggetti di denuncia alle assicurazioni) suddivisi fra attivi e passivi vengono analizzati ogni anno dal RSPP e condivisi con le varie figure responsabili allo stesso modo vengono valutati gli infortuni e gli incidenti segnalati dai lavoratori (mancati infortuni).

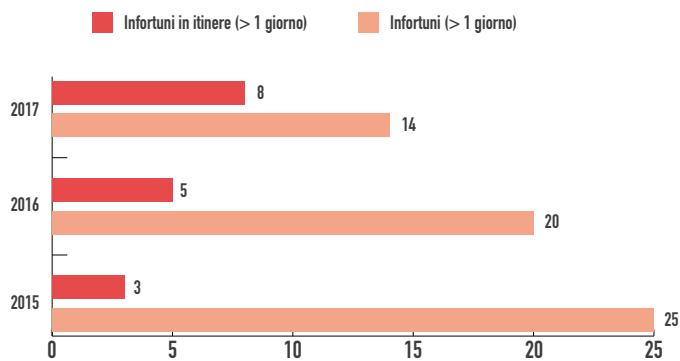
Giorni di assenza per infortunio



La formazione e l'addestramento hanno un ruolo fondamentale nelle strategie di prevenzione e protezione. Nel corso del 2017 le ore di formazione sono state oltre 5.000, il più delle volte relative alle modalità di applicazione delle procedure di lavoro sicuro e di aggiornamento periodico delle varie figure della sicurezza.



Si veda la tabella n. 19 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"



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.

AMBIENTE

103

Per Publiacqua l'ambiente rappresenta un elemento da preservare e tutelare attraverso iniziative che assicurino la salvaguardia della risorsa, l'efficientamento energetico, il contenimento delle emissioni ed il corretto trattamento e smaltimento dei rifiuti.

L'U.O. Gestione Operativa è responsabile delle attività volte alla salvaguardia della risorsa ed alla gestione dei consumi energetici, delle emissioni, e della quantità di rifiuti prodotti. La Società ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015. Publiacqua si impegna ad effettuare le verifiche necessarie al fine di garantire il rispetto di quanto previsto dal Sistema di Gestione Ambientale di cui sopra.

Uno dei principali temi che i gestori del servizio idrico dovranno affrontare nel prossimo futuro riguarda il reperimento di fonti di approvvigionamento di adeguata qualità per soddisfare il sempre crescente fabbisogno idropotabile umano.

Attraverso una visione globale dei sistemi è stato possibile individuare su scala temporale gli scenari migliori possibili in materia di approvvigionamento, trattamento e distribuzione, ottimizzando in tal modo:

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

Il recupero dell'efficienza nella fase di distribuzione, attuato attraverso l'individuazione degli interventi tecnici e gestionali migliori in termini di costi/benefici e garantito nel tempo attraverso un continuo monitoraggio sistematico, consentirà ulteriori recuperi di risorsa nonché di energia, completando così l'ottimizzazione dell'intero sistema idrico.

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

PRODOTTI CHIMICI

301-1

L'utilizzo di prodotti chimici è necessario per la produzione di acqua potabile e per il trattamento delle acque reflue, nel rispetto delle normative di riferimento. Publiacqua promuove l'efficientamento del loro utilizzo al fine di ridurre i costi di esercizio e gli impatti ambientali. Il consumo dei prodotti chimici (sia nella fase di produzione di acqua potabile, sia nella fase di depurazione) risulta fortemente influenzato dai volumi di acqua trattata e dalle condizioni metereologiche associate al periodo di produzione. Per quanto concerne i processi di potabilizzazione l'utilizzo di prodotti chimici rimane stabile, mentre per quanto riguarda il trattamento delle acque reflue il loro consumo è tendenzialmente in crescita, anche per effetto dell'aumento di popolazione collettata a depurazione. Nel triennio 2015-2017 si evidenzia un significativo aumento (42%) del consumo di flocculante (policloruro di alluminio), motivato dalla necessità di implementare la rimozione chimica del fosforo presso i maggiori impianti.



Si vedano le tabelle n. 20 e 21 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

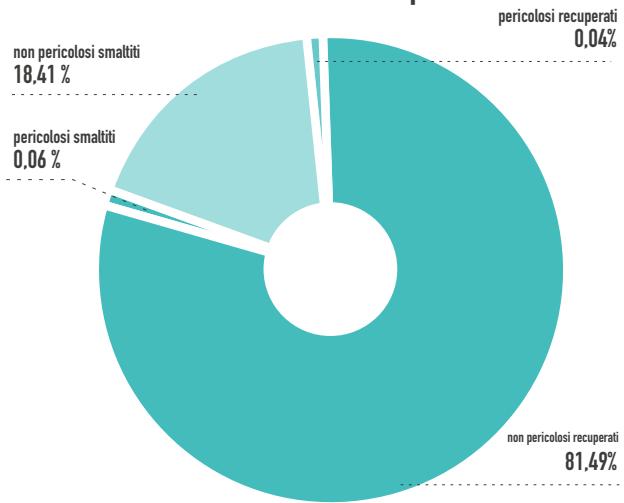
RIFIUTI

306-1

306-2

La produzione di rifiuti rileva una nettissima prevalenza di rifiuti non pericolosi che, nel 2017, hanno rappresentato il 99,88% del totale. Infatti, la natura stessa delle attività di potabilizzazione (prevalentemente di trattamento di acque superficiali) e di depurazione (trattamento biologico delle acque reflue urbane) prevede la produzione di notevoli quantità di fanghi ed altri materiali, classificati come non pericolosi.

rifiuti smaltiti-recuperati



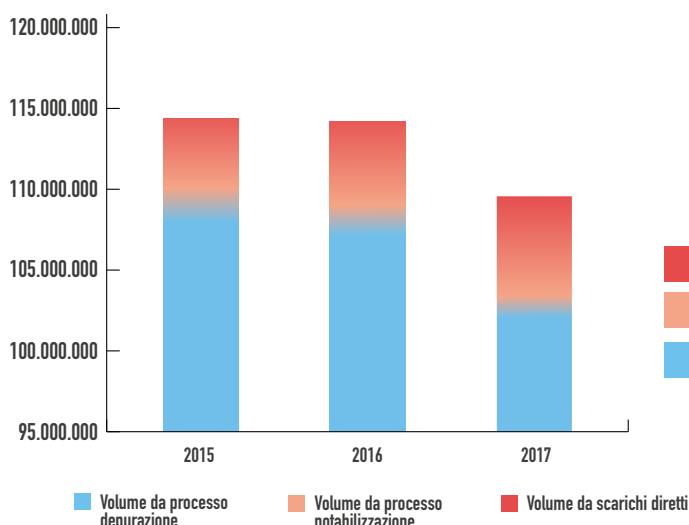
La produzione complessiva dei residui massivi afferenti alle attività del servizio idrico (fanghi di depurazione, fanghi di potabilizzazione, carbone attivo esausto, pulizia fognature, vaglio e sabbie) nel 2017 ammonta ad oltre 37.000 tonnellate all'anno (oltre il 99% di tutti i rifiuti prodotti), con trend in riduzione, ripartita in circa il 19% a carico dei processi di potabilizzazione e il 81% a quelli di depurazione e fognatura.

La produzione di rifiuti è difficilmente comprimibile, a causa dell'aumento costante della copertura del servizio (in particolar modo quello di depurazione), della presenza di fattori stagionali (ad esempio l'aumento di torbidità nelle risorse di approvvigionamento superficiale) e di fattori tecnologici e gestionali (ad esempio l'introduzione di tecnologie di disidratazione fanghi più efficienti, prodotti coagulanti migliori).

Publiacqua si impegna nel migliorare l'efficienza dei suoi sistemi di disidratazione fanghi per contenere la produzione di residui sia attraverso specifici investimenti sia attraverso gare di appalto improntate alla ricerca della migliore efficienza di prodotto.

Per quanto riguarda la depurazione delle acque reflue, una tecnica efficace per limitare la produzione dei fanghi biologici è il processo di digestione anaerobica dei fanghi di supero. Publiacqua ha attivato tali processi nell'impianto principale, San Colombano, che da solo produce circa il 62% dei fanghi, e nell'impianto di Rabatta. In altri impianti, tali sezioni per vari motivi non sono (o non sono più) utilizzate, e Publiacqua sta procedendo, in occasione di alcune ristrutturazioni o *revamping*, al ripristino delle stesse. La digestione anaerobica del depuratore di Pistoia Centrale, il secondo per produzione di fango (circa il 10%), attualmente non utilizzata per obsolescenza degli impianti, sarà completamente ripristinata con un intervento che verrà eseguito parallelamente all'ampliamento del depuratore (completamento intervento e messa in marcia della nuova digestione anaerobica previsto per l'estate 2019).

I valori dei rifiuti pericolosi per il 2017 si attestano a 38,9 tonnellate.



Si vedano le tabelle n. 22-23- 24-29 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

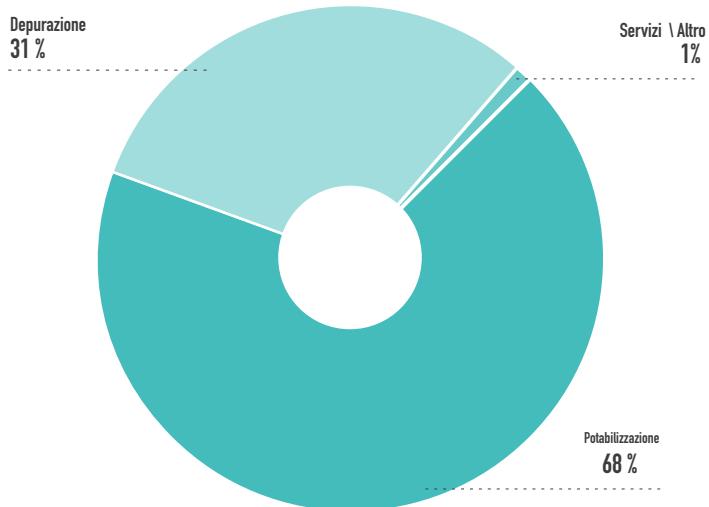
CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

302-1

302-4

Nel triennio 2015-2017 l'opera di efficientamento ha riguardato sia agli aspetti gestionali che le realtà impiantistiche. Nel 2017 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 115,1 GWh con un decremento dello 0,8% rispetto all'annuale precedente.

consumi energia elettrica



Publiacqua redige annualmente un **Piano di Efficientamento Energetico** che individua la programmazione degli interventi finalizzati al recupero di efficienza sugli impianti. In particolare gli interventi programmati riguardano:

- la sostituzione dei vecchi motori (motori delle pompe di sollevamento sia potabile che refluo) con quelli ad alta efficienza energetica;
- sostituzione dei vecchi macchinari (impianti di riscaldamento/raffrescamento ed alcune tipologie di macchinari, come cocle, sistemi di disidratazione fanghi, dei siti operativi) con macchinari caratterizzati da una maggior efficienza;
- interventi sui meccanismi delle reti idriche al fine di ottimizzare i consumi.

I programmi di sostituzione dei macchinari più importanti dal punto di vista di consumo energetico sono già stati effettuati e consolidati. Maggiori ritorni in termini di risparmio energetico sono attesi sul fronte dell'efficientamento della gestione delle reti idriche e quindi sulle quantità di acqua effettiva-

mente trasportate.

Oltre ai consumi di energia elettrica per usi industriali si evidenzia l'utilizzo di gas naturale per il processo depurativo. In particolare per gli impianti di depurazione di San Colombano (FI) e Rabatta (Mugello) si rende necessario, in particolare durante il periodo invernale, utilizzare gas metano per il mantenimento in temperatura del processo di digestione anaerobica. Normalmente viene utilizzato il biogas autoprodotto dal processo che però, in alcuni casi può non essere sufficiente per soddisfare il fabbisogno termico dei digestori.

L'importante contrazione nel consumo di gas metano registrata nel 2017 è riconducibile sostanzialmente ad un minore consumo del depuratore di San Colombano, sia sul fronte industriale a causa dell'aumentata produzione di biogas registrata nel 2017, sia dal punto di vista dei consumi civili in quanto è entrata definitivamente in esercizio la pompa di calore a servizio degli uffici annessi all'impianto.

LA CENTRALE IDROELETTRICA DI BILANCINO

La centrale idroelettrica realizzata presso la diga del Bilancino è stata dimensionata sulla base del programma di erogazione della diga, approvato dalla Regione Toscana con integrazione massima nel periodo estivo pari a 8 mc/sec e deflusso minimo garantito per la Sieve di 0,6 mc/sec. La centrale è costituita da 2 turbine tipo Francis ad asse orizzontale. La produzione di energia elettrica rinnovabile, alla potenza massima di 2.400 kW, rappresenta l'equivalente del fabbisogno di circa 800 utenze domestiche. La produzione annua massima potenziale è di 8.150.000 kWh/anno, corrispondente a circa 1.956 Tep (tonnellate equivalenti di petrolio) di risparmio energetico e a 6.112 tonnellate/anno di CO₂ non prodotta. L'energia generata dalla centrale viene immessa nella rete di distribuzione dell'Enel a 15.000 V.

PORTATA MASSIMA	8 mc/sec
SALTO MASSIMO NETTO	33,00 m
SALTO MINIMO NETTO	24,00 m
POTENZA GENERATORE SINCRONO GRUPPO 1	2100 kVA = 1680 kW
POTENZA GENERATORE SINCRONO GRUPPO 2	1000 kVA = 800 kW
POTENZA MASSIMA EROGABILE DALLA CENTRALE	2400 kW

Nel corso del 2017 la produzione energetica della centrale è stata condizionata dalla situazione di siccità estiva, che ha richiesto una gestione calibrata dello sversamento del corpo idrico al fine di non penalizzare la continuità di erogazione del servizio idrico. La società ha dovuto affrontare una persistente situazione siccitosa per cui è stato dichiarato lo stato di emergenza idrica con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n° 78 del 16/06/2017, prorogato al 31/12/2017 sempre con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n°161 del 30/10/2017. Nonostante l'importante accumulo di risorsa derivante dalla diga di Bilancino, la crisi della risorsa manifestatasi principalmente nell'area Chianti ed in particolare nei comuni di Barberino Valdelsa e Tavarnelle Val di Pesa, ha comportato un maggior carico di lavoro da parte degli operativi in campo e maggiori costi riconducibili principalmente all'incremento di acquisto di acqua potabile all'ingrosso da Acque S.p.A. e di acqua grezza da Enel (Lago Allori) e da Ente Irriguo Umbro Toscano.



Si veda la tabella n. 30 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



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



L'U.O. Gestione Operativa è responsabile delle attività volte all'efficientamento del sistema idrico e della sua gestione. Publiacqua ha inoltre implementato un Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015. La Società si impegna nell'effettuare le verifiche necessarie al fine di garantire il rispetto di quanto previsto dal Sistema di Gestione Ambientale.

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

- **Acquedotto:** fornitura di acqua potabile a:

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

Le principali fasi che costituiscono il ciclo idrico integrato sono:

1. captazione;
2. potabilizzazione;
3. distribuzione;
4. raccolta acque reflue;
5. depurazione e restituzione all'ambiente.

La conformazione del territorio e la tipologia di acqua disponibile, in prevalenza proveniente da fiumi e laghi, rende la gestione del servizio particolarmente difficoltosa e onerosa, sia in termini di distribuzione che di gestione delle infrastrutture connesse.

Le principali attività su cui il gestore investe le proprie energie per rendere il servizio migliore riguardano:

1. il miglioramento della qualità dell'acqua prodotta e dell'acqua restituita all'ambiente;
2. il controllo delle perdite di acqua nelle fasi di adduzione e distribuzione;
3. l'implementazione dei sistemi di raccolta delle acque reflue e degli impianti di trattamento;
4. la riduzione dei consumi energetici per tutte le attività di produzione, distribuzione, raccolta e trattamento acque potabili e acque reflue;
5. il controllo e la riduzione del consumo dei prodotti chimici nei trattamenti delle acque potabili e acque reflue.

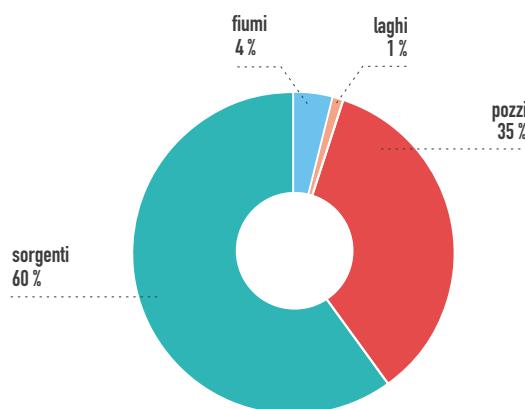
Nel 2017 Publiacqua ha distribuito (volumi fatturati) circa 80 milioni di metri cubi di acqua.

SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

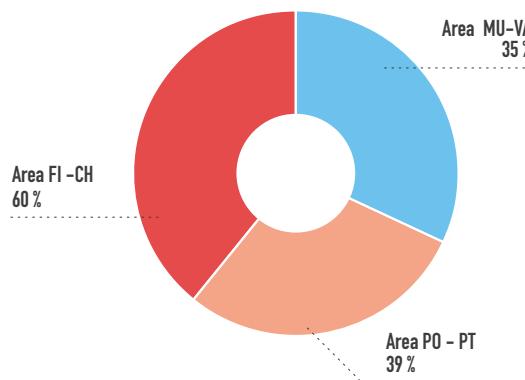
Captazione

La fase della captazione coincide con il prelievo delle acque dall'ambiente naturale per essere poi utilizzate ai fini idropotabili. Le principali fonti di approvvigionamento di Publiacqua sono fiumi, laghi, sorgenti e pozzi. La società ha come principio cardine la loro tutela dal punto di vista dell'integrità qualitativa e quantitativa, sia superficiali che profondi, e limita gli emungimenti entro le capacità rigenerative dei bacini stessi. In particolare, per quanto riguarda l'attigmento da acque di superficie (che rappresentano il 64% del totale) viene costantemente rispettato il cosiddetto "deflusso minimo vitale" che, in base alle caratteristiche idrogeologiche e dell'ecosistema, determina quale sia la portata massima del prelievo, affinché a valle sia garantita la necessaria quantità d'acqua per l'equilibrio dell'ambiente fluviale.

Opere di presa



Rete Idrica



Potabilizzazione

Rappresenta il processo, o l'insieme dei processi, di trattamento per rendere le acque prelevate dall'ambiente utilizzabili a scopo idropotabile, cioè destinate al consumo umano (rif. Dlgs.31/2001).

I processi di trattamento risultano particolarmente complessi in quanto la maggior parte della risorsa "captata" da Publiacqua è di origine superficiale e, quindi, con inferiori caratteristiche qualitative rispetto alla captazione di sorgente o di falda. Tali caratteristiche rendono necessari idonei trattamenti di tipo fisico, chimico e biologico, con un sempre più diffuso impiego di tecnologie avanzate, un minor utilizzo di sostanze chimiche per il trattamento, una migliore qualità dell'acqua erogata e una minore quantità di rifiuti prodotti.

Nel caso di altre fonti di approvvigionamento, gli impianti possono risultare semplificati in relazione alla qualità dell'acqua trattata.

Per quanto riguarda la produzione da impianti di trattamento di acqua superficiale, i costi di produzione sono fortemente influenzati dalla qualità dell'acqua in ingresso agli impianti

che varia in relazione alle condizioni atmosferiche del periodo, ad esempio nei periodi piovosi vi è un elevato apporto di solidi/inquinanti.

Il processo di efficientamento avviato da Publiacqua ha portato alla messa fuori servizio di impianti obsoleti con produzioni esigue o con caratteristiche qualitative dell'acqua non ottimali, mediante investimenti per l'approvigionamento alternativo dei territori serviti, in particolare attraverso l'interconnessione di sistemi acquedottistici confinanti.

Adduzione e distribuzione

Questa fase prevede che le acque potabilizzate vengano trasportate e distribuite sul territorio fino alle utenze finali attraverso una complessa infrastruttura a rete, di adduzione e distribuzione, costituita da tubazioni e impianti di sollevamento. Nel corso del 2017 sono stati sostituiti complessivamente oltre 66 chilometri di rete di acquedotto. Nonostante il costante impegno profuso nelle attività di manutenzione delle reti di distribuzione, la particolare conformazione geografica del territorio gestito e la conseguente frammentazione dei sistemi acquedottistici e delle relative fonti di approvigionamento presenti, lo stato di invecchiamento delle infrastrutture e le condizioni climatiche anomale ripetutesi nel corso degli ultimi anni, hanno in alcuni casi creato condizioni di criticità per la distribuzione idrica alla popolazione.

Ciò nonostante, interventi strutturali quali l'"Autostrada dell'Acqua" (che ha interconnesso tra loro i principali sistemi dell'Area Metropolitana Firenze-Prato-Pistoia) e la "Superstrada dell'Acqua" (dedicata alle integrazioni idriche verso l'area del Chianti) hanno consentito di affrontare efficacemente alcune le importanti crisi idriche verificatesi nel corso degli ultimi anni, seppur a fronte dei limiti derivanti dalle disponibilità locali della risorsa, garantendo la necessaria affidabilità nel mantenimento degli standard di servizio.

In questo nuovo assetto infrastrutturale le energie messe in gioco per il trasporto idrico hanno assunto però un'importanza sempre maggiore, anche in funzione delle priorità quali-quantitativamente sostenibili nell'individuazione delle risorse da utilizzare, nonché del fisiologico aumento delle dispersioni presenti nelle distribuzioni ad ampio raggio.

I principi di sostenibilità idrogeologica e la cospicuità della risorsa, associati ad una disponibilità impiantistica adeguata per potenzialità di trattamento, hanno indirizzato il ricorso sempre più massivo verso la principale risorsa superficiale presente sul territorio, il fiume Arno, per quanto negli ultimi anni siano stati anche attivati investimenti per incrementare il prelievo dalla falda pratese, a seguito del suo incremento registrato nel corso degli ultimi anni.

Gestione Rete

In questo contesto rivestono quindi grande importanza la ricerca ed il contenimento delle perdite nell'ambito di una gestione razionale del servizio idrico, per perseguire economie sia nello sfruttamento delle risorse ambientali, sia nei costi derivati dal trattamento e trasferimento delle stesse verso gli utilizzatori finali.

L'esperienza maturata nel settore a livello mondiale ha confermato che il metodo migliore per ridurre il livello di perdita in una rete acquedottistica, e mantenerlo tale nel tempo, è l'attuazione di un programma permanente di controllo secondo un approccio di tipo proattivo. Publiacqua, in accordo alla normativa vigente, ha sviluppato una gestione differenziata della pressione di rete (diurna o notturna) che, attraverso il contenimento degli eccessi pressori, ha permesso un decremento della frequenza di rottura delle tubazioni.

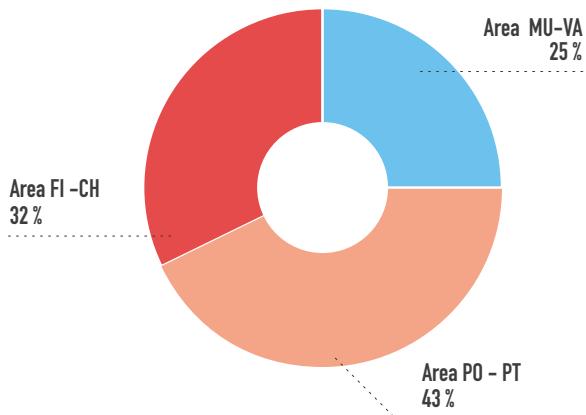
Per una migliore gestione del servizio e per una corretta attività preventiva, risulta rilevante anche il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo, con il quale la rete idrica è monitorata in tempo reale garantendo il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi in tempi rapidi in caso di guasti o rotture attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile. Publiacqua sta progressivamente implementando i sistemi di telecontrollo, che oggi interessano circa 3.000 chilometri di rete.

È proseguita l'attività di progressiva distrettualizzazione della rete che, dopo ulteriori 720 km distrettualizzati, corrisponde alla fine del 2017 a circa il 48% della rete di distribuzione complessiva. Oltre a contenere lo spreco di risorsa immessa in rete, consente il raggiungimento di un importante obiettivo ambientale, ovvero la valorizzazione delle risorse locali e la minore necessità di spinta da altre fonti di approvigionamento, con conseguente riduzione di impatti derivanti dal consumo energetico. Successivamente al completamento della distrettualizzazione sull'area pratese, nel 2017 gli interventi di adeguamento dei sistemi di controllo sono proseguiti nell'area fiorentina.

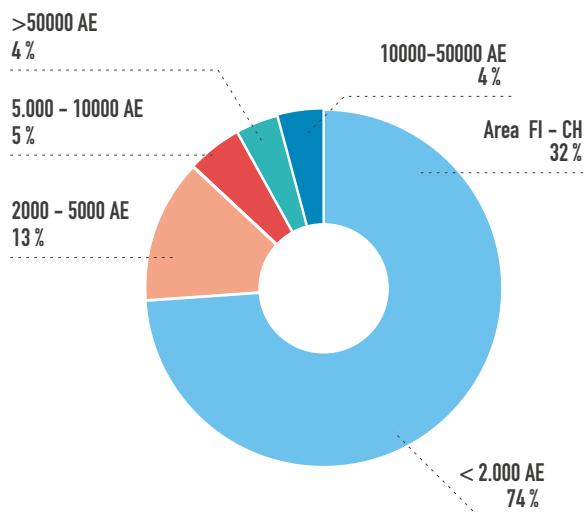
RACCOLTA ACQUE REFLUE

Le acque utilizzate dalle utenze vengono raccolte nella rete fognaria costituita da tubazioni per fognatura (principalmente fognatura mista a gravità) e impianti di sollevamento. Publiacqua gestisce oltre 3.600 km di rete fognaria.

Rete Fognaria



Impianti di depurazione di fasce di potenzialità



L'ultima fase del processo gestito prevede il trattamento per rendere le acque reflue idonee ad essere restituite all'ambiente.

La depurazione biologica delle acque reflue si basa sull'utilizzo di colonie batteriche spontanee (fanghi attivi) che crescono, alimentate dalla stessa acqua reflua e rifornite artificialmente di ossigeno, in impianti dedicati. Parte del carico organico biodegradabile in ingresso (misurato come Chemical Oxygen Demand – C.O.D.), viene respirato dai batteri e trasformato in CO₂, mentre il rimanente viene utilizzato per creare nuova massa batterica, che viene poi allontanata come rifiuto (fanghi di supero). Oltre al contenuto di sostanza organica, nel caso degli impianti più grandi (capacità di trattamento maggiore di 2.000 Abitanti Equivalenti), occorre spingere il trattamento per ottenere anche la rimozione di ammoniac.

Al 31.12.2017 gli impianti in funzione sono 126. L'impianto più grande è San Colombano, asservito a tutta l'Area Fiorentina (comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Calenzano, Campi, Signa, Lastra a Signa, Scandicci, Bagno a Ripoli), da cui viene trattato il 64,5% in termini volumetrici dei reflui complessivamente raccolti da Publiacqua.

Si vedano le tabelle da n. 31 a n. 38 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

QUALITA' DELLA RISORSA IDRICA



Publiacqua considera di fondamentale importanza la fornitura di acqua di alta qualità ai propri clienti. Tale aspetto è connaturato al business della Società e l'innalzamento del livello qualitativo rappresenta un impegno quotidiano per la società.

Il controllo della qualità della risorsa idrica è affidata all'U.O. Laboratorio che, attraverso l'analisi di campioni prelevati giornalmente su una fitta rete di punti di prelievo, monitora costantemente il livello di qualità dell'acqua in ogni fase del ciclo idrico, dalla captazione sino alla restituzione all'ambiente.

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

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

- *le acque potabili*, vengono monitorate le risorse grezze, la qualità dell'acqua ai vari stadi del trattamento ed in uscita dall'impianto di potabilizzazione, nonché lungo la rete di distribuzione, a garanzia del mantenimento delle corrette caratteristiche idropotabili;
- *le acque reflue*, vengono raccolte e 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. Il controllo verifica sia il corretto funzionamento dell'impianto di depurazione permettendo l'ottimizzazione del processo, sia la rispondenza ai limiti di legge delle acque in uscita.

Il Laboratorio aziendale - dal 2016 accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 per 14 prove (9 metodi chimici e 5 microbiologici) - effettua controlli chimici e microbiologici sulla qualità dell'acqua distribuita all'utenza secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, intensificando le frequenze indicate dalla legge sui parametri considerati maggiormente a rischio in dipendenza delle specifiche caratteristiche delle risorse utilizzate, delle

tipologie dei trattamenti praticati e della conformazione della rete di distribuzione. L'accreditamento ha permesso di ampliare l'attività del laboratorio verso l'esterno, in particolare nei confronti di altri gestori del servizio idrico e di enti.

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



Nella tabella n. 39 dell'allegato "Performance di Sostenibilità" è riportato un esempio di etichetta di qualità presente sul sito.

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

Nel corso del 2017, per quanto riguarda i controlli sull'acqua potabile sono stati analizzati un totale di 225.261 parametri, considerando 7.906 campioni e 1.202 punti di campionamento. Parallelamente sono stati svolti controlli sulle acque reflue, analizzando un totale di 39.535 parametri, considerando 2.559 campioni e 213 punti di campionamento.

L'analisi dei dati inerenti i campioni fuori standard evidenzia innanzitutto come l'impianto di San Colombano, che produce

da solo oltre il 60% dei rifiuti non pericolosi da processi di depurazione della società, nel 2017 non abbia registrato alcun parametro fuori standard.

E' proseguito il controllo dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili secondo quanto impostato nell'anno precedente sulla base delle determinazioni dell'Autorità Idrica Toscana (n.12/2015 e n.65/2015). Sul sito www.publiacqua.it e dell'AIT sono disponibili e aggiornati le risultanze dei controlli e gli approfondimenti sul tema.

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



Si vedano le tabelle n. 40 e n. 41 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

Piano di Sicurezza dell'acqua: un nuovo approccio alla qualità dell'acqua

Nel dicembre 2017 è stato sottoscritto un accordo con l'Istituto Superiore di Sanità per l'implementazione del Piano di Sicurezza dell'acqua per la filiera idrica di Firenze, in collaborazione anche con il Dipartimento di Ingegneria Civile dell'Università di Firenze e Ingegnerie Toscane.

Il Water Safety Plan (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello definito con il D.M. 14 giugno 2017 (che ha modificato il D.Lgs.31/01 sulle acque destinate al consumo umano). Introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, il WSP è basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna delle fasi che compongono la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente, per garantire la protezione delle risorse idriche e l'assenza di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano. Il Piano ridefinisce sostanzialmente l'approccio alla sicurezza e al controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, oggi contraddistinto da una sorveglianza su alcune fasi del ciclo di produzione (captazione, trattamenti) e da un monitoraggio a campione sulle acque distribuite, mediante un approccio di valutazione e gestione del rischio estesa all'intera filiera idrica.

Il Piano infatti si pone l'obiettivo di ridurre drasticamente le possibilità di contaminazione delle acque destinate al consumo umano attraverso la prevenzione/riduzione della contaminazione delle risorse idriche di origine, grazie

all'analisi del sistema idrico - dalla captazione al rubinetto - per individuare i potenziali pericoli eventualmente presenti in ogni segmento della filiera. Pericoli da monitorare e su cui definire eventuali azioni correttive e la cui individuazione si basa anche su un sistema integrato di dati e informazioni provenienti da fonti e istituzioni diverse.

Il Piano verde sul sistema di captazione - produzione - distribuzione che ha negli impianti dell'Anconella e di Mantignano il suo cuore pulsante. Si tratta di un sistema aperto che riceve le acque dal fiume Arno i cui affluenti principali (Sieve e Chiana) attraversano aree fortemente antropizzate in cui sono presenti attività economiche importanti.

In questo senso, per scala territoriale e di utenza impattata, il Piano rappresenta sicuramente il primo studio effettuato a livello nazionale su sistemi idrici estesi che utilizzano acqua di superficie.

Il progetto, finalizzato a potenziare ed aggiornare le misure di prevenzione per garantire nel tempo un'elevata qualità delle acque riferite alla filiera idrica di Firenze, sarà successivamente esteso all'intera area metropolitana. L'implementazione del piano in una filiera idropotabile specifica, rappresenta infatti un'attività pilota per lo sviluppo successivo sulle diverse filiere idro-potabili servite da Publiacqua e su tutto il territorio gestito.

CUSTOMER



Il rapporto con l'utenza e la sua soddisfazione è un elemento determinante attraverso cui comprendere la reputazione della Società e gli elementi sui quali potersi migliorare. Per Publiacqua è fondamentale ridurre l'insoddisfazione della propria utenza e migliorare continuamente il servizio fornito.

La gestione del rapporto con l'utenza è affidata all'U.O. Customer Care e all'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne. La tutela dell'utenza è gestita attraverso due strumenti principali: i reclami e le conciliazioni. L'U.O. Legale ha invece l'onere di gestire i contenziosi e, ove possibile, chiuderli.

Publiacqua, attraverso le indagini di customer satisfaction, i reclami ricevuti e le attività di dialogo organizzate, monitora i propri aspetti di miglioramento in modo da attivarsi nelle aree per le quali gli utenti risultano meno soddisfatti.

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

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

La quota tariffaria destinata agli investimenti, stabilita dall'Autorità Idrica Toscana in conformità alle direttive stabilite dall'Autorità per l'AEEGSI, risponde all'obiettivo di garantire la capacità di investimento dei gestori, con particolare riferimento all'adeguamento delle infrastrutture depurative alla normativa europea.

Con delibera 664/2015 l'AEEGSI ha definito il nuovo metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio. Il contenuto della delibera ha confermato sostanzialmente il precedente impianto di regolazione, introducendo alcune rilevanti novità, tra cui: 1) la componente tariffaria ERC (Environmental and Resource Costs) a copertura dei costi ambientali e della risorsa; 2) le misure volte a sostenere i processi di razionalizzazione della platea di operatori mediante aggregazione degli stessi; 3) gli strumenti indirizzati a promuovere l'efficienza della gestione; 4) un sistema di penalità/premi incentivanti la qualità contrattuale.

Con delibera 27/2016 l'AIT ha approvato la nuova articolazione

tariffaria che prevede le seguenti voci:

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

Nel corso del 2017, in applicazione della nuova articolazione tariffaria, è stata completata l'implementazione della distinzione tariffaria tra uso domestico "residente" e uso domestico "non residente". Per circa il 75% delle utenze con tariffazione ad uso domestico è stato possibile reperire il dato della residenza attraverso la disponibilità dei database delle anagrafi comunali, mentre per le circa 65.000 utenze residue Publiacqua ha provveduto attraverso una campagna di informazione-richiesta massiva presso le utenze interessate. La nuova articolazione dei corrispettivi del Servizio Idrico Integrato, che entrerà in funzione nel 2018, porterà ad una più equa distribuzione tra gli utenti dei costi del Servizio, in particolar modo riequilibrando il costo per le famiglie numerose.

REGOLAMENTO E CARTA DEL SERVIZIO

Nel corso del 2017 Publiacqua ha modificato i documenti contrattuali, il Regolamento e la Carta del Servizio per adeguare gli stessi alle intervenute modifiche regolatorie.

L'Autorità Nazionale (Arera) sta profondamente trasformando il settore del Servizio Idrico Integrato. Le delibere 655/2015 e 218/2016, 665/2017 e 897/2017 hanno determinato un quadro più definito e coeso degli obblighi dei gestori del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale. Nell'ambito della qualità contrattuale del servizio Publiacqua ha scelto di impegnarsi per il raggiungimento di standard specifici e generali significativamente più sfidanti, rispetto a quelli indicati da Arera. Nel corso del 2017, tuttavia, stante anche le modifiche dei sistemi operativi ed informatici necessari ad adeguare la gestione ai nuovi standard, i livelli di qualità raggiunti sono stati inferiori alle aspettative. Il trend degli ultimi mesi del 2017 ha però evidenziato il superamento delle difficoltà riscontrate nei primi mesi dell'anno.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	CDS	TEMPO MEDIO 2017
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	GG lav	10	14,96
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	GG lav	10	19,66
Esecuzione dell'allaccio idrico semplice	GG lav	10	8,25
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	GG lav	25	22,31
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	GG lav	25	30,62
Attivazione della fornitura	GG lav	3	3,22
Riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	GG lav	3	2,37
Riattivazione a seguito disattivazione per morosità	GG fer	2	2,12
Disattivazione della fornitura	GG lav	4	5,04
Esecuzione della voltura	GG lav	3	0,29
Preventivazione per lavori con sopralluogo	GG lav	15	13,71
Esecuzione di lavori semplici	GG lav	7	12,67
Esecuzione di lavori complessi	GG lav	25	23,91
Puntualità per gli appuntamenti	ore	1	2,3
Appuntamento concordato	GG lav	5	6,54
Preavviso disdetta appuntamento concordato (tempo minimo)	ore	24	167,88
Verifica del misuratore in loco	GG lav	5	5
Sostituzione del misuratore malfunzionante	GG lav	7	0
Verifica del livello di pressione	GG lav	5	1,27
Comunicazione verifica livello di pressione	GG lav	10	10
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Privati/Enti)	ore	1-3	11,41
Emissione fattura	GG solari	45	4,84
Periodicità di fatturazione	n° bollette annue	-	4,39
Termine per il pagamento della bolletta	GG solari	25	26,63
Risposta a reclami	GG lav	20	14,88
Risposta a richieste scritte di informazioni	GG lav	20	15,69
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	GG lav	20	16,4
Rettifica di fatturazione	GG lav	45	6,8
Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	40	22,74
Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	10	22,74
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	minuti	180	206,52
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	minuti	90	126,7

POLITICHE COMMERCIALI

Il CRM – attivato a partire dal novembre 2016 - ha innovato profondamente la gestione dell'utenza in termini di "front end", costituendo la base per una profonda trasformazione della cultura aziendale che trova la sua sintesi nella *centralità del cliente*.

L'introduzione del CRM ha permesso una visione globale e sintetica del rapporto tra utente e azienda. Unitamente ai software di gestione documentale che gli sono collegati, permette una gestione digitalizzata delle comunicazioni in entrata ed in uscita e la progressiva trasformazione digitale dei rapporti contrattuali e comunicativi. L'obiettivo di Publiacqua è quello di migliorare la pianificazione delle attività rivolte all'utenza mediante l'utilizzo del CRM, il quale consente una rilevazione precisa delle esigenze dei clienti.

SISTEMI DI TUTELA DELL'UTENZA

Publiacqua ha posto in atto procedure strutturate in due livelli:

primo livello: l'insieme delle procedure interne attraverso le quali sono gestiti reclami, disservizi, suggerimenti ed informazioni;

secondo livello: l'utente che non ritenga corretta o soddisfacente la risposta del Gestore al suo reclamo può richiedere l'intervento di due commissioni: la Commissione Conciliativa Regionale e la Commissione Conciliativa Paritetica.

Infine, nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale, è previsto un indennizzo automatico all'utenza. A decorrere dal 1° luglio 2017, il valore dell'indennizzo è diventato progressivo, accrescendosi proporzionalmente a seconda dell'entità del superamento dei valori prefissati in ciascun standard.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Nel corso del 2017 Publiacqua è stata sottoposta a due indagini di Customer Satisfaction, entrambe realizzate mediante interviste a campioni rappresentativi degli utenti attraverso le tecniche "Cati" e "Cawi" sui seguenti indici:

- Aspetti tecnici del servizio
- Fatturazione
- Rapporto qualità-prezzo
- Segnalazione guasti
- Intervento tecnici
- N° verde commerciale
- Sportelli al pubblico

L'indice di CSI (Customer Satisfaction Index) complessivo è risultato essere pari all'85%.

SPORTELLI AL PUBBLICO E SERVIZI ONLINE

Gli sportelli al pubblico presenti sul territorio gestito sono 6: Firenze, Pistoia, Prato, San Giovanni Valdarno, Borgo San Lorenzo e San Casciano Val di Pesa (oltre ad un "punto di contatto" presso la sede comunale del comune di greve in Chianti. Dopo l'ampliamento dell'orario di servizio del 2016 (50 ore totali che riguardavano tutti gli sportelli) a settembre 2017 l'orario è stato incrementato di ulteriori 32 ore complessive, suddivise tra i quattro sportelli di Firenze, Pistoia, Prato e San Giovanni Valdarno, nei quali è stata prevista anche l'apertura il sabato mattina. Attraverso questa rimodulazione di orario si resa la possibilità agli utenti di potersi rivolgere agli uffici al pubblico senza interferire con i propri orario di lavoro. Nel corso dell'anno è stato sviluppato anche un progetto di collaborazione con le "Botteghe della Salute" della Regione Toscana, con l'effettuazione di specifica formazione sui temi di assistenza all'utenza agli operatori di 11 comuni del territorio. Con la piattaforma MyPubliacqua – implementata alla fine del 2016 - l'utente può adesso gestire in via telematica le proprie utenze, visionare i dati dei contratti, l'elenco delle fatture emesse, pagare le bollette online e decidere di riceverle in formato digitale tramite email. Oltre a tali servizi è possibile concludere direttamente via web una serie di operazioni contrattuali quali, ad esempio, attivazioni di utenze, volture e subentri, indicare l'attuale indirizzo di residenza, procedere con un cambio d'uso, visionare lo storico dei propri consumi e molto altro. Gli utenti che utilizzeranno il portale e che troveranno difficoltà avranno la possibilità di richiedere, mediante numero verde gratuito, assistenza diretta ad un operatore specializzato.

Nel corso del 2017 sono state rese disponibili via web, senza la necessità di ulteriori passaggi, una serie ulteriore di richieste di prestazione: richiesta preventivo per allacciamento, richiesta preventivo per allacciamento supplementare, richiesta domiciliazione bancaria, rateizzazioni, segnalazione guasti.

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

1. sezione dedicata sul sito www.publiacqua.it dove l'utente, digitando il proprio indirizzo, può verificare la qualità dell'acqua erogata;
2. chat dedicata agli utenti audiolesi sul sito web per avere un contatto diretto con le strutture di informazione e servizi commerciali ed il sistema di segnalazione guasti;
3. attività di phone collections rivolta agli utenti con ritardi nei pagamenti, che prevede tre avvisi al cliente non in regola con i pagamenti prima della messa in mora, oltre che ad una chiamata pre-chiusura del contatore nel caso in cui la moro-

sità persistesse.

4. assicurazione per le perdite occulte sull'impianto interno a fronte di un costo annuo molto contenuto;
5. promozione della singolarizzazione dell'utenza la quale prevede, ove realizzabile, l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità privata e un di contatore a carico del condominio, in modo da misurare le differenze dei consumi dei singoli contatori;
6. campagna per la sostituzione massiva dei vecchi contatori con contatori MID (Measurement Instrument Directive).
7. Servizio Attività Stragiudiziali e Prelegali, che al fine di prevenire l'azione legale espleta tutte le attività in via stragiudiziale successive all'invio del sollecito di pagamento e precedenti all'avvio del recupero del credito in via legale attraverso il contatto diretto con l'utente.

METER READING E AUTOLETTURE

Il sistema di *Meter Reading Mobile*, nell'ottica di rendere ancora più efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, si pone l'obiettivo di ridurre il rischio di errori e di avvisare immediatamente l'utente della probabile presenza di una perdita occulta, inviando al sistema informatico centrale i dati relativi alle letture che risultano in linea con i parametri del cliente. Nel caso in cui, invece, le letture producono un consumo non in linea con i parametri previsti per l'utenza, il sistema genera un segnale di allarme.

Publiacqua incentiva l'autolettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti. Ai consueti canali di comunicazione della lettura, cartolina, web, telefono, nel 2017 si è aggiunta la possibilità di inviare la lettura tramite sms.

MODALITA' DI PAGAMENTO E AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Anche se il pagamento tramite posta insieme al bonifico e alla domiciliazione bancaria, sono le modalità principali, Publiacqua in questi anni ha attivato strumenti diversificati con l'obiettivo di agevolare l'utenza nel pagamento. Gli uffici al pubblico sono forniti di casse automatiche e ogni operatore di sportello ha a sua disposizione un POS per permettere all'utente di pagare direttamente al momento della gestione della pratica. I pagamenti possono essere effettuati anche tramite Lottomatica Servizi, nei punti vendita Coop abilitati e attraverso il sito on line.

L'Autorità Idrica Toscana con delibera n. 5/2016 ha emanato il nuovo Regolamento regionale per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale per il SII (Servizio Idrico Integrato)

a favore delle famiglie che versano in condizioni socio-economiche disagiate.

Il regolamento muta radicalmente le modalità di assegnazione ed erogazione delle agevolazioni, con la creazione di un Fondo di Solidarietà e il conferimento ai Comuni della competenza per l'individuazione delle "utenze deboli" destinatarie, mediante appositi bandi e la stipula di graduatorie sulla base dell'indice ISEE.

In relazione all'anno di consumo 2017 nei comuni gestiti da Publiacqua sono state riconosciute oltre 6.800 agevolazioni tariffarie a famiglie in difficoltà, applicate mediante deduzione in bolletta, per circa 1,86 milioni di euro. Parallelamente, nel corso del 2017, la società ha riconosciuto 8.349 piani di rateizzazione a favore dell'utenza, per un valore complessivo di circa 11,8 milioni di euro.



Si vedano le tabelle da n. 42 a n. 47 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

GESTIONE DEL CONTENZIOSO



La gestione del contenzioso civile e amministrativo, che vede Publiacqua parte attiva o passiva del procedimento giudiziale³, è affidata all’Ufficio Legale, escluso il contenzioso con il personale.

CONTENZIOSO CIVILE

Il contenzioso civile rappresenta, per mole, la componente più significativa dell’attività giudiziale globale.

Al 31 dicembre 2017 il numero di cause civili e amministrative in gestione all’ufficio legale si attestava sull’ordine di 318 cause aperte e in corso.

Al contenzioso ordinario civile si deve inoltre sommare l’azione di recupero crediti giudiziale: al 01/01/2017 le azioni in corso erano circa 510, nel corso del 2017 ne sono state attivate circa 248 e definite circa 428. Il numero di atti annuale complessivo, per la gestione di questa specifica attività, è stato di circa 297 atti monitori e 643 atti di fase esecutiva, per un totale che si attesta interno ai 940 atti annuali.

Circa il 31% del contenzioso civile ordinario, invece, viene gestito esternamente. Tali casi sono conseguenza della mancata definizione stragiudiziale di sinistri in cui, in fase preistruttoria, era stata accertata la responsabilità di Publiacqua nella verificazione del danno e per i quali è attiva la polizza assicurativa e quindi la manleva della Compagnia ovvero casi specialistici che richiedono competenze particolari altamente specialistiche o per contenziosi tariffari in cui sono scelti i legali comuni a tutte le società del Gruppo.

Il contenzioso civile di Publiacqua riguarda in prevalenza cause con utenti del servizio idrico per il servizio commerciale e cause di risarcimento danni e in prevalenza da allagamento. Con riguardo alle cause in cui Publiacqua si trova a confrontarsi con i propri utenti del servizio, si deve osservare come, tale circostanza, prevalentemente, derivi dal mancato pagamento delle fatture/bollette da parte dell’utente. Questo genere di contenzioso, solitamente, si instaura per effetto dell’opposizione dell’utente al decreto ingiuntivo notificato dalla nostra Società. Le contestazioni mosse dall’utente,

spesso, attengono anche a presunti errori di fatturazione dei consumi che, tuttavia, essendo già state esaminate preliminarmente all’azione monitoria raramente vengono accolte dal Tribunale adito e se del caso vengono chiuse transattivamente in corso di causa.

CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO E PENALE

Nel 2017 Publiacqua è stata chiamata avanti al TAR Toscana in tre casi. In due casi sono stati impugnati gli atti di aggiudicazione di una gara d’appalto da parte dell’operatore economico secondo nella graduatoria finale. Nel terzo caso, invece, il ricorso è stato proposto, avverso un atto dell’Autorità Idrica Toscana, dal proprietario di un terreno destinato ad essere espropriato per la realizzazione di un’opera di interesse pubblico afferente al servizio idrico. Sempre in materia di contenzioso amministrativo, invece, la Società ha adito il Tribunale Regionale competente per chiedere l’annullamento di un’Ordinanza sindacale del Comune di Agliana che imponeva al Gestore la realizzazione di interventi di manutenzione su impianti idrici di proprietà privata.

CONTENZIOSO AMBIENTALE

Una parte del contenzioso civile di Publiacqua, concerne cause di opposizione a sanzioni amministrative in materia ambientale, riguardo alle quali è competente il Tribunale. Nel corso del 2017, sono sette i contenziosi di questa tipologia instauratisi: cinque sono ricorsi in appello di sanzioni elevate in annualità precedenti; due, invece, sono nuove opposizioni avverso sanzioni del 2017 e una di queste vede opposte 3 diverse sanzioni aventi il medesimo oggetto e riguardanti il medesimo presunto illecito commesso.

Nel 2017 sono state pagate 6 sanzioni in riferimento a tale categoria.



Si vedano le tabelle da n. 48 e n. 49 all’interno dell’allegato “Performance di Sostenibilità”

³ Ad eccezione di tutte le cause “lavoro” promosse da dipendenti Publiacqua le quali sono di competenza dell’AD previa istruttoria delle Risorse Umane

COMUNITÀ

103

413-1

L'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne si occupa della promozione e del sostegno di eventi per sviluppare il dialogo con gli stakeholder della Società, al fine di migliorare il servizio fornito e sviluppare una sempre più diffusa "cultura dell'acqua".

L'ufficio stampa di Publiacqua svolge un'attività di monitoraggio dei media e dei social network per garantire al management un ascolto costante dell'opinione pubblica e dei territori di riferimento per la società.

COMUNICAZIONE CON I COMUNI SOCI E CON I CITTADINI

Sono state effettuate una serie di conferenze stampa e assemblee pubbliche in collaborazione con le amministrazioni comunali per illustrare i principali interventi infrastrutturali sul territorio. Tra le principali si evidenziano: Comuni di Carmignano, Poggio a Caiano, Quarrata e Prato per il revamping del depuratore di Seano; Comuni di Cantagallo, Vaiano e Vernio per gli interventi su reti e impianti realizzati ed in programma; Comune di Impruneta per l'avanzamento lavori ed una prima visita al cantiere del costruendo Depuratore; Comune di Barberino di Mugello assemblea pubblica per gli interventi di riqualificazione di Piazza Cavour, Viale della Repubblica e Viale Gramsci; Comune di Castelfranco Piandiscò per gli interventi su reti e impianti realizzati ed in programma; Comune di Firenze per inaugurazione Panelli 14 presso impianto dell'Anconella con giornata di apertura al pubblico; Comune di Prato per i lavori realizzati ed in programma sul sistema acquedottistico pratese.

Mostra "Sistema Mugello"

In occasione della inaugurazione della Centrale di potabilizzazione del Mugello è stata organizzata una piccola mostra informativa per raccontare ai cittadini l'evoluzione del sistema acquedottistico del loro territorio. Passato, presente e futuro di acquedotto, fognatura e depurazione raccontati con pannelli e totem interattivi in sei sedi diverse a Borgo San Lorenzo, Scarperia, San Piero a Sieve, Vicchio, Barberino del Mugello e Vaglia.

CAMPAGNE ISTITUZIONALI, EVENTI E PARTNERSHIP

Nel corso del 2017 sono stati realizzati servizi e focus di informazione istituzionale sui principali canali tv-radio locali. A livello radiofonico con speciali, dirette e microfoni aperti sui canali di Controradio, Lady Radio e Radio Toscana. A livello televisivo Rtv38 ha realizzato un servizio sull'inaugurazione della nuova filtrazione Panelli 14 presso l'Impianto dell'Anconella; Toscana Tv ha realizzato quattro spazi informativi (Toscana News) e realizzato nove "pillole informative" sui servizi erogati in lingua Rumena e Cinese (diffusi anche su YouTube e sugli schermi di alcuni uffici al pubblico); Tv Prato ha più volte ospitato rappresentanti dell'azienda in trasmissioni di approfondimento ed effettuato tre speciali sui fontanelli inaugurati nel territorio pratese; Tele Iride ha raccontato le attività di Publiacqua nel Mugello (speciale su inaugurazione Centrale di Potabilizzazione e speciale su mostra sul territorio) e sul resto del territorio (presenze di rappresentanti dell'azienda in trasmissione o al telefono per i fatti del momento).

Nel corso del 2017 Publiacqua ha consolidato il proprio impegno nella promozione di comportamenti sostenibili nell'uso della risorsa idrica e dell'uso dell'acqua del rubinetto attraverso una serie di campagne istituzionali in partnership con Enti ed Associazioni e la partecipazione alle principali manifestazioni culturali, fiere espositive ed eventi sportivi presenti sul proprio territorio.



Fondazione Tommasino Bacciotti (per Ospedale Pediatrico Meyer)
Nelson Mandela Forum di Firenze
Opera di Firenze
Palazzo Strozzi di Firenze
Pistoia Basket 2000
Rari Nantes Firenze
Spazio Alfieri di Firenze
Teatro Metastasio di Prato
Teatro Puccini di Firenze

Progetto iMove

Progettata e sviluppata dall'Associazione Alter Ego Firenze all'interno del progetto "Strade diverse" - realizzato grazie al contributo di "AutoTrade per l'Italia", in collaborazione con Publiacqua S.p.a., Aics Solidarietà Toscana, Aics Comitato provinciale di Firenze, Cooperativa Gaetano Barberi di Firenze, Firenze Orienteering Asd e con il patrocinio di Città Metropolitana di Firenze e Comune di Firenze - "iMove" è un applicativo web con una App che mette a disposizione informazioni aggiornate sul grado di percorribilità di marciapiedi ed aree pedonali. Pensata e sviluppata per facilitare gli spostamenti di persone con difficoltà o disabilità motoria, per mamme con passeggini e per chi vuol vivere le città e le sue bellezze con la massima tranquillità e sicurezza, accedibile gratuitamente per chiunque voglia visitare il centro storico di Firenze con la massima libertà di movimento.

Firenze Semplice

Publiacqua ha partecipato attivamente al progetto Smart City che le città di Firenze e Prato hanno sviluppato nel corso del 2017. In particolare su Firenze il progetto ha preso il nome di "Firenze Semplice" con l'obiettivo di rendere più facile, integrato e razionale per il cittadino fruire ed accedere ai servizi pubblici ed alle informazioni inerenti. Un progetto che ha visto, tra l'altro, un primo momento di confronto e di promozione pubblica con alcuni workshop presenti alla Fortezza da Basso di Firenze a fine marzo con il titolo "Firenze Città Semplice". Publiacqua è stata presente con un suo stand e con un intervento di presentazione della nuova campagna informativa dei suoi maggiori cantieri.

Sponsorizzazioni

Publiacqua contribuisce a sostenere la comunità locale anche attraverso la sponsorizzazione di progetti ed eventi culturali, sociali e sportivi significativi e radicati nella tradizione locale dei territori di riferimento. Nel 2017 sono state riconosciute

complessivamente 146 sponsorizzazioni per circa 480 mila euro così ripartite: cultura e animazione territoriale 72%, sport 22%, progetti sociali 6%. Il processo di gestione delle sponsorizzazioni è regolato da uno specifico regolamento, al fine di assicurare sia il rispetto della normativa vigente che garantire i principi di trasparenza e tracciabilità. Le sponsorizzazioni con importo superiore a 1.000 € sono pubblicate sul sito internet aziendale alla sezione "Società trasparente".

Giornata mondiale dell'acqua

Publiacqua ha colto anche quest'anno l'occasione offerta dalla celebrazione, il 21 marzo, della Giornata Mondiale dell'Acqua per contribuire alla realizzazione di una serie di appuntamenti sul tema delle acque reflue ("Waste Water") indicato dall'ONU per il 2017. Tra le iniziative più rilevanti svoltesi nel corso della settimana si ricordano il seminario "Acqua: Scienza e Cultura", organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze e la Cattedra UNESCO; l'apertura al pubblico dell'impianto dell'Anconella; la proiezione del film "Il bacio azzurro", in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale e il Miur, presso il teatro Puccini di Firenze e il cinema Terminale di Prato; l'incontro "Presenza d'acqua. Percezione, conoscenza e tutela della risorsa" realizzato alla Biblioteca San Giorgio di Pistoia e la "Festa dell'acqua" svoltasi sempre a Pistoia.

DIDATTICA ED EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Da anni Publiacqua è impegnata in progetti di sensibilizzazione sui temi dell'ambiente, della sostenibilità e dell'economia circolare, consapevole che la formazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità. La collaborazione più rilevante nasce dal rapporto con le scuole.

I programmi di educazione ambientale di Publiacqua – condotti in sinergia con Water Right Foundation - hanno coinvolto nel corso del 2017 circa 14.800 studenti, dalle scuole d'infanzia all'Università - in progetti di didattica e di sensibilizzazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità con particolare riferimento allo sviluppo della cultura del risparmio e corretto uso delle risorse idriche.

L'attività si è sviluppata su tre dimensioni didattiche specifiche: didattica in classe, partecipazione ad eventi speciali e visite agli impianti di Anconella, Bilancino e Prombialla.

Tra i progetti didattici principali si ricordano:

La Fabbrica dell'Acqua - Firenze - scuole primarie e secondarie

La Fabbrica dell'Acqua - Area Fiorentina SudEst - scuole pri-

marie e secondarie
Hydrica - Prato - scuole primarie e secondarie
Le Forme Dell'Acqua Area metropolitana Firenze/Pistoia/Prato - scuole superiori
H2Oro Blu - Pistoia - scuole primarie e secondarie
Il Ciclo Dell'Acqua - Valdarno - scuole primarie
Il Mondo Liquido - Campi Bisenzio - scuole primarie e secondarie



Si vedano le tabelle n. 50 e n. 51 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

FONTANELLI ALTA QUALITÀ



103



203-1

Numerose e articolate sono le iniziative che la Società organizza e promuove (da sola o in partnership con enti pubblici e privati del territorio) per far conoscere ai cittadini il proprio operato e, al tempo stesso, indirizzarli verso comportamenti ecosostenibili in termini di riduzione degli sprechi. Tra queste la più importante è il progetto dei "Fontanelli di Alta Qualità" - dove i cittadini che vi si recano possono scegliere fra acqua liscia e gassata, entrambe refrigerate - del quale sono proseguite le installazioni anche nel corso del 2017.

I "Fontanelli" sono i punti di erogazione siti lungo la rete di distribuzione dell'acqua potabile e consistenti in piccoli impianti locali di ritrattamento/affinamento dell'acqua potabile distribuita allo scopo di migliorare le caratteristiche organolettiche dell'acqua di rete.

Il miglioramento del gusto avviene principalmente tramite la rimozione del cloro residuo, presente, invece, nell'acqua potabile distribuita dal pubblico acquedotto, e che ha la funzione di garantire la sicurezza igienica dell'acqua durante la distribuzione nei lunghi tratti di rete. La realizzazione dei Fontanelli nasce con lo scopo di promuovere l'acqua di rete, in alternativa alle minerali in bottiglia, come bevanda di qualità, valorizzando le caratteristiche della risorsa (l'acqua ha i requisiti di potabilità già all'origine, non necessita di trattamenti) e la sicurezza dell'acqua del rubinetto garantita dai numerosi controlli a cui è sottoposta.

L'uso dell'acqua di rete e il conseguente risparmio di consumo di bottiglie in plastica testimonia un approccio ecologico anche per quanto riguarda l'attenzione al risparmio di materie

prime e allo smaltimento dei rifiuti, oltre che ad un eventuale sostegno economico alle famiglie. In Italia, infatti, anche nel 2017 il consumo di acqua in bottiglia risulta essere il più alto di Europa con circa 206 litri annui pro-capite⁴ ed una spesa media per famiglia di circa 130 euro⁵.

Nel corso del 2017 Publiacqua ha installato 6 nuovi impianti, portando a 94 il numero totale dei fontanelli presenti in 35 comuni del proprio territorio. Il dato 2017 conferma la buona riuscita ambientale ed economica dell'investimento:

43,9 milioni di litri erogati;
29,3 milioni di bottiglie da 1,5 lt risparmiate;
1,1 milioni di plastica risparmiata;
Un risparmio di oltre 6.100 tonnellate di CO2;
Oltre 10 milioni di Euro risparmiati dai cittadini;



Si veda la tabella 52 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"



⁴ Dossier Legambiente e Altraeconomia "Acque in bottiglia 2018. Un'anomalia tutta Italiana"

⁵ Istat Focus acque 2018

PERFORMANCE ECONOMICA

201-1

203-1

La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato alle diverse categorie di stakeholder.

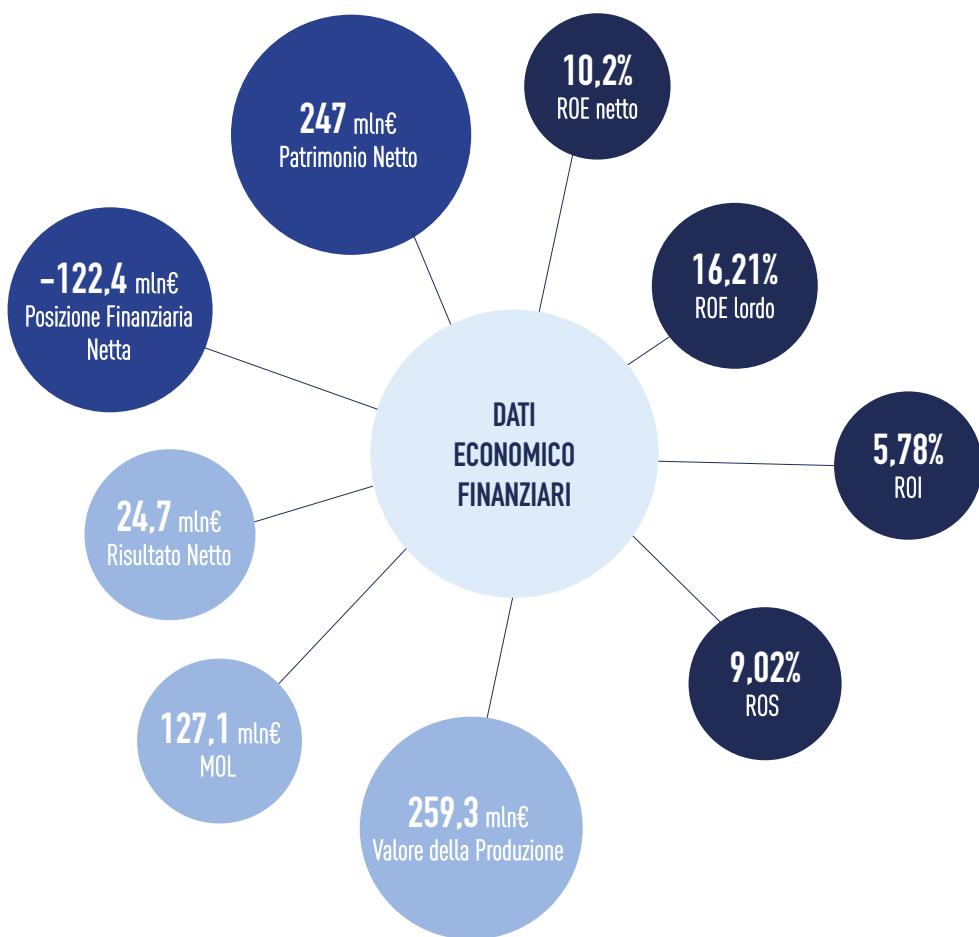
In tale contesto, si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori. In riferimento a questi ultimi, Publiacqua adotta una politica di selezione volta a privilegiare, laddove possibile, e nel rispetto della normativa, dei regolamenti interni e del Codice Etico, i fornitori locali.

L'U.O. Area Finanza e Controllo è responsabile delle attività volte all'analisi, all'elaborazione e alla rendicontazione di dati ed informazioni economico-finanziarie. La gestione dei rapporti con i fornitori è invece affidata all'U.O. Acquisti e Appalti, che utilizza uno specifico sistema di qualifica che prevede la presenza ed il mantenimento del tempo di determinati requisiti di idoneità.

I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società. Il sistema di qualifica dei fornitori consente di valutare e monitorare con cadenza annuale i fornitori della Società.



Per informazioni di dettaglio in merito alla performance economica si veda il Bilancio d'Esercizio 2017, pubblicato sul sito internet della Società



Il risultato di esercizio 2017 ha subito un decremento di circa 5,1 mln di euro (-17,20%) rispetto all'anno precedente, principalmente per effetto dell'incremento della quota ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, solo in parte compensata dai ricavi da Servizio Idrico Integrato e dalla riduzione degli accantonamenti per svalutazione crediti.

Nel complesso il prodotto di esercizio è aumentato di 3,6 mln di euro (+1,40%) a fronte di un incremento dei costi di esercizio di 2,4 mln di euro (+1,85%), con il margine operativo lordo aumentato di circa 1,2 mln di euro (+0,95%) rispetto al 2016.

L'incremento del patrimonio netto (+6,7 mln di euro), pur in presenza di una diminuzione dell'utile d'esercizio rispetto all'anno precedente, è complessivamente determinato dalla riserva legale accantonata a seguito della destinazione dell'utile 2016 e dall'utile portato a nuovo (5,5 mln di euro).

L'indebitamento finanziario netto finale risulta inferiore rispetto al 2016 di circa 7,4 mln di euro.

Gli indicatori di redditività mostrano la solidità della società, con il ROE in lieve decremento per l'effetto combinato della diminuzione dell'utile e dell'incremento del patrimonio netto. Anche il ROI e il ROS non presentano variazioni particolarmente significative.

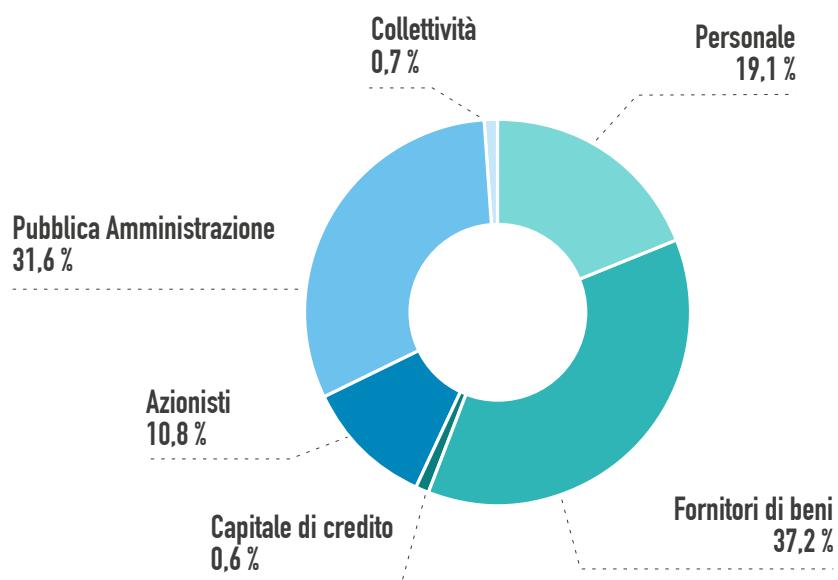


Si vedano le tabelle da n. 53 a n. 57 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

Il Valore Aggiunto Globale Netto (calcolato al netto di ammortamenti, accantonamenti e svalutazione crediti) è l'indicatore in grado di meglio rappresentare la capacità di Publiacqua di creare valore e di distribuirlo ai vari stakeholder⁶.

Nel 2017 è stato generato un valore aggiunto netto per circa 171,6 mln di euro, il 3,2% del quale è stato trattenuto in azienda, mentre i restanti 166,1 mln di euro sono stati così distribuiti:



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

Fornitori di beni e servizi: è la quota costituita da forniture di beni, servizi e prestazioni.

Capitale di Credito: è la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori.

Azionisti: è la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo.

Collettività: è la quota che il Gruppo ha stanziato per le sponsorizzazioni alle comunità locali e per le attività di didattica e comunicazione realizzate sul territorio.

⁶ I dati scaturiscono da una rielaborazione extracontabile dei valori esposti nel Bilancio d'Esercizio di Publiacqua applicando i principi contabili internazionali IAS/IFR, a differenza della metodologia di calcolo applicata per gli anni precedenti basata sui principi nazionali (DIC). Nella tabella 58 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità" è stata effettuata la riclassificazione con i nuovi criteri per il periodo 2014-2017.

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



Si veda la tabella n. 58 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

INVESTIMENTI

Nel quadriennio 2014-2017 Publiacqua ha investito complessivamente oltre 300 mln di euro per interventi di varia natura e portata approvati dall'Autorità, in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse.

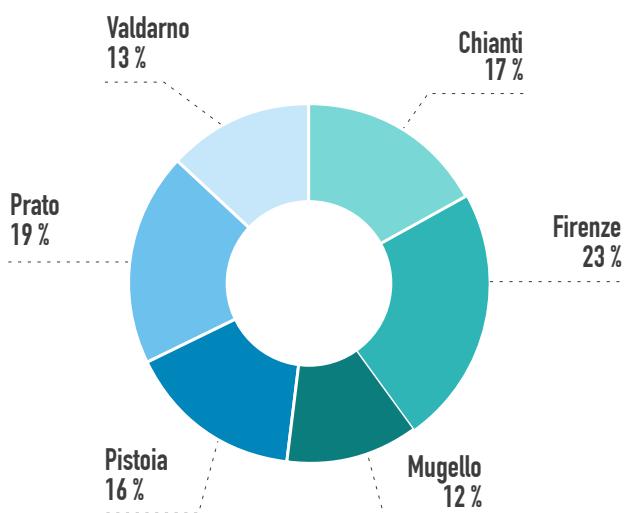
Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l'Autorità Regionale definisce il Piano d'Ambito, ovvero un Piano di Investimenti nel lungo periodo, al quale i gestori devono attenersi. Tale piano, oltre a definire le soglie annuali di investimento, identifica le principali aree di intervento al fine di ottimizzare e migliorare i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione offerti agli utenti.

In base alle necessità di intervento e di ammodernamento delle infrastrutture, Publiacqua ha definito un nuovo piano di investimenti per il quadriennio 2016–2019, approvato dall'Autorità Idrica, definendo investimenti complessivi pari a circa 348 milioni di euro, la cui copertura è prevista in 25 milioni di euro attraverso contributi e 323 milioni di euro attraverso i piani tariffari annuali.

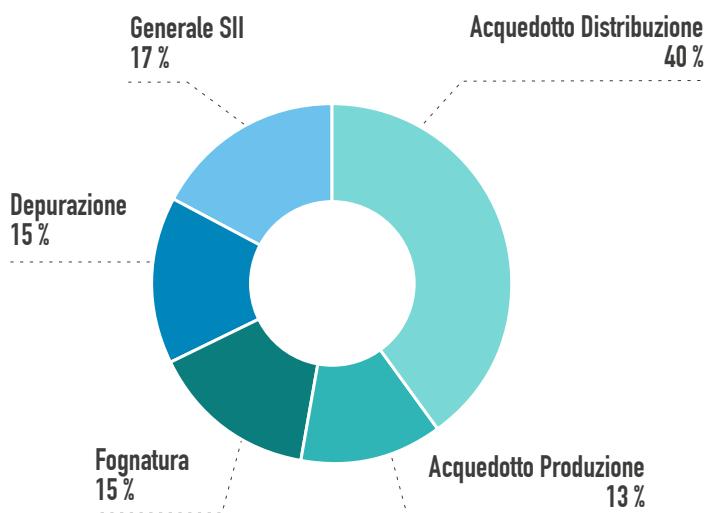
Nel corso del 2017 il livello degli investimenti è stato di 78,1 mln di euro, di cui oltre l'82% per interventi finalizzati a implementare e accrescere la propria rete di infrastrutture e migliorare quella esistente. La Società ha destinato 3,2 mln di euro agli interventi per il rispetto delle prescrizioni in materia di depurazione dei reflui derivanti dal D.lgs 152/2006 e per la risoluzione delle criticità legate alla depurazione collegate alle procedure di infrazione comunitaria.

Nel 2017 la spesa media per investimenti è stata di circa 59 €/abitante del territorio servito, a fronte di un valore pianificato di 47 €/abitante nel centro Italia e di 41,5 €/abitante per la penisola nel suo complesso (*fonte Bluebook 2017)

Investimenti per Area



Investimenti per Servizio



Tra gli interventi principali, che hanno maggiormente caratterizzato il 2017, si citano i seguenti:

1. **Nuova linea filtri a sabbia «Panelli 14»**, per il potenziamento della capacità produttiva dell'impianto di potabilizzazione dell'Anconella, il quale produce circa il 70% dell'acqua distribuita sull'intero territorio. A seguito di questo investimento, di complessivi 7,5 mln di euro, il numero totale di filtri a sabbia dell'impianto sale a 32, con una capacità di trattamento potenziale di 4.000 litri/secondo.

- 2. Nuova Centrale Autodromo**, con un investimento di circa 5,2 mln di euro. L'intervento, finanziato dai contributi TAV, è volto al recupero delle acque di falda provenienti dalla nuova galleria dell'Alta Velocità (tratta Bologna-Firenze) in modo da potabilizzarle e renderle disponibili per i comuni di Borgo San Lorenzo, Scarperia, San Piero a Sieve, Vaglia e Vicchio.
- 3. Installazione di filtri a carbone all'impianto Falda 1** (circa 1 milione di euro) al fine del trattamento della risorsa proveniente dalla falda pratese.
- 4. Potenziamento IDL Seano nel comune di Carmignano**, impianto sovra comunale (importo circa 2,4 milioni di euro). Servirà gli agglomerati di Seano, Catena, Poggetto e parte del capoluogo di Poggio a Caiano.
- 5. Potenziamento Depuratore Casalguidi nel comune di Serravalle Pistoiese**: costo complessivo pari a circa 6 milioni di euro; i lavori sono in corso e consentiranno il raddoppio della potenzialità depurativa dell'impianto, permettendo in futuro la dismissione degli impianti di Bargi e Masotti e il collettamento di varie frazioni ad oggi sprovviste del sistema fognario, come per esempio Ramini, Case Nuove di Masiano e Ponte Stella.
- 6. Collettamento dei reflui di Poggio a Caiano capoluogo**, con relativa uscita dalla Procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione n.2014/2059.
7. In fase di conclusione i lavori del **nuovo impianto di depurazione di Impruneta** (potenzialità 8.000AE), con un investimento di complessivi 5,5 mln di euro, che servirà Strada in Chianti, Ferrone e la stessa Impruneta. Sono stati appaltati i lavori del primo lotto per il convogliamento dei reflui di una parte dell'agglomerato di Impruneta ed è in corso il progetto esecutivo per l'eliminazione degli scarichi diretti di Strada in Chianti.
8. Si sono conclusi i lavori di In corso di realizzazione **l'adeguamento dell'IDL Centrale di Pistoia** e in fase di progettazione i collettori e sollevamenti fognari per l'eliminazione degli scarichi diretti di Pistoia capoluogo e l'uscita dalla procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione. Una decina di opere per un valore complessivo di circa 25 milioni di euro.
9. Sono in corso i lavori per il **collettamento reflui da Comeana verso l'IDL S. Colombano**, per ottemperare alla relativa procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione. Opera da circa 5 milioni di euro.
10. Sono in corso le progettazioni esecutive per **l'eliminazione degli scarichi diretti di Lastra a Signa capoluogo e Malmantile**.
11. Conclusa la progettazione esecutiva per la **dismissione dei depuratori Ronco e Salceto ad Agliana**, con contestuale eliminazione degli scarichi diretti del capoluogo e relativa uscita dalla Procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione n.2014/2059.



SUPPLY CHAIN



Procedura di acquisti e appalti

Publiacqua è soggetto aggiudicatore nei c.d. "settori speciali": la Società pertanto ricorre a:

- *procedure negoziate*, per tutti gli appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- *procedura ad evidenza pubblica*, o tramite l'utilizzo dei sistemi di qualificazione (laddove esista un albo), per tutti gli appalti di valore superiore alla soglia comunitaria.

Nel 2017 sono state pubblicate 103 gare, di cui 19 aggiudicate mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Circa il 30% del valore complessivo degli ordini effettuati nell'anno è stato rivolto a fornitori regionali sulla base delle logiche di qualificazione inserite negli appositi sistemi di qualificazione dei fornitori.

Ai fini della qualificazione dei fornitori, Publiacqua ha adottato un *Regolamento Gare* ed un *Regolamento di Qualifica dei Fornitori*. Sono state, inoltre, individuate le Categorie di Acquisto più utilizzate sulle quali sono stati pubblicati i bandi per i relativi Sistemi di Qualificazione. La selezione per l'iscrizione a tali albi avviene sulla base della dimostrazione del possesso di requisiti di ordine generale e di requisiti di ordine speciale riferiti alla tipologia di appalto a cui il fornitore chiede di essere iscritto.

Procedura di affidamento

Publiacqua utilizza un sistema di acquisti online (SRM) al fine di semplificare le procedure, efficientando l'attività di negoziazione con i fornitori mediante riduzione dei tempi, maggiore trasparenza, automazione delle procedure e dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto. Tale sistema permette la gestione delle attività contrattuali completamente on line, riducendo gli impatti ambientali delle stesse.

Qualifica dei fornitori

Con il Regolamento Gare si disciplinano le procedure di scelta del contraente, i criteri di aggiudicazione e le modalità di

gestione dei contratti. In relazione alla scelta del contraente, sia per importi di valore sopra la soglia comunitaria che sotto, sono stati istituiti *3 bandi di qualificazione di fornitori dedicati* ai gruppi merce di maggiore rilevanza tecnica ed economica per appalti di lavori, di servizi e di forniture.

Il *Sistema Qualifica fornitori*, gestito attraverso piattaforma informatica, ha lo scopo di definire elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali sono individuati i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di servizi lavori e forniture.

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

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

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

Con l'implementazione della nuova piattaforma Acea 2.0 nel 2017 sono stati qualificati 637 fornitori che rappresentano circa 8% degli 8.139 operatori economici presenti in anagrafica (al netto dei liberi professionisti).



Si vedano le tabelle da n. 59 a n. 65 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

TABELLA DI CORRELAZIONE

TEMATICHE MATERIALI DI PUBLIACQUA	TEMATICHE GRI
Performance economica	201 - ECONOMIC PERFORMANCE
Impatto sulla comunità	203 - INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 204 - PROCUREMENT PRACTICES 413 - LOCAL COMMUNITIES
Gestione dei rischi e compliance	205 - ANTI-CORRUPTION 307 - ENVIRONMENTAL COMPLIANCE 419 - SOCIOECONOMIC COMPLIANCE
Tutela dell'ambiente / Gestione efficiente del sistema idrico	301 - MATERIALS 302 - ENERGY 303 - WATER 305 - EMISSIONS 306 - EFFLUENTS AND WASTE
Gestione delle risorse umane	401 - EMPLOYMENT 404 - TRAINING AND EDUCATION 405 - DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY
Salute e sicurezza dei lavoratori	403 - OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY
Qualità della risorsa idrica / Customer satisfaction	416 - CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY

CONTENT INDEX

102-55

Indicatore GRI	Descrizione	Bds (pag n°)	Indicatori Performance (Tab. n°)
GENERAL DISCLOSURES			
102-1	Nome dell'organizzazione	11	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	11	
102-3	Ubicazione sede aziendale	11	
102-4	Paesi di operatività	11	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	11	
102-6	Mercati serviti	4	42;43
102-7	Dimensione dell'organizzazione	4;6	31-38;54-58
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	22	5;7
102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	61	60-62
102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	13	
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	18	
102-12	Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale ed ambientale)	19	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	11	
102-14	Lettera agli Stakeholder	7	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14	
102-18	Sistema di Governance	13	
102-40	Stakeholder di Publiacqua	9	

102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	28	
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	9	
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli Stakeholder	9;27;28;45	
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli Stakeholder	9;28;45	47;48
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	9	
102-47	Elenco dei temi materiali	9	
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	nessuno	
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	nessuno	
102-50	Periodo di rendicontazione	8	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	8	
102-52	Periodicità rendicontazione	8	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	2;8	
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	7	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	63	
102-56	Assurance esterna	8	
201 - ECONOMIC PERFORMANCE			
103	Management Approach	57	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	57	
203 - INDIRECT ECONOMIC IMPACTS			
103	Management Approach	55	
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	55;57	
204 - PROCUREMENT PRACTICES			
204-1	Fornitori locali	61	63
205 - ANTI-CORRUPTION			
103	Management Approach	15	
205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	13;24	1;15;16
205-3	Episodi di corruzione e azioni correttive intraprese	15	
301 - MATERIALS			
103	Management Approach	32	
301-1	Materiali utilizzati per peso o per volume	32	20;21
302 - ENERGY			
103	Management Approach	29	
302-1	Consumi diretti di energia	35	30
302-4	Risparmio energetico	35	25;26;27
303 - WATER			
103	Management Approach	37	

303-1	Prelievi idrici per fonte	37	31
305 - EMISSIONS			
103	Management Approach	32	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		28
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)		28
306 - EFFLUENTS AND WASTE			
103	Management Approach	32	
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	33;37	29;41
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	33	22;23;24
307 - ENVIRONMENTAL COMPLIANCE			
103	Management Approach	50	
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	50	50
401 - EMPLOYMENT			
103	Management Approach	22	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	22	9;10
401-2	Benefit per i dipendenti	27	
403 - OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY			
103	Management Approach	29	
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	22;29	11;19
404 - TRAINING AND EDUCATION			
103	Management Approach	22	
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	24	12;13;14;17;18
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	27	
405 - DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
103	Management Approach	22	
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	13;22	5;6;8
413 - LOCAL COMMUNITIES			
103	Management Approach	52	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	52	
416 - CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY			
103	Management Approach	42	
416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza dei prodotti e servizi offerti	42	39;40
419 - SOCIOECONOMIC COMPLIANCE			
103	Management Approach	50	
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	50	49

Glossario

A

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

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

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

AEEGSI: Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico. **AIT:** Autorità Idrica Toscana.

AIT: Autorità Idrica Toscana.

ASL: Azienda Sanitaria Locale.

B

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

C

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

CARTA DEI SERVIZI: documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

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

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

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

E

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

F

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

G

GAS SERRA: gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che, quindi, producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

GRI CONTENT INDEX: indice dei contenuti secondo le GRI G4 Guidelines.

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

I

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

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

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

M

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

P

PARAMETRO: singola specie analitica.

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

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

R

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

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

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

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

S

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

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SGQ): sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

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

STAKEHOLDER: insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità od organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività di impresa.

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

U

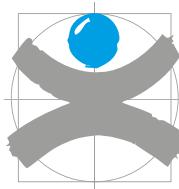
UTENTE: cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

V

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



ALLEGATO: INDICATORI DI PERFORMANCE



Publiacqua

GOVERNANCE, GESTIONE DEI RISCHI E COMPLIANCE

405-1

Tabella 1: Numero di componenti delle Governance per genere ed età

ETÀ	F	M
< 30 anni	0	0
30-50 anni	2	1
> 50 anni	1	4

Tabella 2: Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

2015	2016	2017
10	7	6

Tabella 3: Sistemi di Gestione implementati e certificati

CERTIFICAZIONE	NORMA	ANNO CONSEGUIMENTO	ANNO ULTIMO RINNOVO
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001	2004	2016
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001	2005	2017
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro	BSI OHSAS 18001:2007	2017	-
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005	2016	-

Tabella 4: Numero audit interni Sistemi di Gestione

2015	2016	2017
25	35	29

RISORSE UMANE

LE PERSONE

102-8

401-1

403-2

405-1

Tabella 5: Numero totale dipendenti per qualifica

405-1

102-8

	2015				2016				2017			
	M	F	Totale	%	M	F	Totale	%	M	F	Totale	%
Dirigenti	3	1	4	0,7%	3	1	4	0,7%	3	1	4	0,7%
Quadri	13	7	20	3,3%	11	7	18	3,1%	10	8	18	3,2%
Impiegati	189	141	330	53,7%	170	135	305	52,7%	170	132	302	53,0%
Operai	255	6	261	42,4%	246	6	252	43,5%	240	6	246	43,2%
Totale Dipendenti	460	155	615		430	149	579		423	147	570	

Tabella 6: Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

405-1

	2016			2017		
	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti < 30 anni	0	0	0	0	0	0
Dirigenti 30-50 anni	0	2	2	0	2	2
Dirigenti > 50 anni	1	1	2	1	1	2
Quadri < 30 anni	0	0	0	0	0	0
Quadri 30-50 anni	3	5	8	4	4	8
Quadri > 50 anni	4	6	10	4	6	10
Impiegati < 30 anni	0	1	1	1	1	2
Impiegati 30-50 anni	77	74	151	73	71	144
Impiegati > 50 anni	58	94	152	58	98	156
Operai < 30 anni	0	0	0	0	0	0
Operai 30-50 anni	1	139	140	1	128	129
Operai > 50 anni	5	108	113	5	112	117
Totale	149	430	579	147	423	570

Tabella 7: Numero totale personale per tipologia di contratto

102-8

	2017			
	F	M	Totale	%
Dipendenti a tempo indeterminato full time	135	419	554	91,4%
Dipendenti a tempo indeterminato part time	12	3	15	2,5%
Dipendenti a tempo determinato	0	1	1	0,2%
Stagisti	1	3	4	0,7%
Somministrati	12	20	32	5,3%
Personale Totale	160	446	606	

Tabella 8: Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

405-1

	2015	2016	2017
Categorie Protette (art. 18 C.2 L.68/99)	5	5	5
Disabili	22	21	21
Totale	27	26	26

Tabella 9: Assunzioni e tasso di turnover in entrata per genere e fascia di età

401-1

	2015		2016		2017	
	F	M	F	M	F	M
Assunti < 30 anni	nd	nd	0	0	1	1
Assunti 30-50 anni	nd	nd	0	3	1	7
Assunti > 50 anni	nd	nd	0	0	0	1
Totale	1	5	0	3	2	9
Turnover entrate <30 anni	nd	nd	nd	nd	100	100
Turnover entrate 30-50 anni	nd	nd	nd	nd	1,28	3,41
Turnover entrate >50 anni	nd	nd	nd	nd	0	0,46
Turnover entrate totale	0,65	1,09	0	0,70	1,36	2,13
Turnover entrate totale	0,98		0,52		1,93	

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

Tabella 10: Uscite e tasso di turnover in uscita per genere e fascia di età

401-1

	2015		2016		2017	
	F	M	F	M	F	M
<30 anni	nd	nd	0	0	0	0
30-50 anni	nd	nd	4	9	0	3
>50 anni	nd	nd	2	25	4	13
Uscite Totali	1	19	6	34	4	16
Dimissioni Volontarie	1	10	1	4	0	3
Licenziamenti ed esuberi	0	1	0	1	0	0
Pensionamento	0	8	0	7	4	10
Altro (mobilità verso altra società, inabilità lavorativa, decesso)	0	0	5	22	0	3
Turnover uscite <30 anni	nd	nd	nd	nd	0	0
Turnover uscite 30-50 anni	nd	nd	nd	nd	0	1,46
Turnover uscite >50 anni	nd	nd	nd	nd	5,88	5,99
Turnover uscite totale	0,65	4,13	4,03	7,91	2,72	3,55
Turnover uscite totale	3,25		6,91		3,51	

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

Tabella 11: Ore lavorate ed ore di assenza

403-2

	h	2015			2016			2017		
		F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Assenza per malattia ed infortunio	h	17.208	31.956	49.163	20.259	31.593	51.852	16.944	30.556	47.500
Assenza per sciopero	h	73	560	633	124	821	945	808	2.623	3.431
Assenza altro (carenza ore; permessi; etc)	h	529	144	673	489	224	712	395	129	524
Ore di Assenza Totali	h/h	17.810	32.659	50.469	20.872	32.637	53.509	18.146	33.308	51.454
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	h/h	0,064	0,038	0,045	0,075	0,040	0,049	0,066	0,042	0,048
Tasso di malattia	h	0,074	0,043	0,050	0,086	0,044	0,054	0,074	0,043	0,051
Ore lavorabili	h	279.176	853.783	1.132.959	277.424	825.097	1.102.520	276.361	802.255	1.078.616
Ore lavorate	h	231.436	746.152	977.588	234.352	722.509	956.861	230.046	704.073	934.119
Ore Straordinario		9.360	38.496	47.856	12.963	35.860	48.823	10.349	38.614	48.963

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

Tabella 12: Ore Totali Formazione Dipendenti per qualifica e genere

404-1

	2015			2016			2017		
	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Dirigenti	65	159	224	27	53	80	20	78	98
Quadri	360	828	1.188	318	700	1.018	454	251	705
Impiegati	4.000	5.566	9.566	6.117	6.306	12.423	2.367	2.721	5.088
Operai	192	7.993	8.185	84	5.778	5.862	226	6.147	6.373
Totali	4.617	14.546	19.163	6.546	12.837	19.383	3.067	9.197	12.264

Tabella 13: Ore Medie Formazione Dipendenti per qualifica e genere

404-1

	2015			2016			2017		
	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Dirigenti	65,0	53,0	56,0	27,0	17,7	20,0	20,0	26,0	24,5
Quadri	51,4	63,7	59,4	45,4	63,6	56,6	56,7	25,1	39,2
Impiegati	28,4	29,4	29,0	45,3	37,1	40,7	18,0	16,0	16,8
Operai	32,0	31,3	31,4	14,0	23,5	23,3	37,6	25,6	25,8
Totali	29,8	31,6	31,2	43,9	29,9	33,5	20,9	21,7	21,5

Tabella 14: Ore Totali Formazione Dipendenti per tipologia e genere

404-1

	2015			2016			2017		
	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Manageriali/Leadership	2.138	2.711	4.849	806	908	1.714	28	110	138
Corsi di Lingua	0	0	0	0	0	0	115	71	186
Formazione Professionale	1.940	3.711	5.651	5.049	7.430	12.479	1.925	2.621	4.546
Formazione Tecnica	266	3.328	3.594	249	1.332	1.581	132	1.282	1.414
Formazione Anticorruzione	0	0	0	0	0	0	206	46	252
Sicurezza HSE	273	4.796	5.069	442	3.167	3.609	661	5.067	5.728
Totali	4.617	14.546	19.163	6.546	12.837	19.383	3.067	9.197	12.264

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

Tabella 15: Formazione anti-corruzione per categoria e genere

205-2

	2017		
	F	M	TOTALE
Dirigenti	-	-	-
Quadri	2	6	8
Impiegati	11	7	18
Operai	-	-	-
Totali	13	13	26
Ore Dipendenti	206	46	252
Totali	206	46	252

Tabella 16: Comunicazione politiche e procedure di anti-corruzione

205-2

	2015				2016				2017			
	F	M	TOTALE	%	F	M	TOTALE	%	F	M	TOTALE	%
Dirigenti	1	3	4	100%	1	3	4	100%	0	0	0	0%
Quadri	7	12	19	95%	4	4	8	44%	1	6	7	39%
Impiegati	141	189	330	100%	5	2	7	2%	11	7	18	6%
Operai	0	255	255	98%	0	0	0	0%	0	0	0	0%
Totali	149	459	608	99%	10	9	19	3%	12	13	25	4%

Nota: nel 2015 Publiacqua ha provveduto ad effettuare una comunicazione massiva per la quasi totalità della popolazione aziendale in merito alla policy e alle disposizioni del d.lgs 231/2001. Nel biennio 2016/2017 si è provveduto ad effettuare la comunicazione della policy e delle disposizioni riferite alla l. 190/2012 nei confronti di quadri e impiegati con ruoli di responsabilità aziendali.

Tabella 17: Ore Totali Formazione HSE per categoria e genere

404-1

	2015			2016			2017		
	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Dirigenti	8	50	58	4	17	21	3	24	27
Quadri	16	167	183	28	114	142	106	87	193
Impiegati	179	1.334	1.513	403	1.122	1.525	508	1.078	1.586
Operai	69	3.235	3.304	7	1.914	1.921	44	3.878	3.922
Totali	272	4.786	5.058	442	3.167	3.609	661	5.067	5.728

Tabella 18: Ore Medie Formazione HSE per categoria e genere

404-1

	2015			2016			2017		
	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Dirigenti	8,0	16,7	14,5	4,0	5,7	5,3	3,0	8,0	6,8
Quadri	2,3	12,8	9,2	4,0	10,4	7,9	13,3	8,7	10,7
Impiegati	1,3	7,1	4,6	3,0	6,6	5,0	3,8	6,3	5,3
Operai	11,5	12,7	12,7	1,2	7,8	7,6	7,3	16,1	15,9
Totali	1,8	10,4	8,2	3,0	7,4	6,2	4,5	12,0	10,0

SALUTE E SICUREZZA

Tabella 19: Indici Infortunistici

403-2

		2015			2016			2017		
		F	M	TOTALE	F	M	TOTALE	F	M	TOTALE
Infortuni (> 1 giorno)	n°	1	24	25	3	17	20	2	12	14
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	n°	2	1	3	3	2	5	3	5	8
Decessi	n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate	h	231.436	746.152	977.588	234.352	722.509	956.861	230.046	704.073	934.119
IR - Indice di frequenza [n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000]	n°/h	12,96	33,51	28,64	25,60	26,30	26,13	21,73	24,15	23,55
Giorni di assenza per infortunio	gg.	148	430	578	247	506	753	50	224	274
LDR - Indice di gravità (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	gg/h	0,64	0,58	0,59	1,05	0,70	0,79	0,22	0,32	0,29
Indice di incidenza [n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000]	n°/n°	19,35	54,35	45,53	40,27	44,19	43,18	34,01	40,19	38,60
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	49,3	17,2	20,6	41,2	26,6	30,1	10,0	13,2	12,5

* calcolo indici al lordo di infortuni in itinere

** Indici calcolati con valori denominatori al 31.12 dell'anno oggetto del bilancio

AMBIENTE

PRODOTTI CHIMICI

Tabella 20: Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)

301-1

	2015	2016	2017
Acido fosforico	26	19	13
Acido acetico	186	143	76
Acido cloridrico	303	359	302
Acido solforico	564	586	709
Anidride Carbonica	722	705	791
Carbone attivo granulare	0	0	0
Cloruro ferroso	18	31	40
Coagulante	4.438	5.474	4.219
Ossigeno	418	54	31
Purate	334	384	431
Sodio clorito	264	314	278
Sodio idrossido	0	0	0
Sodio ipoclorito	1.428	1.396	1.509

Tabella 21: Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)

301-1

	2015	2016	2017
Antischiuma	6	6	7
Calce idrata	209	209	338
Flocculante	3.121	3.121	4.455
Ipoclorito di Sodio	8	8	18
Polielettrolita	222	222	317
Acido acetico	nd	nd	304

RIFIUTI

Tabella 22: Quantità di rifiuti prodotti

306-2

Rifiuti Pericolosi	ton	44	46	39
% rifiuti pericolosi su totale produzione rifiuti	%	0,12%	0,12%	0,10%
Rifiuti Non Pericolosi	ton	37.436	38.913	39.162
% rifiuti non pericolosi su totale produzione rifiuti	%	99,88%	99,88%	99,90%
Produzione totale rifiuti	ton	37.480	38.959	39.201
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	ton	36.430	38.203	37.619
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	97,3%	98,2%	96,1%
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	ton	9.069	10.034	7.102
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	24,2%	25,8%	18,1%
Rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	ton	27.361	28.169	30.517
% su produzione totale rifiuti non pericolosi	%	73,1%	72,4%	77,9%
di cui da depuratore di San Colombano	ton	15.921	16.118	19.154
% depuratore di San Colombano produzione rifiuti non pericolosi da processi di depurazione	%	58,2%	57,2%	62,8%
di cui da depuratore di Pistoia Centrale	ton	3.833	2.638	3.145
% depuratore di Pistoia Centrale su produzione rifiuti non pericolosi da processi di depurazione	%	14,0%	9,4%	10,3%
di cui da depuratore di Rabatta	ton	848	1.437	305
% depuratore di Rabatta su produzione rifiuti non pericolosi da processi di depurazione	%	3,1%	5,1%	1,0%

Tabella 23: Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

306-2

	2015		2016		2017	
Recupero	31.050	82,8%	29.570	75,9%	31.958	81,5%
rifiuti pericolosi	33	0,1%	15	0,1%	15	0,05%
rifiuti non pericolosi	31.017	99,9%	29.556	99,9%	31.943	99,95%
Smaltimento	6.430	17,2%	9.389	24,1%	7.242	18,5%
rifiuti pericolosi	11	0,2%	31	0,3%	24	0,33%
rifiuti non pericolosi	6.419	99,8%	9.357	99,7%	7.218	99,67%

Tabella 24: Qualità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

306-2

CATEGORIA SMALTIMENTO / RECUPERO	CODICI R - D (D.LGS 152/2006)	2015	2016	2017
Messa in riserva	R13	14.749	8.392	25.341
Spandimento agricoltura	R10	4.605	7.589	207
Recupero energia	R1	0	118	160
Altre categorie	R*	11.696	13.373	6.250
Totale Rifiuti Recuperati		31.050	29.472	31.958
Discarica	D1	2.508	3.282	0
Trattamento biologico	D8	480	823	736
Trattamento fisico-chimico	D9	497	2.149	1.959
Stoccaggio in sítio	D15	670	334	334
Altre categorie	D*	2.274	2.801	4.213
Totale Rifiuti Smaltiti		6.430	9.389	7.242

CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Tabella 25: Consumi di energia elettrica per servizio

302-1

	2015			2016			2017		
	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP	GJ	MWh	TEP
Potabilizzazione	283.781	78.828	14.741	282.140	78.372	14.656	280.247	77.846	14.557
Depurazione	121.915	33.865	6.333	129.834	36.065	6.744	128.892	35.803	6.695
Servizi/Altro	5.538	1.538	288	5.647	1.569	293	5.504	1.529	286
Totale	411.234	114.232	21.361	417.621	116.006	21.693	414.643	115.179	21.538

Tabella 26: Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

302-1

	2015		2016		2017	
	MC/L	GJ	MC/L	GJ	MC/L	GJ
Gas Metano	146.290	5.053	165.062	5.701	106.823	3.690
GPL	2.903	74	1.105	28	1.400	35
Benzina	72.479	2.328	47.981	1.536	31.168	997
Gasolio	380.686	13.945	379.222	13.891	377.255	13.749
Totale	602.358	21.399	593.370	21.156	516.646	18.472

Tabella 27: Consumi Energetici per uso industriale

302-1

	2015		2016		2017	
	MC/L	GJ	MC/L	GJ	MC/L	GJ
Gas Metano	46.578,9	1.608,8	84.476,2	2.917,8	70.234	2.425,9

Tabella 28: Emissioni (ton di Co2)

305-1

305-2

	2015	2016	2017
Emissioni CO2 dirette: autotrazione	1.159	1.098	1.037
Emissioni CO2 dirette: depurazione	48.670	45.840	53.525
Emissioni CO2 dirette: riscaldamento	295	326	229
Emissioni CO2 dirette totali SCOPE1	50.123	47.264	54.791
Emissioni CO2 indirette totali SCOPE2	38.545	39.144	36.650

Tabella 29: Scarichi Idrici (mc)

306-1

	2015	2016	2017
Volume da processo depurazione	106.838.980	106.802.431	102.058.132
Volume da processo potabilizzazione	1.599.850	1.588.665	1.576.095
Volume da scarichi diretti	6.349.686	6.150.761	5.986.657
Totale	114.788.516,0	114.541.857,0	109.620.884,0

Tabella 30: Centrale Idroelettrica Bilancino

302-1

	2015		2016		2017	
	KWH	GJ	KWH	GJ	KWH	GJ
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: totale	4.328.089	15.581	3.796.514	13.667	3.487.114	12.554
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: venduta	4.207.163	15.146	3.663.856	13.190	3.390.518	12.206
Energia erogata dalla centrale idroelettrica: consumata	120.926	435	132.658	478	86.768*	312

* 9.828 Kwh alla voce "perdite di processo"

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Tabella 31: Volumi Captati*

303-1

102-7

	2015		2016		2017	
	MC	%	MC	%	MC	%
Acque superficiali montane	846.995	0,5	480.121	0,3	468.163	0,3
Acque superficiali di pianura	111.151.246	65,8	104.883.890	63,2	106.043.827	64,0
Sorgenti/Fonti	11.057.049	6,5	11.296.223	6,8	11.352.514	6,8
Pozzi	45.896.366	27,2	49.217.229	29,7	47.968.699	28,9
Volumi captati	168.951.656		165.877.463		165.833.203	
Perdite di processo e adduzione primaria	9.216.584		7.010.962		8.223.665	
Volumi prodotti	159.985.013		158.866.500		157.609.538	
Volumi immessi in rete	153.857.587		152.614.961		151.374.512	
Perdite di distribuzione	55.673.321		54.632.909		53.487.826	
Indice di perdite di distribuzione		0,362		0,358		0,353

* fonte: raccolta dati DM 99/97

Tabella 32: Infrastrutture Idriche

102-7

	2015	2016	2017
Fonti di approvvigionamento	1.525	1.520	1.523
di cui opere di presa pozzi (n.)	585	594	595
di cui opere di presa sorgenti (n.)	859	846	846
di cui opere di presa fiumi (n.)	61	60	60
di cui opere di presa laghi (n.)	20	20	22
Stazioni di sollevamento (centrali di spinta, booster, pompaggi)	421	421	423
Opere di accumulo/Serbatoi	915	913	910
Impianti di disinfezione/trattamento (n.)	109	103	102
Nodi clorazione	31	39	39
Punti di prelievo (sulla rete)	691	763	762

Tabella 33: Rete Idrica

102-7

		2015	2016	2017
Servizio Acquedotto: Rete Totale	km	7.155	6.701	6.715
Servizio acquedotto: Rete di adduzione totale	km	1.347	1.347	1.347
Servizio acquedotto: Rete di distribuzione totale	km	5.808	5.354	5.368
"Servizio acquedotto: Rete di distribuzione distrettualizzata	km	1.346	1.847	2.570
Servizio Acquedotto: Rete sostituita	km	48,2	47,8	66,9
Servizio Acquedotto: Allacciamenti	km	2.242	1.389	2.402
Area MU-VA	km	2.198	2.131	2.133
Area PO-PT	km	2.645	2.659	2.660
Area FI-CH	km	2.312	1.911	1.922

* Allineata la voce "rete sostituita": negli anni precedenti era stata stimata la sola sostituzione di rete cd. obsoleta considerandola per assunzione pari al 90% del totale delle condotte sostituite.

Tabella 34: Infrastrutture Fognarie

102-7

	2015	2016	2017
Impianti di Sollevamento Fognario	209	203	209
Scarichi diretti	789	773	767
Scolmatori (di by-pass impianti dep. e di rete)	1.020	1.020	1.039
Paratoie	77	56	57

Tabella 35: Rete Fognaria

102-7

		2015	2016	2017
Servizio Fognatura: Rete Totale	km	3.720	3.567	3.622
Servizio Fognatura: Rete Fognaria	km	3.252	3.103	3.153
Servizio Fognatura: Collettori	km	468	464	469
Servizio Fognatura: Allacciamenti	km	1.789	2.602	2.395
Area MU-VA	km	897	892	900
Area PO-PT	km	1.586	1.561	1.572
Area FI-CH	km	1.237	1.114	1.150

** la rete fognaria nel corso degli anni ha subito un decremento, rispetto alla lunghezza stimata inizialmente, sia per adeguamenti alla 335 che per gli aggiornamenti cartografici.

Tabella 36: Impianti di potabilizzazione

102-7

	2015	2016	2017
Numero impianti	105	103	106
Portata complessiva di acqua trattata (l/s)	5.333,90	5.333,90	4.799,46
Portata media trattata (l/s)	50,8	50,8	45,28

Tabella 37: Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

102-7

	2015		2016		2017	
	N°	%	N°	%	N°	%
potenzialità >50.000 AE	5	3,9%	5	3,9%	5	4,0%
potenzialità 10.000-50.000 AE	5	3,9%	5	3,9%	5	4,0%
potenzialità 5.000-10.000 AE	6	4,7%	6	4,7%	6	4,8%
potenzialità 2.000-5.000 AE	16	12,5%	16	12,6%	16	12,7%
potenzialità <2.000 AE	96	75,0%	95	74,8%	94	74,6%
Totale	128		127		126	

Tabella 38: Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

102-7

	2015		2016		2017	
	T COD	%	T COD	%	T COD	%
potenzialità >50.000 AE	13.736	78,3%	12.235	75,0%	14.177	78,4%
potenzialità 10.000-50.000 AE	1.475	8,4%	1.945	11,9%	1.835	10,1%
potenzialità 5.000-10.000 AE	409	2,3%	435	2,7%	602	3,3%
potenzialità 2.000-5.000 AE	1.248	7,1%	1.043	6,4%	725	4,0%
potenzialità <2.000 AE	676	3,9%	659	4,0%	752	4,2%
Totale	17.544		16.317		18.091	

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Tabella 39: Esempio etichetta (Periodo di riferimento: Il semestre 2017)

416-1

PARAMETRI H2O	UNITÀ DI MISURA	LIMITI DI LEGGE	VALORE
pH	unità pH	6,5-9,5	7,50
Alcalinità	mg/l HCO3	-	220,00
Durezza totale	°F	15-50	18,00
Ammonio	mg/l	0,5	<0,05
Arsenico	µg/l	10	<1
Calcio	mg/l	-	55
Cloro residuo	mg/l Cl2	-	0,29
Cloruro	mg/l	200	48
Conducibilità	µS/cm	2500	509
Fluoruro	mg/l	1,5	0,11
Magnesio	mg/l	-	12
Manganese	µg/l	50	2
Nitrato	mg/l	50	5
Nitrito	mg/l	0,1	<0,02
Potassio	mg/l	-	4
Residuo fisso	mg/l	1500	365
Sodio	mg/l	200	32
Solfato	mg/l	250	53

Tabella 40: Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

416-1

	2015	2016	2017
Finali - n° punti campionamento	808	822	760
Finali - n° campioni	4.763	4.626	4.437
Finali - n° parametri	144.173	150.586	149.258
Totali - n° punti campionamento	1.336	1.282	1.202
Totali - n° campioni	8.575	7.910	7.906
Totali - n° parametri	225.439	220.787	225.261
% parametri fuori standard/parametri totali da controllo interno	0,39%	0,28%	0,31%
n° parametri fuori standard da controllo ASL	105	106	81

Tabella 41: Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

306-1

	2015	2016	2017
Fanghi - punti di campionamento	17	21	18
Fanghi - campioni	78	81	43
Fanghi - parametri	1.793	1.857	1.588
Uscita - punti di campionamento	83	83	80
Uscita - campioni	1.090	1.066	1.143
Uscita - parametri	22.035	21.688	21.409
Totale - punti di campionamento	195	210	213
Totale - campioni	2.555	2.556	2.559
Totale - parametri	41.983	40.906	39.535
Parametri fuori standard da controllo ARPAT	7	5	4

Tabella 42: Dati Demografici

102-6

	2015		2016		2017	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	46		46		46	
popolazione ISTAT totale	1.305.641		1.308.125		1.309.137	
popolazione servita da acquedotto	1.238.788	94,9%	1.242.739	95,0%	1.243.649	95,0%
popolazione servita da fognatura	1.147.589	87,9%	1.149.934	87,9%	1.150.195	87,9%
popolazione servita da depurazione	1.038.211	79,5%	1.043.251	79,8%	1.045.836	79,9%

Tabella 43: Utenze per servizio

102-6

	2015	2016	2017
Utenze totali	388.365	390.476	393.091
Utenze SII	386.069	388.216	390.894
Utenze servite da acquedotto	386.069	388.216	390.894
Utenze servite da fognatura	346.637	348.154	350.482
Utenze servite da depurazione	295.473	299.995	303.169
Fonti autonome e civili	1.523	1.491	1.452
Scarichi industriali	773	769	745

Tabella 44: Autolettura (n°)

	2015	2016	2017
autolettura n°	51.520	48.019	51.087

Tabella 45: Modalità di pagamento utenza (%)

	2015	2016	2017
assegno/datavoice	0,01	0,01	19,70
bollettini postali	40,12	39,53	26,90
bonifici	13,17	13,66	20,00
carta di credito (online)	0,33	0,52	0,10
RID	38,64	38,45	28,30
sisal/ottomatica	7,58	7,63	4,50
sportelli	0,15	0,20	0,50

Tabella 46: Agevolazioni Tariffarie

	2015	2016	2017
Nuclei Familiari (utenze)	6.089	6.519	6.878
Importo emesso	€ 1.167.462	€ 1.529.193	€ 1.865.99

Tabella 47: Customer Satisfaction Index

102-44

	2017
Aspetti Tecnici	94,3
Fatturazione	78,0
Rapporto Qualità/Prezzo	64,2
Segnalazione Guasti	90,6
Intervento Tecnico	91,4
N° verde Commerciale	85,6
Sportello	83,7
C.S.I.	85,0

Tabella 48: Commissioni Conciliative

102-44

	2015	2016	2017
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	47	70	15
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze ammesse	47	70	15
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze archiviate*	0	0	2
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse con accordo	4	58	12
Commissioni Conciliativa Paritetica: istanze concluse senza accordo	43	12	1
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ricevute	48	11	25
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze ammesse	48	11	25
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze archiviate*	2	0	6
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse con accordo	44	8	16
Commissioni Conciliativa Regionale: istanze concluse senza accordo	2	3	3

* risolte dal Gestore prima della conciliazione

Tabella 49: Contenziosi

419-1

	2015	2016	2017
cause civili e amministrative aperte e in corso al 31.12	351	362	318
accertamenti tecnici preventivi (dal 01.01 al 31.12)	3	6	4
altro (dal 01.01 al 31.12)	19	29	15
ambientali (dal 01.01 al 31.12)	*	*	7
azioni di risarcimento danni (dal 01.01 al 31.12)	42	34	38
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti (dal 01.01 al 31.12)	19	24	15
totali (dal 01.01 al 31.12)	83	93	79
variazione %	-6,7%	12,0%	-15,1%

* classificato alla voce "altro"

Tabella 50: Violazioni Ambientali

307-1

	2015	2016	2017
Verbali di contestazione violazioni amm.ve in materia ambientale	38	33	25
Sanzioni ambientali (di carattere amministrativo)	24	7	6
Sanzioni ambientali (di carattere amministrativo)*	€ 78.194	€ 48.084	€ 44.432

* valore sanzioni ricevute/comminate nell'anno

COMUNITÀ

Tabella 51: Laboratori didattici in classe

	2017	
	classi	studenti
Laboratori didattici in classe scuola infanzia	6	110
Laboratori didattici in classe scuola primaria	146	4.068
Laboratori didattici in classe scuola secondaria (medie)	87	2.905
Laboratori didattici in classe scuola superiore	52	1.300
Totale	291	8.383

Tabella 52: Visite didattiche c/o impianti

	2017	
	classi	studenti
Visite c/o Impianto Anconella	198	3.560
Visite c/o Impianto Prombialla	1	25
Visite c/o Invaso Bilancino	13	415
Totali	212	4.000

Tabella 53: Fontanelli Alta Qualità

	2015	2016	2017
Fontanelli installati	84	89	94
Litri erogati	43.020.871	43.452.276	43.947.211
Bottiglie 1,5 lt (N°)	28.680.580	28.968.184	29.298.140
Plastica risparmiata (kg)*	1.003.820	1.013.886	1.025.435
Euro spesa risparmiati**	10.038.203,146	10.138.864,405	10.254.349,175
Co2 risparmiata (kg)***	6.022.922	6.083.319	6.152.610

* stima peso medio 38 gr a bottiglia

**stima prezzo medio € 0,35 a bottiglia

*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt
(rif. calcolatore AzerCo2-Legambiente-Kyoto club)

PERFORMANCE ECONOMICA

Tabella 54: Principali voci del Conto Economico (€ mln)

102-7

	2015	2016	2017
Ricavi da SII	203,7	217,0	224,0
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	247,7	255,7	259,3
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	120,7	126,0	127,1
Risultato Operativo Netto (EBIT)	45,2	44,6	39,5
Risultato Netto	29,6	29,9	24,7

Tabella 55: Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

102-7

	2015	2016	2017
Patrimonio Netto	228,9	240,3	247,0
Capitale Investito Netto	419,7	496,9	473,3
Indebitamento Finanziario Netto (PFN)	-91,4	-129,9	-122,5

Tabella 56: Indici di Redditività (%)

102-7

	2015	2016	2017
ROE Lordo	12,9	12,7	16,21
ROE Netto	20,1	18,9	10,02
ROI	7	7,5	5,78
ROS	11	12,2	9,02

Tabella 57: Investimenti per Servizio (€ mln)

102-7

	2015	2016	2017
Acquedotto Distribuzione	21,5	26,2	31,4
Acquedotto Produzione	14,4	16,8	10,0
Fognatura	17,1	11,5	11,6
Depurazione	6,4	7,9	11,8
Generale SII	14,5	20,8	13,2
Totale	73,9	83,2	78,1

Tabella 58: Investimenti per Area (€ mln)⁷

102-7

	2015	2016	2017
Chianti	5,1	5,8	10,8
Firenze	22,7	23,3	14,8
Mugello	6,5	6,5	7,4
Pistoia	6,6	7,4	10,6
Prato	10,7	12,1	12,6
Valdarno	4,9	6,3	8,6

⁷ Al netto degli investimenti la cui ricaduta riguarda l'intero ambito gestito.

Tabella 59: Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)⁸

	2015	2016	2017
Ricavi delle vendite		217.055.917	224.003.405
Ricavi/oneri da attività finanziarie		6.680.689	6.329.603
Altri ricavi/oneri		31.974.969	28.971.197
Valore aggiunto globale lordo	247.722.544	255.711.575	259.304.205
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	75.471.637	81.368.041	87.674.149
Valore aggiunto globale netto	172.250.907	174.343.534	171.630.056
Valore aggiunto distribuito totale	160.621.437	163.345.222	166.126.986
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	33.672.384	32.924.918	31.649.599
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	58.202.273	58.503.064	61.769.124
Distribuzione del valore aggiunto al capitale di credito	1.390.632	768.772	998.342
Distribuzione del valore aggiunto agli azionisti	16.000.000	18.000.000	18.000.000
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A. (imposte dirette ed indirette)	17.187.675	15.957.709	16.407.855
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A. (canoni e contributi)	4.513.808	6.631.857	5.995.231
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A. (Concessione S.I.I. Comuni)	28.850.266	29.489.355	30.152.366
Distribuzione del valore aggiunto al territorio	804.398	1.069.547	1.154.470
Valore trattenuto in Azienda	11.629.470	10.998.312	5.503.070

SUPPLY CHAIN

Tabella 60: Ordinativi

	2015		2016		2017	
	N° ordini	Valore (mln €)	N° ordini	Valore (mln €)	N° ordini	Valore (mln €)
Forniture	7.042	30,3	6.276	24,9	3.580	14,1
Lavori	16.545	46,6	13.700	38,4	20.862	44,8
Servizi	10.695	66,0	9.197	57,0	3.596	44,6
Totale	34.282	142,8	29.173	120,3	28.038	103,4

Tabella 61: Ripartizione degli ordinativi fornitori in base all'importo commessa

	2015	2016	2017
	%	%	%
Ordinativi Fornitori con importo commessa <40k €	98,7	98,7	99,0
Ordinativi Fornitori con importo commessa 40-400k €	1,2	1,2	0,1
Ordinativi Fornitori con importo commessa >400k €	0,1	0,1	0,9

⁸ La ripartizione del valore è stata sviluppata prendendo come base il valore aggiunto globale netto (principi contabili internazionali IAS/IFRS). Al fine di rendere omogenei i dati, i valori degli anni precedenti sono stati aggiornati sulla base del valore della produzione.

Tabella 62: Ripartizione geografica ordinativi

	2015		2016		2017	
	N° ordini	Valore (mln €)	N° ordini	Valore (mln €)	N° ordini	Valore (mln €)
Toscana	12.978	66,0	11.174	53,1	5.368	30,2
Altre Regioni	21.304	76,8	18.008	67,2	22.670	73,3
Totale	34.282	142,8	29.182	120,3	28.038	103,4

Tabella 63: Fornitori Locali⁹

	2015		2016		2017	
	N° Fornitori	% su tot. anagrafica	N° Fornitori	% su tot. anagrafica	N° Fornitori	% su tot. anagrafica
Fornitori Locali	1.266	52,2	1.437	51,5	4.621	56,8

Tabella 64: Processi qualifica fornitori

	2015	2016	2017
Processi di qualifica con esito positivo	98,81%	98,68%	95,73%
Processi di qualifica con esito negativo	1,19%	1,32%	4,27%

Tabella 65: Processi qualifica fornitori

	2015	2016	2017
	N°	N°	N°
ISO 9001	255	347	506
ISO 14001	74	100	205
ISO 18001	40	51	140
ISO 26000	0	0	0
SA 8000	0	0	18
Totale	369	498	869

Tabella 66: Imprese appaltatrici qualificate

	2015	2016	2017
	N°	N°	N°
Appalti qualificate	289	397	466

⁹ Fornitori ricadenti nel perimetro geografico della Regione Toscana

Relazione di revisione limitata sul Bilancio di Sostenibilità

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

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 (di seguito il "Bilancio") di Publiacqua S.p.A. (di seguito la "Società").

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi di Publiacqua S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

La nostra responsabilità

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information – Revised*" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Report non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio, nei quali si articolano i "GRI Standards", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Performance economica" del Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2017, sul quale altro revisore ha emesso la relazione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs 27 gennaio 2010, n° 39, in data 13 aprile 2018;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività della Società;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione,

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150067 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - Genova 16121 Piazza Picciapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 0498734311 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521 781844 - Roma 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - Treviso 31100 Viale Feliscenti 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:

- interviste e discussioni con il personale della Direzione di Publiacqua S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità” della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Publiacqua S.p.A., sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità”, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 (“*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.

Conclusione

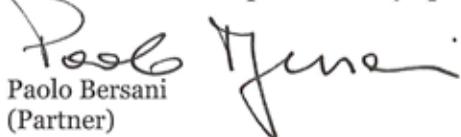
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Publiacqua S.p.A. al 31 dicembre 2017 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio.

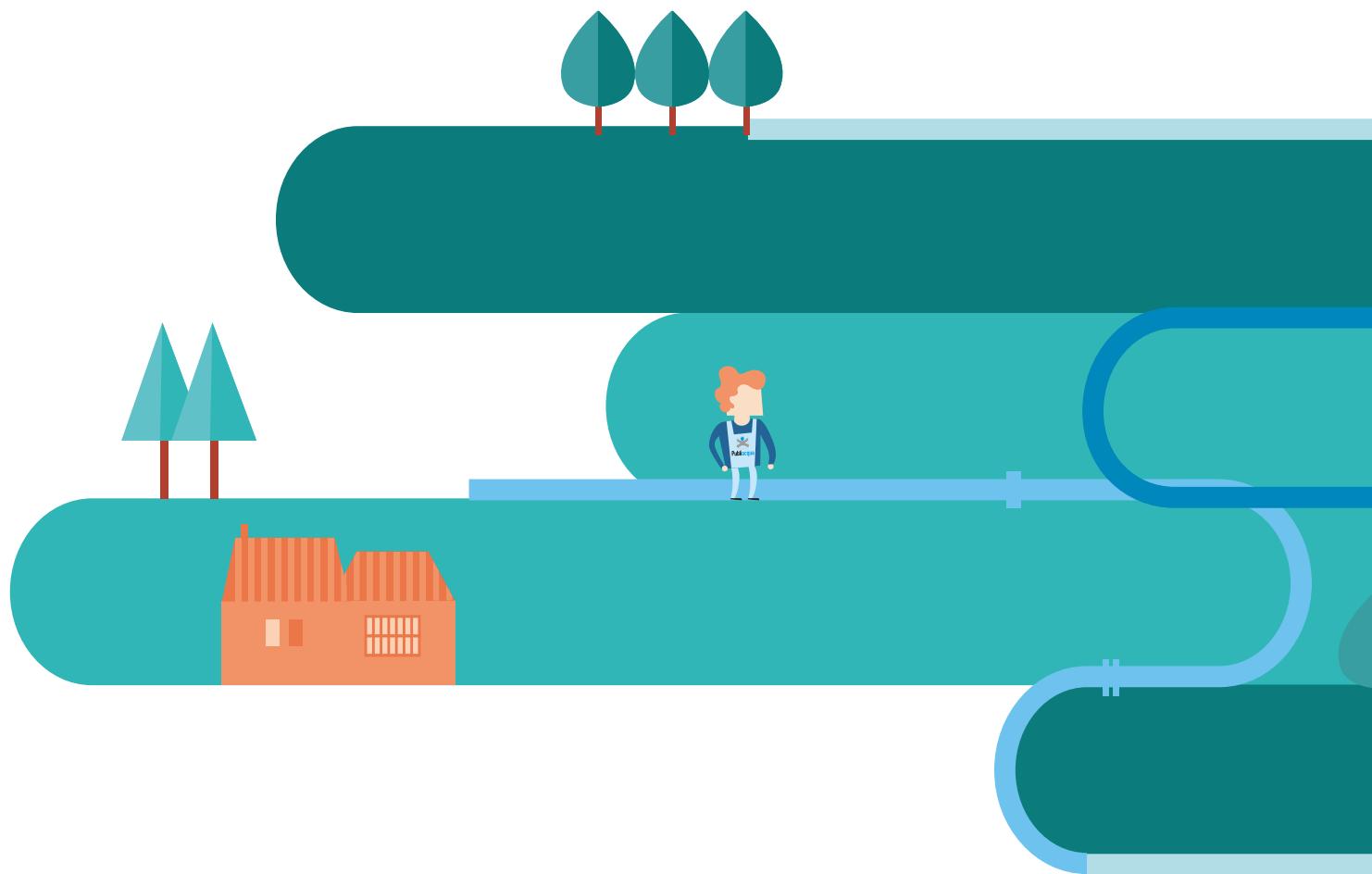
Altri aspetti

Il bilancio di sostenibilità per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, i cui dati sono presentati a fini comparativi, non è stato da noi esaminato.

Firenze, 18 gennaio 2019

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)



Publiacqua