

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016



Publiacqua

64-31

Per ulteriori informazioni:

Publiacqua S.p.A.

Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze

Tel (+39) 055 6862001

Fax (+39) 055 6862495

protocollo.publiacqua@legalmail.it

www.publiacqua.it

Il Bilancio 2016 è stato redatto con il supporto tecnico
metodologico di PWC S.p.a.

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



Publiacqua

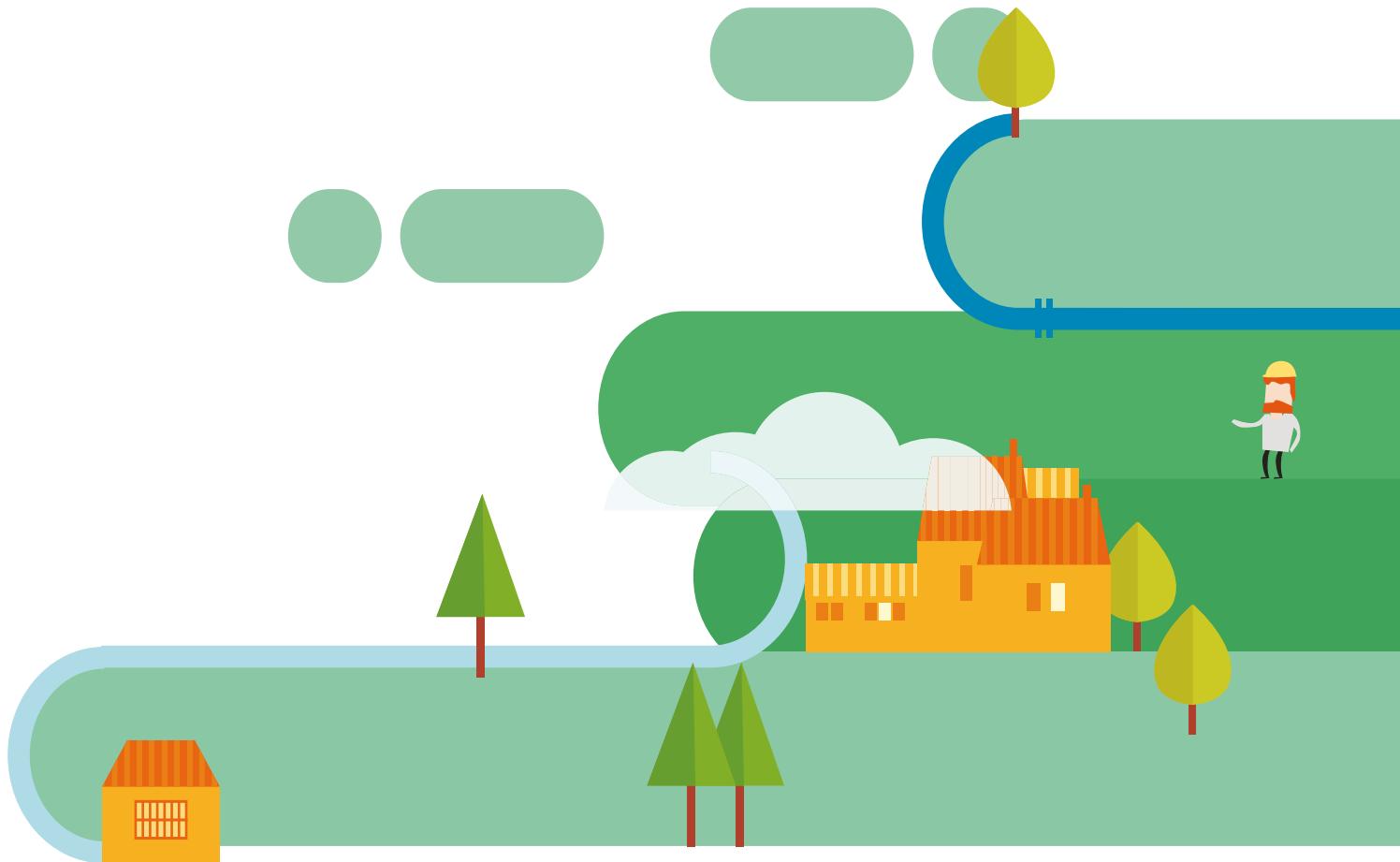
Società certificata

Sistemi di Gestione ISO9001, ISO14001, ISO17025,

OHSAS18001

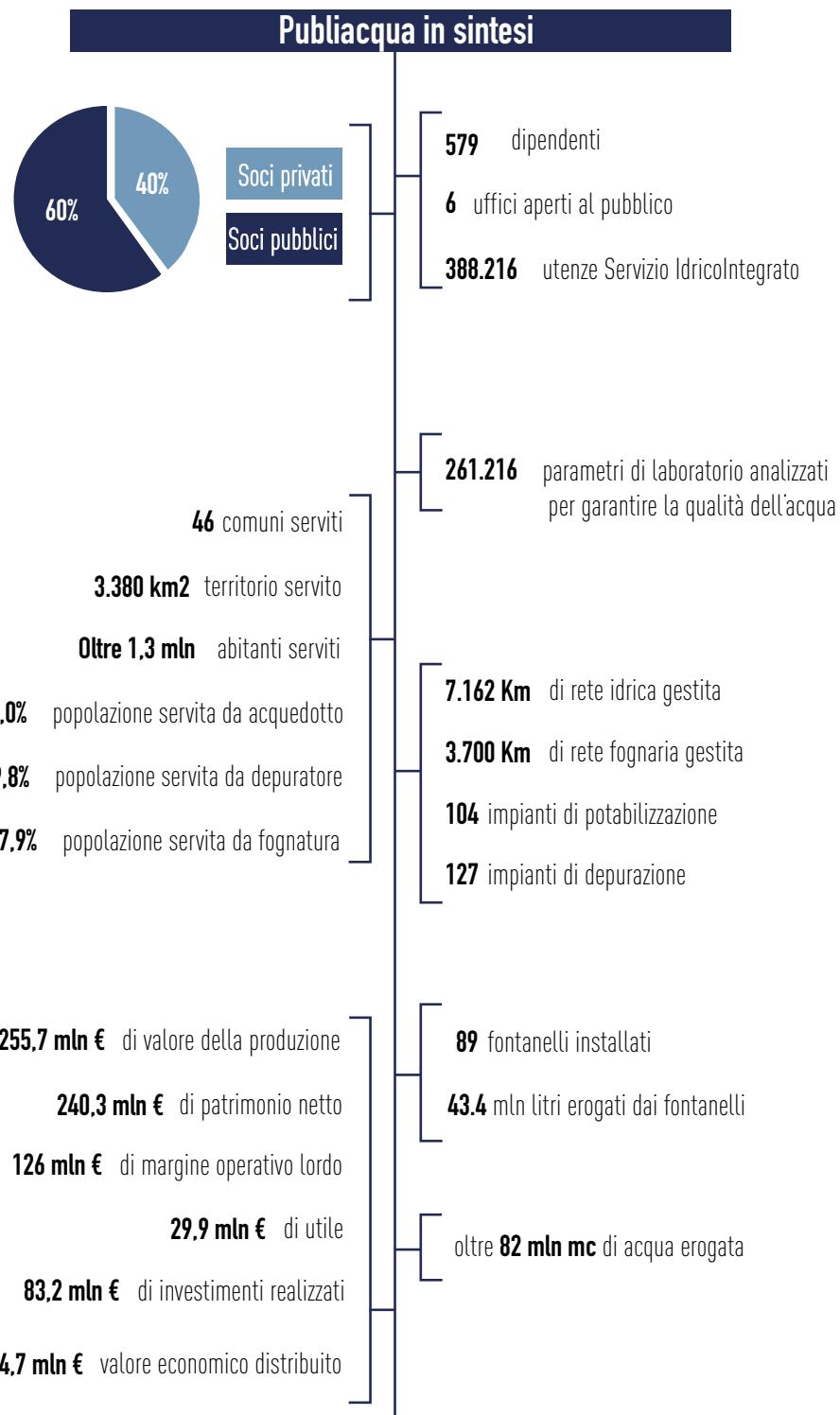
INDICE

Publiacqua in sintesi	4
Lettera agli stakeholder	5
Nota metodologica	6
Analisi di materialità	8
Profilo della Società	10
Carta dei dati	12
Corporate Governance	15
Piano di Responsabilità Sociale d'Impresa	16
Le nostre tematiche materiali	18
Gestione dei rischi e compliance	18
Gestione delle risorse umane	22
Salute e sicurezza dei lavoratori	25
Tutela dell'ambiente	27
Gestione efficiente del sistema idrico	31
Qualità della risorsa idrica	35
Customer satisfaction	37
Impatto sulla comunità	43
Performance economica	46
GRI G4 Content Index	51
Glossario	54



PUBLIACQUA IN SINTESI

G4-9



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

64-1

L'evoluzione del contesto normativo e, conseguentemente, delle aspettative delle comunità territoriali in riferimento agli impatti sociali ed ambientali prodotti, richiede oggi una gestione aziendale maggiormente focalizzata su di essi.

La Responsabilità Sociale d'Impresa (anche "Corporate Social Responsibility" o "CSR"), rappresenta 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 correlate al servizio stesso.

Publiacqua fornisce un servizio di pubblica utilità e contribuisce allo sviluppo sociale, ambientale ed economico delle comunità in cui opera, tenendo in considerazione gli effetti e l'impatto delle proprie scelte.

L'attività di Publiacqua non può che integrare, dato il servizio erogato, le esigenze di crescita economica con quelle di sviluppo sociale ed ambientale del territorio, contribuendo alla creazione e distribuzione di valore

non solo economico, ma anche sociale ed ambientale. Considerata la rilevanza delle tematiche sopracitate, e in un'ottica di trasparenza, Publiacqua ha deciso di redigere il suo primo Bilancio di Sostenibilità in conformità con le linee guida "GRI G4 Sustainability Guidelines" e livello di aderenza "In accordance - Core".

Tale rendicontazione permette alla società di fornire un resoconto accurato degli obiettivi, delle iniziative e degli indicatori, qualitativi e quantitativi, in materia di CSR, diffondendo la propria mission, oltre che i propri principi e valori.

L'impegno di Publiacqua, in riferimento alla Responsabilità Sociale d'Impresa, assume adesso particolare rilevanza con l'avvio del processo per lo sviluppo del proprio modello di Corporate Social Responsibility, quale strumento di governo per la definizione delle strategie aziendali.

Il modello di CSR, che sarà presentato agli stakeholder aziendali, rappresenta anche il momento di definizione congiunta delle strategie stesse, con l'obiettivo di integrare nei processi decisionali gli interessi e la visione delle comunità di riferimento.

Il Presidente

NOTA METODOLOGICA



La rendicontazione di sostenibilità di Publiacqua rappresenta 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.

Tale rendicontazione è stata redatta in conformità alle Linee Guida del "GRI G4 Sustainability Guidelines", che rappresentano le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità, con un livello di aderenza "In accordance - Core".

Al fine di agevolare la lettura e dare la possibilità ai lettori di approfondire gli argomenti trattati, la rendicontazione di sostenibilità 2016 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".

La rendicontazione di sostenibilità 2016 è il prodotto di un processo svolto dal Gruppo di lavoro di Publiacqua, costituito dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, con il supporto tecnico-metodologico di PwC. 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. I dati sono stati elaborati e verificati dai vari responsabili di funzione. I dati e le informazioni sono presentati adottando un linguaggio semplice e sintetico.

Si precisa che in alcuni casi i dati riportati all'interno della rendicontazione di sostenibilità sono frutto di stima, opportunamente segnalata nel documento.

I dati economici sono in linea con quelli presentati nel Bilancio d'Esercizio della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Publiacqua in data 11/04/2017. Per ulteriori informazioni a riguardo è possibile consultare il Bilancio nel sito internet della società (www.publiacqua.it).

Precedentemente a questa edizione, Publiacqua ha pubblicato il Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio 2013. A partire dall'anno fiscale 2016, Publiacqua redigerà la rendicontazione di sostenibilità con cadenza annuale.

La rendicontazione di sostenibilità si riferisce all'esercizio 2016 (dal 01-01-2016 ad 31-12-2016) e, ove possibile, fornisce anche dati ed informazioni dei due precedenti esercizi (2014 e 2015), anche al fine di integrare le informazioni con quelle già fornite nel Bilancio di Sostenibilità 2013.

L'utilizzo delle Linee Guida GRI consente di confrontare i dati presentati da Publiacqua con i dati delle principali società del settore nazionali ed internazionali che le utilizzano. Gli indicatori sono stati rendicontati indipendentemente dall'andamento positivo o negativo degli stessi.

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

A partire dal prossimo esercizio la Società ha come obiettivo di sottoporre la rendicontazione di sostenibilità ad attività di assurance da parte di una società di revisione indipendente.

La rendicontazione di sostenibilità è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 27/07/2017 ed è stata pubblicata all'interno del sito internet www.publiacqua.it.

ANALISI DI MATERIALITÀ



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 attraverso delle attività di stakeholder engagement interno, coinvolgendo il management della Società e considerando da una parte le relazioni instaurate con la comunità esterna, dall'altra i temi rilevanti per il core business.

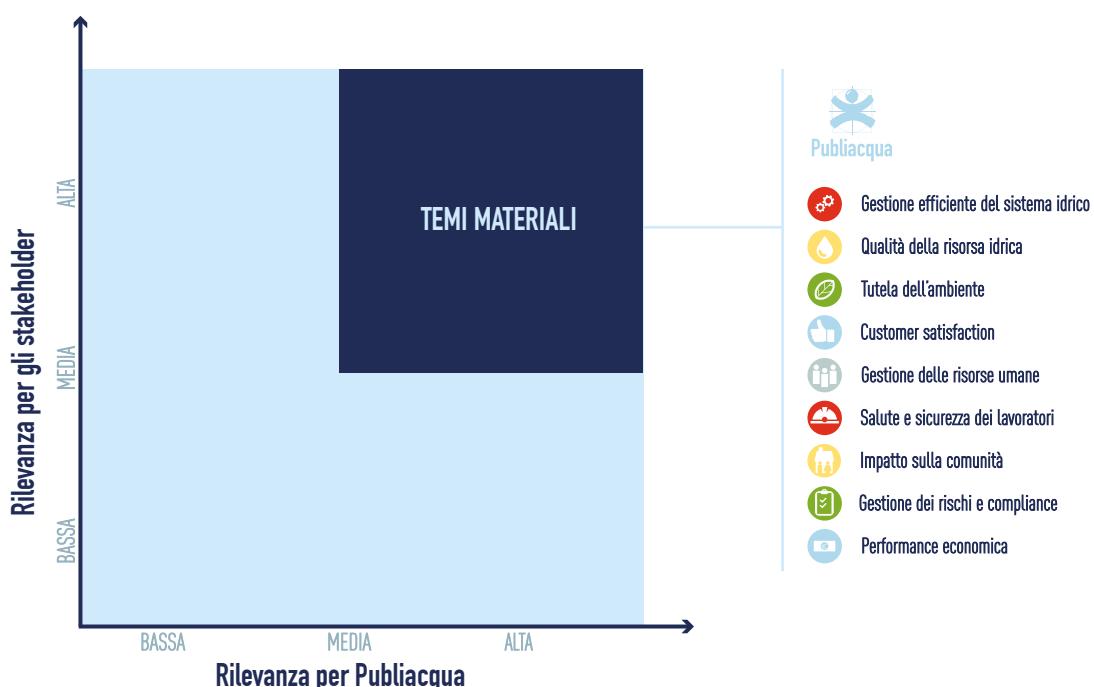
Attraverso tale approccio sono state identificate le seguenti categorie di stakeholder:



Il processo di stakeholder engagement ha rappresentato le fondamenta per la definizione delle tematiche rilevanti.

Publiacqua ha analizzato l'importanza di tali tematiche sia dal punto di vista della Società, sia dal punto di vista dei propri stakeholder. Attraverso tale analisi sono state definite le tematiche materiali, ovvero quelle che riflettono gli impatti significativi per l'organizzazione da un punto di vista economico, ambientale e sociale e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Di seguito è riportata la matrice con le tematiche materiali per Publiacqua:



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

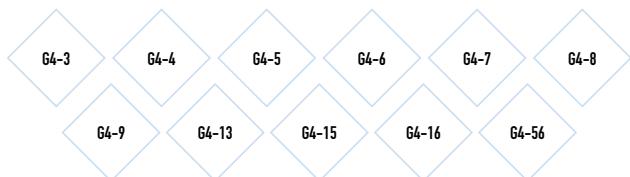
TIPOLOGIA DI IMPATTO	TEMA MATERIALE
Interno	
Esterno	

L'obiettivo di Publiacqua per il 2017 è quello di avviare un confronto continuato ed articolato con gli stakeholder di riferimento, al fine di verificare la coerenza delle tematiche individuate mediante l'analisi interna. La condivisione dell'analisi di materialità sarà utile anche per affinare ulteriormente il perimetro degli stakeholder.

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

PROFILO DELLA SOCIETÀ

IDENTITÀ AZIENDALE



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.

Publiacqua svolge la propria attività operativa, occupandosi della captazione, del trattamento, del convogliamento e della distribuzione di acqua potabile attraverso 7.162 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 fluviali della Regione.

Principali attività svolte da Publiacqua

- Produzione e vendita di acqua potabile
- Installazione fontanelli ad Alta Qualità
- Depurazione
- Fognature
- Controlli di laboratorio chimici, biologici ed analisi

Azionariato Partecipazioni

40% *Soci privati*

Acque Blu Fiorentine:

acea **75,0%**

suez **24,8%**

Altri soci **0,2%**

Soci pubblici **60%**

24,9%

consig

21,7%

COMUNE DI FIRENZE

9,0%

Altri Comuni

4,0%

COMUNE DI PISTOIA

0,4%

Publiservizi

*Onlus per progetti
di cooperazione
internazionale*



1,00%



22,75%

ti forma

47,10%

INGEGNERIE TOSCANE

32,8%

LESOLUZIONI

Consorzio Servizi per le Utilities Toscane

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 associata a Utilitalia (già Federutility) - Federazione Nazionale delle Aziende di Servizi Pubblici Locali che operano nei settori Energia Elettrica, Gas e Acqua - dove il Presidente Filippo Vannoni ricopre attualmente il ruolo di revisore dei conti. 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.

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 il Codice 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



Il Codice Etico è disponibile nel sito internet della Società (www.publiacqua.it).

un'apposita clausola che obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

Mission e valori

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.

I nostri valori

Tutela della risorsa idrica e promozione della "cultura" dell'acqua

Accrescimento di competenza e affidabilità

Soddisfacimento dei bisogni del cliente

Miglioramento della qualità di processo e di prodotto

Valorizzazione delle risorse umane

Trasparenza e correttezza

PUBLIACQUA S. p. A.

CARTA DEI DATI CARATTERISTICI DEL SERVIZIO IDRICO 2016

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

SAMBUCÀ 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



CARMIGNANO

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

MONTEMURLO

Abitanti	18.610
Utenze	8.185
Mc/anno fatturati	1.118.863
Acquedotto (Km)	101
Fognatura (Km)	110

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



Publiacqua Bilancio di Sostenibilità 2016

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

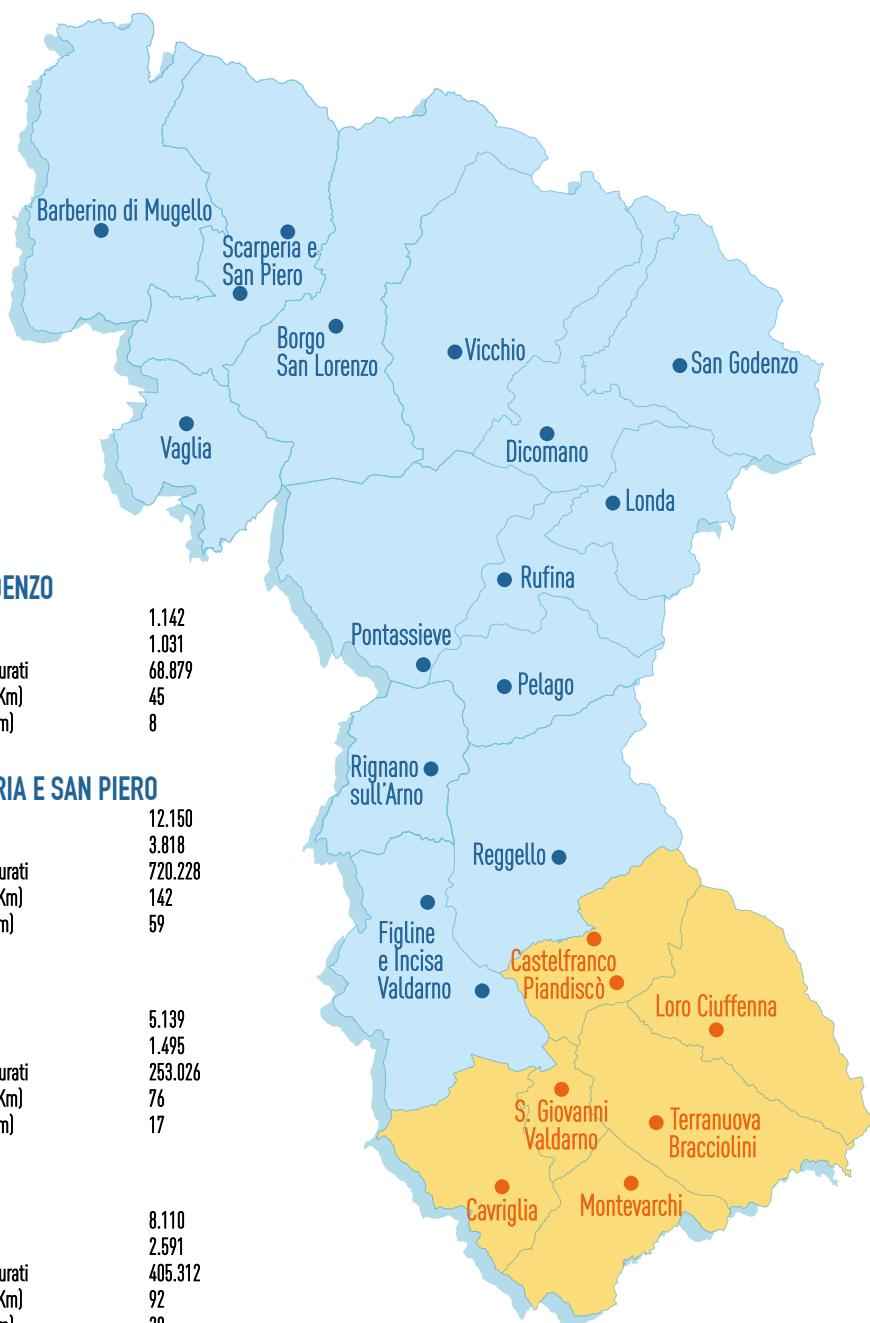
Abitanti	5.837
Utenze	3.057
Mc/anno fatturati	283.682
Acquedotto (Km)	102
Fognatura (Km)	29

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



CORPORATE GOVERNANCE



La governance di Publiacqua è organizzata secondo il Sistema Tradizionale, che prevede come organo amministrativo il Consiglio d'Amministrazione (CdA) e come organo di controllo il Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci.

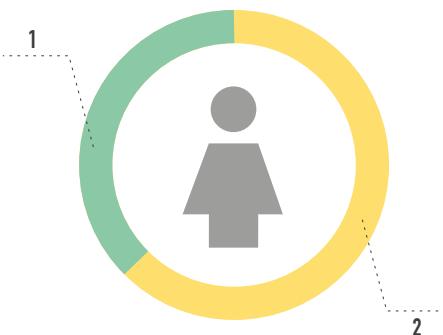
La composizione del Consiglio di Amministrazione (di seguito anche "CdA") prevede 8 membri, di cui 5 nominati dai soci di parte "pubblica" e 3 nominati dalla componente "privata". Al socio "pubblico" spetta la nomina del Presidente, a quello "privato" la nomina dell'Amministratore Delegato (di seguito anche "AD").

Presidente e Amministratore Delegato ricoprono anche ruoli esecutivi all'interno di Publiacqua.

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



█ < 30
█ 30 - 50
█ > 50



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

Organi societari

- ✓ Consiglio di Amministrazione
- ✓ Amministratore Delegato (Emanuela Cartoni)
- ✓ Presidente (Filippo Vannoni)
- ✓ Collegio sindacale

Convocazione Cda nel 2016 : 8



PIANO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

La sostenibilità è considerata da Publiacqua un elemento chiave per lo sviluppo della strategia aziendale. Da sempre, pertanto, il suo operato mira allo sviluppo di politiche che coniughino obiettivi di natura economico-finanziaria con obiettivi volti alla qualità del servizio, alla valorizzazione delle risorse umane ed al rispetto dell'ambiente.

Publiacqua ha definito un processo che porterà al disegno del proprio modello di Corporate Social Responsibility (di seguito anche "CSR"), come strumento di governo per la definizione delle strategie aziendali.

Il Piano di CSR offrirà 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.

Nel corso dell'anno sono stati definiti 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.

Publiacqua, nella definizione dei macro-obiettivi del Piano, ha analizzato anche il proprio contributo al raggiungimento degli Standard Development Goals (di seguito anche "SDGs").



Per maggiori dettagli in riferimento alle principali azioni previste per ciascun macro-obiettivo e gli SDGs si rimanda all'appendice "Piano d'azione CSR" all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Con l'attivazione di una delle principali iniziative del 2017, la Società prevede di formare un Comitato di Sostenibilità, composto dai responsabili delle principali funzioni interessate nel processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità e nelle attività previste dal Piano di CSR. Il comitato si pone l'obiettivo di assistere, con funzioni istruttorie, consultive e propositive il CdA, il Presidente e l'AD, nella definizione di indirizzi ed iniziative per la promozione di strategie e strumenti che integrino la responsabilità sociale d'impresa nei processi di business, con lo scopo di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder.

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



SDG UTILIZZATI



MACRO-OBIETTIVI PUBBLIACQUA

PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO	QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE	PROMUOVERE LA SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ
VISION 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.	VISION 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. 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.	VISION Publiacqua vuole essere riconosciuta dalla comunità locale, distinguendosi per il proprio impegno nella realizzazione di iniziative ad alto impatto sociale a supporto della collettività e nella promozione di comportamenti consapevoli e responsabili, attivando adeguati canali di dialogo. L'obiettivo è garantire elevati standard di qualità, coniugati a sostenibilità ambientale e attenzione alle esigenze del territorio.	VISION Per Publiacqua la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è un obiettivo imprescindibile, che va oltre il mero soddisfacimento dei requisiti legislativi. Ogni funzione è chiamata ad agire nel rispetto delle regole di condotta aziendale che prescrivono la massima attenzione affinché ogni attività lavorativa venga eseguita nel rispetto dei migliori standard in materia di tutela della salute e sicurezza.	VISION 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.

LE NOSTRE TEMATICHE MATERIALI

Gestione dei rischi e compliance

S04

La gestione dei rischi e la compliance normativa sono tematiche particolarmente rilevanti per la Società, sia per l'utilità pubblica del servizio fornito, sia per la composizione societaria.

Publiacqua si impegna ad implementare e mantenere il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in modo da rispondere ai rischi connessi al D.Lgs. 231, a mantenere e a sviluppare, in un'ottica unitaria e coordinata, le proprie certificazioni legate ai sistemi di Gestione della Qualità e dell'Ambiente, per contenere rischi ambientali e sociali.

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

Modello di Gestione ed Organizzazione

La Società, nell'ottica di soddisfare i requisiti previsti dal D.Lgs.231, ha predisposto il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito il "Modello"), volto a prevenire la responsabilità amministrativa dell'ente.

Tale modello è stato adottato da Publiacqua nel 2008, e successivamente revisionato nel 2012, 2013, 2015.

Il Modello, è disponibile al pubblico nella sezione "Società Trasparente – Atti generali" del sito internet della Società (www.publiacqua.it) e al personale interno sulla intranet aziendale.

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento è affidato all'Organismo di Vigilanza (di seguito anche "OdV"). Tale organo è nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo e svolge la propria attività sulla base di un piano d'azione annuale presentato al Consiglio di Amministrazione.

L'OdV di Publiacqua è composto da 3 membri (due esterni ed uno interno) e si riunisce periodicamente, come previsto dal Regolamento di funzionamento dell'OdV, almeno quattro volte all'anno.

Per la segnalazione di reati o violazioni del Modello, la Società ha reso disponibile una casella di posta elettronica dedicata (o.vigilanza@publiacqua.it) e in alternativa un indirizzo di posta interna riservata.

Durante il 2016 l'OdV ha effettuato un audit e più verifiche documentali su vari documenti anche non compresi nei flussi di informazione previsti dal modello.

 Si veda la tabella 2 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

Publiacqua ha adottato un regolamento finalizzato a creare un sistema di contrasto alla corruzione e a dare forma e sostanza al principio di trasparenza.

Il regolamento presenta le principali azioni e linee di intervento che la Società intende perseguire sul tema della trasparenza e dello sviluppo della cultura della legalità, sia all'interno della struttura aziendale sia all'esterno e nei rapporti con la cittadinanza.

La Società ha, inoltre, 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 concretizzatosi, tra l'altro, nella pubblicazione sul sito di set di informazioni che vanno oltre il perimetro previsto dalle norme vigenti. 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;
- promozione di momenti di incontro e di approfondimento sui temi della trasparenza e della prevenzione della corruzione con gli utenti interni e con i principali stakeholder.

Nel corso del triennio 2014-2016 si sono svolti due incontri pubblici sul tema della trasparenza e dell'anti-corruzione, coinvolgendo i principali stakeholder e svolgendo attività formativa ai primi riporti della Società.

Sistemi di Gestione Qualità e Ambiente

Publiacqua ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, 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;
- rispettare l'ambiente, attraverso un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dall'inquinamento.

L'impegno al perseguitamento di tali obiettivi è stato dichiarato dall'Alta Direzione con il 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, è stato fin da subito applicato a tutte le attività aziendali.

L'adozione dello schema delle norme ISO è una precisa scelta strategica 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.

La Società è inoltre impegnata attraverso l'Unità Organizzativa (di seguito anche "U.O.") Laboratorio nell'implementazione e nel mantenimento dell'accreditamento dei metodi di prova conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

Ad ottobre 2016 è stata rinnovata la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è stata superata con esito positivo la prima fase per la certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001.

Audit per i Sistemi di Gestione

 Si veda la tabella 3 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

35
Audit interni in
riferimento ai
Sistemi di Gestione

Publiacqua si è dotata di un piano di audit interno volto a garantire tutti i punti norma del sistema implementato. 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.

Il programma di audit viene approvato, in sede di Riesame della Direzione, 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 e notificate ai responsabili.

L'approccio prudenziale di Publiacqua

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 2016 non si rilevano particolari rischi legati al contesto politico, economico-sociale, a livello sia nazionale che locale, che possano 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 i seguenti: rischio di oscillazione dei tassi di interesse, rischio di credito e rischio di liquidità. Per minimizzarli la società valuta periodicamente l'opportunità di dotarsi di strumenti di copertura.
- Rischi operativi. Tali rischi sono principalmente correlati 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. I rischi derivanti dall'attività regolatoria sono gestiti attraverso una costante e puntuale corrispondenza con AIT e AEEGSI.

Gestione delle risorse umane

Le risorse umane sono alla base di tutte le attività aziendali e, pertanto, rappresentano un patrimonio unico da valorizzare ed accrescere. Consapevole di tale importanza, Publiacqua è costantemente impegnata nel mantenimento del benessere dei propri dipendenti e nella gestione del loro sviluppo professionale.

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.

Le politiche

Nel corso del 2016 si è 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 (organizzazione, 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 avvenuto nel 2016.

Composizione dell'organico



La struttura dell'organico di Publiacqua risulta essere tendenzialmente stabile nel triennio 2014 – 2016, soprattutto nel genere femminile che rappresenta, nel 2016, il 25,7% della popolazione totale.

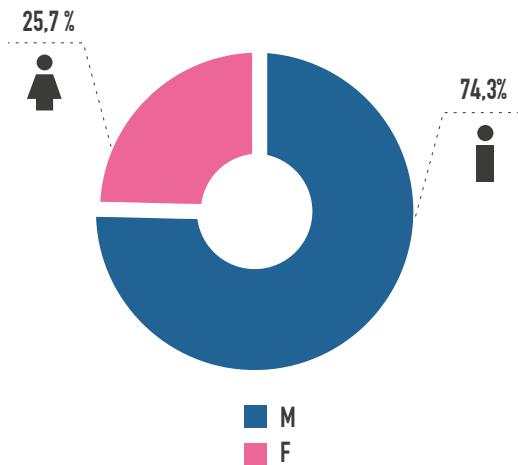
La fascia d'età maggiormente "popolosa" risulta essere quella tra i 30 e 50 anni per entrambi i generi.

Il tasso di turnover risulta essere stabile lungo il triennio in esame, rispecchiando la stabilità del business di Publiacqua nel tempo. Nel corso del 2016 sono stati assunti 4 dipendenti uomini appartenenti alla fascia d'età 30-50, il rispettivo turnover è pari allo 0,009%.

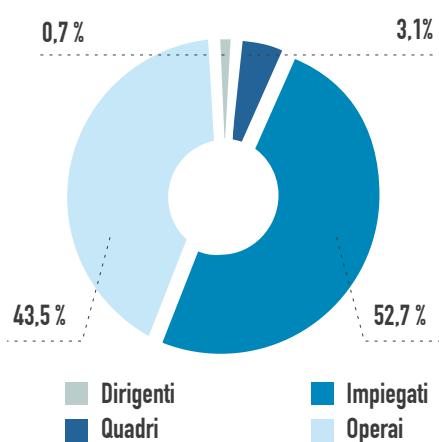
 Si vedano tabelle 5,6,7 sulla suddivisione dell'organico e le tabelle 8 e 9 su nuovi assunti e turnover all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

579 dipendenti, di cui:

Dipendenti per genere

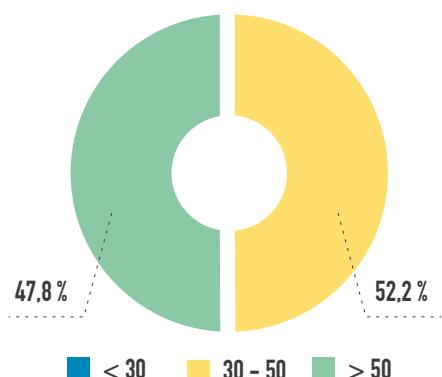


Dipendenti per qualifica



4,49 % appartamenti a categorie protette

Dipendenti per fasce di età

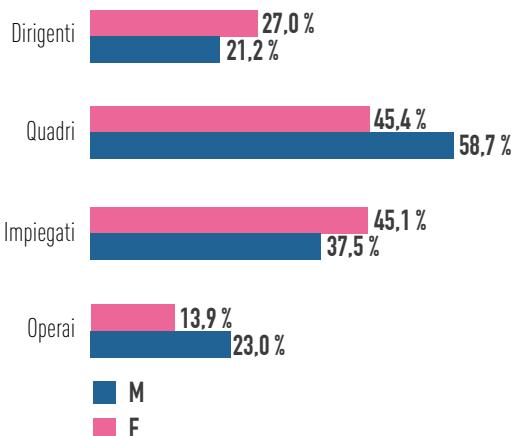


Sviluppo e formazione

LA9

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 costantemente ampliato per consentire una risposta sempre più tempestiva in riferimento alle necessità di allineamento tecnologico, specialistico e manageriale, ricorrendo a docenze altamente 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.

Ore medie di formazione



Il 2016 ha registrato un andamento di ore formative in linea con gli anni precedenti, concentrando l'attività nella seconda parte dell'anno, dove l'intera azienda è stata coinvolta nelle attività formative dedicate all'implementazione dei nuovi sistemi informativi sviluppati.

Durante l'anno 2016 in Publiacqua sono state erogate complessivamente 19.383 ore di formazione, un totale che include diversi percorsi formativi, con molteplici obiettivi di sviluppo.

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. Inoltre è stato avviato un percorso di sensibilizzazione dedicato 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. Anche in ambito ambientale è stato predisposto un percorso molto articolato sulla normativa applicabile e sulle responsabilità derivanti alle funzioni aziendali anche in relazione alla certificazione ambientale, collegandolo agli impatti del D.Lgs 231/2001.

Non sono mancati 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.

Oltre al personale interno Publiacqua al fine di garantire la qualità del servizio erogato ha incluso nei percorsi formativi anche il 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).

Per quanto attiene alla comunicazione interna, Publiacqua ha sperimentato nuovi modi di entrare in contatto diretto con tutto il personale con l'obiettivo di trasmettere a tutta l'azienda il messaggio di attivazione verso il nuovo cambiamento.



Si vedano le tabelle 10,11,12 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Relazioni industriali



5 accordi con associazioni sindacali
12 rappresentanti dei lavoratori



Il sistema di Relazioni Industriali dell'anno 2016 si è evoluto nella direzione di un confronto particolarmente intenso e frequente con le Rappresentanze dei Lavoratori. L'insieme delle trattative e dei confronti che si sono sviluppati nel corso del 2016 hanno toccato moltissimi temi della vita aziendale e, nel rispetto delle prerogative delle Parti, hanno consentito alla sottoscrizione di alcuni importanti accordi.

575 dipendenti coperti da accordi sindacali



Per ulteriori informazioni in merito agli accordi stipulati si veda l'appendice "Accordi sindacali" all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Il sistema delle Relazioni Industriali della Società si è particolarmente concentrato sull'attività di monitoraggio ed approfondimento tecnico di alcune tematiche attraverso lo strumento di Commissioni Paritetiche. In particolare anche per l'anno 2016 sono state agite le seguenti Commissioni:

- Commissione monitoraggio WFM;
- Commissione inquadramenti;
- Commissione Premio di Risultato.

I lavori delle Commissioni Paritetiche hanno prodotto un'intensa attività di confronto sistematico con i rappresentati dei lavoratori con l'intento di fornire uno strumento "agile", ma autorevole, nel raccogliere le osservazioni e critiche in modo da poter meglio definire le scelte organizzative e produttive della Società.



Si vedano tabelle 13,14,15 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Benefit standard offerti agli impiegati a tempo pieno

LA2

Per il 2016, Publiacqua ha confermato il sistema di riconoscimento di voucher per la fruizione dei servizi educativi ai dipendenti con figli di età compresa fra 0 e 36 mesi come misura di welfare aziendale e aiuto alla conciliazione famiglia lavoro.

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 banca delle ore;
- la policy regolata sindacalmente in materia di part time.

Performance management

LA10

LA11

122

Promozioni
nel triennio
2014-2016

Dal 2013 la funzione Risorse Umane ha introdotto e manutiene lo strumento di "Job Evaluation", grazie al quale è stato possibile promuovere 122 dipendenti nel corso del triennio 2014-2016.

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 dal 2010.

Salute e sicurezza dei lavoratori

LA6

Publiacqua ritiene fondamentale sviluppare e mantenere condizioni di lavoro che possano garantire 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, per garantire il rispetto della normativa vigente e per assicurare lo sviluppo della Società.

L'U.O. Risorse Umane e il RSPP collaborano per la gestione ed il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza delle risorse umane di Publiacqua. Dal 2016 la Società si è inoltre impegnata nell'implementazione e nel mantenimento di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, conforme alla norma BSI OHSAS 18001:2007. Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, conforme alla norma BSI OHSAS 18001:2007, è sottoposto a verifiche periodiche.

Le competenze del Servizio di Prevenzione e Protezione sono definite dal D.Lgs 81/2008 (Testo Unico per la Sicurezza dei lavoratori). Il servizio, come previsto dalla Legge, è a disposizione del Datore di Lavoro per l'adempimento di tutti i suoi obblighi in fatto di prevenzione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è una figura espressamente definita 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. In Publiacqua

il RSPP sovrintende alle attività del Medico Competente, rappresenta il Datore di lavoro davanti ai RLS e viene nominato quale Responsabile Amianto. Le attività svolte consistono principalmente nell'individuazione dei fattori di rischio, nella valutazione dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa vigente. La valutazione dei rischi costituisce la fonte di tutte le attività del sistema di prevenzione e protezione aziendale e da essa discendono tutte le misure di prevenzione e protezione.

Queste attività comprendono:

- l'elaborazione delle misure preventive e protettive e i relativi sistemi di controllo;
- l'elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- la proposta dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- la partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- la diffusione ai lavoratori delle necessarie informazioni in fatto di prevenzione e protezione.

Il principale strumento delle politiche in fatto di Sicurezza sul lavoro è costituito dal Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). In particolare nel 2016 le attività del servizio di prevenzione e Protezione si sono focalizzate nella definizione del sistema di gestione della sicurezza secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007. Annualmente viene elaborato un documento riepilogativo delle principali attività aziendali nel campo della prevenzione e protezione dei rischi denominato "Almanacco della Sicurezza".

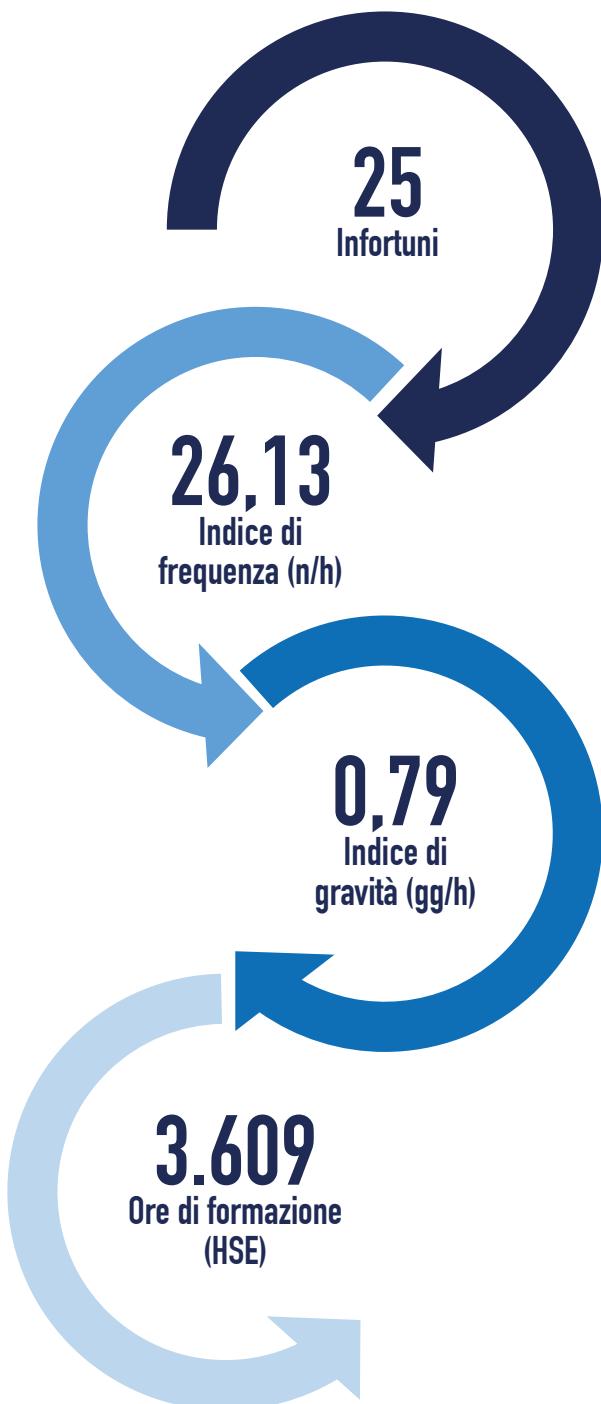
Per quanto riguarda la formazione nel 2016 sono stati progettati e realizzati diversi interventi formativi che hanno erogato un totale di 3.609 ore di formazione.



Si rimanda alle tabelle 16,17 dell'allegato "Performance di Sostenibilità".



Si rimanda all'appendice "Almanacco della Sicurezza", all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità", per consultare le principali attività intervenute nell'anno in ambito salute e sicurezza.



Tutela dell'ambiente

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

L'U.O. Gestione Operativa è responsabile delle attività volte alla salvaguardia della risorsa ed alla gestione dei consumi energetici, delle emissioni, e della quantità di rifiuti prodotti. Publiacqua ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004. 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

EN30

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 il consumo di acqua potabile 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 in esame si evidenzia un notevole aumento del consumo di flocculante (policloruro di alluminio), questo soprattutto in relazione alla necessità di implementare la rimozione chimica del fosforo presso i maggiori impianti di Publiacqua.

 Si vedano tabelle 18 e 19 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

I rifiuti

EN23

EN25

La produzione di rifiuti di Publiacqua vede una nettissima prevalenza di rifiuti non pericolosi che, nel 2016, 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.



99,88 % di rifiuti non pericolosi

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) ammonta a circa 40.000 tonnellate all'anno (oltre il 98% di tutti i rifiuti prodotti), con trend in riduzione, ripartita in circa il 37% a carico dei processi di potabilizzazione e il 63% 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 a 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 57% 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 15%), attualmente non utilizzata per obsolescenza degli impianti, sarà completamente ripristinata con un intervento che verrà eseguito parallelamente all'ampliamento del depuratore (intervento programmato nel 2017).

I valori pericolosi si attestano a 46 tonnellate per il 2016.



Si vedano tabelle 20,21,22,23 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Consumi energetici ed emissioni

EN3

EN6

Nel triennio in analisi l'opera di efficientamento ha riguardato sia agli aspetti gestionali che le realtà impiantistiche. Nel triennio i consumi complessivi di energia elettrica annui sono passati dai 110 GWh del 2014 ai 116 GWh del 2016, con un incremento di circa il 5,5%. Tale incremento è dovuto principalmente all'estensione/miglioramento del servizio in particolar modo alla realizzazione di nuove opere (es. raccolta acque reflue con la realizzazione del collettore in sinistra idraulica della città di Firenze) e all'incremento della produzione di acqua destinata al consumo umano.

Nonostante l'incremento dei consumi energetici 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 (ovvero motori delle pompe di sollevamento sia potabile che refluo) con quelli ad alta efficienza energetica;
- sostituzione dei vecchi macchinari (ovvero impianti di riscaldamento/raffrescamento ed alcune tipologie di macchinari, come coclee, 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.

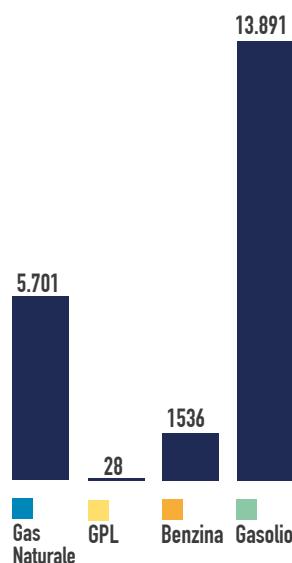
Relativamente alle sedi aziendali, sono stati ristrutturati la quasi totalità degli impianti di climatizzazione invernale ed estiva, procedendo con l'installazione di pompe di calore reversibili ad alta efficienza al posto della configurazione tradizionale che prevede la concomitanza della caldaia e del gruppo frigo.

Si stima che gli interventi già realizzati ed in esercizio da almeno 12 mesi abbiano comportato un risparmio in termini di energia primaria di circa 35 TEP/anno e un minore costo, per l'acquisto di gas metano ed energia elettrica, pari a 50.000 euro/anno, senza considerare i benefici, da un punto di vista ambientale, introdotti anche con il completo recupero della risorsa idrica utilizzata per l'impianto di Villamagna.

Oltre ai consumi di energia elettrica per usi industriali

evidenziamo l'utilizzo di gas naturale per il processo depurativo. In particolare per gli impianti Depuratore San Colombano e Depuratore Rabatta è necessario, in alcuni periodi soprattutto invernali, 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 coprire la richiesta termica dei digestori.

Di seguito alcune rappresentazioni grafiche in riferimento ai consumi 2016:



Si vedano tabelle 24,25,26 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".



Per quanto concerne le emissioni di CO₂, risultano in diminuzione le dirette, mentre in leggero aumento le indirette.

Si veda tabella 27 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".



Si veda la tabella 24,25,26 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

CENTRALE IDROELETTRICA

La centrale idroelettrica realizzata presso la diga di 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 orizzontalè. 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 è prevista in 8.150.000 kWh/anno ciò significa un risparmio energetico espresso in Tep (tonnellate equivalente di petrolio) pari a 1.956 tep. corrispondenti a 6.112 tonnellate/anno di CO₂ (anidride carbonica) non prodotte. L'energia prodotta dalla centrale viene immessa nella rete di distribuzione dell'Enel a 15.000 V.

Nel triennio in esame (2014-2016), complessivamente, sono stati prodotti dalla centrale circa 13,52 GWh di energia elettrica. Il 2016 è risultato l'anno con la minore produzione annua del triennio (solamente 3,66 Gwh).

Dati caratteristici della centrale

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

Kwt erogati dall'entrata dell'esercizio

ANNO 2007	2.797.002 kWh
ANNO 2008	2.786.385 kWh
ANNO 2009	4.885.122 kWh
ANNO 2010	6.946.713 kWh
ANNO 2011	4.375.443 kWh
ANNO 2012	1.570.989 kWh
ANNO 2013	6.156.033 kWh
ANNO 2014	5.647.958 kWh
ANNO 2015	4.207.162,5 kWh
ANNO 2016	3.663.856 kWh

Gestione efficiente del sistema idrico

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 14001:2004.

Publiacqua 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

Al termine del ciclo le acque sono restituite all'ambiente

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

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

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

L'acqua raccolta viene sottoposta a trattamenti specifici per assicurare i requisiti di qualità stabiliti dalla legge, migliorandone le caratteristiche chimico-fisiche, biologiche e organolettiche

L'acqua viene distribuita attraverso un sistema di reti ed impianti in grado di garantire le portate e le pressioni necessarie nelle diverse aree nonché di preservare le caratteristiche qualitative dell'acqua



La conformazione del territorio e la tipologia di acqua disponibile, in prevalenza proveniente da fiumi e laghi, rende la gestione del servizio particolarmente difficoltosa ed 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 2016 Publiacqua ha erogato oltre 82 milioni di metri cubi di acqua.

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'attivazione da acque di superficie (che rappresentano oltre il 65% 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.

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, di qualità inferiore. 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 che non erano in grado di produrre acqua con caratteristiche qualitative conformi alla normativa vigente, mediante investimenti per l'appoggio alternativo dei territori serviti, in particolare attraverso l'interconnessione di sistemi acquedottistici confinanti.

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

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 2016 sono stati sostituiti tratti di rete di acquedotto per circa 48 km.

 Si veda tabella 31 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Prelievi idrici

Nonostante il costante impegno profuso nelle attività di manutenzione delle reti di distribuzione, la particolare conformazione geografica del territorio gestito e la conseguente frammentazione dei sistemi acquedottistici e delle relative fonti di approvvigionamento presenti, lo stato di invecchiamento delle infrastrutture e le condizioni climatiche anomale ripetutesi nel corso degli ultimi anni, hanno nel

tempo condizioni di criticità per la distribuzione idrica alla popolazione.

L'“Autostrada delle Acque”, che ha interconnesso tra loro i principali sistemi dell'Area Metropolitana Firenze-Prato-Pistoia, e la “Superstrada delle Acque”, dedicata alle integrazioni idriche verso l'area del Chianti, hanno consentito di affrontare efficacemente le importanti crisi idriche degli ultimi anni, nonostante i limiti derivanti delle disponibilità locali della risorsa e garantendo al contempo maggiore affidabilità nel mantenimento degli attuali standard di qualità del 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 nel biennio 2015-2016 siano stati attivati investimenti per incrementare il prelievo dalla falda pratese, a seguito del suo incremento registrato nel corso degli ultimi anni.



Si veda tabella 28 all'interno dell'allegato
“Performance di Sostenibilità”.

Perdite di 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.

Attualmente sono oltre 1.800 i chilometri di rete telecontrollata.

E' proseguita l'attività di progressiva distrettualizzazione della rete, corrispondente ad oggi a circa il 25% della rete 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 approvvigionamento, con conseguente riduzione di impatti derivanti dal consumo energetico. Dopo gli interventi già eseguiti a Pistoia e nelle aree del Chianti con maggiori criticità, nel corso del 2016 è stata portata a termine la distrettualizzazione dell'area pratese.



Si veda tabella 29 all'interno dell'allegato
“Performance di Sostenibilità”.

Fontanelli alta qualità

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 2016.



Con il termine "Fontanello" vengono indicati quei 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.

Infatti, in Italia, il consumo di acqua in bottiglia risulta essere il più alto di Europa (200 litri annui pro-capite) e una famiglia di 4 persone acquista annualmente circa 1.500 bottiglie per una spesa di oltre 500 euro.

I dati del triennio 2014-2016 evidenziano il successo ambientale ed economico dell'investimento:

- ✓ 89 fontanelli installati;
- ✓ 127 milioni di litri erogati;
- ✓ 85 milioni di bottiglie da 1,5 lt risparmiate;
- ✓ Oltre 3 milioni di plastica risparmiata;
- ✓ Oltre 34 milioni di Euro risparmiati dai cittadini.

 Si vedano le tabelle 32 e 33 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Raccolta di 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 circa 3.700 km di rete fognaria.

 Si veda la tabella 34 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".



Foto A. Barghi

Depurazione e Re-immersione

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 ammoniaca.

L'impianto più grande è San Colombano, che serve tutta l'Area Fiorentina (comuni di Firenze, Sesto Fiorentino, Calenzano, Campi, Signa Lastra a Signa e Scandicci). Da questo impianto viene trattato il 64,5% in termini volumetrici dei reflui raccolti da Publiacqua. Dal 2014, con l'entrata in esercizio dell'Emissario di Riva Sinistra d'Arno (ERSA), l'intera 'Area Fiorentina è completamente depurata.



Si vedano le tabelle 35 e 36 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità".

Qualità della risorsa idrica

PR1

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.

La gestione della qualità della risorsa idrica è affidata all'U.O. Laboratorio che, attraverso controlli analitici, monitora costantemente il livello di qualità dell'acqua erogata. Publiacqua nel 2016 ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio, conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, è sottoposto a verifiche periodiche. La qualità dell'acqua viene monitorata ad 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, re-inserite nel ciclo idrogeologico con caratteristiche tali da non apportare danni all'ambiente. Il controllo verifica sia il corretto funzionamento dell'impianto di depurazione permettendo l'ottimizzazione del processo, sia la rispondenza ai limiti di legge delle acque in uscita.

Il Laboratorio aziendale effettua controlli chimici e microbiologici sulla qualità dell'acqua distribuita all'utenza secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, intensificando le frequenze indicate dalla legge sui parametri considerati maggiormente a rischio in dipendenza delle specifiche caratteristiche delle risorse utilizzate, delle tipologie dei trattamenti praticati e della conformazione della rete di distribuzione.

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 37 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 2016, per quanto riguarda i controlli sull'acqua potabile sono stati analizzati un totale di 220.787 parametri, considerando 7.910 campioni e 1.282 punti di campionamento.

Parallelamente sono stati svolti controlli sulle acque reflue, analizzando un totale di 40.906 parametri, considerando 2.556 campioni e 195 punti di campionamento.

L'analisi dei dati inerenti i campioni fuori standard evidenzia innanzitutto come l'impianto principale (San Colombano), registri una minima percentuale di parametri fuori standard (0,082).

Nell'anno 2016 il Laboratorio ha ottenuto l'accreditamento ai sensi della norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** per 12 prove (7 metodi chimici e 5 microbiologici).

L'accreditamento è un'attestazione che ACCREDIA, in qualità di Ente di parte terza indipendente, ha rilasciato al Laboratorio, dopo avere verificato la capacità di operare secondo specifici parametri di competenza tecnica, indipendenza operativa e deontologia professionale che garantiscono l'affidabilità delle prestazioni. ACCREDIA svolge inoltre verifiche periodiche per controllare il mantenimento nel tempo degli standard di competenza, indipendenza, imparzialità e affidabilità tecnica del Laboratorio.

Ciò ha permesso di ampliare l'attività del laboratorio verso l'esterno e in particolare nei confronti di altri gestori del servizio idrico e di enti.

Il controllo dei residui di fibre di amianto nelle acque potabili è proseguito secondo quanto impostato nell'anno precedente sulla base delle delibere dell'Autorità Idrica toscana (AIT) (determinazione n.12 del 19/3/2015 e n.65 del 27/8/2015). Sul sito di Publiacqua e dell'AIT è possibile reperire i risultati dei controlli e approfondimenti sul tema.

Nel 2016 è proseguita la collaborazione con l'Università di Firenze con tirocini di tesi con il Dipartimento di Chimica e una borsa di studio con il Dipartimento di Medicina sperimentale e

clinica per la ricerca di fitofarmaci e microinquinanti organici in acque superficiali con tecnica LC-MS⁽⁴⁾. Tra le varie sostanze studiate (oltre i fitofarmaci, composti perfluorarati, ormoni, residui di farmaci ecc..) è stato anche avviato il monitoraggio dell'erbicida glifosate e del suo metabolita AMPA, nelle acque grezze superficiali destinate alla produzione di acqua potabile e nelle acque distribuite. A fronte delle positività nelle acque grezze i due composti sono sempre assenti nelle acque trattate perché efficacemente rimossi dai trattamenti di potabilizzazione.



Si vedano le tabelle 38, 39, 40, e 41 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".



Customer satisfaction

Il rapporto con i clienti e la loro soddisfazione, sono un elemento determinante attraverso cui comprendere la reputazione della Società e gli elementi sui quali potersi migliorare. Per Publiacqua è fondamentale ridurre l'insoddisfazione dei propri clienti e migliorare continuamente il servizio fornito.

⁴ Tecnica analitica basata sull'utilizzo della cromatografia liquida insieme alla spettrometria di massa. Il cromatografo separa i composti presenti nel campione mentre lo spettrometro di massa funziona da rivelatore.

La gestione del rapporto con i clienti è affidata all'U.O. Customer Care e all'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne. La tutela del cliente è gestita attraverso due principali modalità: il reclamo e le conciliazioni. Invece, l'U.O. Legale ha l'onere di gestire i contenziosi e, ove possibile, chiuderli.

Publiacqua, attraverso le indagini di soddisfazione del cliente, 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.

A partire dal 5 ottobre 2016 è in vigore il nuovo schema tariffario approvato da AIT, sostanzialmente omogeneo con quello applicato negli altri ambiti territoriali della Toscana.

Tale schema prevede molte novità rilevanti, tra le quali l'introduzione della distinzione tra uso domestico residente ed uso domestico non residente. A tal proposito, Publiacqua ha immediatamente avviato un'attività per acquisire i dati relativi alla residenza dei titolari dei contratti di fornitura per uso domestico, richiedendo le informazioni alle Amministrazioni Comunali. I dati così reperiti hanno consentito di applicare la corretta tariffa residente alla maggioranza degli usi domestici, circa il 75%. Per quanto riguarda il restante 25% Publiacqua è impegnata nell'acquisizione dei dati, ai quali è stata provvisoriamente attribuita la tariffa residente. Ne consegue che il dato relativo alle utenze per il 2016 sarà soggetto a successivi aggiornamenti.

Un'altra novità particolarmente rilevante è la nuova articolazione degli usi produttivi. Gli usi produttivi, precedentemente all'entrata in vigore del nuovo piano tariffario, erano distinti in due categorie (piccoli e grandi usi), ad oggi sono suddivisi in 5 categorie (piccoli usi, usi medio-piccoli, usi medio-grandi, grandi usi, speciali).



Si vedano tabelle 42, 43, 44, 45 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Politiche commerciali



92,42 % utenze
servizio idrico integrato



Nel corso del 2016 Publiacqua ha implementato, nell'ambito del progetto di innovazione tecnologica precedentemente descritto, la propria CRM SAP (Customer Relationship Management), strumento fondamentale per l'efficientamento del sistema tecnologico.

Il CRM innova profondamente la gestione dell'utenza in termini di "front end" e costituisce la base per una rivoluzione culturale aziendale, che ha come concetto informatore quello della centralità del cliente.

Il CRM consente una visione globale e sintetica del rapporto tra un determinato cliente e l'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 del rapporto tra cliente ed azienda.

L'obiettivo di Publiacqua è di migliorare la pianificazione delle attività rivolte all'utenza mediante l'utilizzo del CRM, il quale consente una rilevazione precisa delle esigenze dei clienti.

Servizi all'utenza

Nel corso del 2016 si rilevano i seguenti servizi all'utenza.

Carta del servizio.

A luglio 2016 è stata adottata la nuova carta del servizio, che recepisce tutte le prescrizioni contenute nella delibera 655/2015 dell'AEEGSI.

Publiacqua è impegnata ogni giorno nell'offrire ai propri utenti un servizio nel rispetto degli standard definiti all'interno della Carta del Servizio Idrico Integrato, che rappresenta un importante strumento a tutela dei diritti degli utenti. Nella Carta sono definite le norme che regolano il rapporto tra il gestore del servizio idrico integrato ed i propri utenti, con particolare riferimento ai livelli di qualità ed efficienza del servizio e delle prestazioni che i gestori sono tenuti a rispettare. Gli standard si suddividono in generali, relativi alle

prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio, e specifici relativi al singolo rapporto contrattuale intrattenuto dal cliente, il cui mancato rispetto può, nei casi previsti, dare luogo ad un indennizzo.

Carta del servizio

La funzione regolatoria di AEEGSI sta profondamente trasformando il settore del Servizio Idrico Integrato. Le delibere 655/2015 e 218/2016 determinano un quadro più definito degli obblighi dei gestori del Servizio Idrico Integrato. Gli standard previsti anche nell'ambito delle attività di acquisizione della lettura e di fatturazione, di volturazione dell'utenza etc. prima non soggetti ad eventuali indennizzi automatici, hanno richiesto la ridefinizione di alcuni processi anche al fine di garantirne la misurabilità.

L'applicazione della normativa nazionale è stata recepita nella carta del servizio garantendo agli utenti tempi di erogazione del servizio migliorativi rispetto a quelli fissati dall'autorità.

	STANDARD DEFINITO DALLA 655/2015	STANDARD MIGLIORATIVO CARTA DEL SERVIZIO	PRESTAZIONI ESEGUITE	PERFORMANCE MEDIA REGISTRATA
STANDARD SPECIFICI				
PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	gg lav	20	10	621
PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO E/O CON SOPRALLUOGO	gg lav	20	10	91
ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO SEMPLICE	gg lav	15	10	216
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	gg lav	5	3	1812
RIATTIVAZIONE O SUBENTRO NELLA FORNITURA	gg lav	5	3	2377
RIATTIVAZIONE A SEGUITO DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	gg lav	2	2	1123
ESECUZIONE DELLA VOLTURA	gg lav	5	3	3510
DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	gg lav	7	4	2288
INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE IN LOCO	gg lav	10	5	128
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	ore	3	1	3998
EMISSIONE FATTURA	gg solari	45	45	756365
RISPOSTA A RECLAMI	gg lav	30	20	719
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	gg lav	30	20	587
STANDARD GENERALI				
ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	gg lav	30	25	110
ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO COMPLESSO	gg lav	30	25	23
APPUNTAMENTO CONCORDATO*	gg lav	7	5	3857
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	gg lav	30	20	2
				14

* i dati fanno riferimento al periodo decorrente dal 1 luglio 2016, data di entrata in vigore della Carta del Servizio approvata dall'Autorità Idrica Toscana in applicazione dei nuovi standard di qualità contrattuale introdotti dalla Delibera AEEGSI 655/2015.

Orario di apertura sportelli. Nel corso del 2016 è stato notevolmente ampliato l'orario di apertura degli sportelli al pubblico. Nel totale di 6 sportelli l'incremento è stato di 50 ore a settimana.

Servizi online. Durante il 2016 Publiacqua ha implementato nuovi servizi online, tra questi la nuova piattaforma MyPubliacqua, attraverso la quale l'utente potrà gestire 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 il cliente sarà in grado di effettuare una serie di operazioni contrattuali direttamente via web, quali ad esempio effettuare una nuova attivazione, una voltura, un subentro, indicare l'attuale indirizzo di residenza, procedere con un cambio d'uso, vedere 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 dello stesso anno Publiacqua ha, inoltre, sviluppato

i processi che consentiranno nei primi mesi del 2017 di lanciare l'app MyPubliacqua.

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

- sezione dedicata sul sito www.publiacqua.it dove l'utente, digitando il proprio indirizzo, può verificare la qualità dell'acqua erogata;
- 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;
- attività di phone collections rivolta agli utenti con ritardi nei pagamenti, che prevede tre avvisi al cliente non in regola con i pagamenti prima della messa in mora, oltre che ad una chiamata pre-chiusura del contatore nel caso in cui la morosità persistesse;
- 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

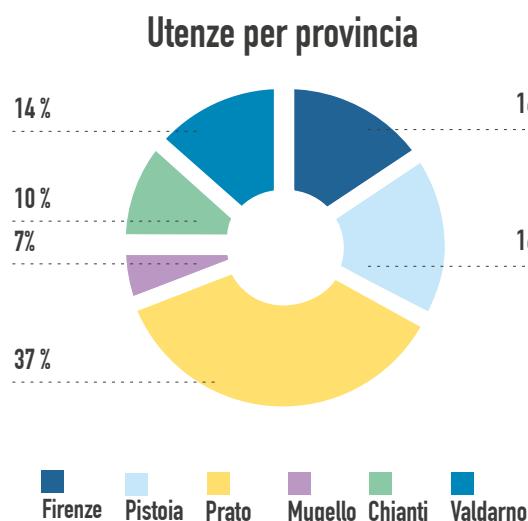
5 Per l'uso domestico 8,50 euro annui ad unità abitativa incluso costi di gestione e imposte

condominio, in modo da misurare le differenze dei consumi dei singoli contatori;

- campagna per la sostituzione massiva dei vecchi contatori con contatori MID (Measurement Instrument Directive⁽⁶⁾).
- Servizio Attività Stragiudiziali e Prelegali il quale ha il compito di espletare tutte le attività stragiudiziali successive all'invio del sollecito di pagamento e precedenti all'avvio del recupero in via legale, in modo da creare un contatto diretto con l'utente per giungere ad un accordo soddisfacente, evitando il ricorso alle vie legali.



Si veda tabella 46 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"



Servizi di assistenza

Meter Reading

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 producano un consumo non in linea con i parametri

previsti per l'utenza, il sistema genera un segnale di allarme.

Autolettura

Publiacqua incentiva l'autolettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti.

48.019

Numero di
autolettture



Si veda tabella 46 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"

Modalità di pagamento dei clienti

Publiacqua ha attivato strumenti diversificati con l'obiettivo di agevolare l'utenza nel pagamento. Per quanto il pagamento postale sia ancora la modalità principale utilizzata dagli utenti, gli altri canali sono in progressivo aumento. Di particolare rilievo la percentuale di utenti che utilizza la domiciliazione bancaria.

39,53 % paga con bollettini postali, mentre i
38,44 % con Rapporto Interbancario Diretto



Si veda tabella 47 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"

Agevolazioni tariffarie

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.

Nel 2016 nei comuni gestiti da Publiacqua sono state riconosciute **6.519 agevolazioni tariffarie** a famiglie in difficoltà, applicate mediante deduzione in bolletta, per complessivi **1.529.193€**.

⁶ Contatori ai quali si applicano le disposizioni tecniche previste dalla Direttiva 2004/22/CE, recepita in Italia con il D.Lgs. 22 del 2007

Publiacqua Bilancio di Sostenibilità 2016



Si veda tabella 48 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"

Indagini di Soddisfazione dei clienti



Nel corso del 2016 Publiacqua è stata sottoposta a due indagini di Customer Satisfaction.

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi degli utenti di Publiacqua Spa, attraverso la tecnica C.A.T.I. ⁽⁷⁾, tra cui:

- aspetti tecnici;
- fatturazione;
- rapporto qualità-prezzo;
- segnalazione guasti;
- intervento tecnico;
- Numero Verde commerciale;
- Numero Verde commerciale;



88,4 % Indice di
Customer Satisfaction complessivo

Sistemi di tutela dell'utente



Publiacqua ha posto in atto procedure strutturate in due livelli:

- primo livello, ovvero l'insieme delle procedure interne attraverso le quali Publiacqua gestisce reclami, disservizi, suggerimenti ed informazioni;
- secondo livello, ovvero l'utente che non ritiene 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 di alcuni degli standard di qualità, Publiacqua prevede l'indennizzo automatico.

Si precisa che nel 2016 Publiacqua ha ampliato il concetto di reclamo incrementando il numero delle prestazioni soggette ad indennizzo. I reclami ricevuti sono stati 1.333.

7 Computer Assisted Telephone Interview

8 Ad eccezione di tutte le cause "lavoro" promosse da dipendenti Publiacqua le quali sono di competenza dell'AD previa istruttoria delle Risorse Umane

Nel 2016 le domande di conciliazione paritetica ricevute sono state 70 e le domande ricevute dalla conciliazione regionale sono state 11.



Per ulteriori informazioni in merito alla composizione delle commissioni si visiti il sito web:
www.publiacqua.it

CONCILIAZIONE CONCILIATIVA	PARITETICA	REGIONALE
DOMANDE RICEVUTE	70	11
DOMANDE AMMESSE	70	11
DOMANDE NON AMMESSE	0	0
PROCEDURE CONCLUSE CON ACCORDO	58	8
PROCEDURE CONCLUSE CON MANCATO ACCORDO	12	3

Di seguito il dettaglio dell'attività svolta dalle due commissioni.

In totale, nel 2016 si è verificato un solo caso di reclamo legato alla privacy.



Si vedano tabelle 51 e 52 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Gestione dei contenziosi

La gestione del contenzioso civile e amministrativo, che vede Publiacqua parte attiva o passiva del procedimento giudiziale ⁽⁸⁾, è affidata all'Ufficio Legale.

Comunicazione e dialogo

Al fine di garantire a cittadini ed istituzioni, la miglior informazione possibile in tema di lavori programmati, guasti e criticità di altro tipo, Publiacqua si è dotata di diversi strumenti informativi, tra i quali:

- comunicati stampa a quotidiani, radio e tv locali: inviati ad un indirizzario dedicato;
- volantini: utilizzati solitamente per aree d'intervento o di disservizio ristrette e facilmente individuabili;
- social network: profili Twitter e Linkedin;
- phone: per informare i cittadini in possesso di numero di telefono fisso su mancanze d'acqua programmate e non, guasti e criticità;
- numeri verde: Publiacqua ha un numero dedicato alle informazioni commerciali ed allo svolgimento delle pratiche inerenti contratti e volture (800 238 238), ed un numero verde per i guasti (800 314 314) relativo alla risoluzione dei problemi inerenti il servizio;
- newsletter: allegata trimestralmente alla bolletta dell'acqua la newsletter "Publiacqua per Voi" contenente novità sul servizio, aggiornamenti normativi e notizie relative alle grandi opere realizzate sul territorio;
- sito internet interattivo in cui gli utenti possono navigare trovando informazioni e servizi.



Si veda tabella 49 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"

Contenzioso civile

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

Al 31 dicembre 2016 il numero di cause civili e amministrative in gestione all'ufficio legale si attestava sull'ordine di 362 cause aperte e in corso.

Al contenzioso ordinario civile si deve inoltre sommare l'azione di recupero crediti giudiziale: al 01/01/2016 le azioni in corso erano circa 702, nel corso del 2016 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 255 atti monitori e 448 atti di fase esecutiva, per un totale che si attesta interno ai 703 atti annuali.

Circa il 37% 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 ovvero casi specialistici che richiedono competenze particolari. L'incremento della percentuale dei casi affidati a soggetti esterni, rispetto agli esercizi precedenti, è conseguenza di un sensibile incremento delle cause di opposizione a sanzioni ambientali in cui la Società ha ritenuto opportuno, data la specialità della materia, affidarsi a professionisti esterni specializzati in questo specifico settore.

Il contenzioso civile di Publiacqua riguarda in prevalenza cause

contro utenti del servizio idrico e cause di risarcimento danni. 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, risultano infondate e raramente vengono accolte dal Tribunale adito.



Si veda tabella 50 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità"

Contenzioso amministrativo e penale

Nel 2016 Publiacqua è stata chiamata avanti al TAR Toscana in cinque casi. In due casi la Società ha impugnato due delibere AEEGSI: la n. 655/15 sulla regolazione della qualità contrattuale e la n. 664/15 sul metodo tariffario. In due casi, invece, la Società è stata convenuta da operatori economici che hanno impugnato atti inerenti procedure di selezione pubblica del contraente, ma entrambi i procedimenti hanno avuto esito positivo per la Società. Infine, l'ultimo procedimento concerne l'impugnazione di un Ordinanza comunale avente riguardo

alle modalità di gestione di un impianto di depurazione nel territorio del Chianti.

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 2016 sono state pagate 7 sanzioni in riferimento a tale categoria, per un totale di 48.084 €.



Si vedano le tabelle 53, 54, 55 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità"

Impatto sulla comunità



Per Publiacqua conoscere le esigenze dei propri stakeholder e sapervi far fronte per tempo rappresenta un aspetto di fondamentale importanza per migliorare il servizio fornito e per creare una "cultura dell'acqua" sempre più diffusa all'esterno della Società.

L'U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne si occupa della promozione di eventi per sviluppare il dialogo con gli stakeholder della Società.

Il dialogo periodico con i propri stakeholder rappresenta per Publiacqua un momento fondamentale per l'acquisizione di informazioni in merito all'impatto sulla comunità delle attività svolte.



Didattica, campagne istituzionali, eventi e partnership

In una logica di rafforzamento dei propri rapporti con il territorio, nel 2016 è stata incrementata la partecipazione ad iniziative di educazione ambientale e di sostegno a progetti dedicati alla sostenibilità. La collaborazione più rilevante nasce dal rapporto con le scuole, considerate il luogo privilegiato dell'educazione. L'intuizione centrale degli interventi didattici è stata quella di svolgere non solo generica animazione intorno al tema ricchissimo dell'acqua, ma di sviluppare, attraverso visite agli impianti, una cultura sul risparmio e corretto uso delle risorse idriche.

Eventi per il 50° dall'Alluvione a Firenze

Progetto speciale 50°alluvione di Firenze

Modulo didattico su "Struttura Del Fiume" che ha coinvolto classi medie dell'istituto Primo Levi di Impruneta e del Tecnico Da Vinci. Iniziativa conclusiva 28 maggio presso Auditorium Casa del popolo di Impruneta registrando circa 250 presenze.

50°alluvione

Publiacqua, in sinergia con ANISN, LaMMA, 2016 Progetto Firenze e UNIFI, ha sviluppato il modulo didattico "Progetto Arno" diretto a studenti delle scuole secondarie di Tavarnuzze e Impruneta, dedicato alla caratterizzazione del fiume come elemento del territorio e con produzione di carte tematiche sull'idrologia. I materiali prodotti dai ragazzi sono stati esposti durante l'evento di chiusura presso la casa del popolo di Impruneta.

Testimonianze: volume monografico su 50°dell'alluvione Publiacqua ha contribuito alla pubblicazione del volume monografico della rivista "Testimonianze, La Grande Alluvione". Il volume, tra i più prestigiosi finora redatto sull'alluvione del 1966, è realizzato in collaborazione con WRF e 2016 Progetto Firenze.

Per quanto attiene le campagne, nel corso del 2016 Publiacqua si è particolarmente concentrata nel promuovere l'uso dell'acqua del rubinetto, attraverso una campagna istituzionale che ha avuto come testimonial Marta Pagnini, Chiara Tabani, Marco Innocenti e Stefano Tempesti, quattro atleti toscani partecipanti alle Olimpiadi di Rio de Janeiro 2016. La promozione di comportamenti sostenibili nell'uso della risorsa idrica avviene, inoltre, anche in collaborazione con i principali Enti presenti sul territorio e partecipando alle principali manifestazioni culturali, fiere espositive ed

Iniziative di carattere didattico

L'attività didattica ha visto coinvolti oltre 6.500 studenti di scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado. L'attività si è sviluppata con laboratori didattici nelle scuole delle provincie di Firenze, Prato e Pistoia e attraverso visite guidate presso l'impianto dell'Anconella e dell'invaso di Bilancino. Di particolare rilievo la collaborazione avviata con la società Pistoia Basket che ha permesso di sviluppare un percorso di didattica coniugata ad attività ludico-motorie rivolta alle scuole primarie dell'area pistoiese.

Nell'ambito del più ampio progetto "Le Chiavi della Città" del Comune di Firenze, Publiacqua ha sviluppato uno specifico progetto di attività didattiche, con la realizzazione di visite guidate agli impianti dell'Anconella ed incontri nelle scuole, chiamato "La Fabbrica dell'Acqua", dall'antico nome del primo impianto di potabilizzazione di Firenze realizzato nella seconda metà dell'Ottocento.

Giornata mondiale dell'acqua

Publiacqua ha colto anche quest'anno l'occasione offerta dalla celebrazione, il 22 marzo, della Giornata Mondiale dell'Acqua per realizzare una serie di iniziative: il tema del 2016 era "Acqua e occupazione" e, come tradizione, Publiacqua ha partecipato all'evento con una serie di iniziative di carattere didattico e informativo.

297.902 visitatori sito web
Più di **2.000** follower su Twitter



Si veda la tabella 56 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità".

eventi sportivi, organizzati in partnership con Enti pubblici e Associazioni, consentendo così una maggiore capillarità delle campagne di informazione sulle attività sviluppate dall'Azienda.

Tra i principali Enti e soggetti con cui Publiacqua promuove l'uso della risorsa idrica si ricorda:

Opera di Firenze
Palazzo strozzi Firenze
Pistoia basket 2000
Festival dei popoli Firenze
Biblioteca San Giorgio Pistoia
Spazio Alfieri Firenze
Teatro Puccini Firenze
Teatro Metastasio Prato
Fondazione Bacciotti
Rari Nantes Firenze
Mandela Forum
Legambiente



Per ulteriori informazioni in merito alle attività svolte con i partner si veda l'appendice "Partnership per la promozione della risorsa idrica" all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Oltre alle attività svolte con i partner, Publiacqua è presente ogni anno nelle città e paesi del suo territorio con i propri

erogatori mobili, i propri bicchieri e bottiglie ed il proprio messaggio sul corretto uso e sulla qualità della risorsa.

Di seguito una lista dei principali eventi sul territorio dove Publiacqua è stata presente:

The State of the Union 2016 – Firenze
World Refugee Day 2016 _ Firenze
Un Bacio al Piazzale – Firenze
Palio dello Stufato - San Giovanni Valdarno
ViviCittà 2016
Ultra Trail Mugello 2016
Festival Oriente e Occidente 2016
Festa del Volontariato All Firenze 2016
Firenze Gelato festival 2016 e 2017
Todos Bomber 2016
Pompieropoli 2016
Visarno Olimpico 2016
Trisome Games 2016
Mukky Day 2016
Giugno Aglianese
Signa è Fiera 2016 e 2017
Mercatac Pistoia
Domenica Ecologica



La Water Right Foundation è un'associazione con obiettivi generali di solidarietà sociale, promozione di interventi di cooperazione, di tutela e di valorizzazione delle risorse naturali e dell'ambiente, con riferimento al diritto di accesso all'acqua e l'uso sostenibile della risorsa idrica.

Nello specifico opera per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Attività di ricerca, sviluppo ed innovazione tecnologica
- Osservazione, monitoraggio e studio delle componenti del ciclo idrologico al fine di analizzare i cambiamenti nella qualità e nella disponibilità della risorsa idrica
- Promozione di attività di cooperazione internazionale in relazione al diritto all'acqua e di attività di formazione, di azioni educative sui temi della tutela dell'ambiente e l'uso consapevole della risorsa

Anche durante l'esercizio 2016, Publiacqua, attraverso la Water Right Foundation, ha portato avanti una serie di significative attività di carattere internazionale nell'ambito del servizio idrico integrato in tutte le sue declinazioni.

Bando water&food

Finanziati due progetti per la promozione di progettualità innovative che utilizzino l'intervento sulla risorsa idrica come:

- strumento di difesa della sussistenza alimentare nelle aree povere del pianeta;
- mezzo per la costruzione di un nuovo regime di produzione alimentare basato su un uso intelligente della risorsa idrica stessa.

I progetti

1. «Escuela Comunitaria del Aqua», per la difesa della gestione comunitaria e democratica degli acquedotti collettivi in Colombia attraverso l'istituzione della Federación de Acueductos Comunitarios e l'avviamento di un percorso formativo
2. «Autonomia e riscatto delle donne sul fiume Niger», per rafforzare le capacità delle donne della comunità di Kosseye nella gestione delle attività in ambito agricolo, aumentando il loro livello di conoscenza in ambito delle produzioni agricole, della gestione delle risorse, della gestione contabile e amministrativa

Bando water&health

Finanziati tre progetti per la promozione di progettualità innovative relativamente a:

- i sistemi di trattamento delle acque per uso domestico;
- il coinvolgimento della comunità nel potenziamento dei sistemi di rilevamento e controllo degli agenti patogeni e inquinanti;
- le tecnologie di depurazione e riuso sicuro e produttivo delle acque reflue nei paesi in via di sviluppo.

I progetti

1. «Valutazione dell'impatto dell'industria mineraria aurifera sulle risorse idriche del territorio», si tratta di un'analisi completa e dettagliata delle principali ripercussioni generate dall'attività estrattiva dell'oro sull'ambiente e sulla salute delle persone dell'area identificata
2. «L'acqua è vita», per migliorare le condizioni di vita della popolazione di Adu Guùbo e di altri quattro villaggi limitrofi con particolare riguardo alle problematiche legate all'approvigionamento idrico
3. «Progetto Kaoural», per rafforzare le capacità di resilienza delle famiglie molto povere attraverso la realizzazione di percorsi sociali, il miglioramento dell'accesso all'acqua, all'energia elettrica, alle strutture socio-sanitarie ed il rafforzamento delle capacità di produzione e di diversificazione alimentare

Altri progetti

- «Un orto di Pinti», per la realizzazione di un orto-giardino didattico, presso una chiesa in Eritrea, con sistemi di irrigazione a basso impatto ambientale per un risparmio idrico fino al 70%
- «Pozzo El Molo», per la realizzazione nuovo impianto idrico per la comunità El Molo, in Kenia
- «Progetto Ebano», per l'installazione di sistemi di fito depurazione delle acque destinate ad uso rurale in Haiti e nella Repubblica dominicana
- «Qualità dell'acqua e promozione delle buone pratiche», per la costruzione di un piano di attività per lo sviluppo di attività congiunte in Nicaragua
- «Arte per il diritto all'acqua ARCI», per aumentare la consapevolezza della popolazione riguardo al diritto all'acqua ed all'uso razionale dell'acqua sia in campo civile che agricolo sperimentando azioni con basso impatto ambientale a Cuba
- «Rete rail», si tratta di interventi di cooperazione, attività di ricerca e formazione sul tema del diritto di accesso all'acqua in Africa sud sahariana, Asia, America Latina
- «Surui 2050 Acqua pane e dignità per tutti», per la formazione e l'informazione legate alle tematiche dell'ambiente, della sostenibilità e la promozione della sussistenza alimentare
- «300 miliardi di alberi», per contribuire fattivamente a contrastare i cambiamenti climatici, una sfida sulla quale la Fondazione intende caratterizzare il proprio impegno anche internazionale nei prossimi anni
- «Migrant Bond», per la canalizzazione delle rimesse collettive dei migranti in fondi finanziari che investono in progetti di sviluppo sostenibile nei paesi di origine delle comunità coinvolte

Performance economica

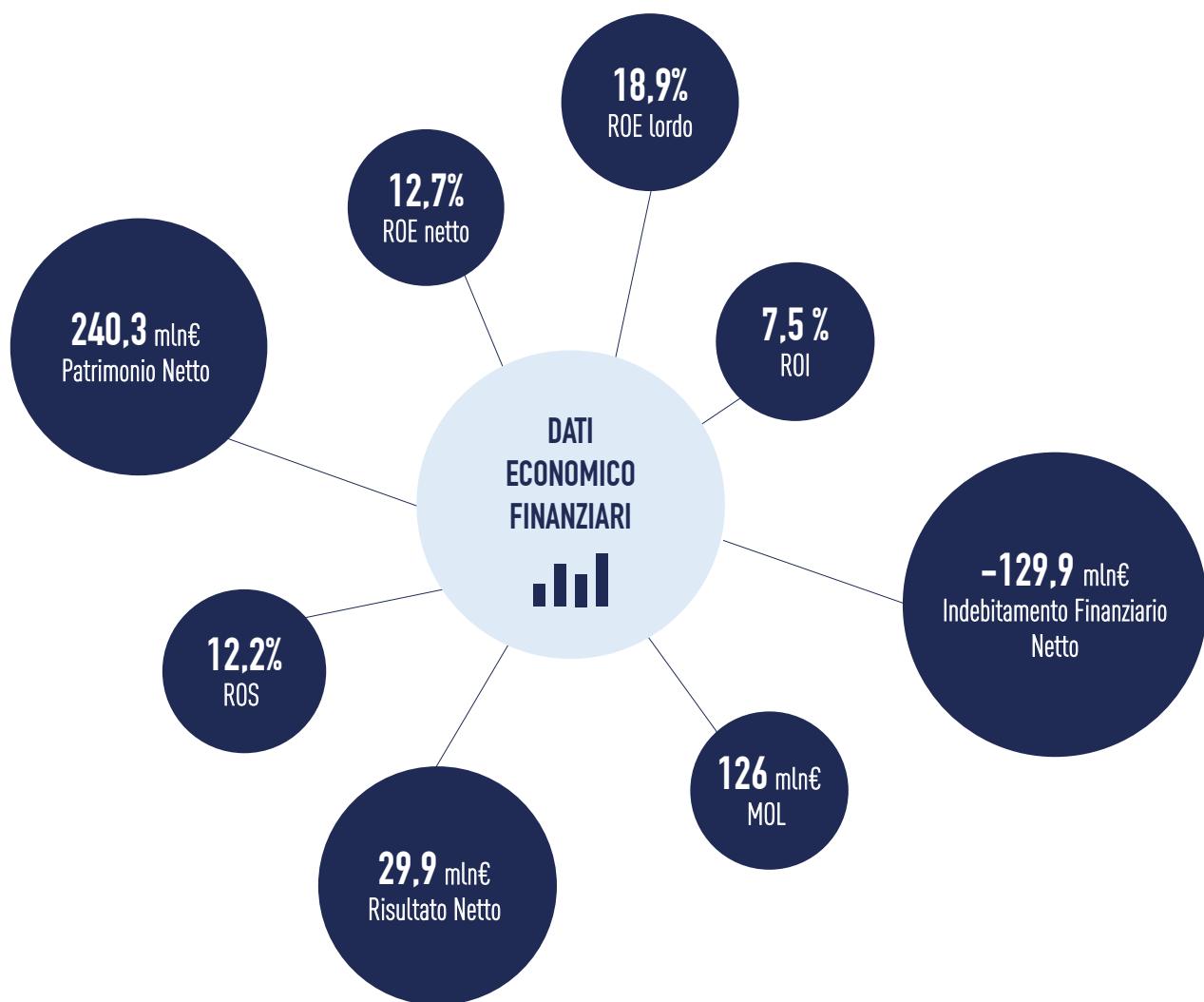
La performance economica rappresenta per Publiacqua una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione della ricchezza generata alle diverse categorie di stakeholder. In tale contesto, si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture 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 d'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 2016, pubblicato sul sito internet della Società.



Il **risultato di esercizio 2016** è aumentato di circa 0,3 mln di euro rispetto all'anno precedente, principalmente per effetto dell'incremento dei ricavi da Servizio Idrico Integrato, compensato dall'aumento degli ammortamenti e dalla riduzione degli altri ricavi, per minor rilascio dei fondi in esubero.

Il **margin operativo lordo** è aumentato di circa 5,3 mln di euro (+4,37%), mentre il **reddito operativo** ha subito un decremento di 0,6 mln di euro (- 1,36%).

L'**utile di esercizio** si attesta a 29,9 mln di euro con un aumento di 0,3 mln di euro (+1,02%) rispetto al 2015.

L'incremento del **patrimonio netto** (+11,3 mln di euro) è determinato dalla riserva legale accantonata a seguito della destinazione dell'utile 2015 e dall'utile portato a nuovo (+11,0 mln di euro) e del lieve incremento dell'utile d'esercizio rispetto all'anno precedente (+0,3 mln di euro).

L'**indebitamento finanziario netto** finale è superiore a quello del 2015 di circa 38,5 mln di euro. Tale incremento e il flusso di cassa generato dalla gestione reddituale (57,8 mln di euro) sono stati utilizzati principalmente per la realizzazione degli investimenti, pari a 83,2 mln di euro.



Si vedano le tabelle 57 e 58 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Indicatori di redditività

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

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA E PRINCIPALI NOVITA' IN AMBITO

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 regolatorio, 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.

Valore generato e distribuito

EC1

Publiacqua nel 2016 ha distribuito alle diverse categorie di stakeholder l'82,9% del valore economico complessivo (255,7 mln di euro) generato dalla Società.

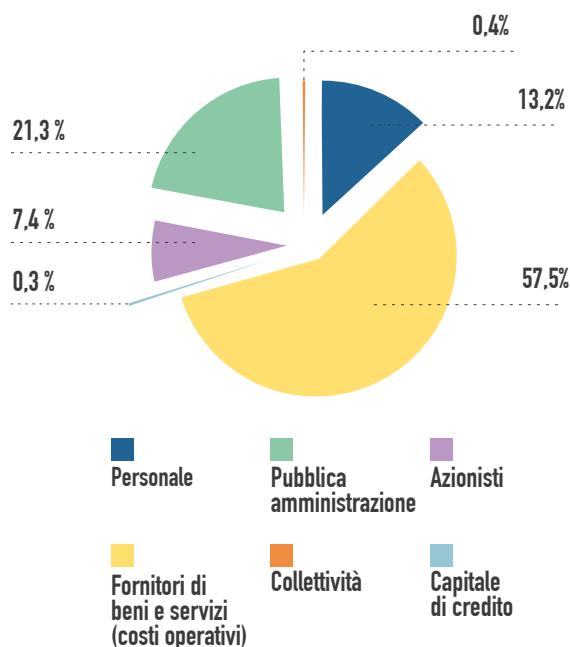
Dal grafico sottostante si evince che oltre il 90% del valore distribuito sia ripartito tra fornitori di beni e servizi (50,3%), Pubblica Amministrazione ed Enti Pubblici (25,2%) e costi del personale (15,2%), quest'ultimo ridottosi rispetto all'anno precedente a seguito del passaggio di personale alla società collegata Ingegnerie Toscane.

Il valore trattenuto in azienda è pari al 17,1 % del valore generato.



Si veda la tabella 60 all'interno dell'allegato
"Performance di Sostenibilità".

VALORE ECONOMICO GENERATO	€ 255.711.575
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 244.713.263
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 10.998.312



Investimenti

EC7

Nel triennio 2014-2016 Publiacqua ha investito 225 mln di euro per interventi di varia natura e portata approvati dall'Autorità, pari ad una spesa media per investimenti di circa 59 €/abitante del territorio servito, contro il valore pianificato di 48,1 €/abitante nel centro Italia, 36 €/abitante nel nord est e 33 €/abitante nel nord ovest.

Nel corso del 2016 Publiacqua ha realizzato investimenti per circa 83,2 milioni di euro, di cui 7,8 mln di euro destinati ad 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.

Tra gli interventi principali, che hanno maggiormente caratterizzato l'esercizio 2016, si citano i seguenti:

- Realizzazione 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 (di cui sostenuti nel 2016 circa 0,8 mln), i filtri dell'impianto salgono da 14 a 32, con una capacità di trattamento potenziale di 4.000 litri/secondo.
- Realizzazione nuova Centrale Autodromo, con un investimento di circa 5,2 mln di euro (di cui sostenuti nel 2016 circa 0,2 mln). L'intervento, cofinanziato dalla Regione Toscana, 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 e Vaglia.
- Potenziamento Depuratore Casalguidi (Serravalle Pistoiese) per 1 mln di euro, con il quale è stata raddoppiata la potenzialità depurativa dell'impianto di trattamento.
- Adeguamento Emissario Riva destra Arno per 0,6 mln di euro.
- 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 (di cui 1,4 nel 2016), asservito a Strada in Chianti, Ferrone e la stessa

Impruneta. Attraverso tale investimento si è conclusa la procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione. Concluso il progetto esecutivo del primo lotto per il convogliamento dei reflui di una parte dell'agglomerato di Impruneta e il progetto per l'eliminazione degli scarichi diretti di Strada in Chianti.

6. In fase di ultimazione i lavori di collettamento dei reflui di Poggio a Caiano capoluogo, con relativa conclusione della relativa procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione.

7. 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 della relativa procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione.

8. È in corso la gara per il collettamento reflui da Comeana verso l'IDL S. Colombano, per ottemperare alla relativa procedura di infrazione comunitaria sulla depurazione.

9. Concluse attività di progettazione per l'eliminazione degli scarichi diretti di Lastra a Signa capoluogo e Malmantile, la dismissione dei depuratori Ronco e Salceto ad Agliana, con contestuale eliminazione degli scarichi diretti del capoluogo.



Si vedano le tabelle 61 e 62 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

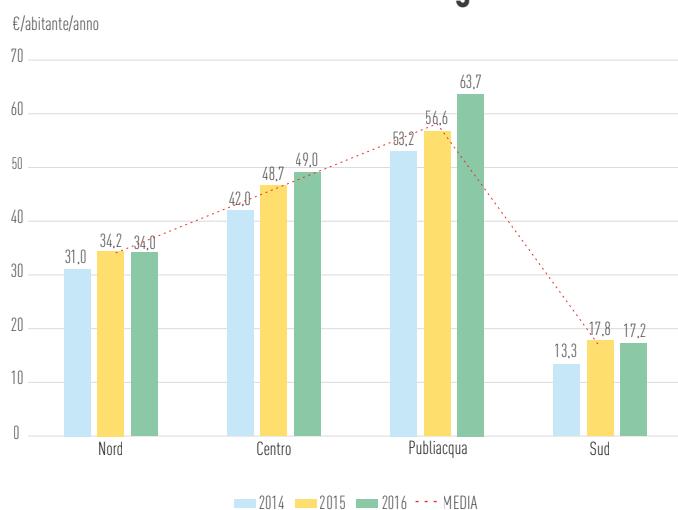
Sono stati inoltre realizzati interventi di manutenzione straordinaria per oltre 50 milioni di euro sia per ridurre l'obsolescenza delle reti realizzate nelle precedenti gestioni che per prevenire quella delle infrastrutture realizzate nelle annualità precedenti.

Per la corretta gestione del servizio idrico integrato l'Autorità Idrica Toscana Regionale territoriale 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.

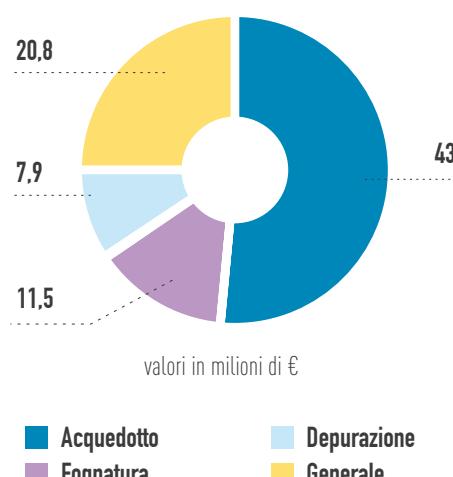
In base alle necessità di intervento e di ammodernamento delle infrastrutture, Publiacqua ha definito un nuovo piano di investimenti per il quadriennio 2016–2019, approvato dall'Autorità Idrica, definendo investimenti complessivi pari a circa 348 milioni di euro, la cui copertura è prevista in

25 milioni di euro attraverso contributi e 323 milioni di euro attraverso i piani tariffari annuali.

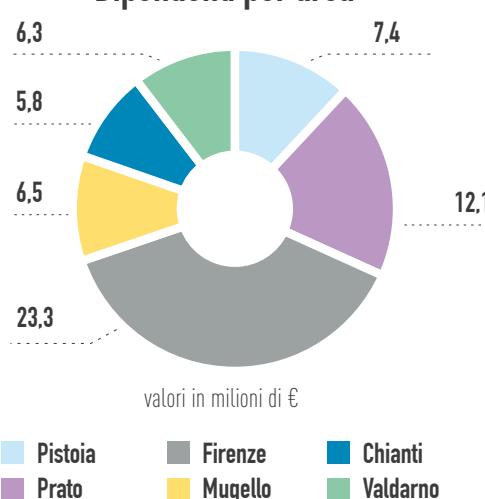
Investimenti nel Servizio Integrato in Italia

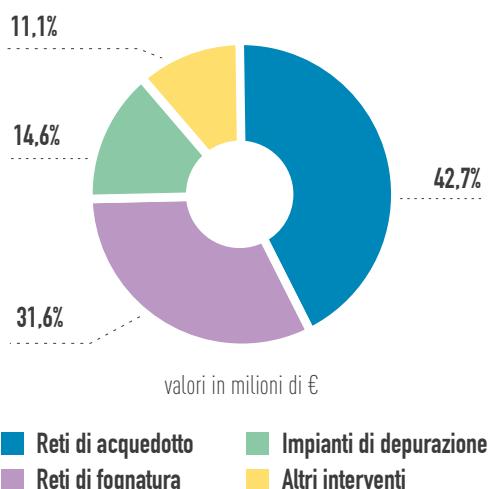


Investimenti per servizio



Dipendenti per area





Rapporti con i fornitori



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 esiste un albo), per tutti gli appalti di valore superiore alla soglia comunitaria.

Ai fini della qualificazione dei fornitori, Publiacqua ha adottato un Regolamento Gare ed un Regolamento di Qualifica dei Fornitori, entrambi condivisi con tutte le Aziende del gruppo toscano. Sono state, inoltre, individuate le Categorie di Acquisto più utilizzate a livello di gruppo 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.



Si veda la tabella 63 all'interno dell'allegato
 "Performance di Sostenibilità".

Inoltre, Publiacqua ha introdotto il nuovo sistema di gestione del processo degli acquisti tramite la tecnologia SRM (Supply Relationship Management) al fine di semplificare le procedure per garantire allo stesso tempo maggiore trasparenza nei confronti del sistema economico, celerità delle procedure e riduzione degli impatti ambientali delle stesse.

Qualificazione 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, Publiacqua ha istituito 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 Publiacqua individua 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, Publiacqua richiede, 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 (relativa ad alcuni gruppi merce);
- requisiti specifici relativi alla capacità economico-finanziaria;
- requisiti organizzativi, ed in particolare il possesso di:
 - Certificazione ISO 14001;
 - Certificazione ISO 9001;
 - Certificazione di idoneità ad intervenire in "Luoghi confinati";
 - Certificazione SOA;
 - Certificazione d'idoneità del materiale al contatto con l'acqua potabile;
 - Certificazione del materiale dedicato a reti idriche conforme alla norma UNI EN 545;
 - Certificazione del materiale dedicato a reti fognarie conforme alla norma UNI EN 598;
 - Certificazione attestante la qualifica alla guida di macchine complesse per l'edilizia;
 - Dichiarazione obbligatoria di accettazione del Codice Etico della Società;
- requisiti di Sicurezza;
- dichiarazione di accettazione.

La percentuale di fornitori qualificati nel 2016 (59,89%) è leggermente aumentata rispetto al 2015 (59,78%).



Si vedano le tabelle 64 e 65 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Ripartizione dei fornitori

Circa il 51,52% degli ordini effettuati nel triennio è stato rivolto a fornitori toscani sulla base delle logiche di qualificazione inserite negli appositi sistemi di qualificazione dei fornitori.



Si vedano le tabelle 66, 67 e 68 all'interno dell'allegato "Performance di Sostenibilità".

Procedura di affidamento

Publiacqua S.p.A. ha implementato un sistema di acquisti online al fine di efficientare l'attività di negoziazione con i fornitori beneficiando di una notevole riduzione dei tempi, maggiore trasparenza, automazione delle procedure e dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto.

Fornitori Regione Toscana **51,52 %**
Fornitori certificati **59,89%**



GRI G4 Content Index

Le pagine a cui si fa riferimento nel Content Index saranno aggiornate con l'impaginazione definitiva.

G4 Content Index		
GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
Indicatore	Descrizione	Riferimenti
G4-1	Lettera agli stakeholder	Lettera agli stakeholder (pag.5 Bilancio di Sostenibilità)
G4-3	Nome dell'organizzazione	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-4	Marchi, prodotti e servizi	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-5	Ubicazione sede aziendale	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-6	Paesi di operatività	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-7	Assetto proprietario	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-8	Mercati serviti	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	Gestione delle risorse umane (pagg. 16-17 Bilancio di Sostenibilità - pag. 3 Performance di Sostenibilità)
G4-11	Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Gestione delle risorse umane (pagg. 19 Bilancio di Sostenibilità - pag. 4 Performance di Sostenibilità)
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione	Performance economica (pagg. 47-48 Bilancio di Sostenibilità - pag. 14 Performance di Sostenibilità)
G4-13	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-14	Approccio prudenziale (Risk Management)	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-15	Adozione di carte, codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)
G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica (pag.6 Bilancio di Sostenibilità)
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Nota metodologica (pag.6 Bilancio di Sostenibilità)
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-20	Perimetro all'interno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-21	Perimetro all'esterno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-22	Eventuali restatement di informazioni rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Non sono state apportate modifiche di informazioni inserite nel Bilancio di Sostenibilità 2013
G4-23	Eventuali restatement rispetto agli aspetti materiali del precedente Bilancio di Sostenibilità	Non si segnalano cambiamenti significativi di perimetro e obiettivo
G4-24	Stakeholder di Publiacqua	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-25	Processo di identificazione	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-26	Attività di coinvolgimento degli Stakeholder	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-27	Temi chiave emersi dallo Stakeholder Engagement e relative azioni	Analisi di materialità (pagg. 7-8 Bilancio di Sostenibilità)
G4-28	Periodo di reporting	Nota metodologica (pag.6 Bilancio di Sostenibilità)
G4-29	Data dell'ultimo report pubblicato	Nota metodologica (pag.6 Bilancio di Sostenibilità)
G4-30	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica (pag.6 Bilancio di Sostenibilità)
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Retro copertina

Publiacqua Bilancio di Sostenibilità 2016

G4-32	Indice dei contenuti del GRI	GRI G4 Content Index
G4-33	Politiche e pratiche di assurance	Tale bilancio non è sottoposto ad assurance
G4-34	Struttura del governo	Corporate Governance (pag. 11 Bilancio di Sostenibilità)
G4-56	Principi, valori e norme di condotta	Identità aziendale (pagg. 9-10 Bilancio di Sostenibilità)

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Indicatori e DMA	Descrizione	Riferimenti
G4-DMA	Disclosure on management approach	Performance economica (pag. 43 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito	Performance economica (pag. 45 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	Performance economica (pagg. 45-46 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EC9	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Performance economica (pagg. 47-48 Bilancio di Sostenibilità)
G4-DMA	Disclosure on management approach	Tutela dell'ambiente (pag. 22 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EN3	Consumi diretti di energia	Tutela dell'ambiente (pagg. 24-25 Bilancio di Sostenibilità - pag. 6-7 Performance di Sostenibilità)
G4-EN6	Risparmio energetico	Tutela dell'ambiente (pagg. 24-25 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EN15	Emissioni dirette di GHG (SCOPE 1)	Tutela dell'ambiente (pag. 25 Bilancio di Sostenibilità - pag. 7 Performance di Sostenibilità)
G4-EN16	Emissioni dirette di GHG (SCOPE 2)	Tutela dell'ambiente (pag. 25 Bilancio di Sostenibilità - pag. 7 Performance di Sostenibilità)
G4-EN23	Rifiuti prodotti	Tutela dell'ambiente (pagg. 23-24 Bilancio di Sostenibilità - pag. 6 Performance di Sostenibilità)
G4-EN25	Rifiuti pericolosi	Tutela dell'ambiente (pagg. 23-24 Bilancio di Sostenibilità - pag. 6 Performance di Sostenibilità)
G4-EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi	Tutela dell'ambiente (pag. 22 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti	Tutela dell'ambiente (pagg. 30-31 Bilancio di Sostenibilità - pag. 5 Performance di Sostenibilità)
G4-DMA	Disclosure on management approach	Gestione efficiente del sistema idrico (pag. 26 Bilancio di Sostenibilità)
G4-EN8	Prelievi idrici per fonte	Gestione efficiente del sistema idrico (pag. 8 Performance di Sostenibilità)
G4-DMA	Disclosure on management approach	Gestione delle risorse umane (pag. 16 Bilancio di Sostenibilità)
G4-LA1	Numero dipendenti, assunzioni e turnover	Gestione delle risorse umane (pag. 17 Bilancio di Sostenibilità - pag. 3 Performance di Sostenibilità)
G4-LA2	Benefit per i dipendenti	Gestione delle risorse umane (pag. 19 Bilancio di Sostenibilità)
G4-LA5	Descrizione comitati relativi a salute e sicurezza, formati da rappresentati dei lavoratori e della direzione	Gestione delle risorse umane (pag. 19 Bilancio di Sostenibilità)
G4-LA9	Ore di formazione	Gestione delle risorse umane (pagg. 18-19 Bilancio di Sostenibilità - pag. 4 Performance di Sostenibilità)
G4-LA10	Programmi di gestione delle competenze	Gestione delle risorse umane (pag. 20 Bilancio di Sostenibilità)
G4-LA11	Valutazione delle performance e dello sviluppo	Gestione delle risorse umane (pag. 20 Bilancio di Sostenibilità)
G4-LA12	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per indicatori di diversità	Corporate Governance (pag. 11 Bilancio di Sostenibilità - pag. 2 Performance di Sostenibilità) Gestione delle risorse umane (pag. 17 Bilancio di Sostenibilità - pag. 3 Performance di Sostenibilità)
G4-DMA	Disclosure on management approach	Salute e sicurezza dei lavoratori (pag. 20 Bilancio di Sostenibilità)

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.

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 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 speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericoloso e non pericolosi.

S

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

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' (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.