

# MISURARSI PER MIGLIORARSI

*D'una città non godi le sette o le settantasette meraviglie,  
ma la risposta che dà a una tua domanda.*

**Italo Calvino, Le città invisibili**

Report di Sostenibilità  
del Sistema Utilitalia  
2017

**Direzione**

Giordano Colarullo

Giovanni Valotti

**Progetto**

Maria Mazzei

Tiziano Mazzoni

**Coordinamento e redazione:**

Andrea Bordin (Utilitatis), Mattia Galipò, Maria Mazzei, Tiziano Mazzoni

**Ringraziamenti:**

Si ringrazia l'intero Gruppo di Lavoro "Csr e Sostenibilità" di Utilitalia per il supporto alle attività di selezione degli indicatori e rilevazione dei dati.

Si ringrazia l'intera struttura della Federazione per il confronto garantito agli Autori.

Si ringraziano infine le 127 Aziende associate, che hanno fornito i dati per la presente pubblicazione.

# Sommario

Prefazione

*Enrico Giovannini*

Introduzione

*Giovanni Valotti*

Lettera agli stakeholder

*Giordano Colarullo*

Executive summary

Highlights

1. Presentazione Utilitalia

1.1. Cenni storici

1.2. Attività e organizzazione

1.3. Eventi di rilievo del 2017

2. Le utility per l'Agenda 2030

2.1. Acqua

2.2. Energia

2.3. Rifiuti

2.4. Lavoratori

2.5. Territorio

3. Profilo delle Aziende e Responsabilità

Economica

3.1. Territorio

3.2. Governance

3.3. Certificazioni e qualità

3.4. Ricavi e investimenti

3.5. Valore aggiunto

4. Responsabilità sociale ed ambientale

4.1. Servizi

4.1.1. Energia

4.1.2. Acqua

4.1.3. Rifiuti

4.2. Clienti

4.3. Lavoratori

4.4. Scuola

5. Nota metodologica

6. Aziende partecipanti



## Prefazione

Pensare di perseguire un nuovo paradigma di sviluppo sostenibile senza che le imprese attuino una chiara strategia di transizione, innovando profondamente i modelli di produzione e di business, è pura illusione. Lo sa bene Utilitalia che ha realizzato questo lavoro encomiabile, un Report di Sostenibilità unico nel suo genere, facendo sì che le imprese della sua galassia iniziassero a guardare alle loro attività attraverso la lente dell'Agenda 2030, adottata da tutti i paesi dell'ONU nel settembre 2015, come parte di quel processo ambizioso che vuole contribuire ad assicurare un futuro al Pianeta e a chi lo abita. L'impegno di Utilitalia nel coinvolgere le aziende in questa sfida è stato premiato dalla straordinaria risposta ricevuta, che denota non solo un'attenzione allo sviluppo sostenibile ma anche una visione innovativa, che vede l'investimento in sostenibilità come elemento di competitività e non come un costo.

La transizione verso la sostenibilità richiede nuovi strumenti di misurazione. Per favorire la rendicontazione e l'accountability delle imprese rispetto allo sviluppo sostenibile, nel 2016 sono stati presentati i nuovi "GRI Standards", cioè i principali standard di riferimento globali per la rendicontazione della performance di sostenibilità di un'impresa, allineati ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs). Ma la diffusione di parametri comuni di misurazione e rendicontazione delle performance aziendali diventa ancora più significativa quando si va al di là della singola impresa e si misurano le performance di un intero settore, come nel caso di questa iniziativa. Affrontare l'intera gamma degli impegni di sostenibilità nei confronti degli stakeholders, potendo confrontare le performance di una singola impresa con quelle delle altre aziende del settore, cambia notevolmente la prospettiva dell'esercizio: non si tratta più di fare meglio di ciò che l'impresa faceva nel passato, ma anche di fare meglio degli altri, compresi i competitor.

La rendicontazione non finanziaria delle imprese, che abbraccia la vasta gamma delle tematiche ESG – environment, social, governance - non è solo un'esigenza imposta da ragioni di immagine, ma serve alle aziende per posizionarsi meglio rispetto alle sfide del futuro. Inoltre, una qualificazione aziendale rispetto alla sostenibilità, quindi un chiaro quadro sulle tematiche ESG, è indispensabile per poter accedere alla finanza sostenibile e responsabile, cioè ai nuovi strumenti e soggetti che investono soltanto nelle iniziative che rispettano i criteri di sostenibilità.

Avendo ben chiaro questo punto, quando due anni fa l'Italia recepì la direttiva europea relativa alla informazione non finanziaria, l'ASviS raccomandò che la normativa fosse estesa anche alle medie imprese. Tuttavia, la preoccupazione un po' miope di non caricarle con ulteriori oneri burocratici indusse a limitare l'obbligo per le imprese con oltre 500 dipendenti, e neanche tutte. Oggi, invece, si riconosce l'opportunità che anche imprese di minore dimensione, per esempio dai 250 addetti in su, debbano redigere l'informativa non finanziaria, eventualmente in forma semplificata, così da poter accedere ai nuovi strumenti finanziari.

Se la finanza internazionale sta orientando le proprie strategie guardando alla sostenibilità, declinata in termini economici, sociali e ambientali, la transizione ad un modello di sviluppo sostenibile va considerata una grande opportunità per le imprese maggiormente innovative. Ma le imprese, e i loro manager, che scelgono la sostenibilità come prospettiva hanno una responsabilità ulteriore, di tipo

culturale. Essi sono cioè chiamati a comunicare, forti della loro credibilità, alle altre imprese questo messaggio e le associazioni di categoria hanno un ruolo cruciale in tale processo.

Per questo, nell'ambito del primo Festival italiano dello sviluppo sostenibile organizzato dall'ASviS nel 2017, i rappresentanti delle principali organizzazioni imprenditoriali hanno sottoscritto la dichiarazione "Le imprese italiane insieme per gli Obiettivi di sviluppo sostenibile" (Patto di Milano), un impegno per informare le imprese sull'Agenda 2030 e promuovere l'innovazione necessaria per orientare le strategie aziendali verso gli SDGs.

Utilitalia ha il merito di aver mantenuto quell'impegno e questo Rapporto rappresenta la prova che la sostenibilità si costruisce solo con azioni concrete e con il coinvolgimento di tutti gli stakeholder. Spero, quindi, che altre organizzazioni imprenditoriali seguano l'esempio di Utilitalia, per accelerare l'innovazione necessaria a portare l'Italia su un sentiero di sviluppo sostenibile.

**Enrico Giovannini**

Portavoce dell'Alleanza italiana per lo Sviluppo sostenibile (Asvis)

## Introduzione

Il presente Report si inserisce nel nuovo quadro di politiche pubbliche seguite all'Accordo di Parigi e alla sottoscrizione dell'Agenda 2030. Entrambe le piattaforme definiscono obiettivi per salvaguardare il pianeta e assicurare uno sviluppo sostenibile per le generazioni presenti e future e segnalano – insieme - l'urgenza di una mobilitazione ampia e responsabile, cui anche le imprese sono chiamate a contribuire.

Per noi gestori di Acqua, Energia e Rifiuti – protagonisti delle performance qui raccolte – si tratta di obiettivi naturalmente connessi con l'attività e la mission d'impresa, immanenti e connaturati alla dimensione della prosperità e del benessere delle comunità nelle quali operiamo. Efficienza e risparmio energetico ed idrico, economia circolare, salvaguardia e riuso delle risorse, prevenzione dell'inquinamento, riduzione delle emissioni climalteranti e degli sprechi, biocarburanti, teleriscaldamento, rinnovabili e reti intelligenti per servizi di pubblica utilità: sono le tendenze dello sviluppo delle Utility italiane e, specularmente, dei nostri territori, ai quali siamo legati da un rapporto simbiotico dai primi del Novecento. A tutto ciò, si affiancano le dimensioni dell'innovazione tecnologica, della formazione dei lavoratori e della loro sicurezza, delle pari opportunità declinate attraverso politiche generative di rinnovamento ed equità.

Nello sforzo di rispondere alle sfide del nostro tempo, il sistema di imprese Utilitalia ha dimostrato consapevolezza del proprio ruolo pivotale nella crescita sostenibile del Paese e nella decarbonizzazione della nostra economia, a partire dai servizi pubblici essenziali che eserciamo quotidianamente. Come sistema di imprese ci interroghiamo sugli impatti del cambiamento climatico sui e dei nostri business: nella scelta di una fonte energetica, nel dimensionare un bacino di accumulo idrico, nel recuperare quanta più materia ed energia da ciò che buttiamo.

In Italia non sono ancora stati adottati sistemi condivisi di valutazione degli effetti del cambiamento climatico sulle disponibilità future di risorsa idrica. L'esigenza di avanzare modelli previsionali è dettata soprattutto dalla necessità di prevedere forme di recupero della risorsa idrica e/o di trattamento di risorse esistenti, ad oggi utilizzate in modo insufficiente. Il recupero di risorsa idrica – soprattutto in una visione prospettica – dovrà far leva su una corretta pianificazione, cui dovrà affiancarsi la disponibilità delle risorse economiche necessarie alla realizzazione e all'adeguamento di infrastrutture utili allo scopo; e a queste, un elevato grado di innovazione in competenze, tecnologie e infrastrutture.

Analogamente, in campo energetico si dovrà puntare su valutazioni approfondite in termini di impatti, rischi e opportunità connessi al cambiamento climatico, alla decarbonizzazione attesa, alla scelta delle fonti di produzione e dei relativi sistemi di distribuzione e accumulo. Al 2030, il nostro Paese dovrà raddoppiare la quota di produzione da fonti rinnovabili, agendo su nuovi impianti, sul potenziamento di quelli esistenti, su modelli e sistemi di consumo efficienti e tesi al risparmio, sugli accumuli e sulle reti intelligenti. E nel comparto dei rifiuti – cartina di tornasole dello sviluppo industriale caotico e sregolato delle società moderne, che ci impone oggi azioni rapide e coordinate di mitigazione e adattamento – è ancora incerto il disaccoppiamento tra sviluppo e sostenibilità, tanto che i sistemi e i prodotti di consumo sono ancora privi dei requisiti minimi e stringenti per la determinazione

della responsabilità estesa del produttore, con impatti significativi sui volumi dei rifiuti prodotti, la loro composizione e il loro trattamento finale.

Il percorso si rivela tanto complesso quanto sfidante, e non solo per il sistema delle imprese di Utilitalia. Di qui, la partecipazione – tra i primi – in ASVIS (Alleanza per lo sviluppo sostenibile) e la sottoscrizione nel 2017 del Patto di Milano, la dichiarazione congiunta delle principali associazioni di imprese italiane per gli Obiettivi di sviluppo sostenibile che compongono l’Agenda 2030. Il Patto di Milano chiede alle Istituzioni strumenti e azioni coerenti con l’Agenda 2030 (la Strategia nazionale di sviluppo sostenibile), ma soprattutto impegna i sottoscrittori a lavorare all’interno dei propri sistemi associativi, presso le Aziende che ne innervano la struttura e ne disegnano le azioni.

È così che Utilitalia ha scelto – tra gli altri validissimi impegni che compongono la Carta – quello di promuovere la buona pratica della rendicontazione non finanziaria, ovvero della redazione di Bilanci o Report di Sostenibilità, che raccontino e divulgino “chi siamo, cosa abbiamo fatto e cosa ci impegniamo a fare”, con trasparenza e responsabilità.

Misurare le nostre performance sarà veicolo di miglioramento per tutto il sistema di imprese associato, ponendo davanti ad amministratori e lavoratori i risultati realizzati e dunque il percorso per migliorarci. Ne risulterà accresciuto il nostro profilo di responsabilità, per contribuire nello svolgimento quotidiano delle nostre attività d’impresa alla sostenibilità e alla sopravvivenza del Pianeta.

**Giovanni Valotti**  
Presidente Utilitalia

# Lettera agli stakeholder

“*Misurarsi per migliorarsi*” è il titolo del progetto avviato da Utilitalia con l’obiettivo di promuovere la rendicontazione non finanziaria del nostro sistema associativo, convinti che una mappatura quanto più approfondita e trasparente dei risultati conseguiti dalle Aziende possa essere di stimolo per migliorare le performance future. L’obiettivo era anche quello di fornire un contributo conoscitivo misurabile e pubblico - insieme nazionale e locale, con i 127 Report di Sostenibilità aziendale che abbiamo consegnato agli Associati -, per rappresentare la catena di valore dei servizi pubblici a tutti gli stakeholder: cittadini, Istituzioni e realtà produttive. Siamo infatti convinti che misurare e rendicontare le nostre performance sia un formidabile strumento per migliorarci e per agire e accrescere responsabilmente la cittadinanza delle nostre imprese.

Siamo partiti da un dato oggettivo, frutto della consolidata esperienza nella redazione di Bilanci di Sostenibilità di molte nostre Associate, vere “buone pratiche” nel panorama nazionale: misurare la “sostenibilità” è un insostituibile strumento di responsabilizzazione interna sugli impatti prodotti, una guida per indirizzare la strategia dell’impresa e un mezzo per accrescere e rafforzare la fiducia degli investitori e di tutti gli stakeholder, riflettendosi positivamente sulle performance.

Questo Report nasce come “progetto pilota” nel quale tutto il sistema delle Associate si è impegnato, mostrando interesse e partecipazione e rivelando un’attenzione verso la sostenibilità tanto auspicata quanto confermata dall’alta partecipazione e dalla cura con cui le strutture aziendali ci hanno fornito i dati. Per le Aziende di servizi pubblici locali, la responsabilità sociale d’impresa si conferma quindi elemento naturale dell’agire, essendo esse impegnate in servizi essenziali verso tutti i cittadini e tutti i territori ogni giorno.

In questo anno di prima applicazione del nuovo obbligo di rendicontazione non finanziaria per talune associate (D.Lgs. 254/2016), Utilitalia si impegna dunque a rendicontare il contributo dei servizi pubblici alla sostenibilità, in chiave economica, sociale e ambientale.

Un elemento soprattutto ci ha guidati in questo percorso: la redazione di un bilancio o di report di sostenibilità non è un esercizio estetizzante, in ossequio a nuovi obblighi di legge o alle nuove preferenze della comunicazione d’impresa. Essa è strategia, pianificazione industriale per la creazione di valore economico e sociale per l’Azienda e per il territorio di appartenenza; è impegno a coinvolgere gli stakeholder per individuare insieme obiettivi e sviluppi industriali e sociali condivisi, in una logica win-win. Se la reputazione aziendale concorre significativamente al valore dell’impresa (patrimonio intangibile), noi ci impegniamo pubblicamente nel rendicontare processi, governance, impatti economici e ambientali prodotti, affinché tutti i nostri stakeholder si sentano parte del valore creato e concorrano all’accrescimento del benessere e della prosperità delle nostre comunità.

Il presente Report è stato anche un esercizio corale, una palestra per Associate e Associazione per contribuire sempre più responsabilmente al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità dell’Agenda 2030, con un impegno che si rinnoverà annualmente e che nei prossimi anni non potrà che migliorare.

**Giordano Colarullo**  
Direttore generale Utilitalia



## Executive summary

Il presente Report illustra politiche e performance delle imprese di servizi pubblici associate ad Utilitalia, secondo le dimensioni economica, sociale e ambientale registrate nel 2017. La rilevazione ha interessato 127 tra Aziende e Gruppi societari, che complessivamente rappresentano l'88% dei lavoratori del sistema associativo.

L'indagine si è svolta tra il giugno e il settembre scorso e ha censito complessivamente 300 indicatori: economico-finanziari, tecnici, commerciali e di governance, oltre alle grandezze fisiche dei comparti Acqua, Energia e Rifiuti.

Il presente Report di Sostenibilità – largamente rappresentativo del sistema associativo, per l'ampia base dei dati raccolti – descrive un comparto industriale finanziariamente sano, capace di generare investimenti per oltre 3 mld di euro e utili per oltre 1,5 mld. Le Utility si caratterizzano per l'impiego di forza lavoro quasi esclusivamente a tempo indeterminato (oltre il 97%), con attività di formazione e potenziamento delle competenze che coinvolge l'82% dei lavoratori totali. Ancora modesta la presenza di donne nei CdA delle Utility censite (29% del totale dei consiglieri) e tra i dirigenti (14%). Pur a forte prevalenza maschile – in particolare nelle qualifiche operaie – è verosimile un aumento dell'occupazione femminile nella componente impiegatizia.

La ricchezza prodotta dalle Utility è reinvestita dalle imprese nel servizio idrico per 1,5 mld (il 49% del totale), nello sviluppo e ammodernamento delle reti di distribuzione elettrica e gas per 665 mln (21%), nei servizi ambientali per 290 mln (9%) e in attività di ricerca e sviluppo per 81 mln (2,5%). Ammonta ad oltre 9 mld il valore delle gare pubbliche effettuate nel 2017.

Il valore aggiunto totale prodotto dalle Utility è pari a 10,5 mld, il 40% dei quali distribuito ai lavoratori sotto forma di retribuzioni e altri compensi (circa 4 mld complessivi). Il valore aggiunto distribuito agli azionisti (soggetti pubblici per oltre l'80%) è pari ad oltre 871 mln (8,3%) e alla pubblica amministrazione – comprensiva di tasse sul reddito e canoni per l'uso di reti e aree – per 1,3 mld (12,2%).

Largamente diffuse le certificazioni per processi e organizzazione nelle Utility: l'80% del totale adotta sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001), il 58% sistemi di gestione ambientale (ISO 14001) e il 47% sistemi per la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

Estesa la pratica della rendicontazione non finanziaria, con la redazione di Bilanci di Sostenibilità per 34 soggetti censiti, corrispondenti al 76% del valore della produzione rappresentato dal campione. Nel 94% dei casi, il Bilancio di Sostenibilità è approvato dal CdA o da altri Organi amministrativi e nel 76% dei casi presentato all'Assemblea dei soci, quale conferma del livello di responsabilità assunto dalle Utility in materia di rendicontazione degli impatti prodotti sulla platea di stakeholder.

È pari rispettivamente al 64% e all'80% la quota di energia elettrica e di calore prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, corrispondenti a 22 mln di ton di CO<sub>2</sub> evitate. Sono pari al 40% della quota d'obbligo i certificati bianchi conseguiti attraverso la realizzazione diretta di interventi di efficientamento energetico. Superiore al 96% la quota di campioni di acqua potabile risultata conforme, distribuita attraverso una rete geo-referenziata nell'86% della sua lunghezza complessiva

(pari a 273mila km). È pari al 40,7 la percentuale di perdite di rete, contro una media nazionale del 41,9% ed è pari all'85% la quota di fanghi di depurazione destinata al recupero, con un 5,4% destinato alla produzione di biogas. La raccolta differenziata svolta dalle Utility censite è pari al 55,2% dei rifiuti prodotti e pari al 49,5% la quota destinata al recupero di materia. Sono oltre 2,6 mln gli abitanti serviti da sistemi di tariffazione tramite misurazione puntuale delle quantità di rifiuti prodotti e sono oltre il 50% i Comuni serviti da sistemi di raccolta porta a porta.

Di seguito, è illustrata la struttura del documento, riportandone sinteticamente i principali contenuti.

Nel capitolo 1 è presentata Utilitalia, Federazione senza fini di lucro che associa e rappresenta 470 soggetti operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Energia e dei Rifiuti. È illustrata la sua composizione associativa, la sua struttura organizzativa e le sue partecipazioni in analoghe associazioni europee e internazionali. Sono inoltre descritti gli eventi di maggiore rilievo che hanno caratterizzato l'attività istituzionale della Federazione.

Nel capitolo 2 è presentata l'Agenda 2030 e la sua articolazione nei 17 Obiettivi di Sviluppo sostenibile e nei 169 target specifici. Sottoscritta nel 2015 dalle Nazioni unite e ratificata dal Parlamento nazionale nel 2016, l'Agenda 2030 chiama governi, imprese e cittadini a contribuire alla sua realizzazione. Sono illustrate - secondo una logica matriciale che estende alle attività industriali delle Utility i singoli target - le politiche inerenti i temi dell'Acqua, dell'Energia, dei Rifiuti, dei Lavoratori e del Territorio. A queste, si affiancano le azioni poste in essere e afferenti alla sostenibilità economica, sociale e ambientale: l'impegno verso la decarbonizzazione, la mitigazione delle emissioni climalteranti, le iniziative di adattamento, il contrasto alla povertà e le azioni di inclusione sociale, il contributo allo sviluppo dell'economia circolare, la lotta agli sprechi e la salvaguardia delle risorse idriche.

Nel capitolo 3 è descritto il profilo delle Aziende censite in termini di servizi erogati, distribuzione geografica, cittadinanza servita e ragione sociale. Sono illustrate le principali grandezze economiche in termini di capitale sociale e sua composizione, ricavi e investimenti. È esposta la composizione per genere e per età dei Consigli di Amministrazione delle Utility e la diffusione di rendicontazioni non finanziarie, siano esse DNF, ai sensi del D.Lgs. 254/2016, o Bilanci di Sostenibilità. Sono illustrate le principali certificazioni ottenute dalle Utility in termini di gestione della qualità, di gestione ambientale, di gestione dei consumi energetici, di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, di competenza dei laboratori (e strumenti di misura). È infine rappresentato il valore aggiunto distribuito per categoria di stakeholder, quale misura che connette i fattori della sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio.

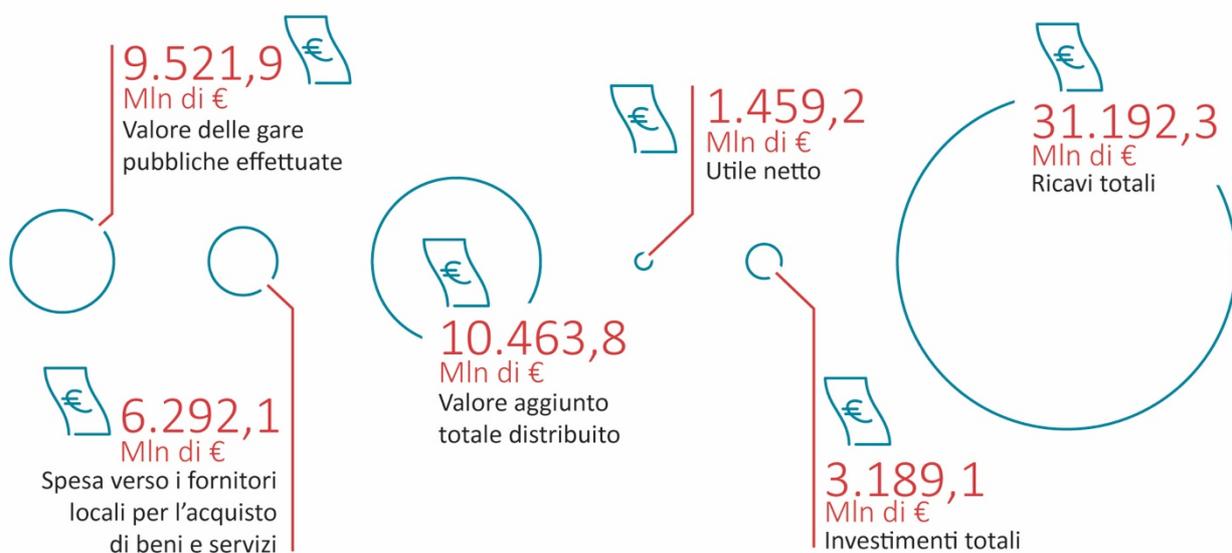
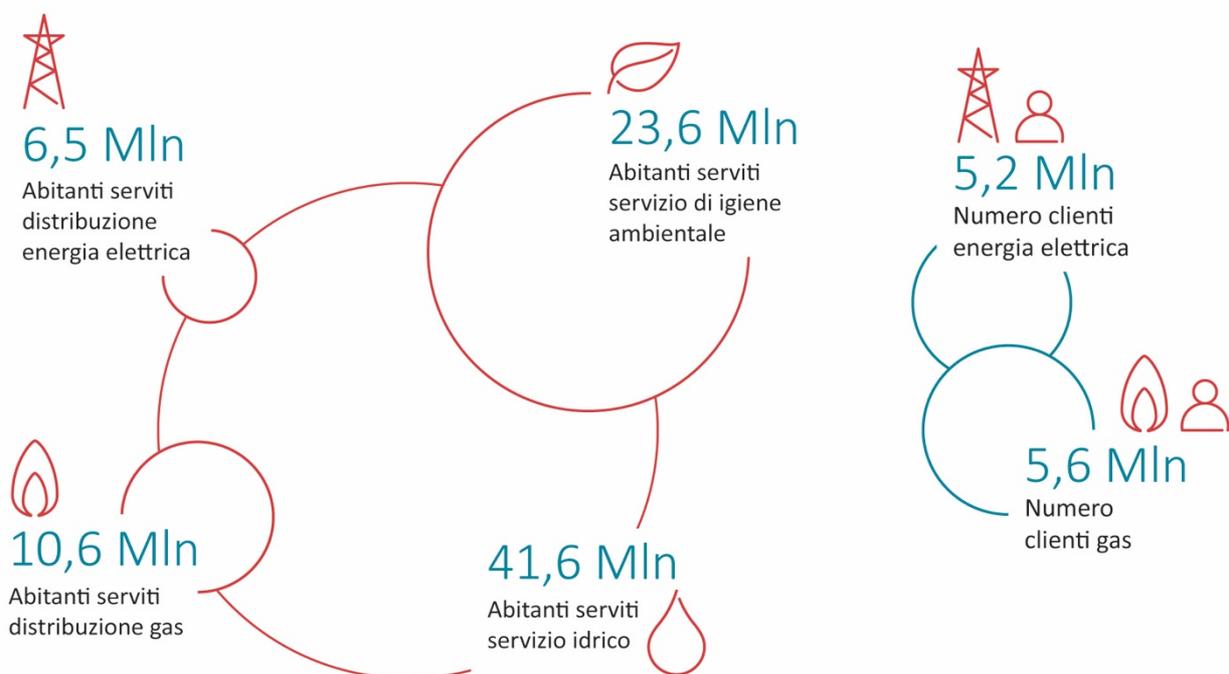
Nel capitolo 4 sono illustrate le performance ambientali e sociali delle Utility, dalla dotazione dei mezzi aziendali "verdi" alla rendicontazione delle emissioni climalteranti dei processi industriali. Per il comparto energetico, sono presentati i volumi prodotti, distribuiti e venduti per energia elettrica, calore e gas e sono presentati i Titoli di Efficienza Energetica conseguiti o approvvigionati; è indicata la quota di produzione da fonti rinnovabili, quale contributo alla decarbonizzazione. Per il comparto idrico, sono esposte le grandezze fisiche dei sistemi idrici gestiti, i volumi trattati e distribuiti ai cittadini. È descritto il sistema di controlli - in contraddittorio con le Autorità sanitarie - sulla salubrità delle acque destinate al consumo umano e l'impegno verso la promozione dell'acqua di rete.

Sono infine illustrati i volumi dei reflui collettati e dei fanghi prodotti, affiancati dalla rilevazione sulla destinazione di quest'ultimi. Per il comparto dei rifiuti, è descritto il ruolo agito nella promozione dell'economia circolare, del riuso e del recupero. Sono illustrati i volumi dei rifiuti raccolti, i sistemi di valorizzazione e trattamento, le destinazioni finali e le dotazioni impiantistiche; sono riportate quantità e tipologie dei materiali raccolti in modo differenziato. È descritta la diffusione per Comuni e cittadini dei sistemi di tariffazione tramite la misurazione puntuale delle quantità di rifiuti prodotti.

Nel capitolo 4 sono altresì descritte le azioni e le performance delle Utility verso i principali e più diretti stakeholder. Dei clienti, sono misurate le utenze servite per comparto e la diffusione degli sportelli (compresi gli sportelli telematici). Sono descritte le principali prestazioni commerciali garantite dalle Utility e il tasso di reclami ricevuti. È indagato il fenomeno della povertà energetica e le azioni poste in essere dalle Utility aggiuntive rispetto a quanto erogato dal sistema nazionale dei bonus sociali. È illustrato il sistema dei bonus idrici che le Utility hanno erogato nel 2017 anticipando la disciplina regolatoria. Dei lavoratori impiegati, sono indagate le percentuali di lavoratori a tempo indeterminato, la composizione per genere, per età, per qualifica e per distribuzione geografica. È altresì misurato il rapporto tra le retribuzioni degli uomini e delle donne per area geografica e qualifica. Sono illustrate le misure adottate dalle Aziende per consentire la conciliazione tra lavoro e vita privata, in particolare gli istituti del congedo parentale e del lavoro agile. Sono misurate le attività di formazione per i dipendenti, rilevate per ore pro-capite e area geografica.

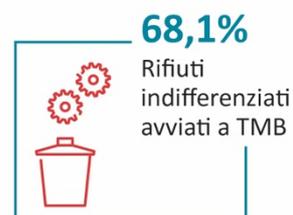
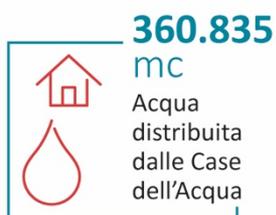
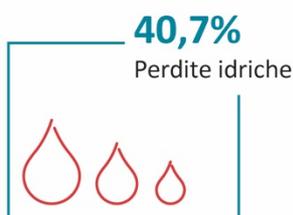
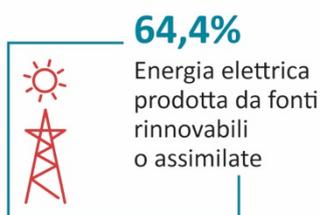
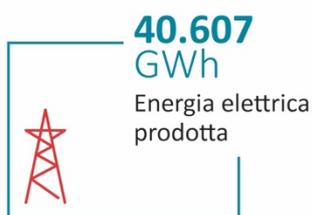
Sono infine rilevate le azioni di educazione alla sostenibilità che le Aziende associate ad Utilitalia svolgono sistematicamente sui propri territori presso le scuole di ogni ordine e grado, coinvolgendo complessivamente oltre mezzo milione di studenti italiani.

## Responsabilità economica Totali rilevazione



## Responsabilità sociale Totali rilevazione







# 1. PRESENTAZIONE UTILITALIA

Utilitalia è l'Associazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici locali dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce nel 2015 dalla fusione di Federutility (servizi energetici, idrici e funerari) e di Federambiente (servizi ambientali).

Utilitalia è un'associazione senza fini di lucro e la sua attività è regolata dagli indirizzi espressi dagli Organi statutari - partecipati dai soggetti associati - che ne determinano le linee di indirizzo, finalizzate alla tutela e alla promozione degli interessi rappresentati.

I 470 soggetti associati ad Utilitalia - tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti – impiegano circa 92.000 addetti complessivi, registrano un valore della produzione pari a 38 miliardi di euro e utili per 1,3 miliardi annui<sup>1</sup>.

	ACQUA	AMBIENTE	ELETTRICITÀ	GAS	VARIE
Società di gestione	157	158	58	75	41
Società di ingegneria o patrimoniali	4	1	0	4	2
Aziende speciali mono o pluricomunali	7	2	5	1	3
Cooperative elettriche	0	0	9	0	0
Comuni	2	1	9	1	8
Enti statali, parastatali, regionali e vari	1	0	0	0	0
Soci corrispondenti	11	7	10	16	0
<b>TOTALE PARZIALE</b>	<b>182</b>	<b>169</b>	<b>91</b>	<b>97</b>	<b>54</b>
<b>TOTALE ASSOCIATE UTILITALIA</b>			<b>470</b>		

Utilitalia ritiene strategico il ruolo dei servizi pubblici locali, quali elementi costitutivi del tessuto produttivo, sociale e ambientale delle comunità. Storicamente, i servizi pubblici locali e le Utility (le municipalizzate novecentesche) hanno concorso al progresso civile ed economico dell'Italia, contribuendo allo sviluppo industriale e sociale o favorendone l'infrastrutturazione di servizi di base e universali.

I servizi pubblici locali registrano tuttavia livelli qualitativi assai diversi nelle varie aree del Paese, con esempi di eccellenza e arretratezze croniche, speculari ai diversi gradi di industrializzazione del settore. Una politica di investimenti (infrastrutturali, impiantistici e tecnologici) e di innovazioni organizzative e gestionali può rappresentare uno stimolo alla crescita economica e occupazionale, oltre ad una maggiore omogeneità nella qualità dei servizi erogati ai cittadini.

---

<sup>1</sup>I dati su Associati, ricavi e utili a livello associativo sono riferiti all'anno 2015.

## 1.1. Cenni storici

Utilitalia eredita un patrimonio storico di esperienze e competenze che affonda le sue radici nei primi anni Dieci del Novecento, quando la Federazione aziende municipalizzate d'Italia (Fami) organizzava e coordinava il nascente processo di municipalizzazione avviato con la legge n. 103 del 1903 (Legge Giolitti).

Dal 1947, la Federazione delle aziende municipalizzate gas, acqua e varie (Fnamgav) e la Federazione aziende elettriche municipalizzate (Faem, entrambe poi con nuove denominazioni) avviano una stabile ed ininterrotta attività di rappresentanza delle Imprese, dei Comuni e dei Consorzi esercenti servizi di pubblica utilità. Nel 1973, dalla separazione delle municipalizzate del settore ambientale, nasce la Federazione italiana servizi pubblici di igiene urbana (Fispiu), che nove anni dopo assume la denominazione di Federambiente.

Nel 2005, con la nascita di Federutility (grazie alla fusione tra Federgasacqua (ex Fnamgav) e Federenergia) si costituisce l'Associazione dei servizi idrici ed energetici, poi perfezionatasi con l'ulteriore aggregazione di Federambiente nel 2015, fino a raggiungere una più ampia rappresentanza dei servizi pubblici locali a rilevanza economica in Utilitalia.

## 1.2. Attività e organizzazione

Le 470 aziende associate ad Utilitalia forniscono servizi idrici e ambientali rispettivamente a circa l'80% e al 55% della popolazione, distribuiscono gas ad oltre il 30% degli abitanti ed energia elettrica a circa il 15%.

Utilitalia ha tra i suoi interlocutori le Autorità nazionali, le Commissioni parlamentari e i Ministeri competenti, con i quali collabora in occasione di proposte di legge e di provvedimenti inerenti i servizi di pubblica utilità a rilevanza economica. Rappresenta inoltre i servizi idrici, ambientali ed energetici in ambito europeo e internazionale, attraverso le seguenti Organizzazioni di settore:

### **CEEP**

#### **European Centre of Employers and Enterprises providing Public services**

(Associazione Europea delle imprese che gestiscono servizi pubblici)

### **EUREAU**

#### **European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services**

(Associazione europea dei gestori di servizi idrici)

### **IWA**

#### **International Water Association**

Associazione Internazionale dell'acqua

### **MWE**

#### **Municipal Waste Europe**

(Associazione europea dei rifiuti urbani)

### **CEWEP**

#### **Confederation of European Waste to Energy Plant's**

(Confederazione europea degli impianti di termovalorizzazione)

**ISWA****International Solid Waste Association**

(Associazione internazionale dei rifiuti solidi)

**CEDEC****European Federation of Local Energy Companies**

(Confederazione europea dei distributori di energia comunali)

**EDSO****European Distribution System Operators' Association**

(Associazione europea degli operatori di distribuzione di energia)

**EURELECTRIC****The Union of the Electricity Industry**

(Unione dell'Industria elettrica)

**IGU****International Gas Union**

(Unione internazionale del Gas)

**EFFS****European Federation of Funeral Services**

(Federazione europea dei servizi funerari)

Utilitalia dialoga e collabora con le Università, le Fondazioni, gli Enti e i Centri di ricerca sulle tematiche dei servizi pubblici locali.

Alle proprie associate Utilitalia fornisce rappresentanza istituzionale, assistenza, aggiornamento e formazione. Offre inoltre servizi di consulenza su aspetti contrattuali, normativi e gestionali; tutela gli interessi delle associate presso le sedi istituzionali e giurisdizionali.

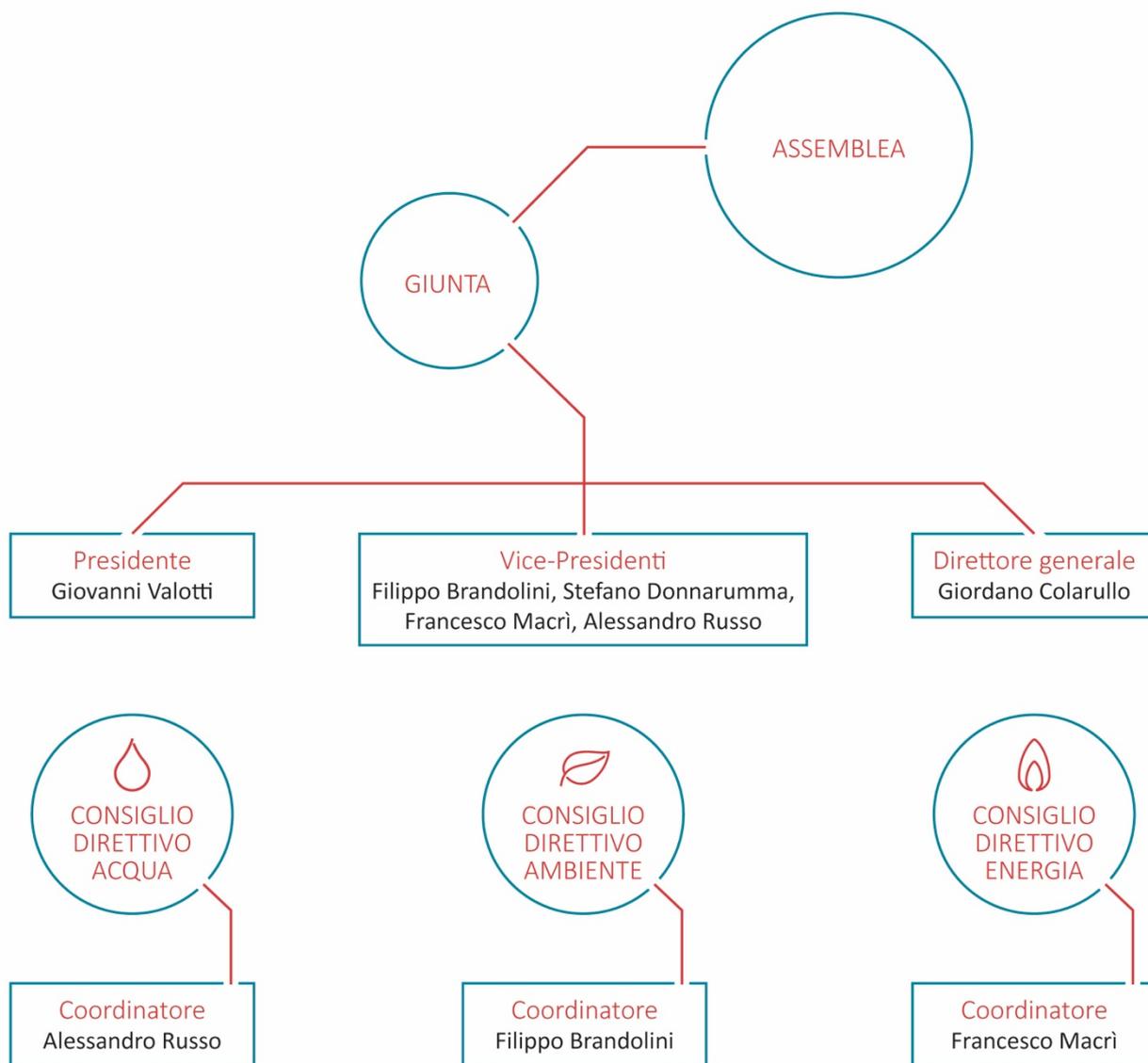
Utilitalia è firmataria del CCNL Gas Acqua (36.000), del CCNL Ambiente (43.000), del CCNL Elettrico (12.500). E' sottoscrittrice del Fondo di Previdenza Complementare Pegaso (per i lavoratori dei settori idrico ed energetico) e del Fondo Complementare Previambiente (per i lavoratori del settore igiene ambientale).

Utilitalia è socia della Fondazione Utilitatis e della Fondazione Rubes Triva. Partecipa a Fonservizi, il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali.

Sin dalla sua costituzione nel 2015, Utilitalia ha adottato un Codice etico a cui ispira i comportamenti nei confronti di tutti gli stakeholder (interni ed esterni) quale impegno a contribuire, conformemente ai principi di lealtà e correttezza, alla promozione del processo di sviluppo socio-economico del Paese.

Organi della Federazione sono l'Assemblea degli Associati, il Presidente, i Vice Presidenti, la Giunta esecutiva e i Consigli direttivi di Acqua, Energia, Ambiente, cui si affiancano Collegio dei Revisori e Commissione dei Garanti. Il Direttore generale, nominato dalla Giunta, è il responsabile del funzionamento della Federazione e dell'attuazione delle decisioni adottate dagli Organi Federali. Le cariche federali sono state rinnovate nel corso dell'ultima Assemblea del 27 giugno 2018.

## Organi della Federazione



### 1.3. Eventi di rilievo del 2017

Il 2017 per Utilitalia si è aperto con i rinnovi dei Contratti collettivi nazionali di Lavoro del settore elettrico (CCNL 25 gennaio 2017, che amministra circa 53.000 lavoratori, di cui 12.500 dipendenti delle nostre associate) e gas-acqua (CCNL 18 maggio 2017, applicato a 48.000 lavoratori, di cui 36.000 dipendenti delle società associate a Utilitalia). Entrambi i CCNL hanno dato una risposta specifica e originale al recupero dei riconoscimenti salariali del triennio precedente e alla definizione di modelli per il riconoscimento degli adeguamenti salariali. Per il settore elettrico, in particolare, il dialogo nelle relazioni industriali ha affrontato la necessaria transizione verso la decarbonizzazione.

Nel settore ambientale, per tutto il 2017 si è continuato a lavorare al tavolo negoziale nazionale per la definizione dei temi lasciati aperti dal rinnovo contrattuale del 10 luglio 2016. Ad Utilitalia - le cui

associate occupano 43.000 addetti regolati - si sono affiancate altre associazioni datoriali del mondo di Confindustria e della Cooperazione, rafforzando il ruolo del CCNL Utilitalia come principale contratto collettivo del settore.

In Gazzetta ufficiale, viene pubblicato il D.Lgs. 254/2016, provvedimento di recepimento della direttiva 2014/95/UE relativa all'obbligo di comunicazioni di informazioni di carattere non finanziario (direttiva "non financial"). Il decreto legislativo – di cui Utilitalia ha seguito le consultazioni presso il MEF e presso CONSOB – ha imposto a taluni gruppi di imprese l'obbligo di una Dichiarazione Non Finanziaria (DNF), contenente informazioni "nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta", coprendo "i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva". Per le imprese associate ad Utilitalia, il nuovo provvedimento conferma un impegno di trasparenza già ampiamente agito da molti anni. L'impegno del sistema associativo si sostanzia anche nella partecipazione alla consultazione pubblica sulla Strategia nazionale di Sviluppo sostenibile (SNSvS) indetta dal Ministero dell'Ambiente, nella quale la Federazione ha sottolineato il naturale coinvolgimento delle Utility nell'attuazione dell'Agenda 2030 e la necessaria integrazione e coordinamento delle politiche pubbliche afferenti ad acqua, energia, rifiuti, clima, mobilità sostenibile, risparmio e tutela delle risorse.

La presentazione del Blue Book della Fondazione Utilitatis – l'annuale analisi delle grandezze economiche e finanziarie del servizio idrico integrato in Italia – ha evidenziato il ruolo positivo della regolazione AEEGSI (oggi ARERA) nell'incremento degli investimenti, sottolineando tuttavia un fabbisogno straordinario per far fronte alla vetustà delle reti (oltre la metà risulta posato cinquant'anni fa) e ai nuovi interventi di tutela e risparmio della risorsa. Utilitalia ha sottolineato ai decisori pubblici la necessità di una Strategia idrica nazionale, con un orizzonte temporale decennale, anche sulla spinta di eventi climatici eccezionali come la siccità registrata nell'area padana e nella Capitale e i numerosi eventi alluvionali.

In occasione del G7 di presidenza italiana, l'ASVIS presenta la Carta di Milano, l'impegno delle principali associazioni di imprese italiane per l'attuazione dell'Agenda 2030, tra le quali Utilitalia. Con ASVIS, la Federazione partecipa al Festival dello sviluppo sostenibile, organizzando un evento sulla povertà energetica e sulle misure di supporto attivate dalle Associate sui propri territori. Altri eventi di promozione degli Obiettivi di Sviluppo sostenibile e delle azioni intraprese sono organizzati dalle Associate nell'ambito del Festival sui propri territori.

Nell'ambito dei servizi di igiene urbana, la legge di bilancio (L. 205/2017) ha assegnato la competenza sul settore rifiuti all'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI), con compiti di vigilanza, predisposizione di sistemi tariffari, promozione dell'efficienza e tutela dei consumatori. Utilitalia ha presentato il Censimento delle migliori pratiche nei servizi pubblici con "Utili all'Italia"<sup>2</sup>, una banca dati aperta con 278 progetti realizzati da 134 Associate in materia di innovazione, sostenibilità ambientale, efficienza energetica e sviluppo aziendale.

---

<sup>2</sup> <http://censimento.utilitalia.it/>

La Federazione ha presentato il Piano Utilitalia 2022, un “piano industriale” associativo che ridefinisce mission e progetti per il quinquennio avvenire. Si ribadiscono alcuni valori fondanti: l’affermazione di un modello di impresa moderno e competitivo, la crescita dimensionale delle imprese, l’impegno verso la sostenibilità e la responsabilità sociale d’impresa. È avviata all’operatività l’Accademia dei Servizi pubblici, destinata alla formazione del sistema associativo.

Due i Protocolli significativi nel 2017: il primo con la Fondazione Eni Enrico Mattei (FEEM) per la crescita delle competenze e la promozione della ricerca, della formazione e della divulgazione su energia, clima e ambiente, riconoscendo entrambe le Organizzazioni l’Agenda 2030 quale quadro di riferimento comune; il secondo con la TIM, che definisce la procedura nazionale unica per regolare l’accesso alle infrastrutture dei gestori di energia elettrica, gas, acqua e ambiente, in applicazione delle normative per lo sviluppo delle reti a banda ultra larga (D.Lgs. 33/2016).

Giunge alla IV edizione il Festival dell’Acqua di Utilitalia, svoltosi a Bari in collaborazione con l’Acquedotto pugliese (AQP): 32 sessioni tematiche, 218 relatori, oltre 1.000 partecipanti e un’intera città coinvolta in concerti e spettacoli pubblici.

Ad Ecomondo, si inaugura la “Piazza delle Utilities”, un unico stand per tutti i servizi Acqua, Energia e Rifiuti posizionato nel Global Water Expo.

Il 2017 si chiude con l’approvazione della Strategia energetica nazionale (SEN), il piano decennale del governo per anticipare e gestire il cambiamento del sistema energetico italiano, risultato di un processo articolato e lungo, di cui Utilitalia è stata attrice già nelle fasi preliminari, focalizzandosi in particolare sui centri urbani, la mobilità sostenibile e l’impatto occupazionale degli investimenti nella transizione energetica.





## 2. LE UTILITY PER L'AGENDA 2030

*The new agenda is a promise by leaders to all people everywhere. It is an agenda for people, to end poverty in all its forms – an agenda for the planet, our common home”*

**Ban Ki-moon**

Segretario Generale delle Nazioni Unite

### THE GLOBAL GOALS OBIETTIVI GLOBALI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile è il programma d'azione votato dall'Assemblea delle Nazioni unite nel 2015 e sottoscritto da 193 Paesi membri. Si compone di 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs), articolati in 169 target specifici.

L'Agenda 2030 impegna tutti i Paesi ad intraprendere la transizione verso la sostenibilità entro il 2030 e a tracciare e rendicontare annualmente i percorsi avviati e i risultati raggiunti.

L'Agenda 2030 è il frutto di una ampia consultazione multi-stakeholder mondiale, avviata all'indomani della Conferenza delle Nazioni unite sullo Sviluppo sostenibile di Rio De Janeiro nel 2012. È uno strumento per indirizzare il mondo verso lo sradicamento della povertà e verso di produzione e di consumo.

L'Agenda 2030 si rivolge a tutte le componenti della società: governi, imprese, pubbliche amministrazioni, cittadini e università.

Di seguito, sono indicati gli Obiettivi di sviluppo sostenibile che intersecano le attività delle Associate ad Utilitalia, segnalando le politiche e le azioni intraprese per contribuire concretamente alla realizzazione dell'Agenda 2030. Le politiche e le azioni qui descritte sono esposte secondo una logica matriciale che estende alle attività industriali delle Utility i singoli target dell'Agenda 2030. Politiche ed azioni sono definite nei piani industriali (o Piani di sostenibilità, che integrano gli obiettivi industriali nella strategia di sostenibilità dell'impresa) e si caratterizzano per un diverso arco temporale di realizzazione: breve e medio-lungo periodo.

Per politiche di sostenibilità si intendono – tra le altre - le strategie volte a migliorare significativamente la qualità dell'aria, dell'acqua e dei suoli dei territori serviti, attraverso azioni finalizzate alla diffusione della penetrazione elettrica o attraverso azioni per la produzione di biocarburanti capaci di contribuire alla riduzione delle emissioni nocive. Le politiche tese al disaccoppiamento tra crescita economica e degrado ambientale si sostanziano – anche - in azioni volte alla riduzione nella produzione dei rifiuti, ovvero all'aumento del riuso e del riciclaggio e dunque alla costruzione di filiere industriali e artigianali per il riutilizzo. Relativamente alle politiche di mitigazione o adattamento ai cambiamenti climatici e agli eventi estremi, le Utility pianificano e realizzano azioni per l'implementazione di dispositivi capaci di prevenire l'insorgenza di guasti alla rete, garantendo continuità e affidabilità nell'accesso ai servizi energetici. Le politiche per garantire l'accesso universale all'acqua potabile sono svolte anche attraverso valutazioni prospettiche della disponibilità di risorsa al variare del clima, nella dimensione quantitativa e qualitativa. Le azioni volte al riuso delle acque reflue depurate per usi irrigui e industriali consentono di riservare l'utilizzo di acque pregiate per il consumo umano; così come le azioni di costruzione di bacini di accumulo consentono di garantire la continuità nella distribuzione dell'acqua potabile anche in condizioni di scarsità della risorsa.

I temi prescelti nella complessa struttura dell'Agenda 2030 sono quelli dell'Acqua, dell'Energia, dei Rifiuti, dei Lavoratori e del Territorio, con le politiche e le azioni poste in essere dalle Aziende in termini di sostenibilità agita: decarbonizzazione; mitigazione delle emissioni climalteranti e iniziative di adattamento ai cambiamenti climatici; contrasto alla povertà e politiche di salute e sicurezza dei lavoratori; contributo allo sviluppo dell'economia circolare e innovazione tecnologica e intellettuale per migliorare la qualità di aria, acqua e suoli; la lotta agli sprechi e salvaguardia delle risorse idriche; impegno per l'accesso universale all'acqua potabile e ai servizi energetici; riduzione e gestione efficiente dei rifiuti per la prevenzione del degrado ambientale; rendicontazioni trasparenti sulla creazione del valore per gli stakeholder e gestione responsabile dell'impresa e dei rischi e opportunità ad essa connessi, anche lungo la filiera di fornitura; parità di trattamento economico e accesso alle posizioni apicali per le donne.

## 2.1. Acqua



- 6.1: ENTRO IL 2030, CONSEGUIRE L'ACCESSO UNIVERSALE ED EQUO ALL'ACQUA POTABILE SICURA E ALLA PORTATA DI TUTTI;
- 6.4: ENTRO IL 2030, AUMENTARE SOSTANZIALMENTE L'EFFICIENZA IDRICA DA UTILIZZARE IN TUTTI I SETTORI E ASSICURARE PRELIEVI E FORNITURA DI ACQUA DOLCE PER AFFRONTARE LA SCARSITÀ D'ACQUA E RIDURRE IN MODO SOSTANZIALE IL NUMERO DELLE PERSONE CHE SOFFRONO DI SCARSITÀ D'ACQUA;
- 6.3: ENTRO IL 2030, MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ACQUA RIDUCENDO L'INQUINAMENTO, ELIMINANDO LE PRATICHE DI SCARICO NON CONTROLLATO E RIDUCENDO AL MINIMO IL RILASCIO DI SOSTANZE CHIMICHE E MATERIALI PERICOLOSI, DIMEZZARE LA PERCENTUALE DI ACQUE REFLUE NON TRATTATE E AUMENTARE SOSTANZIALMENTE IL RICICLAGGIO E IL RIUTILIZZO SICURO A LIVELLO GLOBALE;
- 6.6: ENTRO IL 2020, PROTEGGERE E RIPRISTINARE GLI ECOSISTEMI LEGATI ALL'ACQUA, TRA CUI MONTAGNE, FORESTE, ZONE UMIDE, FIUMI, FALDE ACQUIFERE E LAGHI;
- 14.2: ENTRO IL 2020 GESTIRE E PROTEGGERE IN MODO SOSTENIBILE GLI ECOSISTEMI MARINI E COSTIERI PER EVITARE IMPATTI NEGATIVI SIGNIFICATIVI, ANCHE RAFFORZANDO LA LORO CAPACITÀ DI RECUPERO E AGENDO PER IL LORO RIPRISTINO, AL FINE DI OTTENERE OCEANI SANI E PRODUTTIVI;

### Politiche:

Le Utility garantiscono l'accesso universale all'acqua potabile, assicurando qualità e salubrità secondo i controlli prescritti e verificati dalle autorità sanitarie; il costo dell'acqua distribuita è fissato dall'Autorità di regolazione nazionale.

Le Utility garantiscono i prelievi per gli usi idropotabili salvaguardando il rispetto del naturale ricarico delle fonti, impegnandosi nella riduzione delle perdite e assicurando forniture anche in condizioni di scarsità, nella misura concessa dagli investimenti deliberati dal controllo pubblico.

Le Utility garantiscono controlli sistematici lungo tutta la filiera (dalla captazione alla distribuzione), indagando l'eventuale presenza di contaminanti emergenti oltre i parametri prescritti per legge.

Le Utility si impegnano nella depurazione dei reflui a tutela dell'equilibrio chimico-biologico dei corpi idrici ricettori e dei suoli.

### Azioni:

La qualità dell'acqua potabile è garantita da una filiera di controlli consolidata e affidabile, che va dai Gestori del servizio idrico integrato alle Autorità sanitarie. I Gestori, in particolare, provvedono ad analisi su parametri spesso più ampi rispetto a quelli normati. La resilienza del servizio idrico è condizionata da una corretta e stabile pianificazione territoriale,

per la quale le Utility sono impegnate in un'interlocuzione continua con le Istituzioni, promuovendo l'interazione delle risorse disponibili e delle infrastrutture gestite con il reticolo idraulico e idrico più ampio, tenendo conto degli impatti in termini di consumo di suolo e de-urbanizzazione di aree a rischio. L'impegno va verso l'ampliamento delle sinergie tra servizio idrico e gestione delle acque per uso irriguo, ottimizzando la gestione delle asimmetrie idrauliche ed idriche.

Le Utility garantiscono approvvigionamenti idropotabili sicuri sul piano qualitativo e quantitativo, investendo nella protezione delle riserve idriche e nella riduzione delle perdite di rete e indagando i nuovi potenziali rischi ambientali alla salute dei cittadini per l'eventuale presenza nelle fonti di nuovi micro-organismi patogeni, anche oltre a ciò che è prescritto dalle Autorità sanitarie e dalle leggi. Risultano infatti in continua evoluzione i rischi di contaminazione delle acque destinate al consumo umano e la suscettibilità della popolazione nei confronti dei micro-organismi patogeni e/o opportunisti. Il monitoraggio in continuo della comparsa di nuovi rischi associati a patogeni emergenti nelle acque potabili consente infatti di mettere a punto metodi analitici specifici da adottare nei laboratori di controllo degli acquedotti, con l'obiettivo di aggiornare i parametri da ricercare per assicurare la qualità microbiologica dell'acqua destinata al consumo umano. E' parimenti indagata la presenza nelle fonti idriche di nano e microplastiche, per i possibili impatti sulla salute umana (il continuo utilizzo dei materiali plastici implica, infatti, il progressivo rilascio da questi polimeri di frammenti di varie dimensioni). Sono inoltre sviluppati progetti di miglioramento della qualità dell'acqua per alcuni inquinanti specifici (come il cromo esavalente), attraverso processi di abbattimento innovativi e ad alta tecnologia. Le Utility, inoltre, sono impegnate nell'implementazione progressiva di sistemi di controllo della qualità dell'acqua avanzati, quali il Water Safety Plan (WSP), il Piano di sicurezza acquedottistica non ancora in vigore in Italia eppure applicato in anteprima da alcuni Gestori. Il WSP - redatto secondo le Linee guida dell'Istituto superiore di sanità sul modello dell'Organizzazione mondiale di Sanità - prescrive la gestione dei processi per il controllo retrospettivo delle acque captate, alla ricerca di eventuali fattori di rischio (chimico, fisico, biologico e radiologico).

La gestione efficiente del servizio idrico contribuisce alla salvaguardia dell'acqua, anche attraverso attività di ricerca tese alla valutazione della vulnerabilità delle risorse sotterranee. L'obiettivo è costruire scenari per seguire la disponibilità della risorsa nella sua dimensione dinamica e prospettica al variare del clima. Il trattamento depurativo dei reflui prima del rilascio nei suoli e nei corpi idrici ricettori tutela l'equilibrio degli ecosistemi terrestri e marini.

Le Utility sono impegnate nel favorire il riuso delle acque trattate per uso agricolo, anche attraverso il superamento di ostacoli infrastrutturali (il trasferimento delle acque reflue depurate dal luogo di produzione al luogo di utilizzo), di ostacoli sanitari (l'attuale normativa sul riuso presenta limiti microbiologici troppo restrittivi e non facilmente raggiungibili) e di ostacoli economici (il costo dell'acqua di riuso - richiedendo trattamenti più profondi rispetto a quelli convenzionali - ha costi superiori rispetto alla risorsa naturale, costituendo un deterrente per la scelta dell'utilizzatore finale versol'acqua di riuso).

Le Utility promuovono la contabilità idrica a livello di distretto, allo scopo di preservare gli approvvigionamenti e prevenire i processi di desertificazione e/o di riduzione della risorsa causati dal cambiamento climatico.

## 2.2. Energia



- 7.1: ENTRO IL 2030, GARANTIRE L'ACCESSO UNIVERSALE AI SERVIZI ENERGETICI A PREZZI ACCESSIBILI, AFFIDABILI E MODERNI.
- 7.2: ENTRO IL 2030, AUMENTARE NOTEVOLMENTE LA QUOTA DI ENERGIE RINNOVABILI NEL MIX ENERGETICO GLOBALE;
- 7.3: ENTRO IL 2030, RADDOPPIARE IL TASSO GLOBALE DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA;
- 13.2 INTEGRARE NELLE POLITICHE, NELLE STRATEGIE E NEI PIANI NAZIONALI LE MISURE DI CONTRASTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI.

### Politiche:

Le Utility garantiscono l'accesso universale ai servizi energetici, assicurando continuità e affidabilità; i prezzi sono fissati dall'Autorità di regolazione nazionale.

Le Utility si impegnano nel contribuire significativamente alla decarbonizzazione attraverso la crescita della produzione da fonti rinnovabili e attraverso l'innovazione delle infrastrutture.

Le Utility si impegnano nell'efficientare i propri consumi energetici (processi e produzione) e nella promozione presso clienti e cittadini di sistemi e tecnologie di consumi efficienti e decrescenti.

Le Utility perseguono nei propri piani industriali politiche di riduzione delle emissioni per contribuire alla riduzione del rischio climatico.

### Azioni:

Le Utility garantiscono la fornitura energetica universale, con prezzi fissati dall'Autorità di regolazione nazionale. Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti sono elementi fondamentali e distintivi, come anche l'efficientamento dei propri sistemi di produzione e distribuzione e delle offerte commerciali.

Le Utility sono consapevoli del ruolo fondamentale del settore energetico per gli obiettivi di sostenibilità. Il ricorso sempre maggiore a fonti energetiche rinnovabili (FER) per la produzione – e il consumo – rappresenta una delle opportunità più importanti per soddisfare le esigenze della popolazione e dell'economia, contribuendo nel contempo al contenimento delle emissioni climalteranti. A tal fine, le Utility sono impegnate affinché tra gli obiettivi strategici sia rafforzato l'Emission Trading Scheme (ETS) europeo, quale soluzione più efficiente per supportare a livello transnazionale l'allocazione di investimenti sulle tecnologie pulite.

Parallelamente, le Utility sono impegnate nell'assicurare la distribuzione dell'energia elettrica da fonti rinnovabili, la cui intermittenza in fase di produzione richiede infrastrutture di trasporto innovative e flessibili. Le smart grid, infatti, sono in grado di supportare le opportunità ambientali di un paradigma energetico sempre più legato ad una produzione decentralizzata e da fonti rinnovabili.

In termini di resilienza ai cambiamenti climatici, i sistemi energetici e le smart grid – in particolare in ambiti urbani – devono poter fronteggiare i nuovi rischi ed essere in grado di reagire tempestivamente ed efficacemente in caso di disservizi causati da eventi climatici estremi (alluvioni, trombe d'aria, nevicate anomale). Sono altresì in corso attività di ricerca e sperimentazione di sistemi evoluti di protezione delle reti elettriche di distribuzione in media tensione (sistemi di comunicazione tra protezioni, aumento dei livelli di selettività, ecc.) per accrescerne il livello di sicurezza.

L'implementazione di dispositivi attuatori, di sensori per il monitoraggio e il controllo della rete elettrica (media e bassa tensione) - insieme all'implementazione di logiche di selezione automatica per consentire l'isolamento del tronco guasto – rappresentano alcune delle misure realizzate per aumentare l'efficienza degli interventi di riparazione. L'analisi e l'individuazione della sensoristica (ad es. sensori di temperature nelle cabine di trasformazione) e la relativa elaborazione dati, anche sfruttando le opportunità offerte dai cosiddetti Big Data, è finalizzata a sviluppare sistemi di manutenzione predittiva capaci di prevenire l'insorgenza di guasti. A questo si aggiunge la realizzazione di un sistema esperto in grado assistere il regolatore della rete, al fine di gestire in modo ottimale gli assetti di rete in seguito ad un guasto.

Per efficientare consumi (in particolare pubblici) e ridurre le emissioni di gas serra, le Utility sono impegnate quali operatori del servizio di illuminazione pubblica: dalle lampade a led, alle reti intelligenti e multifunzionali, le Utility svolgono una funzione di innovazione nei territori, erogando servizi a valore aggiunto quali Wi-Fi, videosorveglianza, controllo della qualità dell'aria, sistemi di sicurezza e di monitoraggio ambientale, controllo dei flussi veicolari e informativa dinamica ai cittadini.

Per l'efficienza dei consumi energetici e per garantire sicurezza e continuità nella distribuzione, le Utility sono impegnate nella diffusione capillare di contatori intelligenti, anche multiservizio, quali strumenti per l'individuazione e localizzazione di criticità e sorgenti di disturbo. In tal senso, l'Active demand - in via di implementazione - consente ai consumatori di regolare i consumi secondo i segnali del mercato (prezzi), permettendo una gestione flessibile e stabile della rete, oltre ad un utilizzo più efficiente delle infrastrutture e delle risorse energetiche. Più in generale, le Utility hanno avviato progetti per aumentare l'efficienza dei processi e l'integrazione dei sistemi informativi utilizzati dai vari settori di business, con l'obiettivo di realizzare piattaforme informatiche con dati geo-referenziati aggiornati in tempo reale. Tale trasformazione consente non solo di aumentare l'efficienza degli interventi sulle infrastrutture, ma anche di aumentare la sicurezza dei lavoratori.

## 2.3. Rifiuti



- 8.4: MIGLIORARE PROGRESSIVAMENTE, FINO AL 2030, L'EFFICIENZA DELLE RISORSE GLOBALI NEL CONSUMO E NELLA PRODUZIONE NEL TENTATIVO DI SCINDERE LA CRESCITA ECONOMICA DAL DEGRADO AMBIENTALE, IN CONFORMITÀ CON IL QUADRO DECENNALE DI PROGRAMMI SUL CONSUMO E LA PRODUZIONE SOSTENIBILI, CON I PAESI SVILUPPATI CHE PRENDONO L'INIZIATIVA;
- 12.2: ENTRO IL 2030, RAGGIUNGERE LA GESTIONE SOSTENIBILE E L'USO EFFICIENTE DELLE RISORSE NATURALI;
- 12.5: ENTRO IL 2030, RIDURRE IN MODO SOSTANZIALE LA PRODUZIONE DI RIFIUTI ATTRAVERSO LA PREVENZIONE, LA RIDUZIONE, IL RICICLAGGIO E IL RIUTILIZZO.

### Politiche:

Le Utility presiedono alla gestione del ciclo dei rifiuti (dalla raccolta alla valorizzazione / smaltimento), organizzando la raccolta differenziata e favorendo il riciclo. I costi dei servizi di igiene urbana sono stabiliti dalle Autorità pubbliche locali.

Le Utility sono impegnate nella gestione efficiente e circolare dei rifiuti, presidiando il rischio di contaminazione dei suoli e delle acque e contribuendo al contenimento delle emissioni climalteranti. Sono impegnate nella prevenzione, riduzione e differenziazione dei rifiuti, informando ed educando cittadini e nuove generazioni a consumi responsabili, innovando i sistemi di raccolta e trattamento e promuovendo l'adozione della tariffa corrispettiva e puntuale sui rifiuti urbani, in applicazione del principio "chi inquina paga".

Le Utility perseguono il riciclo dei rifiuti a vantaggio del riutilizzo dei materiali raccolti, per favorire l'uso efficiente delle risorse e per prevenire il degrado ambientale derivante dallo sfruttamento continuo di materie vergini. Per questo, sostengono la predisposizione del Piano di Azione Nazionale sull'Economia Circolare, affinché sia promossa un'industria del riciclo e un mercato delle materie.

Pur a valle dei processi produttivi, le Utility perseguono in tutte le sedi la prevenzione dei rifiuti in quantità e qualità, promuovendo l'eco-design e l'eco-innovazione a monte dei processi produttivi, affinché merci e prodotti siano riutilizzabili, di lunga durata e a basso contenuto di sostanze pericolose. Le Utility sostengono dunque l'applicazione della "responsabilità estesa del produttore", che assicuri la copertura totale dei costi di gestione dei rifiuti (compresi quelli dell'informazione verso i detentori, quelli di raccolta e trattamento) e della re-immissione sul mercato delle materie prime seconde.

## Azioni:

Le Utility perseguono la corretta gestione dei rifiuti, dalla raccolta differenziata alla valorizzazione/smaltimento, privilegiando soluzioni industriali che prevengano il rischio della contaminazione dei suoli e delle acque. L'impegno perseguito è volto a minimizzare il conferimento in discarica al solo residuo non ulteriormente recuperabile, riducendo così la produzione di gas serra.

Le Utility sono impegnate nel recupero di materia attraverso performance crescenti di raccolta differenziata, raggiunte anche grazie all'impiego di tecniche e tecnologie avanzate: ingegnerizzazione dei sistemi di raccolta e cassonetti intelligenti; impiego di lettori ottici per la selezione nella fase di trattamento. Per ottimizzare il riuso dei materiali, le Utility attuano sistematiche campagne di comunicazione e informazione alla cittadinanza.

Con l'esigenza di gestire in maniera più efficiente e sostenibile le risorse (naturali e umane), il riutilizzo è entrato anche nelle politiche ambientali. L'evoluzione della normativa ambientale ha, infatti, introdotto nuovi ambiziosi obiettivi di prevenzione e recupero dei rifiuti, e ciò ha portato le pubbliche amministrazioni e le aziende di igiene urbana a confrontarsi con questi temi in un'ottica nuova. Dagli indumenti usati fino ai RAEE, le Utility promuovono la circolarità nell'uso delle materie e il riutilizzo attraverso reti di riparatori e centri di riuso, lo sviluppo di filiere artigianali e commerciali per il reimpiego dei beni o di parti di essi<sup>3</sup>.

Per promuovere la circolarità dell'economia ed efficientare l'uso delle risorse, le Utility realizzano impianti per la produzione di compost dalle frazioni organiche dei rifiuti (FORSU) per la produzione di ammendanti di utilizzo agricolo che prevengano o mitighino l'impoverimento dei suoli e la desertificazione. Sono altresì impegnate nella produzione di biometano da FORSU e dai fanghi di depurazione delle acque reflue, anche alla luce degli obiettivi nazionali di impiego di biocarburanti avanzati. L'impiego del biometano, soprattutto per autotrazione - settore in cui l'Italia rappresenta una buona pratica a livello mondiale -, consente il contenimento di emissioni climalteranti. Il biometano è un prodotto ecosostenibile e una fonte energetica rinnovabile, la cui produzione sostiene l'applicazione di un corretto ciclo dei rifiuti; si tratta inoltre di un prodotto locale, nazionale, un biocarburante avanzato e a basso impatto ambientale.

---

<sup>3</sup> Utilitalia e Occhio del Riciclone, Rapporto Nazionale sul Riutilizzo, 2018

## 2.4. Lavoratori



- 5.5: GARANTIRE ALLE DONNE LA PIENA ED EFFETTIVA PARTECIPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ PER LA LEADERSHIP A TUTTI I LIVELLI DEL PROCESSO DECISIONALE NELLA VITA POLITICA, ECONOMICA E PUBBLICA;
- 8.2: RAGGIUNGERE LIVELLI PIÙ ELEVATI DI PRODUTTIVITÀ ECONOMICA ATTRAVERSO LA DIVERSIFICAZIONE, L'AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO E L'IMPRENDITORIALITÀ, LA CREATIVITÀ E L'INNOVAZIONE, ANCHE ATTRAVERSO UN FOCUS SU SETTORI AD ALTO VALORE AGGIUNTO SETTORI AD ALTA INTENSITÀ DI MANODOPERA.
- 8.5: ENTRO IL 2030, RAGGIUNGERE LA PIENA E PRODUTTIVA OCCUPAZIONE E UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTE LE DONNE E GLI UOMINI, ANCHE PER I GIOVANI E LE PERSONE CON DISABILITÀ, E LA PARITÀ DI RETRIBUZIONE PER LAVORO DI PARI VALORE.
- 8.8: PROTEGGERE I DIRITTI DEL LAVORO E PROMUOVERE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO E PROTETTO PER TUTTI I LAVORATORI, COMPRESI I LAVORATORI MIGRANTI, IN PARTICOLARE LE DONNE MIGRANTI, E QUELLI IN LAVORO PRECARIO;
- 12.6: INCORAGGIARE LE IMPRESE, SOPRATTUTTO LE AZIENDE DI GRANDI DIMENSIONI E TRANSAZIONALI, AD ADOTTARE PRATICHE SOSTENIBILI E INTEGRARE LE INFORMAZIONI SULLA SOSTENIBILITÀ NELLE LORO RELAZIONI PERIODICHE.

### Politiche:

Le Utility garantiscono a tutti i lavoratori il rispetto delle condizioni stabilite dalla legge e dalla contrattazione di settore (nazionale e aziendale), assicurando sistemi e mezzi di protezione della loro sicurezza, anche attraverso processi di certificazione terza.

Le Utility garantiscono l'occupazione attraverso istituti contrattuali, oltre che con la gestione responsabile dell'impresa e del rischio nel medio e lungo periodo, coniugando formazione e innovazione.

Le Utility perseguono piani di inclusione, di gestione e di promozione della diversità: di genere, di età, di competenze e di provenienza.

Le Utility sono impegnate nella rendicontazione crescente dei propri risultati di responsabilità economica, sociale e ambientale, quale strumento di informazione trasparente della creazione di valore per i lavoratori e gli altri stakeholder.

## Azioni:

Le Utility promuovono e attuano pratiche di contrattualizzazione stabile dei propri dipendenti, volte a garantire continuità e qualità nell'erogazione dei servizi ai cittadini e allo sviluppo delle professionali persone.

Quale strumento per aumentare la produttività e l'efficienza dei servizi idrici, ambientali ed energetici, le Utility attuano iniziative di formazione continua dei propri dipendenti, attraverso percorsi volti all'aggiornamento e qualificazione delle competenze, in particolare in ambito tecnologico.

Le Utility adottano sistemi di promozione per ambienti di lavoro sicuri e protetti, attuando pratiche di monitoraggio e di prevenzione degli infortuni lungo tutta la filiera aziendale, enti e istituzioni nazionali e territoriali.

Le Utility perseguono la parità di trattamento economico e di accesso alle posizioni apicali delle donne, promuovendone il rafforzamento e il coinvolgimento crescente nelle scelte strategiche.

Per aumentare l'efficienza dei processi, l'innovazione e la produttività, le Utility promuovono lo *smart working*, attraverso pratiche organizzative che consentano la conciliazione e il bilanciamento dei tempi di vita privata e lavorativa. Allo stesso modo, sono promossi processi per contribuire allo sviluppo di una cultura aziendale volta a valorizzare le diversità, promuovere una cultura delle pari opportunità e contrastare ogni forma di discriminazione, accogliendo e abilitando le peculiarità individuali e il potenziale delle persone presenti in azienda, intese quali leve strategiche per le finalità dell'impresa. Allo scopo di creare un ambiente inclusivo in grado di perseguire tali obiettivi, le Utility promuovono unità organizzative dedicate al *people care* e pianificano e attuano azioni concrete di welfare per tutti i dipendenti; progetti avviati alla sperimentazione e alla misurazione dei risultati conseguiti. Di particolare rilievo i progetti volti a valorizzare il potenziale formativo dell'esperienza di maternità, dove le competenze genitoriali sono intese come risorse fondamentali per il lavoro.

Il sistema delle Utility indaga dal 2014 il posizionamento del comparto rispetto alle norme che negli anni hanno favorito la partecipazione femminile alle cariche di gestione e controllo aziendale; sono altresì indagati i livelli occupazionali, i differenziali retributivi e le politiche di welfare aziendali.

Le Utility adottano sistemi di rendicontazione delle informazioni non finanziarie quale strumento di dialogo responsabile con i lavoratori e quale leva di miglioramento dei risultati conseguiti.

Quale comparto ad alto e diffuso valore aggiunto e ad alta intensità di manodopera, le Utility sostengono lo sviluppo degli investimenti in sostenibilità, nella convinzione che ammodernare reti e servizi o incentivare l'efficienza nell'uso delle risorse significhi creare opportunità di buona e stabile occupazione, valorizzando al contempo il tessuto sociale e produttivo del Paese.

## 2.5. Territorio



- 1.5: ENTRO IL 2030, COSTRUIRE LA RESILIENZA DEI POVERI E DI QUELLI IN SITUAZIONI VULNERABILI E RIDURRE LA LORO ESPOSIZIONE E VULNERABILITÀ AD EVENTI ESTREMI LEGATI AL CLIMA E AD ALTRI SHOCK E DISASTRI ECONOMICI, SOCIALI E AMBIENTALI;
- 4.4: ENTRO IL 2030, AUMENTARE SOSTANZIALMENTE IL NUMERO DI GIOVANI E ADULTI CHE ABBIANO LE COMPETENZE NECESSARIE, INCLUSE LE COMPETENZE TECNICHE E PROFESSIONALI, PER L'OCCUPAZIONE, PER LAVORI DIGNITOSI E PER LA CAPACITÀ IMPRENDITORIALE;
- 4.7 ENTRO IL 2030, ASSICURARSI CHE TUTTI GLI STUDENTI ACQUISISCANO LE CONOSCENZE E LE COMPETENZE NECESSARIE PER PROMUOVERE LO SVILUPPO SOSTENIBILE ATTRAVERSO, TRA L'ALTRO, L'EDUCAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E STILI DI VITA SOSTENIBILI, I DIRITTI UMANI, L'UGUAGLIANZA DI GENERE, LA PROMOZIONE DI UNA CULTURA DI PACE E DI NON VIOLENZA, LA CITTADINANZA GLOBALE E LA VALORIZZAZIONE DELLA DIVERSITÀ CULTURALE E DEL CONTRIBUTO DELLA CULTURA ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE;
- 8.6: ENTRO IL 2020, RIDURRE SOSTANZIALMENTE LA PERCENTUALE DI GIOVANI DISOCCUPATI CHE NON SEGUONO UN CORSO DI STUDI O CHE NON SEGUONO CORSI DI FORMAZIONE;
- 9.1: SVILUPPARE INFRASTRUTTURE DI QUALITÀ, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E RESILIENTI, COMPRESSE LE INFRASTRUTTURE REGIONALI E TRANSFRONTALIERE, PER SOSTENERE LO SVILUPPO ECONOMICO E IL BENESSERE UMANO, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA POSSIBILITÀ DI ACCESSO EQUO PER TUTTI;
- 9.2: PROMUOVERE L'INDUSTRIALIZZAZIONE INCLUSIVA E SOSTENIBILE E, ENTRO IL 2030, AUMENTARE IN MODO SIGNIFICATIVO LA QUOTA DEL SETTORE DI OCCUPATI E IL PRODOTTO INTERNO LORDO, IN LINEA CON LA SITUAZIONE NAZIONALE, E RADDOPPIARE LA SUA QUOTA NEI PAESI MENO SVILUPPATI;
- 11.6: ENTRO IL 2030, RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE NEGATIVO PRO CAPITE DELLE CITTÀ, IN PARTICOLARE RIGUARDO ALLA QUALITÀ DELL'ARIA E ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI;
- 12.6: INCORAGGIARE LE IMPRESE, SOPRATTUTTO LE AZIENDE DI GRANDI DIMENSIONI E TRANSNAZIONALI, AD ADOTTARE PRATICHE SOSTENIBILI E INTEGRARE LE INFORMAZIONI SULLA SOSTENIBILITÀ NELLE LORO RELAZIONI PERIODICHE
- 15.3: ENTRO IL 2030, COMBATTERE LA DESERTIFICAZIONE, RIPRISTINARE I TERRENI DEGRADATI ED IL SUOLO, COMPRESI I TERRENI COLPITI DA DESERTIFICAZIONE, SICCITÀ E INONDAZIONI, E SFORZARSI DI REALIZZARE UN MONDO SENZA DEGRADO DEL TERRENO;
- 15.5: ADOTTARE MISURE URGENTI E SIGNIFICATIVE PER RIDURRE IL DEGRADO DEGLI HABITAT NATURALI, ARRESTARE LA PERDITA DI BIODIVERSITÀ E, ENTRO IL 2020, PROTEGGERE E PREVENIRE L'ESTINZIONE DELLE SPECIE MINACCIATE.

## Politiche:

Le Utility perseguono iniziative industriali – anche di innovazione – finalizzate al miglioramento della qualità dell'aria, delle acque e dei suoli e una più efficiente gestione dei rifiuti, per conseguire una riduzione dell'impatto ambientale delle città.

Le Utility sono impegnate nella pianificazione di interventi di mitigazione del rischio siccità e alluvione, anche integrando nei piani di sviluppo misure di contrasto ai cambiamenti climatici.

Le Utility sono impegnate nella progettazione, realizzazione e potenziamento di infrastrutture – anche immateriali - di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, per garantire servizi idrici ed energetici accessibili e sicuri per tutti.

Le Utility promuovono sui territori filiere industriali e dei servizi funzionali allo sviluppo sostenibile, anche attraverso la selezione di fornitori socialmente responsabili.

Le Utility si impegnano a contribuire alla crescita di competenze tecniche in chiave di sostenibilità sui territori in cui gestiscono i servizi, con piani di formazione rivolti in particolare ai giovani.

Le Utility sono impegnate in piani di contrasto o prevenzione alla povertà energetica, anche favorendo la riduzione e l'efficientamento dei loro consumi e aumentando la resilienza dei territori e delle infrastrutture.

## Azioni:

Le Utility sono consapevoli che la corretta gestione dei servizi idrici, energetici e ambientali può agire positivamente e significativamente sulla qualità dell'aria e sugli ecosistemi terrestri e marini, rafforzandone la resilienza e promuovendo il ripristino dei contesti degradati. Sono altresì consapevoli dell'impatto del cambiamento climatico sulle attività d'impresa e sono impegnate nell'approfondimento e nell'arricchimento continuo delle proprie conoscenze, anche in connessione con centri di ricerca pubblici e privati: serie storiche, modelli matematici e strumenti di scenario convenzionali risultano oggi insufficienti per vincere una sfida che va colta innanzitutto sul piano scientifico e culturale, per costruire una cultura comune della misura del rischio, non solo climatico.

Accrescere la resilienza dei territori e proteggere la salute e la sicurezza pubblica significa per le Utility promuovere una pianificazione condivisa, coerente e cogente, dove gli obiettivi di riduzione del rischio ambientale e sociale sono assunti da tutti i soggetti pubblici, comprese le Autorità di regolazione, dai soggetti privati e dai cittadini, resi consapevoli e partecipi delle azioni di sostenibilità agite collettivamente.

Per garantire forniture idriche sicure e soddisfacenti alle comunità servite, le Utility sono impegnate nella ricerca continua sui nuovi potenziali rischi alla salute dei cittadini, attraverso monitoraggi in continuo. Sono pianificati e realizzati interventi di salvaguardia e conservazione della risorsa attraverso bacini di accumulo e interventi di riduzione delle perdite. Sono altresì realizzati sistemi di riuso delle acque reflue depurate per usi agricoli e industriali, per preservare risorse idriche pregiate per gli usi civili.

Per ridurre l'impatto ambientale sulle città causato dalla produzione dei rifiuti, le Utility sono impegnate nella prevenzione, promuovendo lo scambio di beni ancora riutilizzabili e la creazione di filiere di riuso. La transizione verso l'economia circolare – trainata da sistemi di raccolta differenziata capillari e multi-materiale – è svolta anche attraverso la valorizzazione dei rifiuti trasformati in energia e nuovi materiali.

Le Utility contribuiscono alla resilienza dei sistemi a rete dei servizi pubblici anche attraverso i numerosi protocolli di collaborazione e sperimentazione in essere con enti di ricerca e istituzioni di protezione civile. In considerazione delle esposizioni verso rischi di cyber crime o rischi di shock ambientali cui sono sottoposte le reti, è massima l'attenzione verso la sperimentazione e implementazione di modelli analitico-predittivi, capaci di fornire previsioni sullo sviluppo di scenari di crisi - dovuti ad esempio ad attacchi informatici o fenomeni naturali come nubifragi e alluvioni -, il ripristino degli elementi danneggiati e gli interventi per ridurre l'impatto sui servizi e sul sistema sociale ed economico (cittadini, sistema delle imprese, servizi pubblici).

Le Utility promuovono sui territori nei quali gestiscono i servizi iniziative di educazione e formazione alla sostenibilità, con Accademie aperte al territorio (asset strategico), agli stakeholder, ai dipendenti e allo scambio tra culture, esperienze, saperi. Diffusa la collaborazione tra imprese e scuola, attraverso i protocolli con gli Uffici regionali per i progetti di alternanza scuola-lavoro. Le imprese diventano così patrimonio comune delle comunità, quali sedi della conservazione, della crescita e della diffusione del capitale conoscitivo aziendale. L'obiettivo è divulgare competenze e stili di vita sostenibili, abilitare i territori alla resilienza e alla promozione dello sviluppo sostenibile, in un dialogo strutturato e aperto.

Sistematiche e capillari sono le campagne di comunicazione promosse dalle Utility e rivolte alla cittadinanza, per promuovere l'uso dell'acqua di rete e ridurre la produzione di plastica.

Sono parimenti promosse campagne di sensibilizzazione per promuovere il risparmio idrico ed energetico e il corretto conferimento dei rifiuti (raccolta differenziata).

Le Utility sono impegnate sui propri territori a contrastare la povertà – in particolare energetica e idrica -, attraverso piani di rateizzazione, di interventi per la riduzione dei consumi e il sostegno economico diretto, spesso come risultato del dialogo sociale. Queste iniziative si qualificano come volontarie e complementari a quelle previste con il bonus energia elettrica e bonus gas. Quale politica attiva di contrasto alla povertà energetica – spesso connessa ad una scarsa efficienza dei sistemi energetici domestici – sono realizzati interventi strutturali sugli edifici di edilizia popolare, diagnosi delle prestazioni energetiche e supporto, tramite apposite partnership, a interventi di riqualificazione per contribuire alla riduzione degli sprechi e all'alleggerimento della bolletta energetica.

Anticipando le iniziative regolatorie relative al bonus idrico, le Utility sono impegnate volontariamente nel garantire le forniture idriche anche in situazione di disagio economico e morosità prolungata.

Altri progetti di protezione sociale provvedono alla distribuzione di beni di prima necessità e al pagamento di spese urgenti - come le bollette di energia elettrica e gas, di qualunque operatore energetico. I progetti sono realizzati in collaborazione con le ONG, individuate attraverso bandi, che si occupano di selezionare i beneficiari diretti e di presentare piani di azione concreti per l'aggancio precoce delle persone in difficoltà (prima dello scivolamento verso la povertà), favorendo così un'uscita

dalle situazioni di bisogno. In taluni progetti sono coinvolti dipendenti, partner, fornitori e clienti, che tramite donazione contribuiscono alla campagna di raccolta.

Altri interventi sul fronte della lotta alla povertà sono realizzati recuperando dalle mense aziendali pasti preparati e prodotti alimentari dalla GDO, a favore di enti non profit che danno ospitalità e assistono quotidianamente persone in difficoltà economica. Sono infine promosse raccolte di farmaci – in buono stato di conservazione – per soggetti disagiati.

Le Utility sono impegnate nella rendicontazione degli impieghi realizzati, attraverso la pubblicazione di Bilanci di sostenibilità all'ampia platea di stakeholder. Questa attività di disclosure è utile sia come strumento di dialogo con i territori serviti sia come leva per migliorare le performance aziendali.

La responsabilità sociale d'impresa è un'attività e una visione radicata e matura nelle Utility, consapevoli che la capacità di creare valore e l'interesse degli azionisti (pubblici e privati), degli investitori (pubblici e privati), dei dipendenti, dei cittadini e delle Istituzioni è tutelata da un presidio costante e sistematico del proprio modello di aziendale e dalla valutazione degli impatti prodotti (economici, ambientali e sociali). Le politiche di sostenibilità e di responsabilità sociale per le Utility hanno un valore strategico, anche per il carattere sistemico dell'attività svolta.





## 3. PROFILO DELLE AZIENDE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA

In questo capitolo è illustrato il profilo delle Aziende e dei Gruppi societari censiti, 127 Gestori di servizi idrici, energetici e ambientali che hanno contribuito alla stesura del presente Report e di cui si riferiscono i risultati. Sono descritte secondo servizio erogato, distribuzione geografica e cittadinanza servita, oltre alle principali grandezze economiche in termini di capitale sociale e sua composizione, ricavi e investimenti.

Relativamente alla governance, sono indagati la composizione per genere e per età dei Consigli di Amministrazione, la diffusione delle rendicontazioni non finanziarie e il livello di responsabilità assunto dagli Organi delle società verso le stesse. Sono inoltre illustrate le principali certificazioni ottenute dalle Utility e rappresentato il valore aggiunto distribuito per categoria di stakeholder, quale misura che connette i fattori della sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio.

### 3.1. Territorio

Le Utility censite hanno in prevalenza la forma giuridica della società per azioni (73%) e sono distribuite nel Nord (73), nel Centro (27) e nel Sud Italia (27); la distribuzione geografica dei gestori risponde al contesto storico di riferimento nel quale in oltre un secolo si è affermata la municipalizzazione dei servizi pubblici locali.

In **Tabella 1**, le Aziende facenti parte del campione sono suddivise in base alla loro forma giuridica e distribuzione geografica:

Tabella 1 - Panel di operatori per forma giuridica

	Nord	Centro	Sud	Totale
Spa	47	24	21	93
Srl	18	3	4	25
Azienda Speciale	2	-	2	4
Società Cooperative	6	-	-	6
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>127</b>

In **Tabella 2**, invece, le Aziende sono suddivise in base al settore di attività e distribuzione geografica:

Tabella 2 - Panel di operatori per attività

	Nord	Centro	Sud	Totale
Distribuzione e/o vendita gas	2	-	3	5
Distribuzione e/o vendita energia elettrica	7	1	2	10
Servizi Idrici	25	11	13	49
Igiene Urbana	16	9	8	33
Multiutility*	23	6	1	30
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>127</b>

\*compreso servizio di teleriscaldamento

Le Utility operano nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione, vendita), del gas (distribuzione, vendita), del teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici (acquedotto, fognatura, depurazione) e dei servizi ambientali (raccolta, trasporto e trattamento).

In **Tabella 3**, **Tabella 4** e **Tabella 5** i dettagli dei servizi erogati, degli abitanti e delle utenze servite:

Tabella 3 - Principali grandezze fisiche

	Udm	Nord	Centro	Sud	Totale
Gas distribuito	Mln di Smc	8.570,8	708,8	337,1	9.616,7
Gas venduto	Mln di Smc	11.838,2	1.408,4	115,9	13.362,4
Energia elettrica distribuita	TWh	27,3	11,5	0,2	38,9
Energia elettrica venduta	TWh	50,8	7,9	0,4	59,1
Energia termica venduta	Mln di mc	244,1	4,2	-	248,4
Volumetria servita da teleriscaldamento	Mln di mc	1.849,2	645,8	909,7	3.404,8
Volumi di acqua fatturata	Mln t/anno	7,8	3,6	1,2	12,5
Rifiuti urbani raccolti	Mln di Smc	8.570,8	708,8	337,1	9.616,7

**Tabella 4 - Residenti serviti dalle Utility [Milioni di abitanti]**

	Nord	Centro	Sud	Totale
Distribuzione gas	8,2	1,1	1,4	10,6
Distribuzione energia elettrica	3,6	2,9	0,0	6,5
Servizio acquedotto	21,6	9,2	10,9	41,6
Servizio fognatura	19,1	8,4	9,2	36,8
Servizio depurazione	19,5	8,0	8,6	36,1
Servizio igiene ambientale	15,2	6,1	2,3	23,6

**Tabella 5 - Utenze servite dalle Utility [Milioni di utenze]**

	Nord	Centro	Sud	Totale
Vendita gas	4,8	0,8	-	5,6
Vendita energia elettrica	3,8	1,3	-	5,2
Teleriscaldamento	0,1	-	-	0,1
Servizio acquedotto	6,6	3,1	3,7	13,4
Servizio fognatura	5,6	2,8	3,0	11,4
Servizio depurazione	5,6	2,6	2,8	11,0
Servizio igiene ambientale	6,0	2,9	0,5	9,4

## 3.2. Governance

Il capitale sociale delle Utility censite ammonta a più di 11,6 miliardi di euro, l'80% del quale è detenuto da azionisti pubblici (**Figura 1**). Sono 82 le Utility censite con capitale sociale totalmente pubblico (**Figura 2**), di ammontare complessivo pari a 5 mld euro (ovvero il 44% del capitale sociale totale).

Figura 1 – Composizione del capitale sociale delle Utility

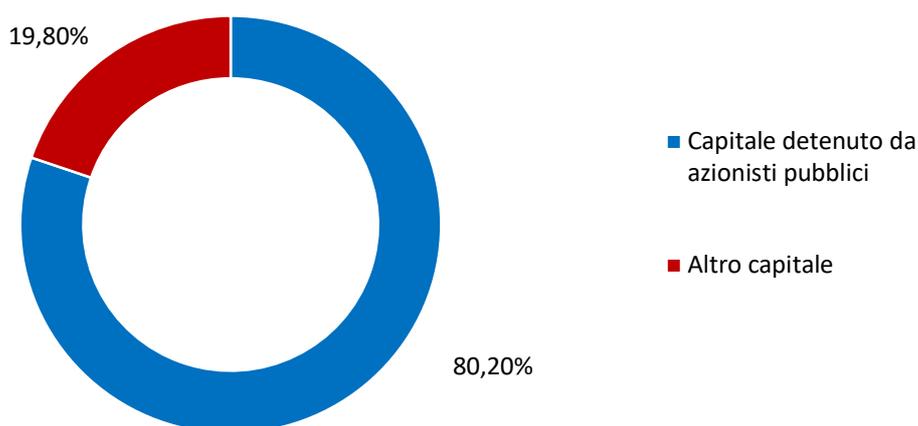
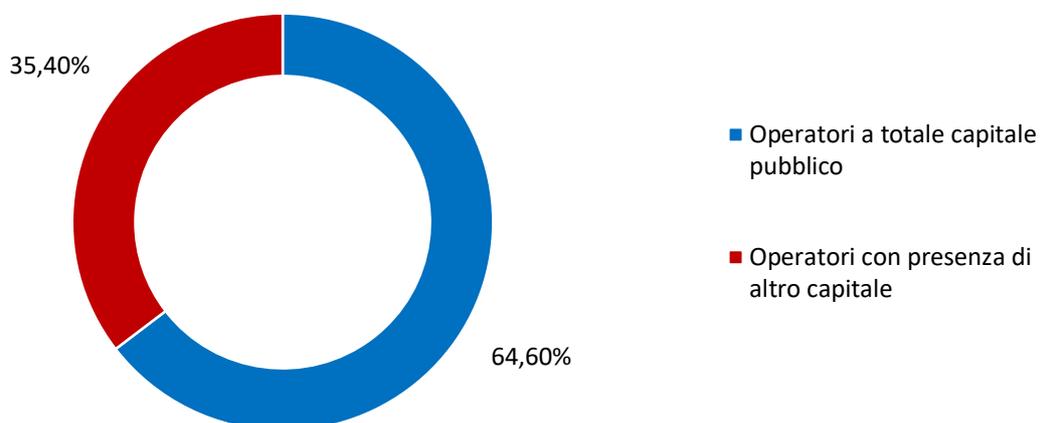


Figura 2 - Composizione del panel di Utility per capitale sociale



La rilevazione ha censito un totale di 612 consiglieri di amministrazione. Dai dati raccolti, sono 177 le donne presenti nei Consigli di Amministrazione, pari al 28,9% del totale, mentre sono 67 i consiglieri con un'età inferiore ai 40 anni (**Tabella 6**).

La presenza delle donne nei CdA è qui illustrata distinguendo le Aziende censite tra quotate e non quotate. Ai sensi della L. 120/2011, i CdA delle quotate devono risultare costituiti per almeno un terzo dal "genere meno rappresentato", ovvero quello femminile a tutt'oggi. Nel caso delle Aziende quotate

censite, la presenza di donne nei CdA risulta pari al 36,7%, a fronte del dato nazionale rilevato da Consob pari al 33,6%. Analogamente, per le Aziende partecipate da enti locali e non quotate è previsto un obbligo normativo per garantire l'equilibrio di genere, dettato dal D.Lgs. 175/2016. A fronte di un terzo di presenze femminili prescritto dalla norma, in queste Aziende il dato si attesta al 28,2%.

Tabella 6 - Caratteristiche del CdA

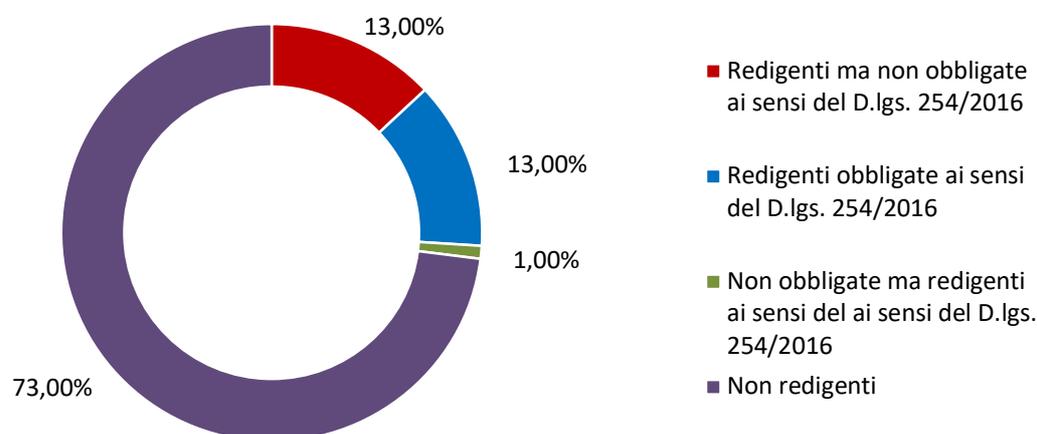
Quota media complessiva di donne presenti nel CdA	28,9%
Quota di donne presenti nei CdA delle società partecipate (escluse quotate)	28,2%
Quota di donne presenti nei CdA delle società quotate	36,7%
Componenti del CdA sotto i 40 anni	11,0%

Delle 127 Aziende censite, 16 sono risultate soggetti obbligati alla Dichiarazione non finanziaria (DNF), ai sensi del D.Lgs. 254/2016. In recepimento della Dir. 2014/95/UE, l'Italia ha infatti inserito l'obbligo per talune imprese e gruppi societari di pubblicare annualmente una DNF per comunicare al mercato e agli stakeholder risultati e impatti dell'attività d'impresa. La DNF è sottoposta alla revisione certificata e alla vigilanza di Consob, oltre all'approvazione da parte del CdA.

Nell'elenco dei soggetti redigenti la DNF pubblicato da Consob e relativo all'esercizio 2017, le uniche due imprese che volontariamente hanno redatto e pubblicato una DNF o un Bilancio di Sostenibilità ai sensi della norma citata risultano essere associate ad Utilitalia.

Oltre che per i soggetti obbligati, la rendicontazione non finanziaria risulta una pratica adottata anche tra altre associate. Sono 34 i Bilanci di Sostenibilità o DNF pubblicati dalle Utility censite (**Figura 3**), pari al 26,8% del campione e corrispondenti rispettivamente al 76% del valore della produzione complessivo del campione e al 63,1% dei lavoratori totali.

Figura 3 – Redazione dei Bilanci di Sostenibilità o DNF



Il Bilancio di sostenibilità e/o la DNF<sup>4</sup> risultano essere approvati dagli organi amministrativi nel 94,1%, mentre sono presentati all'Assemblea dei soci nel 76,5% dei casi, a testimonianza che la governance che sovrintende tale rendicontazione coinvolge direttamente gli Organi aziendali **(Tabella 7)**.

Tabella 7 - Validazione e caratteristiche dei Bilanci di Sostenibilità

Approvato dal CdA e/o da altri organi amministrativi	94,1%
Presentato all'Assemblea dei Soci	76,5%
Verificato da una società esterna	73,5%

Nella quasi totalità dei casi dei Bilanci di Sostenibilità o delle DNF pubblicati, lo standard di rendicontazione adottato risulta essere il GRI (Global Reporting Initiative).

Le Aziende censite adottano nell'87,4% dei casi un Codice etico, inteso quale "carta" dei comportamenti dell'Azienda che definisce la responsabilità etico-sociale dell'impresa e di ogni suo partecipante. Il Codice etico è sottoposto ad un'accettazione obbligatoria da parte dei fornitori nel 77,3% dei casi, quale ulteriore strumento di promozione e condivisione della responsabilità sociale d'impresa.

### 3.3. Certificazioni e qualità

La Certificazione è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento.

Adottare un Sistema Gestionale ed Organizzativo significa primariamente definire degli obiettivi raggiungibili, quindi orientare la propria Azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, ovvero predisponendo ed applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti e compatibili con lo scopo che l'Azienda ha deciso di perseguire. In aggiunta l'adozione di sistemi di certificazione consente di valutare il contesto interno ed esterno all'Azienda ed i rischi connessi alla propria attività.

Un Sistema Gestionale e organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento può essere "certificato" da parte di Ente Accreditato esterno, che ne riconosce e attesta la creazione, l'applicazione e il mantenimento dei requisiti previsti dalla specifica norma di riferimento.

<sup>4</sup> Per i soggetti obbligati alla DNF, ai sensi del D.Lgs. 254/2016, l'approvazione da parte del CdA è obbligatoria.

Le norme principalmente utilizzate come riferimento per la realizzazione e certificazione di Sistemi di Gestione o come strumenti manageriali per controllare, gestire e migliorare i flussi di lavoro per la sostenibilità aziendale e la business continuity sono:

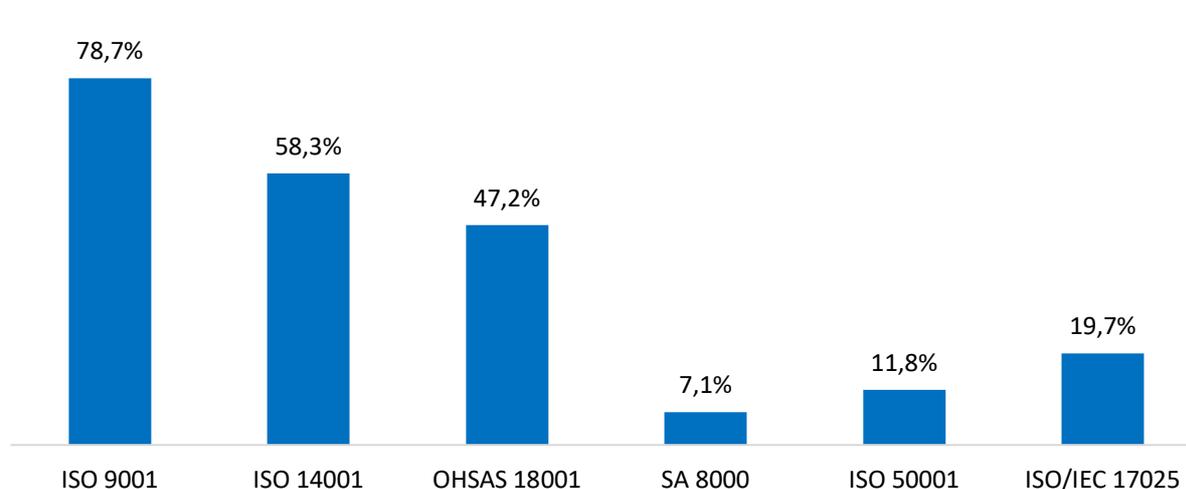
- ISO 9001 - Sistemi di gestione per la Qualità
- ISO 14001 - Sistemi di Gestione Ambientale
- Regolamento EMAS
- ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO 50001 - Sistema di Gestione per l'Energia
- SA 8000 – Certificazione di Responsabilità Sociale per le Imprese
- ISO/IEC 17025 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura

In **Tabella 8** e **Figura 4** viene presentato un riepilogo della diffusione delle certificazioni acquisite tra le Aziende censite:

Tabella 8 – Presenza di certificazioni

Qualità	ISO 9001	78,7%
Ambiente	ISO 14001	58,3%
Sicurezza e salute lavoratori	OHSAS 18001	47,2%
Responsabilità sociale ed Etica	SA 8000	7,1%
Gestione energia	ISO 50001	11,8%
Qualità dei laboratori	ISO/IEC 17025	19,7%
Prestazioni ambientali	Numero di registrazioni EMAS	86

Figura 4 – Presenza di certificazioni



Di seguito è presentata una breve panoramica delle norme più utilizzate per la realizzazione di Sistemi di Gestione delle Aziende.

### ISO 9001 - Sistemi di gestione per la Qualità

Le norme della serie ISO 9000 sono state definite dall'International Organization for Standardization, per delineare i requisiti per i sistemi di gestione della qualità all'interno delle Aziende.

L'Azienda che, avendo applicato un Sistema di gestione per la Qualità, ne ottiene la certificazione secondo la norma ISO 9001:2015 considera l'intero sistema di esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate (relativamente all'ambiente, alla sicurezza, alla responsabilità sociale, alla gestione dell'energia, alla privacy...). In tal modo, valuta lo specifico contesto della sua organizzazione che può influire sulla soddisfazione del cliente, potenzialmente collegata a quella di altri stakeholder (la comunità, i dipendenti dell'impresa, etc.) con un approccio della norma socialmente responsabile.

L'adozione della certificazione ISO 9001 non è obbligatoria, ma il suo possesso sta diventando un attributo sempre più indispensabile per far fronte alle sfide del mercato. Attualmente in tutte le gare pubbliche dello Stato, negli appalti e anche nell'affidamento di forniture, si richiede il possesso di tale certificazione.

Considerando che tutti i Sistemi di Gestione, indipendentemente dalle specifiche applicative, hanno lo scopo comune di eliminare o ridurre i rischi dovuti alla variabilità e complessità del contesto, l'edizione ISO 9001:2015 contiene elementi di gestione del rischio ed è più flessibile per interagire con altri modelli e tecniche gestionali utilizzati dalle organizzazioni nella loro attività.

Il 78,7% delle Aziende censite è certificato ISO 9001.

### ISO 14001 - Sistemi di Gestione Ambientale

La complessità del quadro normativo nonché la crescente attenzione dell'opinione pubblica per le tematiche di natura ambientale rendono indispensabile una maggiore attenzione verso una corretta gestione degli aspetti ambientali associati alle attività aziendali.

Tra gli strumenti disponibili per assistere le Aziende in un percorso di miglioramento continuo in ambito ambientale, il modello oggi maggiormente riconosciuto a livello internazionale è lo schema ISO 14001.

La norma ISO 14001:2015 è uno strumento dell'organizzazione per raggiungere gli esiti attesi dal proprio Sistema di Gestione Ambientale; quindi consente di fornire valore aggiunto per l'ambiente, per l'organizzazione stessa e per le parti interessate.

In coerenza con la politica ambientale dell'organizzazione, gli esiti attesi di un sistema di gestione ambientale comprendono:

- il raggiungimento delle prestazioni ambientali;
- l'adempimento degli obblighi di conformità;
- il raggiungimento degli obiettivi ambientali.

La norma è applicabile a qualsiasi organizzazione, indipendentemente da dimensione, tipo e natura e si applica agli aspetti ambientali delle sue attività, dei prodotti e servizi che l'organizzazione determina di poter controllare o influenzare, considerando una prospettiva del ciclo di vita.

In conclusione, la certificazione secondo la ISO 14001:2015 permette di rendere sistematici ed efficaci gli sforzi aziendali dedicati al controllo del rischio ambientale, alla riduzione dell'inquinamento, nonché alla conformità legislativa.

Il 58,3% delle Aziende censite è certificato ISO 14001.

### **ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro**

Attualmente le Aziende che applicano (e hanno certificato) il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza fanno riferimento alla norma BS OHSAS 18001 (specifica creata dal BSI British Standard Institute, l'equivalente della UNI italiana).

Questo standard prevede la certificabilità del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dell'Azienda, accompagnando l'organizzazione nel miglioramento continuo delle sue performance in materia di sicurezza dei lavoratori. Questo ha consentito una migliore gestione dei costi per infortuni e malattie professionali, che comportano assenze forzate da parte del personale sul luogo di lavoro (con possibili cali di produttività) e aumento dei premi assicurativi.

Nel 2013 è iniziato il processo di realizzazione di una normativa riconosciuta a livello ISO per i sistemi di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro, identificata come ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

La norma ISO 45001, emessa nel 2018 al fine di sostituire la norma BS OHSAS 18001, è stata sviluppata sulla base della «High Level Structure», per cui è perfettamente integrabile con altri Sistemi di Gestione (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015).

La nuova norma, riconosciuta e condivisa a livello mondiale, è nata con l'obiettivo di aiutare le organizzazioni a costruire un Sistema di Gestione in materia di Sicurezza e Salute sul lavoro, basato sulla minimizzazione dei rischi professionali, sul miglioramento della sicurezza e delle condizioni di lavoro a livello globale.

Pertanto nei prossimi due anni le Aziende già certificate OHSAS 18001 o interessate alla certificazione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro intraprenderanno il processo di transizione dallo standard BS OHSAS 18001:2007 alla norma ISO 45001:2018.

Il 47,2% delle Aziende censite è certificato OHSAS 18001.

### **SA 8000 – Certificazione di Responsabilità Sociale per le Imprese**

La norma SA 8000 è stata elaborata e pubblicata ufficialmente il 15 ottobre 1997 da CEPAA (Council on Economic Priorities Accreditation Agency) e successivamente aggiornata da SAI (Social Accountability International). SA 8000 è una sigla che significa “Social Accountability”, ossia Responsabilità Sociale” ed è il primo standard internazionale basato su questo principio.

La norma prevede il rispetto di una serie di requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo e intendono dare evidenza al mercato che i propri prodotti e/o servizi sono realizzati nel rispetto dei lavoratori.

In particolare, l'attenzione è ai seguenti requisiti: mancato utilizzo di lavoro minorile e lavoro obbligato, mantenimento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, libertà d'associazione, assenza di pratiche discriminatorie e/o coercitive, definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equa.

Tale garanzia si esplica nella valutazione di conformità del sistema di responsabilità sociale attuato da un'organizzazione ai requisiti della norma SA 8000, visibile attraverso la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente con un meccanismo analogo a quello utilizzato per i sistemi di gestione per la qualità secondo le norme ISO serie 9000 o di gestione ambientale secondo le norme ISO serie 14000.

La norma SA 8000, per sua natura, coinvolge tutta l'Azienda. Il suo impatto richiede attenzione e partecipazione da parte della Direzione, del top management, dei Dipendenti, dei Fornitori, dei Fornitori dei fornitori (subfornitori) e, non ultimi, dei Clienti.

Il 7,1% delle Aziende censite è certificato SA 8000.

### **ISO 50001 - Sistema di Gestione per l'Energia**

L'energia è una voce di costo sempre più importante per le Aziende, e le variazioni dei prezzi dell'energia sono diventate un fattore di instabilità e di rischio per la continuità della produzione. Risulta, dunque, importante tenere sotto controllo e gestire efficacemente i propri consumi energetici, al fine di mantenere una buona competitività in un mercato sempre più globale.

Il D.Lgs. 102/2014, che obbliga le Grandi Imprese e le Imprese Energivore a monitorare i propri consumi e a individuare interventi di efficienza energetica, indica la certificazione ISO 50001 (norma internazionale di standardizzazione creata appositamente per la certificazione dei sistemi di gestione energetica) come una delle possibilità per ottemperare all'obbligo di legge.

Pertanto, l'Azienda che applica e certifica l'applicazione della norma ISO 50001 intende dimostrare l'impegno al miglioramento continuo nella gestione dell'energia, garantendo, oltre alla corretta risposta alle relative disposizioni legislative e regolamentari, una continua ed efficace analisi dei rischi e del contesto nell'ambito del settore in cui opera.

Il 11,8% delle Aziende censite è certificato ISO 50001.

## ISO/IEC 17025 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura

La norma ISO/IEC 17025 definisce i requisiti generali per la competenza dei laboratori che effettuano prove e/o tarature degli strumenti di misura.

La norma è stata revisionata nel 2018 e nella nuova versione pone maggiore attenzione alla valutazione dei rischi, ovvero alla necessità di una analisi del rischio da parte del laboratorio.

L'importanza di questo documento è testimoniata dal suo utilizzo da parte di ACCREDIA (Sistema Nazionale di Accreditamento dei Laboratori di Prova) per l'accREDITAMENTO dei Laboratori e dei Centri di Taratura, così come previsto dalle regole della Comunità Europea.

L'Azienda che acquisisce la certificazione del laboratorio di prova in base alla norma ISO 17025 dimostra, oltre alla competenza tecnica, di aver messo in pratica i principi di ogni sistema di gestione per la qualità (le cui norme di riferimento sono quelle della serie ISO 9000).

La conformità alla norma richiede a un laboratorio di adeguare le proprie modalità operative e organizzative con riferimento a due categorie distinte e complementari di requisiti dettati dalla norma stessa:

- requisiti di gestione (simili a quelli richiesti dalla ISO 9001), comprendenti non solo l'assetto di un sistema documentale descrittivo in modo chiaro e puntuale il modo in cui il laboratorio è in grado di garantire l'attendibilità delle prove, ma relativi anche, per esempio, all'organizzazione e struttura del laboratorio, alla valutazione dei fornitori, alla gestione degli ordini, al controllo dei documenti e dei dati, alla gestione di reclami, non conformità, azioni correttive e preventive, degli audit interni e dei riesami del sistema di gestione per la qualità;
- requisiti tecnici, tra cui la competenza del personale, la gestione della strumentazione, dei campioni e materiali di riferimento, dei campioni da sottoporre a prova, l'esecuzione delle prove, la conoscenza dell'incertezza di misura associata alle prove, l'espressione dei risultati su un rapporto di prova.

Il 19,7% delle Aziende censite è certificato ISO/IEC 17025.

## Regolamento EMAS

Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) è uno strumento volontario creato dalla Comunità Europea al quale possono aderire le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

Perciò le Aziende che intendono evidenziare e comunicare all'esterno l'impegno ambientale nelle loro attività accedono alla registrazione prevista dal Regolamento EMAS (Reg. (CE) n. 1221/2009 del Parlamento e del Consiglio Europeo).

Scopo prioritario di EMAS è contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile, ponendo in rilievo il ruolo e le responsabilità delle organizzazioni.

Questo schema di “certificazione” si basa non solo sul rispetto dei limiti imposti dalle leggi, ma anche sul miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, sulla creazione di un rapporto nuovo e di fiducia con le Istituzioni e con il pubblico e sulla partecipazione attiva dei dipendenti.

Il Regolamento prevede che le organizzazioni adottino dei sistemi di gestione ambientale (SGA) basati su politiche, programmi, procedure e obiettivi di riduzione del proprio impatto sull’ambiente e pubblichino una Dichiarazione Ambientale (essenzialmente, un bilancio ambientale).

Le organizzazioni richiedenti la Registrazione devono sottoporsi ad una preliminare verifica di terza parte privata, che in Italia viene effettuata da soggetti (Verificatori Ambientali) accreditati da Accredia (Ente unico italiano di accreditamento).

Successivamente, si sottopongono ad una verifica di terza parte pubblica, che in Italia è eseguita dal Comitato Ecolabel - Ecoaudit, con il supporto tecnico di ISPRA e delle Agenzie regionali (ARPA) e provinciali (APPA).

Il numero delle registrazioni EMAS delle Aziende censite è stato pari a 86.

### 3.4. Ricavi e investimenti

Nel 2017, i ricavi totali derivanti dai principali ambiti di attività delle Utility censite superano i 22 miliardi di euro, a fronte di ricavi totali che superano i 31 miliardi di euro (si veda nel dettaglio la **Tabella 9**). L’utile conseguito è stato pari a 1,4 miliardi di euro.

Tabella 9 - Ricavi per settore delle Utility [Mln di euro]

Servizio	Nord	Centro	Sud	Totale
Distribuzione gas	2.620,5	110,3	43,6	2.774,4
Distribuzione energia elettrica	3.087,7	295,8	4,0	3.387,4
Teleriscaldamento	843,1	7,5		850,6
Servizio idrico	3.269,7	1.656,5	1.350,0	6.276,2
Igiene ambientale	3.691,6	1.472,9	429,2	5.593,7
Produzione energia elettrica e/o termica	3.229,2	58,8	4,0	3.292,1
<b>Totale ricavi attività principali</b>	<b>16.741,8</b>	<b>3.601,7</b>	<b>1.830,8</b>	<b>22.174,3</b>

Relativamente agli investimenti, le Aziende hanno realizzato un ammontare complessivo di 3,2 miliardi di euro, di cui 664 milioni in ammodernamento delle reti di distribuzione energetica, 1,6 miliardi in reti, impianti e tecnologie afferenti al servizio idrico e 289 milioni nel servizio di igiene ambientale (si veda la **Tabella 10** per il dettaglio degli investimenti realizzati per tipologia di servizio).

Tabella 10 - Principali voci di investimento delle Utility [Milioni di €]

Operativi lordi nel (Servizio Idrico Integrato)	1.559	48,9%
Sviluppo e ammodernamento delle reti (Distribuzione Energia Elettrica)	390	12,2%
Sviluppo e ammodernamento delle reti (Distribuzione Gas)	275	8,6%
In impianti (Servizi Ambientali)	159	5,0%
Servizio di raccolta (Servizi Ambientali)	130	4,1%
Ricerca e sviluppo	81	2,5%
Sistemi di riconoscimento dell'utenza e gestione informatica dei dati relativi al servizio	3,6	0,1%
Altro	2.151	67,5%
<b>Totale</b>	<b>3.189</b>	<b>100,0%</b>

La spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi è stata di poco inferiore a 6,3 miliardi di euro. Il valore delle gare pubbliche (sopra e sotto soglia comunitaria) è stato di poco superiore a 9,5 miliardi di euro.

Gli investimenti realizzati in ricerca e sviluppo<sup>5</sup> ammontano, invece, a 81 milioni di euro, mentre il valore dei beni per cui si è beneficiato dell'iperammortamento<sup>6</sup> è stato pari a 12 milioni di euro.

Le Aziende hanno inoltre adottato sistemi di IoT (Internet of Things) e sviluppato applicazioni per l'utenza. nel 25% dei casi.

### 3.5. Valore aggiunto

Oltre ai ricavi conseguiti, nel presente Report sono riportati gli impatti economici generati dalle Aziende, ovvero il valore aggiunto prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder. Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto dalle Aziende, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi. L'emersione del dato relativo al valore aggiunto consente, in sostanza, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder.

Nel 2017 il valore aggiunto totale generato dalle Aziende censite è stato pari a 10,5 miliardi di euro con una quota trattenuta dall'impresa, ovvero destinata allo sviluppo interno e dei servizi, pari a 3,6 miliardi, corrispondente al 34% del totale.

<sup>5</sup> Per investimenti in ricerca e sviluppo si intende "quel complesso di lavori creativi intrapresi in modo sistematico, sia al fine di accrescere l'insieme delle conoscenze (ivi compresa la conoscenza dell'uomo, della sua cultura e della società), sia per utilizzare dette conoscenze in nuove applicazioni pratiche", come definito da Istat/RS1.

<sup>6</sup> La legge di bilancio 2017 (Allegato A) ha previsto l'introduzione del cd. "iper" ammortamento, pari al 150% del costo di acquisto per gli investimenti di "beni funzionali alla trasformazione tecnologica e digitale delle imprese secondo il modello Industria 4.0".

La quota di valore aggiunto più rilevante è destinata alla remunerazione dei lavoratori, pari a 4 miliardi di euro e superiore al 39% del totale distribuito.

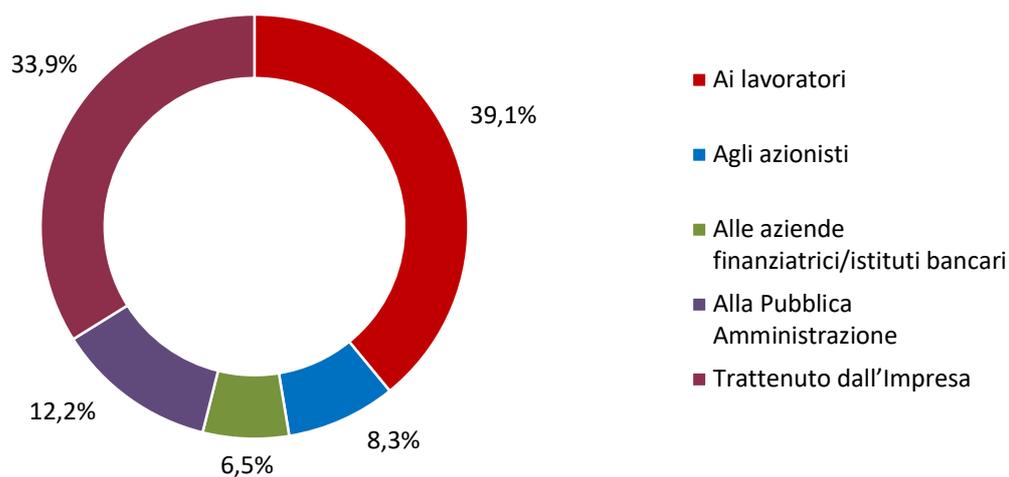
Il 12% del valore aggiunto è stato, invece, distribuito alla pubblica amministrazione (per un importo equivalente a 1,3 miliardi); la quota è comprensiva delle tasse sul reddito d'impresa e dei canoni corrisposti ai Comuni per l'uso di reti e aree. La quota di valore aggiunto distribuita ad azionisti e aziende finanziatrici è stata pari rispettivamente al 8,3% e 6,5%.

La distribuzione del valore aggiunto per area geografica e tipologia di stakeholder è descritta in **Tabella 11** e in **Figura 5**.

Tabella 11 - Distribuzione del Valore Aggiunto

Voci Valore aggiunto	Nord	Centro	Sud	Totale
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori	35,4%	39,5%	64,9%	39,1%
Trattenuto dall'impresa	33,5%	38,3%	25,2%	33,9%
Alla pubblica amministrazione	14,2%	8,5%	7,7%	12,2%
Agli azionisti	9,9%	7,2%	0,5%	8,3%
Alle aziende finanziatrici/istituti bancari	7,0%	6,5%	2,6%	6,5%
<b>Somma delle voci</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Figura 5 – Distribuzione del Valore Aggiunto







## 4. RESPONSABILITÀ SOCIALE ED AMBIENTALE



In questo capitolo sono illustrate le performance ambientali e sociali delle Utility, dalla dotazione dei mezzi aziendali “verdi” alla rendicontazione delle emissioni climalteranti delle attività industriali. Sono rendicontati risultati e impatti dei servizi Energia, Acqua e Rifiuti. Sono descritte le azioni verso i principali e più diretti stakeholder (clienti e lavoratori).

Per il comparto energetico, sono presentati i volumi prodotti, distribuiti e venduti per energia elettrica, calore e gas e sono presentati i Titoli di Efficienza Energetica conseguiti o approvvigionati; è indicata altresì la quota di produzione da fonti rinnovabili, quale contributo alla decarbonizzazione.

Per il comparto idrico, sono esposte le grandezze fisiche dei sistemi idrici gestiti, i volumi trattati e distribuiti ai cittadini. È descritto il sistema dei controlli a garanzia della salubrità delle acque destinate al consumo umano e l’impegno verso la promozione dell’acqua di rete. Sono infine illustrati i volumi dei reflui collettati e dei fanghi prodotti, affiancati dalla rilevazione sulla destinazione di quest’ultimi.

Per il comparto dei rifiuti, è descritto il ruolo agito nella promozione dell’economia circolare, del riuso e del recupero. Sono illustrati i volumi dei rifiuti raccolti, i sistemi di valorizzazione e trattamento, di tariffazione tramite la misurazione puntuale delle quantità di rifiuti prodotti.

Dei clienti, sono misurate le utenze servite per comparto, la diffusione degli sportelli, le principali prestazioni commerciali e il tasso di reclami ricevuti. È indagato il fenomeno della povertà energetica e le azioni poste in essere dalle Utility aggiuntive rispetto a quanto erogato dal sistema nazionale dei

bonus sociali. È illustrato il sistema dei bonus idrici che le Utility hanno erogato nel 2017 anticipando la disciplina regolatoria.

Dei lavoratori impiegati, sono indagate le percentuali di lavoratori a tempo indeterminato, la composizione per genere, per età, per qualifica e per distribuzione geografica. È altresì misurato il rapporto tra le retribuzioni degli uomini e delle donne per area geografica e qualifica. Sono illustrate le misure adottate dalle Aziende per consentire la conciliazione tra lavoro e vita privata, in particolare gli istituti del congedo parentale e del lavoro agile. Sono misurate le attività di formazione per i dipendenti, rilevate per ore pro-capite e area geografica.

Sono infine rilevate le azioni di educazione alla sostenibilità che le Aziende associate ad Utilitalia svolgono sistematicamente sui propri territori presso le scuole di ogni ordine e grado.

## 4.1. Servizi

Le attività industriali delle Aziende contribuiscono allo sviluppo dei territori, favorendo la tutela ambientale, il contenimento degli impatti e lo sviluppo sostenibile. Esse concorrono al benessere e alla prosperità delle comunità, attraverso l'erogazione di servizi essenziali, economici ed efficienti. Tali attività determinano tuttavia impatti ambientali diretti e indiretti. Monitorarne e misurarne gli effetti è fondamentale per le Aziende, a conferma dell'impegno e della responsabilità agiti nell'attività d'impresa.

Le principali attività da cui derivano gli impatti ambientali (diretti e indiretti) delle Aziende censite riguardano:

i **servizi energetici**, intesi come produzione di energia elettrica e calore e distribuzione di energia elettrica e gas;

i **servizi idrici**, intesi come captazione, adduzione, distribuzione, collettamento e depurazione dei reflui;

i **servizi ambientali**, intesi come raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti.

Un buon esempio dell'impegno a ridurre l'impatto ambientale delle attività d'impresa è il rinnovo del parco mezzi delle Aziende. Il comparto ha garantito una riduzione delle emissioni inquinanti derivanti dagli automezzi dotandosi di veicoli a più basso impatto ambientale, ovvero mezzi alimentati a metano, mezzi alimentati a gpl e mezzi elettrici.

La rilevazione ha censito un parco mezzi superiore alle 39 mila unità, comprensivo di qualsiasi tipologia di mezzo: dalla normale macchina aziendale usata per gli spostamenti dei lavoratori, ai mezzi di raccolta appartenenti agli operatori di igiene urbana.

Nel 2017 la quota di mezzi verdi è stata pari al 12% del totale, mentre il 33,6% degli automezzi aziendali risulta dotato di sistemi di telecontrollo (GPS), dispositivi che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi, la gestione di eventuali anomalie e la sicurezza del personale. I sistemi di telecontrollo consentono all'Azienda anche di realizzare una banca dati geo-referenziata per una più puntuale pianificazione del servizio e controllo dei costi (**Tabella 12**).

Tabella 12 - Caratteristiche dei mezzi “verdi”

Quota di mezzi alimentati a metano	7,8%
Quota di mezzi alimentati a gpl	2,9%
Quota di mezzi elettrici	1,3%

Le attività delle Aziende generano emissioni in atmosfera sia direttamente per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica o per altre attività industriali. La loro rendicontazione puntuale viene effettuata attraverso gli indicatori “Scope 1” e “Scope 2”. Relativamente alle Utility energetiche, sono risultati i seguenti valori (si veda **Tabella 13**):

**Scope 1:** tutte le emissioni dirette prodotte da fonti di proprietà dell'Azienda, vale a dire le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione energetica, che nel 2017 sono state pari a 16 milioni di t/anno<sup>7</sup>.

**Scope 2:** le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dai consumi indiretti dell'Azienda, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti dell'Azienda sia nelle sedi; per il 2017 tali emissioni sono state pari a 1,1 milioni di t/anno<sup>8</sup>.

Tabella 13 – Emissioni di CO<sub>2</sub>

Emissioni di CO <sub>2</sub> su produzione (Scope 1)	16.044.055	t/anno
Emissioni di CO <sub>2</sub> da energia acquistata (Scope 2)	1.130.979	t/anno

<sup>7</sup> Calcolate moltiplicando i consumi di combustibile per i coefficienti di emissione (vedi standard nazionali per l'inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'inventario nazionale UNFCC).

<sup>8</sup> Calcolate moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi (MWh) per il fattore di emissione dell'energia elettrica (MWh/Tep) pari a 512,37 kg di CO<sub>2</sub>/MWh per il 2015, elaborato sulla base di dati Terna e PNI.

### 4.1.1. Energia



La produzione di energia elettrica totale delle Aziende censite è stata di 41 mila GWh, equivalente al 14% della produzione nazionale lorda<sup>9</sup>. Oltre il 64% è stata prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, per una quantità in termini assoluti superiore ai 26mila GWh. La produzione da fonti eco-compatibili svolge un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, riducendo l'emissione di gas serra e il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale. Il dettaglio della ripartizione dell'energia per fonte di produzione è riportato in **Tabella 14**.

Tabella 14 - Ripartizione della produzione di energia elettrica per tipologia

Idroelettrico	32,4 %
Fonti tradizionali	33,1%
Cogenerazione	18,4%
Termovalorizzatori <sup>10</sup>	8,9%
Fotovoltaico	5,1%
Eolico	0,8%
Altro <sup>11</sup>	1,3%
Totale Energia elettrica prodotta	100,0%

<sup>9</sup> ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. 2018.

<sup>10</sup> L'energia prodotta tramite TMV è comprensiva della combustione di CSS e di fonti tradizionali.

<sup>11</sup> La voce comprende principalmente energia prodotta tramite biogas.

Le Aziende sono attive anche nella produzione di energia termica, con quasi 8 mila GWh prodotti, 6 mila dei quali proveniente da fonti rinnovabili e assimilate pari all'80,4% del totale. La produzione termica delle Aziende censite copre il 12,3% della produzione nazionale. In **Tabella 15** si riporta il dettaglio dell'energia termica prodotta per fonte di produzione:

Tabella 15 - Ripartizione della produzione di energia termica per tipologia

Cogenerazione	60,1%
Fonti tradizionali	17,3%
Fonti rinnovabili	10,6%
CSS	9,7%
Altro	2,3%
Totale Energia termica prodotta	100,0%

La produzione delle Aziende di energia da fonti rinnovabili e assimilate ha permesso di evitare 22 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub><sup>12</sup>.

Il perimetro di attività delle Utility associate si estende anche alle fasi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e gas. Distribuzione e misura sono monopoli regolati con apposite concessioni; la vendita, al contrario, è un'attività liberalizzata in entrambi i settori. Le principali grandezze relative a queste fasi sono riepilogate in **Tabella 16**.

Tabella 16 – Principali grandezze tecniche

	Totale Utilitalia	Totale nazione	
Gas distribuito	9.616,7	31.566	Mln di Smc
Gas venduto	13.362,4	59.816	Mln di Smc
Energia elettrica distribuita	38,9	269	TWh
Energia elettrica venduta	59,1	254,4	TWh
Volumetria servita da teleriscaldamento	248,4	349,2	Mln di mc

<sup>12</sup> Il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata considera come parametri di riferimento le emissioni del sistema elettrico nazionale pari a 491,789kgCO<sub>2</sub>/MWh (elaborazione da dati Terna e PNA) e il rendimento del sistema elettrico nazionale 1.760 kcal/kWh (dato Terna).

In quanto distributori di energia elettrica e gas, le Aziende sono soggette all'obbligo di conseguimento dei Titoli di efficienza energetica (TEE o certificati bianchi), attraverso la realizzazione di interventi di incremento dell'efficienza energetica. I TEE sono titoli negoziabili che certificano i risparmi energetici conseguiti negli usi finali di energia attraverso la realizzazione di interventi di incremento dell'efficienza energetica.

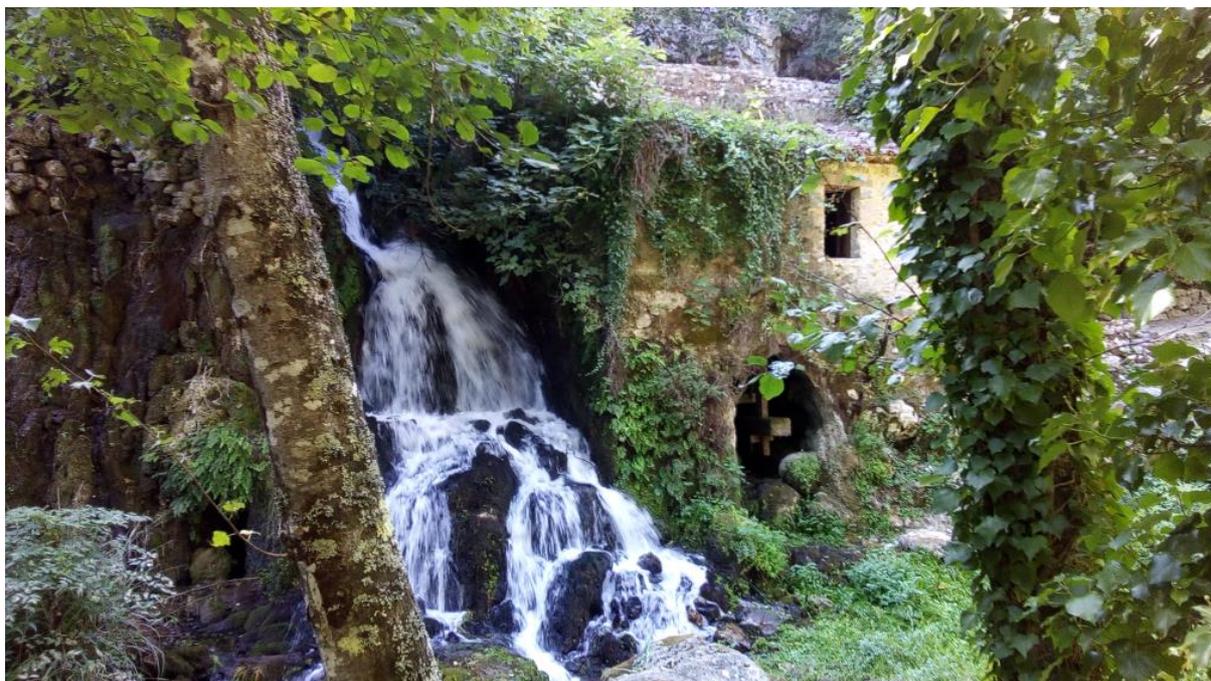
Per le Aziende censite, la quota d'obbligo di TEE per il 2017 è stata pari a 1,5 milioni di Tep. Quelli conseguiti con interventi di risparmio energetico (direttamente o tramite società controllate o controllanti) sono stati poco meno di 624 mila Tep (pari al 37,5% del totale conseguito), mentre i TEE approvvigionati sul mercato sono stati più di un milione di Tep (corrispondenti 62,5% dell'ammontare conseguito) (**Tabella 17**).

Tabella 17 – Titoli di efficienza energetica (TEE)

Ammontare di certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico	623.890	Tep
Ammontare di certificati bianchi approvvigionati sul mercato	1.037.998	Tep
Totali certificati bianchi conseguiti	1.661.888	Tep
Quota d'obbligo di Certificati Bianchi	1.547.300	Tep

\*Direttamente o tramite società controllate o controllanti

### 4.1.2. Acqua



Le Aziende riconoscono l'importanza della tutela delle acque, da cui dipendono la qualità della vita delle persone e lo sviluppo economico del territorio, e perseguono la protezione e la valorizzazione del sistema idrico di riferimento. Un adeguato sistema infrastrutturale per la gestione delle acque è una delle condizioni necessarie per la tutela della risorsa idrica. Oltre a garantire l'accesso all'acqua potabile, il servizio idrico ha l'onere di gestire la risorsa in modo efficiente con l'obiettivo di preservarla assicurandone un utilizzo sostenibile anche nelle fasi a valle della filiera, attraverso adeguati sistemi di trattamento che minimizzino l'impatto sull'ambiente e ne consentano, ove possibile, il riutilizzo.

In un contesto generale di cambiamento climatico, con periodi di alternanza tra siccità e abbondanti piogge, è sempre più cogente la dotazione di un assetto infrastrutturale idrico in grado di contrastare sprechi e favorire la salvaguardia della risorsa, così da scongiurare crisi di approvvigionamento. Tali sono stati alcuni episodi verificatisi in varie parti d'Italia nel corso del 2017, che hanno riguardato tutti i settori idro-esigenti (civile, agricoltura e idroelettrico), rilevanti sotto il profilo sociale ed economico. Secondo gran parte degli esperti, il cambiamento climatico in corso esaspererà sempre più nel futuro questa tendenza, già evidente nelle zone di alta montagna in termini di ridotto accumulo sotto forma di nevai e ghiacciai. Questo fenomeno richiederà un nuovo approccio in termini di tecnologie, investimenti, strategie gestionali e meccanismi di regolazione, che dovranno interessare non solo l'Italia ma anche molti altri Paesi che presentano analoghe tendenze climatiche. Fra gli obiettivi di questo vasto sforzo vi è l'incremento dell'efficienza dei sistemi di distribuzione, la ricerca di nuove fonti sia convenzionali che non, ma anche la razionalizzazione dei consumi. Nella legge di Bilancio 2017 sono stati specificatamente stanziati fondi per interventi in campo civile ed irriguo.

Il servizio idrico costituisce un monopolio naturale. La pianificazione dell'approvvigionamento per il servizio idrico viene effettuata secondo criteri di efficacia ed efficienza, oltre che nel rispetto delle normative di legge. In questo contesto, riveste particolare importanza un'adeguata attività di pianificazione, da svolgere anche attraverso la definizione del bilancio idrico condiviso con le Autorità competenti.

## Reti



La rete acquedottistica gestita dalle Aziende censite si estende per 273 mila km, più di 300 volte l'Autostrada del sole. Di questa, quasi l'87% è geo-referenziata e poco meno del 14% è dotata di distrettualizzazione temporanea, ovvero dotata di sistemi che consentono una più agevole ricerca delle perdite e un controllo analitico dello stato della rete. La distrettualizzazione, in particolare – che consiste nel suddividere fisicamente la rete di distribuzione degli acquedotti in tante piccole sotto reti –, assicura un migliore controllo della rete e dei flussi di acqua, consentendo l'individuazione più rapida ed efficace di eventuali perdite.

La lunghezza complessiva delle reti sostituite e rinnovate dalle Aziende censite è stata superiore a 3.000 km, pari ad un tasso di rinnovo dello 0,4%. Le più recenti indagini sullo stato delle infrastrutture idriche nazionali evidenziano forti criticità connesse alla vetustà delle reti, indicando l'urgenza di rinnovo e manutenzione delle infrastrutture esistenti. A parità di consumo finale, perdite considerevoli implicano maggiori consumi di energia elettrica per la movimentazione del flusso idrico disperso. L'impegno delle Aziende va dunque nella direzione della riduzione delle perdite di rete, quale

misura di salvaguardia della risorsa e di minori consumi elettrici, evitando al contempo sprechi energetici ed emissioni climalteranti a questi connessi.

Un riepilogo delle condotte gestite e sostituite dalle Aziende censite è rappresentato in **Tabella 18**:

**Tabella 18 – Stato e conoscenza delle reti**

Lunghezza rete	272.650 [km]
Quota rete georeferenziata	86,7%
Quota rete distrettualizzata	13,7%
Tasso sostituzione rete	0,41%

I volumi in ingresso nel sistema acquedottistico sono stati pari a 5,8 milioni di mc, mentre quelli in uscita sono stati pari a 3,3 milioni di mc. La percentuale di perdite di rete<sup>13</sup> nelle Aziende censite si è attestata nel 2017 al 40,7%, mentre il dato nazionale riferito al 2015 era di 41,9%<sup>14</sup> (**Tabella 19**). Le perdite lineari – che forniscono i metri cubi dispersi giornalmente per ogni chilometro di condotta - sono risultate pari a 23,8 mc/km/gg<sup>15</sup>.

**Tabella 19 - Volumi in ingresso e in uscita e perdite di rete**

Volumi in ingresso nel sistema di acquedotto [mc]	5.831.619.779
Volumi in uscita dal sistema di acquedotto [mc]	3.319.201.330
Perdite	40,7%

Due risultano le criticità emergenti in termini di distribuzione idrica: razionamento e temporanea non potabilità. La durata complessiva delle interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità ammonta mediamente nel 2017 a 22,6 ore annue. L'indice di disponibilità di risorse idriche – ovvero il livello di sicurezza degli approvvigionamenti garantiti ai cittadini – è valutabile tramite il rapporto tra il volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno e il volume necessario a soddisfare

<sup>13</sup> La percentuale delle perdite di rete è calcolata dall'Autorità di regolazione nazionale (ARERA) come differenza tra volumi in ingresso e volumi in uscita.

<sup>14</sup> ARERA su dati Det. 5/2016 DSID.

<sup>15</sup> Il rapporto "Performance of water utilities beyond compliance" dell'European Environment Agency (EEA) rileva per la Germania valori del medesimo indicatore tra lo 0,9 e 3,1 mc/km/gg, e una media relativa a 32 grandi Utility europee pari a 8,5 mc/km/gg.

la domanda nel medesimo giorno. Questo dato – misurato solo di recente dall’Autorità nazionale di regolazione, a conferma dell’impatto sul ciclo idrico del cambiamento climatico in atto – è stato pari al 76%, denotando quindi una disponibilità idrica potenzialmente insufficiente.

Per motivi di igiene, sanità e sicurezza pubblica, i Comuni possono emettere, per determinati periodi di tempo, ordinanze di non potabilità dell’acqua. In questi casi l’uso dell’acqua per scopi alimentari può essere del tutto vietato oppure subordinato all’adozione di particolari accorgimenti (per es. bollitura nel caso di non conformità microbiologiche), mentre di norma l’acqua può continuare a essere utilizzata per tutti gli altri usi. Una misura della rilevanza di tali ordinanze è data dal cosiddetto “Indice di incidenza delle ordinanze di non potabilità”<sup>16</sup>. L’indice, calcolato tramite un rapporto che vede al numeratore il prodotto tra gli utenti interessati dall’ordinanza e la relativa durata e al denominatore le utenze totali, per il 2017 è stato pari allo 0,9%.

### Acqua da bere



La qualità dell’acqua del rubinetto è garantita dai sistematici controlli interni svolti dalle Aziende, oltre che dai controlli delle Autorità sanitarie. Secondo le prescrizioni normative che regolano la qualità delle acque destinate al consumo umano (D.lgs. n. 152/2006 e D.lgs. n. 31/2001), le Aziende svolgono controlli chimici, fisici e batteriologici dell’acqua con frequenza giornaliera, a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge e a garanzia della salute dei cittadini. In alcuni casi sono stati previsti da parte

---

<sup>16</sup> Per la formula esplicita si veda la nota metodologica.

del Gestori del servizio idrico sensori on line che, per alcuni parametri (torbidità, Cl residuo, Redox) sono in grado di fornire informazioni continue 24 ore su 24. Si può pertanto affermare che non c'è acqua più controllata di quella che fluisce attraverso gli acquedotti e che arriva nelle case degli Italiani. Nel corso del 2017 la quota di campioni conformi è stata superiore al 96%.

### Water Safety Plan



Le Aziende associate hanno implementato il nuovo sistema di monitoraggio sulle acque distribuite - noto come Water Safety Plan (WSP) – per 529 mila utenze, pari al 6% degli utenti complessivi. L'introduzione dei WSP nei sistemi di gestione idro-potabile può consentire di superare alcune criticità dell'attuale sistema di controllo sulle acque destinate al consumo umano, integrando il regime di monitoraggio retrospettivo e definito su base generale (controllo di un numero limitato di parametri a-specificamente applicato a ogni sistema acquedottistico) con un sistema integrato di prevenzione e controllo basato sull'analisi di rischio estesa all'intera filiera idro-potabile. I WSP sono stati definiti dall'Organizzazione mondiale della sanità e trasposti in Italia in linee guida a cura dell'Istituto Superiore di Sanità e del Ministero della Salute.

## Case dell'acqua



Le Aziende censite hanno realizzato nel tempo 989 impianti di fornitura dell'acqua potabile presso i Comuni nei quali gestiscono il servizio. Tali impianti, le cosiddette "Case dell'acqua", hanno erogato 360.835 mc di acqua potabile (refrigerata, liscia e gassata), determinando un positivo impatto economico e ambientale connesso al mancato consumo di acqua imbottigliata in plastica. Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale in bottiglia produce risparmio economico per i cittadini: considerando infatti un consumo medio di 1.000 litri (1mc) all'anno di acqua da bere per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 27 centesimi per litro di alcune acque minerali in commercio, la spesa per l'acqua minerale risulta pari a circa 270 euro l'anno. Il costo medio per metro cubo di acqua erogata dal rubinetto è risultato invece pari a 2,02 euro/mc<sup>17</sup> (0,002 euro/litro), comprensivo peraltro del corrispettivo del servizio fognario e depurativo inclusi nella tariffa.

L'Italia si trova al terzo posto nel mondo per consumo di acqua in bottiglia, con 201 litri di acqua pro capite consumati nel 2014 dopo Messico e Thailandia<sup>18</sup>. Le bottiglie, del resto, rappresentano una quota del 5% dei rifiuti provenienti da raccolta differenziata, alle quali sono associabili determinati impatti ambientali. Le Case dell'acqua hanno dunque consentito i seguenti risultati in termini di minore o mancato impatto ambientale:

- 240 mln di bottiglie PET da 1,5 litri in meno prodotte;
- 9.622 tonnellate di PET in meno (circa 40 g a bottiglia) da avviare a recupero o smaltimento;
- 663 tonnellate di CO2 risparmiati per la produzione del PET;
- 965 tonnellate di CO2 in meno per il trasporto delle bottiglie (stimando una media di 350 km per il trasporto)<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. 2018. Spesa media unitaria annua per il SII (inclusa IVA) per consumi annuali di 150mc.

<sup>18</sup> International Bottled Water Association, 2016

<sup>19</sup> I due coefficienti di kg CO2/litro derivano da una analisi LCA. Cfr Alessandro Nogarino, Analisi LCA dell'acqua destinata al consumo umano per l'individuazione del risparmio energetico: il progetto Hera2O di Hera S.p.A. - Tesi di laurea (anno accademico 2007-2008).

La fruizione di acqua potabile tramite le Case dell'acqua è anche un antidoto alla percezione di relativa sfiducia delle famiglie italiane nella qualità dell'acqua di rubinetto<sup>20</sup>. La quota di famiglie che dichiara di non fidarsi a bere acqua del rubinetto rimane rilevante, seppure in discesa: dal 40,1% nel 2002 al 29,9% nel 2016<sup>21</sup>, nonostante l'acqua di rete sia garantita per salubrità dalle Autorità sanitarie, sia sottoposta a controlli plurimi e in contraddittorio e sia anche considerevolmente più economica.

## Fognatura e depurazione



Le Aziende gestiscono il servizio di collettamento ed il successivo trattamento di depurazione delle acque reflue. Il servizio di depurazione è monitorato attraverso l'analisi dei parametri caratterizzanti i reflui in ingresso e in uscita. La depurazione delle acque reflue assume particolare rilevanza perché garantisce la tutela ambientale riducendo l'impatto potenziale del carico inquinante contenuto nei reflui collettati dai sistemi fognari. La depurazione consiste nel trattare le acque reflue prodotte dall'attività umana al fine di consentirne lo scarico in corpi idrici superficiali, garantendo il conseguimento di determinati obiettivi di qualità dei recapiti finali medesimi e dunque l'equilibrio ecologico dei corpi idrici ricettori e dei suoli.

Il totale del carico inquinante collettato in rete fognaria dalle Aziende censite è stato pari a 67 milioni di A.E., mentre il volume totale dei reflui depurati è stato pari a 3,7 milioni di mc. La quota di

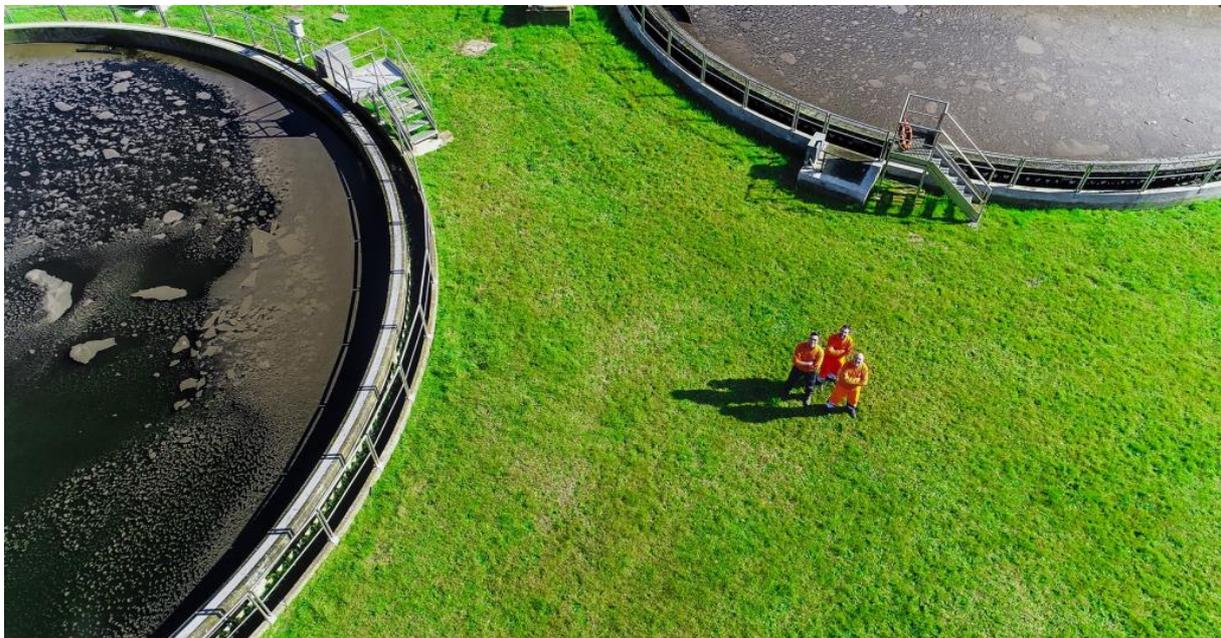
<sup>20</sup> Istat "Aspetti della vita quotidiana", 2017.

<sup>21</sup> Istat, Giornata mondiale dell'acqua. Le statistiche di Istat, 2018.

campioni di reflui depurati risultati conformi è stata pari al 93,6% mentre la quota di reflui in uscita dagli impianti di depurazione e destinati al riutilizzo è stata pari al 18,8%.

L'Italia è soggetta a 4 procedimenti di infrazione in materia di trattamento delle acque reflue urbane, in violazione della Dir. 91/271/cee. Per il primo procedimento, che riguarda gli agglomerati con numero di a.e. >15.000, la Corte di Giustizia Europea ha già imposto il pagamento di una sanzione all'Italia. Il secondo procedimento riguarda gli agglomerati con numero di a.e. > 10.000, mentre il 3° e 4° procedimento riguardano agglomerati con numero di a.e. > 2.000.

### Fanghi: da rifiuto a risorsa



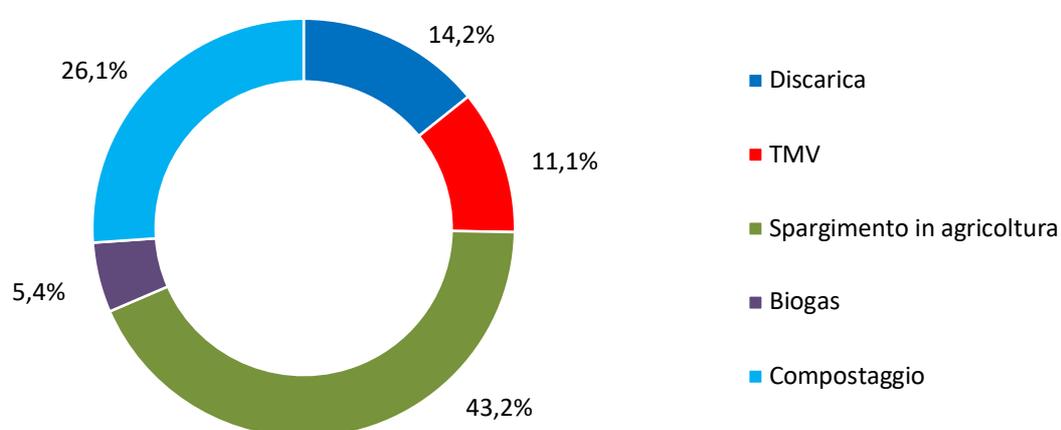
Il processo di depurazione dei reflui comporta una produzione giornaliera di fanghi da avviare a recupero o smaltimento. I fanghi di depurazione sono dunque il rifiuto, lo scarto del processo di depurazione dei reflui da intendersi come sottoprodotto prima della restituzione delle acque nell'ambiente. La produzione dei fanghi è tanto più abbondante quanto più approfondito è il processo di depurazione realizzato.

Il totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti dalle Aziende censite è pari a 509 mila tonSS (tonnellate di sostanza secca). Le destinazioni medie dei fanghi sono rappresentate in **Tabella 20** e **Figura 6**.

Tabella 20 - Destinazione dei fanghi di depurazione

Quota fanghi al recupero di materia tramite spargimento in agricoltura	43,2%
Quota fanghi destinati al compostaggio	26,0%
Quota fanghi in discarica	14,2%
Quota fanghi a recupero energetico tramite termovalorizzazione	11,1%
Quota fanghi destinati alla produzione di biogas	5,4%

Figura 6 - Destinazione dei fanghi di depurazione



I fanghi di depurazione, oltre ad una significativa presenza di acqua, contengono sostanze organiche. Ricchi di azoto e fosforo, i fanghi possono essere utilizzabili in agricoltura – con effetto concimante, ammendante e correttivo del terreno - o per la produzione di compost. Laddove presenti sostanze di origine industriale (ad esempio metalli pesanti e oli minerali), i fanghi sono avviati a processi di recupero o smaltimento, anche con il ricorso a tecnologie complesse. Come si è evidenziato negli ultimi anni, il problema dei fanghi è rilevante e impegnativo sotto diversi profili: normativo, economico e sociale. In questi ultimi anni, stanno comunque affacciandosi nuove tecnologie di carattere particolarmente innovativo che si richiamano ai principi dell'economia circolare. Si tratta di una tema per il quale la Federazione è un punto di riferimento essenziale nel rapporto con i soggetti istituzionali competenti per la messa a punto di una normativa che superi le emergenze via via manifestatesi.

### 4.1.3. Rifiuti



Le Aziende associate operano per assicurare al territorio gestito un corretto ciclo dei rifiuti, dalla raccolta al recupero di materia e di energia, fino allo smaltimento in sicurezza delle frazioni non valorizzabili. Tra gli obiettivi principali vi sono la prevenzione e la riduzione della produzione dei rifiuti e l'incentivazione alle raccolte differenziate. Nei servizi ambientali sono generalmente comprese anche le attività di pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine.

La gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare, capace cioè di utilizzare in maniera efficiente e sostenibile le risorse. Nel quadro di competenze istituzionali definite territorialmente, per le Aziende è fondamentale la corretta pianificazione dei flussi e del conseguente fabbisogno di trattamento, funzionale - in ottica di economia circolare - a gestire in sicurezza i rifiuti raccolti. Ad oggi per molti flussi di rifiuti l'Italia presenta ancora una significativa carenza negli impianti di trattamento<sup>22</sup>, circostanza che espone molti territori al rischio di situazioni emergenziali. La raccolta differenziata è certamente il primo importante anello delle tante filiere industriali del riciclaggio che oggi trainano la transizione verso un'economia più "verde", sostenibile e circolare. I nuovi obiettivi della strategia europea sull'economia circolare stanno accelerando l'evoluzione delle raccolte, attraverso servizi sempre più personalizzati e nuove tecnologie per la rilevazione dell'utenza e dei conferimenti, la tracciatura dei flussi e l'implementazione di nuovi sistemi di tariffazione, ma anche per un migliore controllo di gestione (es. ingegnerizzazione dei processi) ed efficienza. È in forte crescita il tasso di intelligenza e di tecnologia applicato ai servizi di igiene urbana, dalle fasi di raccolta a quelle di selezione e trattamento, fino al controllo da remoto dello stato dei contenitori sulle strade.

---

<sup>22</sup> Cfr. le stime di cui al DPCM 7 marzo 2016 e DPCM 10 agosto 2016.

## Differenziati e indifferenziati



Il volume totale di rifiuti urbani (RU) raccolti dalle Aziende censite negli oltre 1.500 Comuni serviti è stato nel 2017, superiore ai 12 milioni di tonnellate. Di questi, il 55,2% viene raccolto in maniera differenziata<sup>23</sup> a fronte di una media nazionale pari al 55,5%<sup>24</sup>.

La produzione pro capite di rifiuti urbani (RU) è stata di 529 kg/ab\*anno, contro una media nazionale 489,1 kg/ab\*anno. La quantità di rifiuti indifferenziati pro capite prodotti (RUind) è stata pari a 237 kg/ab\*anno, mentre la quantità pro capite proveniente dalla raccolta differenziata (RD) è stata pari ad 292 kg/ab\*anno (**Tabella 21**).

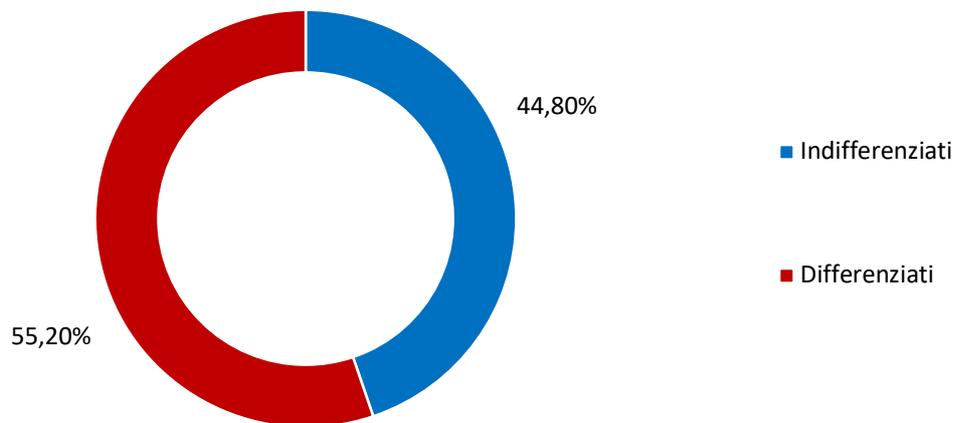
Tabella 21 – Rifiuti urbani (RU) raccolti, anno 2017

	Panel Utilitalia	Ispra	Panel Utilitalia	Ispra	Panel Utilitalia	Ispra
	[%]	[%]	[kg/ab/anno]	[kg/ab/anno]	t/anno	t/anno
RD	55,2%	55,5%	292,0	271,0	6.898.393	16.400.000
RUind	44,8%	44,5%	237,0	218,1	5.609.989	13.200.000
Totale	100,0%	100,0%	529	489,1	12.508.382	29.600.000

<sup>23</sup> La percentuale di RD qui presentata è calcolata secondo la metodologia del DM 26 maggio 2016, "Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani".

<sup>24</sup> ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani - Dati di sintesi, 2018.

Figura 7 – Ripartizione rifiuti raccolti in maniera differenziata e indifferenziata

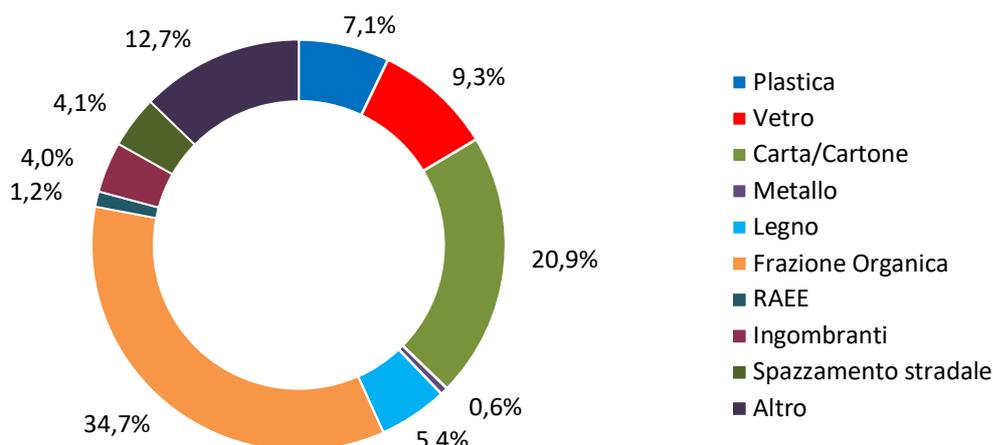


La composizione del rifiuto urbano differenziato raccolto dalle Aziende censite e i relativi volumi sono illustrati nella **Tabella 22** e in **Figura 8**.

Tabella 22 - Raccolta differenziata (RD), ripartizione per tipologia di materiale

Panel Utilitalia	
Frazione Organica	34,7%
Carta/Cartone	20,9%
Vetro	9,3%
Plastica	7,1%
Legno	5,4%
Ingombranti	4,0%
RAEE	1,2%
Spazzamento stradale	4,1%
Metallo	0,6%
Altro	12,7%

Figura 8 - Raccolta differenziata (RD), ripartizione per tipologia di materiale



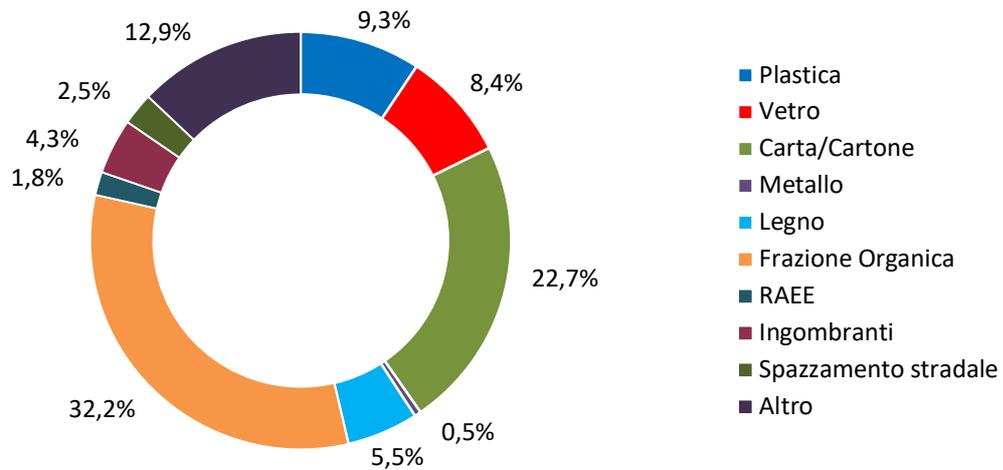
Il rifiuto raccolto in modo differenziato è avviato a recupero, in molti casi attraverso passaggi intermedi di selezione. Esso segue la specifica filiera di trattamento per tipologia di materiale, contribuendo all'immissione sul mercato di materie prime seconde che sostituiscono l'uso di materie vergini.

La quantità di rifiuto urbano avviato a recupero di materia è stata pari a 6,9 milioni di tonnellate. Più in dettaglio, la composizione del rifiuto differenziato e le quantità avviate a recupero di materia sono illustrate nella **Tabella 23** e **Figura 9**.

Tabella 23 - Quota di rifiuti raccolti avviati a recupero di materia per tipologia di materiale

Frazione Organica	32,2%
Carta/Cartone	22,7%
Plastica	9,3%
Vetro	8,4%
Legno	5,5%
Ingombranti	4,3%
RAEE	1,8%
Spazzamento stradale	2,5%
Metallo	0,5%
Altro (inclusi scarti da RD)	12,9%
Totale differenziato avviato a recupero	100%

Figura 9 - Quota di rifiuti raccolti avviati a recupero di materia per tipologia di materiale



Le Aziende sono impegnate nella ricerca delle migliori soluzioni per la valorizzazione del rifiuto indifferenziato, al fine di ridurre i quantitativi destinati alla termovalorizzazione e allo smaltimento in discarica.

Del volumi di rifiuti raccolti in modo indifferenziati (RUind), il 68,1% è avviato a trattamento meccanico-biologico (TMB), il 16,1% è avviato ad incenerimento con recupero di energia ed il rimanente 15,9% è avviato direttamente a smaltimento in discarica (**Tabella 24**).

Tabella 24 - Destinazione rifiuti indifferenziati

Recupero energetico	16,1%
Smaltimento in discarica	15,9%
Trattamento Meccanico Biologico (TMB) <sup>25</sup>	68,1%

<sup>25</sup> Il dato si riferisce alla percentuale di rifiuti in ingresso; la destinazione finale del rifiuto finale, non rilevata, si divide in recupero di materia, recupero energetico e smaltimento in discarica.

## Sistemi di raccolta e tariffazione



L'attività di raccolta delle Aziende censite si svolge attraverso sistemi porta a porta nel 52% dei Comuni, sistemi di raccolta stradale nel 25% dei Comuni e sistemi di raccolta misti nel rimanente 23% dei Comuni (**Tabella 25**).

Tabella 25 - Ripartizione dei Comuni serviti per modalità di raccolta dei rifiuti

Sistemi di raccolta porta a porta (PaP)	52,5%
Sistemi di raccolta stradale	24,9%
Sistemi di raccolta misti	22,6%

Sono il 15% i Comuni nei quali le Aziende censite hanno adottato sistemi di tariffazione tramite la misurazione puntuale della quantità dei rifiuti urbani, corrispondenti all'11% degli abitanti serviti.

Con “misurazione puntuale” si intende la misurazione delle quantità di una o più frazioni di rifiuto conferite al servizio pubblico. L'aggettivo "puntuale" indica esclusivamente la misurazione della quantità di rifiuto conferita da ciascuna utenza, singola o aggregata, mentre nulla dice circa la natura (tributaria o patrimoniale) dell'entrata<sup>26</sup>. Essa è, quindi, una componente della “tariffa puntuale”.

---

<sup>26</sup> DM 20 aprile 2017 recante “Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del

Questo, infatti, fa riferimento al fatto che la ripartizione del costo del servizio rifiuti tra le utenze tenute al suo finanziamento avvenga mediante la misurazione della quantità di rifiuti conferiti da ciascuna di esse; prescindendo dalla natura tributaria o non tributaria dell'entrata. I sistemi di tariffazione puntuale rappresentano uno degli strumenti utilizzabili da Comuni e Aziende per migliorare la qualità del servizio, raggiungere gli obiettivi ambientali di gestione (efficacia), conciliandoli con il contenimento delle tariffe (efficienza ed economicità), nel rispetto del principio di proporzionalità del prelievo. Introducendo nelle tariffe elementi di incentivo e disincentivo, i sistemi di tariffazione puntuale - come anche i sistemi che utilizzano correttivi - garantiscono un maggior coinvolgimento degli utenti rispetto al raggiungimento degli obiettivi ambientali e al miglioramento delle performance del servizio.

Per la misurazione puntuale dei rifiuti raccolti, le Aziende hanno realizzato investimenti in sistemi di riconoscimento dell'utenza e di gestione informatica dei relativi dati per importi superiori ai 3 milioni di euro, corrispondenti all'1,2% degli investimenti totali del servizio di igiene urbana.

L'identificazione delle utenze per la misurazione puntuale della quantità di rifiuti può avvenire attraverso l'assegnazione di un codice personale ed univoco a ciascuna utenza. Tale identificazione può avvenire in maniera diretta, mediante l'utilizzo di dispositivi elettronici di controllo integrati nel contenitore o nel sacco con cui il rifiuto è conferito, oppure in maniera indiretta, mediante idonee attrezzature installate in appositi punti di conferimento (ad esempio i contenitori con limitatore volumetrico). Tali sistemi di misurazione puntuale consentono non solo di identificare l'utenza, ma anche di registrare il numero di conferimenti e quindi di misurare la quantità di rifiuti conferiti. Il requisito minimo per la realizzazione del sistema di misurazione puntuale è il peso o il volume della quantità di rifiuto urbano residuo (RUR) – ossia il rifiuto residuale dalla raccolta differenziata dei rifiuti urbani e assimilati – conferito da ciascuna utenza al servizio pubblico di gestione dei rifiuti. A questo, i Comuni possono affiancare la misurazione di altre frazioni o flussi di rifiuto oggetto di raccolta differenziata, compresi i conferimenti effettuati dagli utenti presso i centri di raccolta.

Un riepilogo dei dati relativi agli abitanti e ai Comuni che adottano un sistema di tariffazione puntuale attraverso la misurazione della quantità di rifiuti urbani è riportato in **Tabella 26**:

Tabella 26 - Diffusione tariffazione puntuale

Panel Utilitalia	
Comuni serviti da tariffazione puntuale	234
Abitanti serviti da sistemi di tariffazione puntuale	2.626.223

---

costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”.

Le Aziende hanno distribuito, inoltre, quasi 120 mila compostiere nei territori serviti, per la riduzione dei volumi di rifiuti organici conferiti. Il compostaggio domestico è uno degli strumenti che i Gestori hanno per promuovere la partecipazione delle utenze alla corretta gestione dei rifiuti. Le compostiere, spesso fornite in comodato d'uso, consentono alle utenze di gestire in autonomia una parte della frazione organica dei propri rifiuti, utilizzando direttamente (forma di economia circolare a piccola scala) il compost prodotto. In molti casi, a fronte della documentata riduzione dei conferimenti di rifiuti organici dovuti alla pratica del compostaggio domestico, i Gestori corrispondono alle utenze una riduzione tariffaria.

### Centri di raccolta e riutilizzo



Nei territori serviti dalle Aziende censite sono ubicati 945 centri di raccolta di rifiuti, l'84,4% dei quali è gestito direttamente dalle Aziende; nel 2017 sono state raccolte 1.436,3 tonnellate di rifiuti presso tali centri. I centri di raccolta vengono utilizzati principalmente per la raccolta di particolari tipologie di rifiuti per i quali sarebbe oneroso e tecnicamente impegnativo prevedere un servizio di raccolta capillare sul territorio, quali ad esempio: oli minerali, oli vegetali, pneumatici, inerti di origine domestica, RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), pile e batterie, ingombranti di vario tipo, verde (inteso come grosse potature), cartucce e toner, altri rifiuti urbani "pericolosi" (materiali con amianto di origine domestica, contenitori pericolosi etichettati T/F, farmaci ecc.). Con il graduale passaggio a sistemi di raccolta domiciliari, i centri di raccolta assumono anche una nuova funzione, non solo perché deputati ad accogliere molti dei rifiuti "ingombranti" prima conferiti nei cassonetti stradali, ma anche perché consentono alle utenze di usufruire del servizio al di fuori dei giorni e degli orari dei giri di raccolta.

Nel 31% dei Comuni serviti dalle Aziende censite sono presenti anche centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo. I primi hanno la funzione di intercettare (e reimmettere nei cicli di consumo) i beni prima che divengano rifiuti, riducendo quindi la produzione dei rifiuti e di conseguenza le quantità da gestire. I secondi, invece, hanno la funzione di recuperare (tramite controllo, pulizia, smontaggio e riparazione) quei prodotti o componenti di prodotti che sono diventati rifiuti, allo scopo di prepararli ad essere nuovamente reimpiegabili in nuovi cicli di consumo (Tabella 27).

Tabella 27 - Caratteristiche dei centri di raccolta

Quantità media di RU consegnata ai centri di raccolta	1.436,3
Quota di centri di raccolta gestiti dall'Azienda	84,4%
Presenza di centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo	31,0%

## Impianti



Per la gestione integrata dei rifiuti – che copre l'intero ciclo, dalla raccolta al recupero fino allo smaltimento - le Aziende qui censite si sono dotate nel tempo di 22 impianti di incenerimento, 18 impianti di compostaggio, 3 impianti di digestione anaerobica, 6 impianti di trattamento integrato, 30 discariche e 26 impianti di TMB. Le Aziende, inoltre, gestiscono 82 discariche post-mortem.

Tra gli impianti censiti, vi sono inoltre 46 impianti di selezione / valorizzazione dei rifiuti, per un volume trattato pari a 2.073.418 t/anno. (**Tabella 28**).

Tabella 28 - Impianti per ciclo integrato dei rifiuti

Panel Utilitalia		
	N. impianti	Volumi trattati [t/anno]
Impianti di compostaggio	20	333.078
Impianti di digestione anaerobica	3	15.038
Impianti di trattamento integrato aerobico e anaerobico	6	440.153
Impianti di TMB (Trattamento Meccanico Biologico)	26	2.145.263
Inceneritori (R1)	22	2.796.107
Discariche	30	1.203.748

L'attività di gestione delle discariche comprende anche le fasi successive alla cessazione dei conferimenti di rifiuti. In queste fasi, la discarica continua la sua attività "interna": occorre pertanto monitorare e gestire i fenomeni di assestamento della massa dei rifiuti e la formazione di percolato e biogas. Seguono le fasi della copertura e del ripristino ambientale (rinverdimento e piantumazione per la ricostituzione della copertura vegetale) e infine della gestione post operativa (recinzione e cancelli di accesso, rete di raccolta e smaltimento acque meteoriche, gestione del sistema di drenaggio del percolato, rete di captazione, adduzione, riutilizzo e combustione del biogas, asportazione del percolato ecc.). Fa parte di queste attività il controllo e la sorveglianza dei principali parametri ambientali, relativi alle acque di drenaggio superficiale e alle acque sotterranee, al percolato, al gas di discarica, alla qualità dell'aria e allo stato del corpo della discarica.

## 4.2. Clienti



L'attenzione ai cittadini, siano essi utenti o clienti, è una costante per le Aziende di servizi pubblici, impegnate a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi. La natura pubblica dei soci (80%) e la genesi stessa delle Aziende di servizi di pubblica utilità concorrono a ribadire una vocazione naturale alla responsabilità sociale e al legame con il territorio di riferimento.

In conformità con le Carte dei servizi, sono operativi sui territori serviti dalle Aziende censite più di 1.000 sportelli, mentre raggiungono quasi i 3 milioni i clienti iscritti al servizio di sportello telematico. I contratti che hanno previsto l'invio della bolletta in formato elettronico fino al 2017 sono stati il 9,6% del totale dei clienti.

### Povertà energetica

Il fenomeno della povertà colpisce in Italia oltre 5 milioni di individui, con un trend in aumento ed un'incidenza particolare nella fascia dei minorenni. La povertà legata al reddito riguarda il 20,6% della popolazione e la grave deprivazione materiale il 12,1% della popolazione.<sup>27</sup> Di particolare gravità è il tema della povertà energetica e dell'incapacità, per molte famiglie, di poter riscaldare le proprie abitazioni. È pari al 16,1% la popolazione che non può permettersi di riscaldare adeguatamente la propria abitazione, mentre è pari al 21,1% quella che vive in abitazioni con problemi strutturali o di umidità.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Istat, La povertà in Italia, 2018 e Istat, Spese per consumi delle famiglie, 2017.

<sup>28</sup> Istat, Rapporto SDGs 2018: Informazioni statistiche l'Agenda 2030 in Italia, 2018.

Per garantire la continuità di un servizio essenziale ad utenti in condizioni economiche disagiate, è stato introdotto già dal 2007 lo strumento del bonus sociale per l'energia elettrica e il gas, istituito dal Governo e reso operativo dall'Autorità di settore (ARERA), con la collaborazione dei Comuni. Il bonus è attribuito agli utenti sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e consiste in uno sconto sulla bolletta per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose.

Nell'ultima Relazione, l'Autorità ha evidenziato che “il rapporto fra cittadini potenzialmente destinatari del bonus elettrico e gas così come individuati sulla base dell'indicatore ISEE e cittadini effettivamente agevolati si è costantemente attestato fra il 30% e il 32% dei potenziali destinatari”<sup>29</sup>. Tra le cause di questa insoddisfacente diffusione dei bonus vi è probabilmente la scarsità di informazione o le difficoltà burocratiche nel presentare la domanda da parte degli aventi diritto.

Nel 2017, il sistema dei bonus nazionale ha garantito da parte delle Utility censite 117 mila bonus sociali per i clienti di energia elettrica in condizioni economiche svantaggiate. Analogamente, sono stati erogati 152 mila bonus sociali per le utenze gas a beneficio delle famiglie in disagio economico.

In aggiunta a questi provvedimenti nazionali, le Utility hanno avviato sui propri territori ulteriori ed autonome iniziative di supporto in contrasto alla povertà energetica. In collaborazione con ONG o i servizi sociali degli Enti locali competenti, le Utility hanno promosso raccolte fondi per il sostegno dei consumi energetici (di qualsiasi operatore); approntato piani di rateizzazioni per i pagamenti delle fatture energetiche; raddoppiato lo sconto del bonus energetico nazionale; avviato programmi di diagnosi energetica per consentire agli utenti in condizioni di disagio economico di razionalizzare i propri consumi.

Anche per i consumi nel servizio idrico integrato, le Aziende del sistema Utilitalia hanno adottato strumenti di contrasto alla povertà. In anticipo rispetto alla previsione regolatoria in vigore dal 2018<sup>30</sup>, le Aziende hanno erogato già nel 2017 133 mila bonus acqua ai propri utenti, una misura destinata ai cittadini a basso reddito e alle famiglie numerose o in difficoltà economica.

I bonus di energia elettrica, gas e idrico sono illustrati in **Tabella 29**.

Tabella 29 – Agevolazioni tariffarie (bonus)

	Distribuzione EE	Distribuzione Gas	Servizio idrico
Numero di bonus erogati	116.644	151.969	133.312*
Quota di Aziende con ulteriori misure per le utenze disagiate	21,7%	14,7%	

\*L'erogazione di bonus idrici ha carattere obbligatorio dalla seconda metà del 2018.

<sup>29</sup> ARERA, “Il bonus sociale elettrico e gas: stato di attuazione per l'anno 2017”, Relazione al Mise, 21 giugno 2018.

<sup>30</sup> ARERA, Del 8/97/2017/R/idr – TIBSI.

## Prestazioni commerciali

La tempestività nell'esecuzione di alcune prestazioni richieste alle Aziende dai clienti dei servizi energetici contribuisce a determinare la qualità commerciale del servizio reso. La qualità commerciale è regolata dall'Autorità di settore e comprende prestazioni quali: risposte a reclami e a richieste scritte di informazioni, rettifiche di bollette pagate, ecc. Le Aziende sono tenute al rispetto di standard specifici (il cui superamento comporta l'erogazione automatica al cliente di un indennizzo) e di standard generali (per i quali è richiesto il rispetto dello standard per una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici).

I dati relativi al numero totale di prestazioni eseguite e al mancato rispetto degli standard commerciali sono espressi in **Tabella 30**.

Tabella 30 - Standard di qualità commerciale per la distribuzione di energia elettrica e gas

	Distribuzione EE	Distribuzione Gas
Quota di rispetto degli standard di qualità commerciale	98,9%	99,8%
Tempo medio di esecuzione lavori semplici [giorni]	5,2	8,3
Tempo medio di esecuzione lavori complessi [giorni]	13,2	12,3

I reclami scritti pervenuti nel 2017 alle Aziende censite sono stati complessivamente 275 mila, suddivisi per i relativi settori e riportati in **Tabella 31**.

Tabella 31 - Tasso di reclami scritti

	Energia Elettrica	Gas	Servizio idrico	Igiene urbana
Reclami scritti ricevuti ogni 100 clienti	1,29	0,67	0,81	0,72

Per garantire una migliore qualità nella misurazione dei consumi, l'Autorità di settore ha previsto già negli anni scorsi una campagna di sostituzione dei tradizionali contatori con apparecchi elettronici capaci di rendere più semplice e accurata la lettura dei consumi e la conseguente elaborazione delle bollette. A seguito della pressoché totale installazione di contatori elettronici per i consumi di energia elettrica, gli operatori sono ora impegnati nell'attività di sostituzione dei contatori gas. Con i nuovi apparecchi, le bollette sono calcolate sui consumi effettivi degli utenti, riducendo considerevolmente il ricorso alle letture stimate. La messa in esercizio di contatori elettronici si inserisce nell'attività di innovazione e digitalizzazione. I contatori elettronici contribuiscono ad ottimizzare l'attività di monitoraggio e di manutenzione, garantendo così un'ottima disponibilità dei dati di misura in luogo delle stime di consumo. Le Aziende censite, al 2017, hanno installato un milione e mezzo di contatori gas elettronici, pari al 26,4% dei contatori in esercizio.

### 4.3. Lavoratori



I lavoratori rappresentano il capitale umano delle Aziende, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze. Essi giocano, dunque, un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo aziendale.

#### Occupazione: presenze e retribuzioni

Le Aziende censite impiegano più di 81 mila dipendenti, il 97,1% dei quali è assunto a tempo indeterminato. Nel corso del 2017 le Aziende hanno assunto 3.690 nuovi dipendenti, a fronte di 3.497 dipendenti cessati, con un quadro di sostanziale stabilità occupazionale, corrispondente a un tasso di compensazione di turn-over pari 106% (**Figura 10** e **Figura 11**).

Figura 10 – Quota dei lavoratori a tempo indeterminato [Anno 2017]

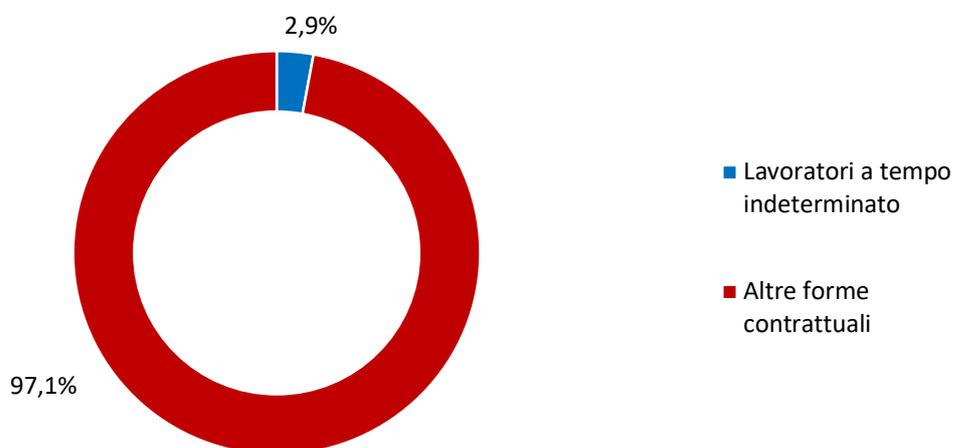
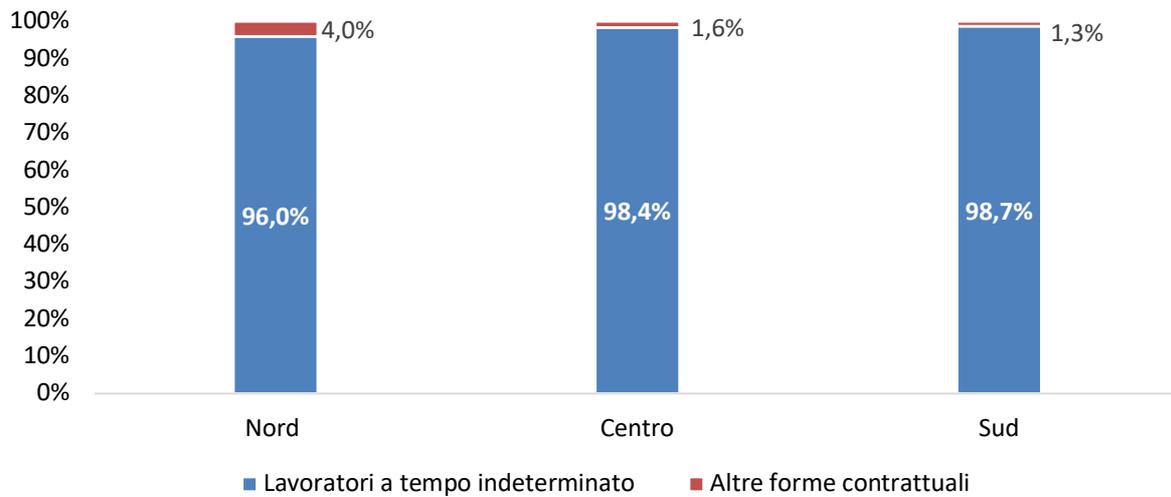


Figura 11 - Quota dei lavoratori a tempo indeterminato per area geografica [Anno 2017]



I dipendenti a tempo indeterminato, suddivisi in seguenti fasce d'età, sono riportati in **Tabella 32**.

Tabella 32 - Distribuzione dell'età dei lavoratori a tempo indeterminato

< 30 anni	3,5%
31 - 40 anni	15,1%
41 - 50 anni	34,4%
51 - 60 anni	38,7%
> 61 anni	8,4%

La stima dell'età media risulta di 48,3 anni, compatibile con i dati sull'anzianità di servizio risultanti dalle rilevazioni condotte da Utilitalia sui diversi CCNL, che mostrano anzianità di servizio medie elevate.

I dipendenti complessivi delle Aziende censite vedono la presenza femminile attestarsi al 21,4%, con un fenomeno di accentuata disparità occupazionale di genere che resta elevato nonostante un trend di miglioramento rispetto al passato, con una punta ulteriormente negativa nel Sud (**Figura 12 e Figura 13**)

Figura 12 – Quota dei lavoratori per genere [Anno 2017]

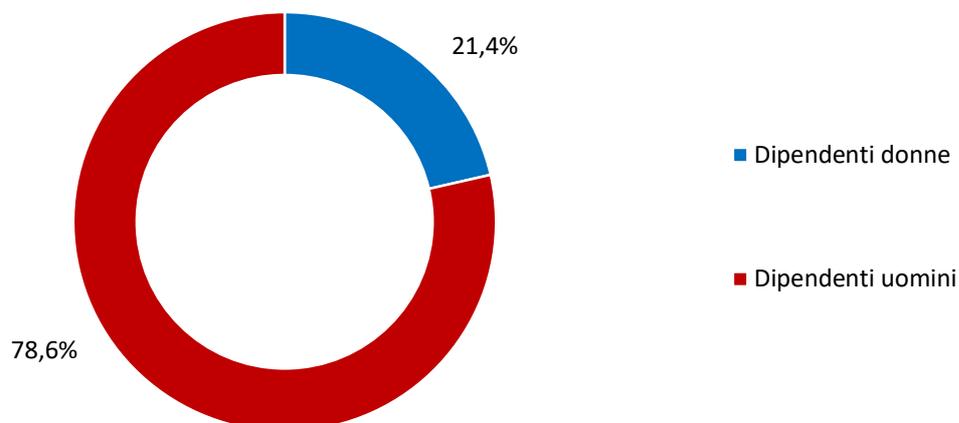
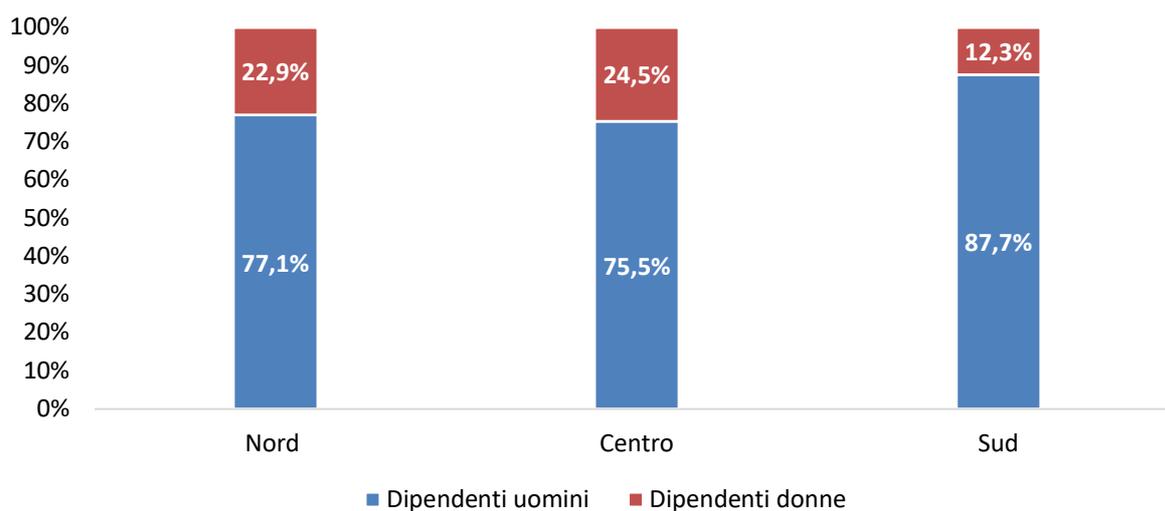


Figura 13 – Quota di lavoratori per genere e per area geografica [Anno 2017]



I dipendenti, suddivisi in base a genere e qualifica, sono riportati nella **Tabella 33**.

Tabella 33 - Distinzione dei lavoratori per genere e qualifica

	Donne	Uomini
Lavoratori per genere	21,4%	78,6%
Dirigenti per genere	14,2%	85,8%
Quadri per genere	27,9%	72,1%
Impiegati per genere	37,2%	62,8%
Operai per genere	9,8%	90,2%

I dati disaggregati confermano le Utility come settore a forte prevalenza maschile, anche in ragione della componente operaia della forza lavoro, nella quale è praticamente assente il contributo di genere. A riprova di ciò, il settore con minore presenza femminile risulta essere quello dell'igiene urbana, nel quale è maggiore la concentrazione di qualifiche operaie.

La più numerosa presenza femminile nella categoria impiegatizia e nella categoria Quadri fa ritenere più che probabile un futuro aumento dell'occupazione femminile, tenendo conto del progressivo aumento della componente impiegatizia rispetto a quella operaia nei settori delle Utility, in particolare nei servizi tecnologici a rete.

Lo stipendio medio dei lavoratori, distinti per genere e per qualifica, è rappresentato in **Tabella 34**, **Tabella 35** e **Tabella 36**:

Tabella 34 - Confronto delle retribuzioni medie per genere e qualifica [Euro]

	Donne	Uomini	Differenza % Donne Vs Uomini	Rapporto stipendi medi
Quadri	62.134	64.759	- 4,2%	1,04
Impiegati	34.756	38.319	- 10,3%	1,10
Operai	27.331	31.131	- 13,9%	1,14

Tabella 35 - Retribuzioni medie per genere e qualifica e area geografica [Euro]

	Media		Nord		Centro		Sud	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Quadri	62.134	64.759	64.008	66.369	61.236	63.813	53.092	58.255
Impiegati	34.756	38.319	36.022	40.981	33.949	37.150	30.480	32.942
Operai	27.331	31.138	27.882	33.582	27.505	29.871	24.634	28.779

Tabella 36 – Differenza percentuale delle retribuzioni femminili rispetto alle maschili per qualifica e area geografica [Euro]

	Media	Nord	Centro	Sud
Quadri	-4,2%	-3,7%	-4,2%	-9,7%
Impiegati	-10,3%	-13,8%	-9,4%	-8,1%
Operai	-13,9%	-20,4%	-8,6%	-16,8%

I dati rivelano una disparità retributiva di genere, tuttavia decrescente negli inquadramenti medio-alti. Le motivazioni di tale disparità andrebbero indagate più nel dettaglio, con riferimento non solo alle categorie legali ma agli inquadramenti contrattuali per comprenderne meglio le ragioni; va tuttavia tenuto anche conto dell'insufficienza del campione femminile presente per la categoria operaia.

### Conciliazione lavoro e vita privata

Al fine di favorire la conciliazione tra vita privata e impegno lavorativo, le Aziende hanno implementato l'istituto del lavoro agile (smart working). L'istituto del lavoro agile è previsto dalla contrattazione collettiva dei settori gas-acqua ed ambiente; la sua regolamentazione nel settore gas-acqua ha addirittura anticipato la promulgazione della legge n. 81 del 22 maggio 2017. Risultano avviate già nel corso del 2017 diverse sperimentazioni dell'istituto in sede di contrattazione aziendale, in alcuni casi anche precedentemente alla sottoscrizione dei CCNL di settore. Sono l'1,9% del totale i lavoratori delle Aziende censite cui è applicato il lavoro agile<sup>31</sup>. Rispetto ai soli lavoratori di genere femminile la percentuale sale al 3,6%, mentre per i lavoratori di genere maschile risulta di 1,4%.

Ammontano a 657 mila le ore di congedo parentale riconosciute ai dipendenti delle Utility censite, corrispondenti mediamente in termine pro capite a 8,1 ore per dipendente, con una rilevante differenza di genere: 28,7 ore per le donne e 2,4 per gli uomini (**Tabella 37**).

Tabella 37 - Lavoro agile e congedi parentali

	Donne	Uomini	Media
Dipendenti in lavoro agile [%]	3,6%	1,4%	1,9%
Ore di congedo parentale per dipendente [h/persona]	28,7	2,4	8,1

### Formazione

Investire nella formazione dei dipendenti è un fattore chiave della crescita delle Aziende. Ad essa corrisponde l'aggiornamento tecnologico dei lavoratori e un aumento della competitività e della produttività, insieme alle competenze complessive delle persone.

Ai lavoratori delle Aziende censite sono state dedicate nel 2017 più di un milione di ore formazione professionale: il 44% inerenti la sicurezza sul lavoro, il 2,6% su prevenzione e contrasto alla corruzione.

Le ore di formazione media pro capite erogate sono state pari a 15 ore annue mentre sono l'82% i lavoratori che hanno svolto attività di formazione.

<sup>31</sup> Secondo l'Osservatorio Smart Working di Milano, nel 2018 il numero di lavoratori agili in Italia ha toccato quota 480mila, pari al 12,6% del totale degli occupati che ne potrebbero usufruire in base alla loro tipologia di lavoro.

In **Figura 14**, **Figura 15** e **Tabella 38** sono illustrati i dati percentuali dei formati, la distribuzione geografica per macro-area e i principali temi oggetto della formazione.

Figura 14 – Formazione dei lavoratori

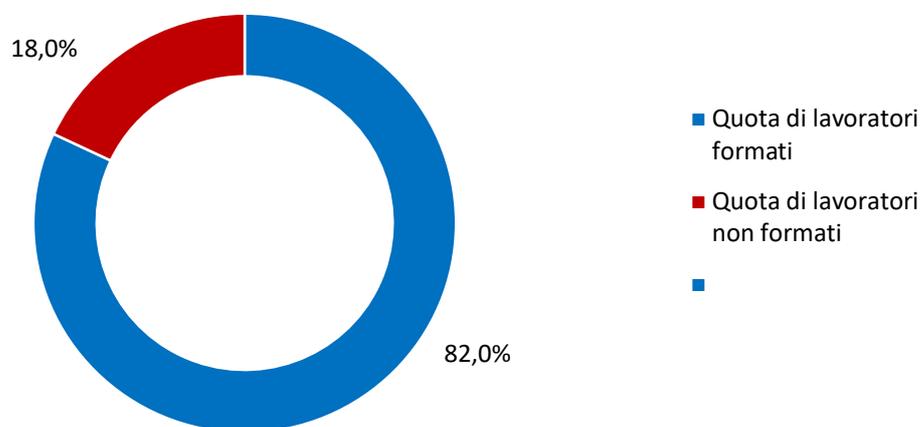


Figura 15 - Formazione dei lavoratori per area geografica

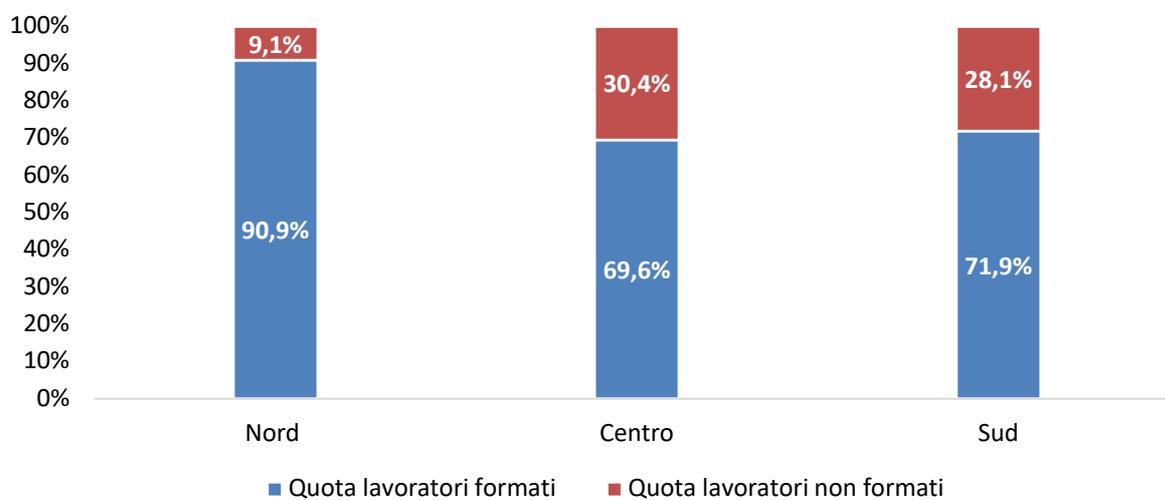


Tabella 38 - Formazione professionale, anno 2017

	Sicurezza	Anticorruzione	Totali
Ore di formazione per dipendente	6,6	0,4	15,0

## Sicurezza sul lavoro

L'innalzamento dei livelli di sicurezza sul lavoro è un impegno costante per le Aziende, che viene realizzato anche attraverso pratiche di monitoraggio del fenomeno. Nel corso del 2017 sono avvenuti più di 4mila infortuni, equivalenti ad una media di 0,05 infortuni per dipendente ed un indice di frequenza pari a 33,6<sup>32</sup>

La durata media rilevata di tali infortuni, calcolata sul totale dei lavoratori e comprendendo quindi anche quelli non soggetti ad infortunio, è stata di 1,7 giorni, con un indice di gravità di infortunio<sup>33</sup> pari a 1,07. La durata media degli infortuni è stata pari a 31,7 giorni<sup>34</sup> (**Tabella 39**).

Tabella 39 - Principali statistiche di sicurezza sul lavoro

	Valore
Infortuni con durata maggiore di un giorno per dipendente	0,05
Giornate di assenza per infortunio per dipendente	1,7
Indice frequenza di infortunio	33,7
Indice gravità di infortunio	1,07
Infortuni mortali	2

Nella seguente tabella si propongono le medesime statistiche divise per area di attività delle Utility. Come si può notare, il settore più esposto al rischio della sicurezza lavorativa risulta essere quello ambientale, nel quale è maggiore la presenza di lavoratori addetti a operazioni manuali (**Tabella 40**).

Tabella 40 – Principali statistiche di sicurezza sul lavoro per settore

	Energia	SII	Servizi Ambientali
Indice di frequenza di infortunio	8,8	17,3	63,2
Indice di gravità di infortunio	0,2	0,6	1,9

Il 43,1% delle Aziende censite ha avviato il monitoraggio dell'indicatore "near miss", rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni. Questo nuovo indicatore contribuisce a dare evidenza di come le Aziende presidiano il rischio, attraverso strumenti di monitoraggio specifici. Gli operatori che rilevano gli infortuni anche presso i fornitori sono il 21,3% del campione.

<sup>32</sup> L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato quale rapporto tra il totale degli infortuni e le ore lavorate x 1.000.000.

<sup>33</sup> L'indice di gravità degli infortuni è calcolato quale rapporto tra i giorni di assenza dovuti ad infortunio e le ore lavorate x 1.000.

<sup>34</sup> La durata media degli infortuni è calcolata quale rapporto tra i giorni di assenza per infortuni e totale degli infortuni.

IL 53% delle Aziende ha attivato ulteriori azioni per la riduzione del rischio infortuni rispetto agli obblighi di legge previsti in materia di sicurezza.

A riprova della centralità del tema sicurezza per il sistema delle Associate, nel corso del 2018 Utilitalia ha sottoscritto un accordo di collaborazione con INAIL. Le principali linee di azione dell'accordo riguardano il monitoraggio dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, già in passato elaborati da INAIL per Federutility e Federambiente (poi unite in Utilitalia). Nell'ottica del continuo miglioramento organizzativo delle Aziende, si stanno poi analizzando i "near miss" a livello di sistema associativo, nonché l'andamento del fenomeno infortunistico nei settori rappresentati.

#### 4.4. Scuola



Le Aziende associate, ritenendo l'educazione la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità (e dell'innovazione), hanno svolto nel 2017 progetti educativi nei vari contesti territoriali in cui opera.

In particolare, le Aziende hanno investito quasi 4milioni di euro per iniziative di sensibilizzazione e informazione sulla sostenibilità rivolte alla cittadinanza ed hanno realizzato incontri e progetti educativi rivolti alle scuole del territorio coinvolgendo circa 545 mila studenti.



## 5. NOTA METODOLOGICA

Il presente Report si basa sui risultati della rilevazione somministrata a tutte le Associate Utilitalia nel corso dell'anno 2018, indagante dati riferiti all'anno 2017. Obiettivo della rilevazione era rendicontare gli aspetti economici, ambientali e sociali del sistema associativo. Hanno partecipato all'indagine 127 soggetti tra Aziende e Gruppi societari.

Indicatori e indici della rilevazione sono stati selezionati e condivisi dal Gruppo di lavoro “*CSR e Sostenibilità*” di Utilitalia. Nell’ottica di raccogliere informazioni quanto più uniformi e confrontabili sono stati scelti, dove possibile, indicatori di metodologia già diffusa tra le Utility, ispirandosi ad esempio ad indicatori *Global Reporting Initiative (GRI)*, o indicatori *ARERA*.

Alla prima fase di raccolta dei dati è seguita la loro validazione, avvenuta tramite l’individuazione e accertamento dei valori anomali rispetto alla media del campione ed il confronto, dove disponibili, con i dati di altre fonti o medie nazionali, oltre che con il controllo diretto da parte delle stesse Aziende a cui sono state sottoposte delle anteprime di risultati delle analisi.

La disponibilità parziale di taluni dati relativi a singole Aziende ha comportato in alcuni casi l’esclusione dal calcolo per le medie di settore. Perciò, la copertura del panel delle Utility indagate esposta nei primi paragrafi è da considerare, per un numero limitato di indicatori, parzialmente ridotta.

Si precisano brevemente le principali grandezze e indicatori censiti:

### ***Sezione anagrafica:***

*Abitanti serviti:* residenti (dato ISTAT) dei comuni in cui l'azienda gestisce almeno un servizio.

*Utenti serviti:* utenze, sia domestiche che non domestiche.

### ***Sezione economica:***

*Ricavi totali e ricavi distinti per unità di business:* dati ricavati dal conto economico (voce A1 - Ricavi delle vendite e delle prestazioni) e nota integrativa del bilancio 2017 (nel caso di operatore multiservizi dal bilancio consolidato), classificato in base allo standard IFRS8 - Informativa per settori operativi.

*Spesa verso i fornitori locali:* spesa verso i fornitori con sede nella Regione dove l'Azienda gestisce almeno un servizio regolato. Il valore si riferisce agli importi fatturati, escludendo gli ordinati ma non ancora fatturati.

*Valore aggiunto totale distribuito:* importo ottenuto dalla somma di VA distribuito ai lavoratori (inteso come costi del personale, da conto economico), VA distribuito agli azionisti (inteso come dividendo distribuito agli azionisti ed utile di pertinenza di terzi, da delibera di approvazione del bilancio), VA distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (inteso come oneri finanziari, da conto economico), VA distribuito alla pubblica amministrazione (inteso come totale imposte dirette

e indirette, voce imposte dirette, da conto economico), VA trattenuto dall'impresa (inteso come utile di esercizio non distribuito e totale ammortamenti, da conto economico).

Capitale e quota del capitale sociale detenuti da azionisti pubblici: quote corrispondenti alle partecipazioni dirette e indirette detenute da azionisti pubblici.

Investimenti: investimenti operativi, con esclusione degli investimenti generali (sedi, beni mobili, hardware, software ecc.).

Investimenti in ricerca e sviluppo: " (...) complesso di lavori creativi intrapresi in modo sistematico, sia al fine di accrescere l'insieme delle conoscenze (ivi compresa la conoscenza dell'uomo, della sua cultura e della società), sia per utilizzare dette conoscenze in nuove applicazioni pratiche", come definito da Istat/RS1.

Costi per iniziative di sensibilizzazione / informazione sulla sostenibilità rivolte alla cittadinanza: si intendono ricompresi i costi per le iniziative di educazione alla sostenibilità nelle scuole e i costi per le campagne di comunicazione pubbliche.

Valore delle gare pubbliche: valore di tutte le gare indette, sopra e sotto soglia.

### **Certificazioni:**

Numero di certificazioni EMAS: comprensive sia dei siti con registrazione EMAS sia dei siti che hanno superato positivamente le verifiche dell'ente verificatore e sono in attesa della convalida ministeriale.

### **Servizio Idrico:**

Volumi di acqua distribuita: acqua potabile immessa nel sistema di distribuzione - WD5 Determina 5/2016-DSID AEEGSI;

Volumi di acqua erogata: somma di WD6, WD7 e WD9 (UAC) Determina 5/2016-DSID AEEGSI;

Perdite di rete percentuali: rapporto percentuale tra i volumi in uscita nel sistema di acquedotto (grandezza  $\Sigma W_{in}$  – Art. 8 RQTI ARERA) e i volumi in entrata nel sistema di acquedotto (grandezza  $\Sigma W_{out}$  – Art. 8 RQTI ARERA);

Perdite lineari: rapporto tra le perdite di rete e lo sviluppo lineare delle condotte gestite (grandezza  $L_p$  - Art.7 RQTI - ARERA) calcolato su 365gg;

Lunghezza rete georeferenziata: grandezza 4.2.2.8 Determina 5/2016 DSID – ARERA;

Lunghezza reti di distribuzione con distrettualizzazione temporanea: grandezza 4.2.1.6 Determina 5/2016 DSID – ARERA;

Lunghezza complessiva condotte sostituite: grandezza 4.2.2.16 Determina 5/2016 DSID – ARERA;

Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche: grandezza 4.2.2.22 Determina 5/2016 - ARERA;

Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità: grandezza 4.3.7.2 Determina 5/2016 DSID – ARERA;

Indice di disponibilità di risorse idriche: rapporto tra il volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo (grandezza  $W_{Max}$  - Art. 9 RQTI - ARERA) e il volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno (grandezza  $W_{gg}$  Art. 9 RQTI – ARERA);

Adozione del Water Safety Plan: numero di utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plans - WSP- (grandezza  $U_{WSP\_real}$  Art. 10 RQTI - ARERA) sul totale delle utenze idriche servite;

Quota di campioni conformi dell'acqua potabile: numero complessivo di campioni d'acqua analizzati non conformi (grandezza  $CACQ\_cnc$  Art. 12 RQTI - ARERA) sul numero complessivo di campioni d'acqua analizzati (grandezza  $CACQ\_tot$  Art. 12 RQTI - ARERA);

Indice di incidenza delle ordinanze di non potabilità: rapporto tra la sommatoria dei prodotti tra il numero di utenti interessati dalle ordinanze di non potabilità e le relative durate delle ordinanze (grandezza  $\sum U_i * t_i$  - Art. 11 RQTI - ARERA) sul numero totale di utenze;

Carico inquinante collettato: totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane incluse vasche Imhoff per trattamento (grandezza 4.2.5.2. Determina 5/2016 DSID - ARERA);

Volume reflui depurati: volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione (grandezza 4.2.5.11 Determina 5/2016 - ARERA);

Quota dei reflui depurati conformi: rapporto tra il numero totale di campioni non conformi eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione  $\geq 2.000$  A.E. (o  $10.000$  A.E. se recapitate in zone costiere) con uno o più sforamenti dei limiti normativi (grandezza  $\sum_{imp} (C_{imp}, DEP\_cnc)$  Art. 19 RQTI - ARERA) e il numero totale di campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione  $\geq 2.000$  A.E. (o  $10.000$  A.E. se recapitate in zone costiere) con uno o più sforamenti dei limiti normativi (grandezza  $\sum_{imp} (C_{imp}, DEP\_TOT)$  Art. 19 RQTI - ARERA);

Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti: grandezza  $\sum_{imp} SS_{out}$  Art.18 RQTI – ARERA.

Quota fanghi in discarica: grandezza  $\sum_{imp} SS_{disc}$  Art.18 RQTI – ARERA.

## **Igiene Urbana**

Rifiuti differenziati (RD): la percentuale di RD è calcolata secondo la metodologia del DM 26 maggio 2016, "Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani".

## **Automezzi**

Numero di mezzi totali: qualsiasi tipologia di automezzo, di proprietà o a noleggio.

## ***Lavoratori e sicurezza sul lavoro***

Lavoratori assunti durante l'anno: lavoratori assunti al netto dei lavoratori entrati nel perimetro dell'Azienda a seguito di fusioni o di modifiche del perimetro di consolidamento e dei passaggi dei lavoratori all'interno di società dello stesso Gruppo;

Lavoratori cessati durante l'anno: lavoratori cessati al lordo delle interruzioni di contratto volontarie, i licenziamenti, i pensionamenti e i decessi;

Ore di assenza: ore di assenza per le sole ore riferite a malattia e infortunio;

Giornate di assenza per infortunio: giornate di inabilità temporanea (pari ai giorni di assenza di calendario compresi anche i non lavorativi) e giornate convenzionali di inabilità per morte pari a 7.500 e giornate convenzionali di inabilità permanente pari a 7.500 per grado di inabilità permanente diviso 100. Il numero di giorni di assenza deve essere conteggiato partendo dal primo giorno di assenza, escludendo quello dell'infortunio, e arrivando al giorno di rientro, escludendo quest'ultimo (in coerenza con norma UNI). I giorni di assenza per infortunio dovuti a prosecuzioni a cavallo di due annualità sono computati all'interno dell'anno solare di riferimento e non comportano un aumento del numero di infortuni;

Ore lavorate per calcolo degli indici di infortunio: ore lavorate (ordinarie e straordinarie) dai lavoratori per i quali ricorre l'obbligo di assicurazione all'INAIL;

Indice di frequenza degli infortuni: numero totale di infortuni sul totale delle ore lavorate \* 1.000.000;

Indice di gravità degli infortuni: totale dei giorni di assenza per infortunio sul totale delle ore lavorate \* 1.000.

## ***Clienti e qualità commerciale***

Prestazioni eseguite: numero di prestazioni come definite dai testi integrati ARERA (TIQV, TUDG e RQSII);

Numero complessivo di reclami: i reclami ricevuti dai clienti di energia elettrica e gas si riferiscono ai soli clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione (Allegato A - TIQV). I reclami provenienti dagli utenti del servizio idrico si riferiscono agli utenti del SII (Allegato A - RQSII);

Tempo medio di esecuzione di lavori semplici o complessi: laddove non disponibile un singolo indicatore, è stato chiesto un indicatore sostitutivo, calcolato come sommatoria delle medie per numero di casi di ciascun DSO diviso il numero di casi complessivo.

## ***Emissioni di CO2***

*Emissioni Scope 1*: Emissioni dirette di CO2 provenienti da fonti di proprietà dell'Azienda (es. combustione diretta di combustibili fossili o utilizzati per il rifornimento dei veicoli aziendali);

*Emissioni Scope 2*: Emissioni indirette di CO2 derivanti dalla generazione di elettricità e calore acquistati dall'Azienda da fornitori terzi;

*Emissioni evitate tramite la produzione di energia da fonti rinnovabili*: Il calcolo della CO2 evitata considera come parametri di riferimento le emissioni del sistema elettrico nazionale pari a 491,789kgCO<sub>2</sub>/MWh (elaborazione da dati Terna e PNA) e il rendimento del sistema elettrico nazionale 1.760 kcal/kWh (dato Terna);

*Emissioni di CO2 derivanti dalla produzione di PET [kg]*: quantità di PET (in kg) \* 0,069. Coefficiente derivante da una analisi LCA. Cfr Alessandro Nogarino, Analisi LCA dell'acqua destinata al consumo umano per l'individuazione del risparmio energetico: il progetto Hera2O di Hera S.p.A. - Tesi di laurea (anno accademico 2007-2008);

*Emissioni di CO2 derivanti dalla trasporto di PET [kg]*: quantità di PET (in kg) \* 0,10032 (simulando una media di 350 km per il trasporto). Coefficiente derivante da una analisi LCA. Cfr Alessandro Nogarino, Analisi LCA dell'acqua destinata al consumo umano per l'individuazione del risparmio energetico: il progetto Hera2O di Hera S.p.A. - Tesi di laurea (anno accademico 2007-2008).



## 6. AZIENDE PARTECIPANTI







