

REPORT 2023

**Le Utilities italiane
per la transizione
ecologica e digitale**



PROMUOVIAMO LA CULTURA DELL'INNOVAZIONE

La Fondazione ha lo scopo istituzionale di promuovere e divulgare la cultura e la conoscenza, nonché di favorire l'innovazione, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici locali nonché la loro sostenibilità economica, sociale e ambientale, orientandone il modello di impresa al successo sostenibile, ovvero alla stabile creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, in forma condivisa con gli stakeholder di riferimento.

INDICE

01	UTILITALIA: MISSION, NUMERI, VALORI	PAG. 4
02	HIGHLIGHTS 2022	PAG. 5
03	TEMI MATERIALI	PAG. 7
04	IL CAMPIONE E IL METODO DI INDAGINE	PAG. 8
05	CREAZIONE DI VALORE	PAG. 9
06	DIGITALIZZAZIONE	PAG. 10
07	DECARBONIZZAZIONE	PAG. 11
08	ECONOMIA CIRCOLARE	PAG. 12
09	INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DELL'ETICA NEL BUSINESS	PAG. 13
10	TASSONOMIA	PAG. 14
11	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	PAG. 15
12	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	PAG. 16
13	IL PATTO UTILITALIA: LA DIVERSITA' FA LA DIFFERENZA	PAG. 17
14	L'EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE	PAG. 18
15	BLUE	PAG. 19
16	GREEN	PAG. 26
17	YELLOW	PAG. 33
18	NOTA METODOLOGICA	PAG. 39
19	APPENDICE	PAG. 44

UTILITALIA: MISSION, NUMERI, VALORI.

Utilitalia è la Federazione che riunisce le aziende dei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le istituzioni nazionali ed europee.

Le oltre 450 associate di Utilitalia gestiscono il servizio idrico e i servizi ambientali per, rispettivamente, circa l'80% e il 55% della popolazione nazionale, rispettivamente. Per quanto riguarda i servizi del gas e dell'energia elettrica, la copertura si estende al 30% e al 15% della popolazione.

Tra Società di Capitali, Consorzi, Comuni, aziende speciali e altri Enti, le associate contribuiscono in modo significativo all'economia nazionale con un valore di produzione che supera i 67 miliardi di euro, con circa 100.000 addetti complessivi. Questi professionisti spaziano da ingegneri, chimici, biologi, idraulici, informatici a operai, addetti alla sicurezza, alla prevenzione, ai servizi finanziari, alla commercializzazione, alla comunicazione e alla sostenibilità.

Questa diversificazione di competenze specializzate è fondamentale per garantire acqua buona da bere e per restituirla all'ambiente in modo ecologicamente sostenibile.

Inoltre, migliaia di lavoratori svolgono un ruolo essenziale nella pulizia e nell'abbellimento dei territori italiani, occupandosi della raccolta, differenziazione e gestione dei rifiuti, indirizzandoli verso filiere di recupero e riutilizzo come materie prime secondarie o verso la valorizzazione energetica per la produzione di energia elettrica, termica e biocarburanti.

Infine, questo sistema industriale è responsabile della produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica e termica, prodotta anche da fonti rinnovabili, e si basa sui principi dell'economia circolare. Le aziende coinvolte progettano, mantengono e sviluppano le infrastrutture di rete esistenti e future. Nel complesso, questo sistema si impegna a coltivare relazioni trasparenti e promuovere comportamenti mutualmente benefici con i cittadini e con i clienti.

Sostenibilità, legalità e inclusione sono valori fondanti e irrinunciabili di Utilitalia, cui si ispira la cultura dell'intero mondo associativo.

In termini di sostenibilità, le Utilities si concentrano su diversi aspetti chiave, tra cui l'efficienza energetica, l'uso responsabile delle risorse idriche, l'adozione di principi di economia circolare, la protezione delle risorse naturali e la prevenzione dell'inquinamento. Inoltre, lavorano attivamente per ridurre le emissioni di gas a effetto serra e promuovere l'innovazione tecnologica. Asset industriali cruciali per queste imprese comprendono anche iniziative legate alla mobilità sostenibile, come l'utilizzo di veicoli elettrici e di biocarburanti, oltre allo sviluppo di sistemi di teleriscaldamento e reti intelligenti. Tutti questi sforzi hanno un impatto positivo sulle comunità servite, creando valore per migliorare la qualità della vita dei cittadini e aumentare la competitività dei territori.

La legalità non si limita solo al rispetto delle leggi e dei regolamenti nei confronti delle istituzioni, dei cittadini e dei clienti. Essa si manifesta attraverso la promozione di principi di onestà, integrità e trasparenza lungo l'intera catena di approvvigionamento. Questo impegno mira a proteggere il patrimonio sociale e la reputazione delle aziende associate a Utilitalia e contribuisce alla creazione di valore sia per gli azionisti che per i territori in cui operano.

Il terzo, ma sicuramente non meno importante, valore fondamentale di Utilitalia è l'inclusività. Nel nucleo del sistema, c'è un forte focus sul capitale umano, cioè le persone, con l'obiettivo di valorizzare non solo le loro competenze tecniche e professionali, ma anche le loro differenze personali e culturali. Questi elementi sono fondamentali per stimolare l'innovazione e aumentare la competitività di ciascuna impresa all'interno dell'associazione.

HIGHLIGHTS 2022

RAGGIUNGERE LA NEUTRALITÀ CLIMATICA



RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CICLO



RESILIENZA E INNOVAZIONE



INVESTIMENTI NELLA TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE



HIGHLIGHTS 2022

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE



12,7 MLD Euro 
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AL TERRITORIO

21,9 MLD Euro 
SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI

32% 
AZIENDE CON UN PIANO DI SOSTENIBILITÀ ALL'INTERNO
DELLA STRATEGIA AZIENDALE

PERSONE

16,3 
ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE

20,4 
INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

53% 
AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 45001

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

22% 
PRESENZA FEMMINILE

36% 
PERCENTUALE DI DONNE NEL CDA

TEMI MATERIALI

In questo Rapporto, abbiamo condotto un'analisi preliminare per individuare i temi materiali della Federazione, con l'obiettivo di individuare gli aspetti della sostenibilità per cui le aziende Associate possono dare un contributo positivo rilevante, evidenziando le interconnessioni con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

I temi materiali saranno aggiornati ogni anno individuando impatti positivi e negativi. Questa metodologia sarà basata sull'analisi di fonti sia interne che esterne, al fine di individuare e valutare gli impatti generati dalle Aziende Associate. In particolare, prenderemo in considerazione le seguenti fonti:

1. Le politiche globali, europee, nazionali e locali relative alla transizione energetica e all'economia circolare.
2. I temi materiali identificati nei bilanci di sostenibilità delle aziende associate a Utilitalia.
3. Le nuove normative e regolamentazioni nei settori in cui le aziende associate operano.

Di seguito sono elencati i temi più rilevanti identificati, ad ognuno dei quali corrisponde una rendicontazione all'interno del Rapporto con l'utilizzo di indicatori quantitativi.



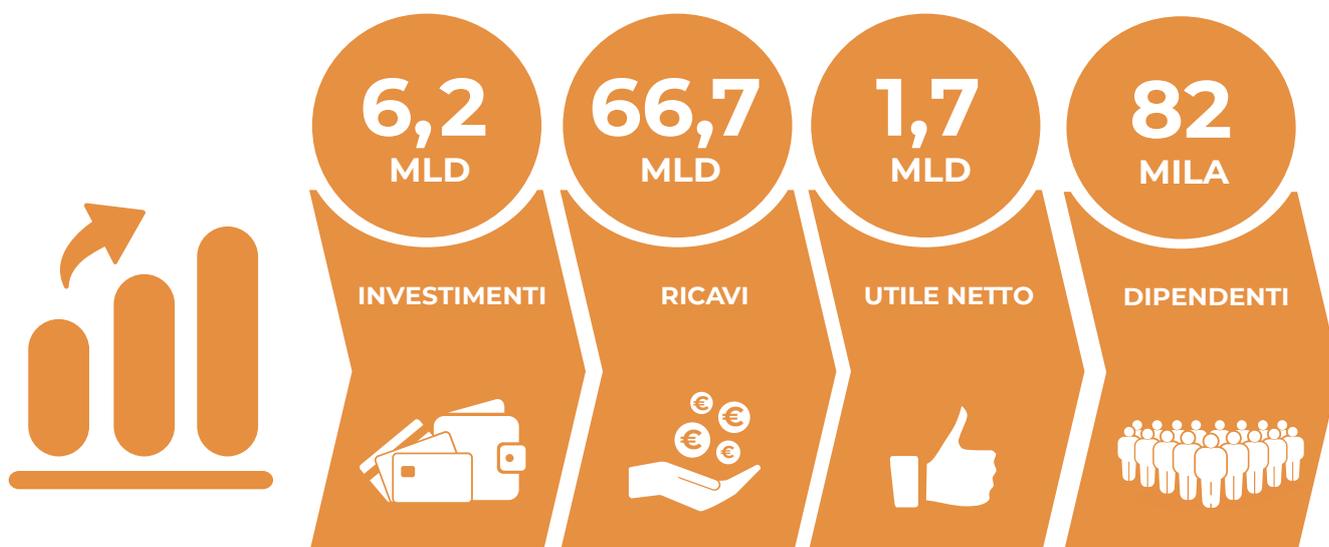
IL CAMPIONE E IL METODO DI INDAGINE

L'indagine sulla sostenibilità all'interno del sistema Utilitalia fa riferimento ai dati del 2022, che riguardano indicatori di performance specifici relativi ai settori industriali rappresentati (Acqua, Energia e Rifiuti) e comprende indicatori relativi a temi emergenti come la decarbonizzazione, l'economia circolare e la digitalizzazione.

Nelle sezioni "Green," "Blue," e "Yellow," dove è essenziale avere una serie storica per valutare nel tempo le performance delle Associate, sono forniti cinque indicatori rappresentativi per ciascun settore - idrico, ambientale ed energetico - relativi al gruppo di gestori per i quali sono disponibili dati degli ultimi quattro anni (2019-2020-2021-2022).

La selezione degli indicatori è stata basata sulla loro capacità di riflettere il settore delle Utilities e evidenziare il valore apportato al Paese consentendo, inoltre, una valutazione della sostenibilità delle attività più caratteristiche del settore.

Le 89 aziende associate che hanno partecipato all'indagine rappresentano l'82% della forza lavoro complessiva del Sistema Associativo.



CREAZIONE DI VALORE

La valorizzazione e l'attenzione agli aspetti locali dei servizi è un elemento imprescindibile per un'evoluzione virtuosa e condivisa degli stessi che, per loro natura, hanno un forte impatto sulla qualità dell'ecosistema e del territorio.

Le Utilities hanno la responsabilità di **contribuire costantemente allo sviluppo dell'economia, del lavoro e della qualità della vita all'interno dei territori serviti**, attraverso una rilevante e crescente **distribuzione di valore economico**, rappresentato di seguito utilizzando la metodologia contenuta nel GRI. La territorialità diviene, quindi, asset fondamentale della strategia aziendale.

46,4 MLD/Euro

Valore economico generato



I fornitori sono partner strategici per la crescita aziendale e rappresentano un ruolo chiave nella filiera del valore. La gestione dei fornitori è un aspetto rilevante poiché incide sulla qualità del servizio oltre che sulla reputazione aziendale. **L'obiettivo è rendere i fornitori sempre più sostenibili dal punto di vista ambientale e sociale.** Una rete di **fornitori locali e sostenibili** rappresenta una grande opportunità e porta benefici tangibili in situazioni come quella attuale, diventando un importante volano per l'economia.

33,7 MLD/Euro

Spesa verso i fornitori

21,9 MLD/Euro

Spesa verso i fornitori locali

DIGITALIZZAZIONE

Il tema della digitalizzazione, con le sue articolate implicazioni in tutte le attività delle imprese e delle persone, non è certamente nuovo, e in molti settori da tempo si assiste alla diffusione delle tecnologie digitali e delle relative applicazioni. Nel mondo delle Utilities è rilevante, ad esempio, il loro uso nelle pratiche di controllo a distanza delle reti (idriche, elettriche, del gas, ecc.), nella gestione operativa, nel monitoraggio a distanza degli impianti produttivi, nell'organizzazione del lavoro, nell'erogazione dei servizi, nella cybersecurity.

421 MLN/EURO

INVESTIMENTI IN DIGITALIZZAZIONE

Le Associate Utilitalia continuano il percorso per rendere sempre più smart le attività per i propri clienti attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di servizi on-line e di applicazioni digitali. Nel corso dello scorso anno i servizi on-line sono stati oggetto di importanti sviluppi per il miglioramento della fruizione delle funzionalità più utilizzate: grazie a queste iniziative l'on line si conferma sempre più uno strumento utile ai clienti per controllare i propri consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche.

6 MLN

CLIENTI ISCRITTI AL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEMATICO

32%

BOLLETTE EMESSE IN FORMATO ELETTRONICO

Un altro aspetto importante riguarda la progressiva installazione dei contatori elettronici che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

55%

CONTATORI GAS ELETTRONICI IN ESERCIZIO

Sul fronte della riduzione delle dispersioni nelle reti idriche, la distrettualizzazione è un tema di fondamentale importanza: si tratta di una tecnica che consente di suddividere le reti in piccole aree omogenee, i cosiddetti distretti, che permettono il monitoraggio quotidiano e l'analisi costante dei parametri idraulici. In tal modo, le campagne strumentali di ricerca delle perdite sono puntuali e mirate ai soli distretti su cui il monitoraggio ha rilevato dispersioni occulte.

39%

RETI IDRICHE DISTRETTUALIZZATE

Aumentano i Comuni che utilizzano sistemi di raccolta di rifiuti che permettono l'identificazione dell'utenza al conferimento, nell'ottica di introdurre o predisporre l'avvio della tariffazione puntuale. Nel 2022 sono stati rilevati 442 Comuni che hanno previsto tassa puntuale o tariffa corrispettiva, con una popolazione sottesa di 4,1 milioni di abitanti.

24%

COMUNI SERVITI DA TARIFFAZIONE PUNTUALE

DECARBONIZZAZIONE

Per affrontare la crisi climatica è necessario rendicontare anche le modalità di prevenzione e gestione dei rischi climatici, e l'impegno nella transizione verso un'economia a basse emissioni di gas climalteranti: le Associate si impegnano costantemente nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte. Per la rendicontazione delle emissioni, le Associate hanno potuto fare riferimento alle Linee guida per la preparazione di inventari GHG e lo sviluppo di target di decarbonizzazione redatte da Utilitalia in collaborazione con Carbonsink.



L'impegno parte dalla trasparenza nella rendicontazione dei propri impatti ambientali così come degli impegni nel medio-lungo periodo in termini di mitigazione e adattamento:

GLI IMPEGNI VERSO LA DECARBONIZZAZIONE



Gli investimenti per la transizione energetica permetteranno di innescare crescita e nuova occupazione offrendo la possibilità di affrontare la sfida climatica, superando le fragilità del sistema decisionale e tracciando una strategia coerente e solida nel tempo, capace di innescare l'effetto moltiplicativo degli investimenti privati.

832 MLN/EURO
INVESTIMENTI PER LA DECARBONIZZAZIONE

Nel corso del 2022 si è continuato a rilevare una diminuzione delle emissioni correlata alla circolazione dei mezzi su strada, grazie al rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative rivolte ai dipendenti, come incentivi per acquisto di macchine a emissioni zero. Sono stati censiti circa 37.000 mezzi utilizzati dalle aziende per lo svolgimento delle attività, di cui sono risultati a basso impatto ambientale oltre 6mila veicoli operativi.

22%
MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

L'impegno alla decarbonizzazione si concretizza inoltre nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili con rilevanti effetti positivi sull'ambiente. La produzione da fonti rinnovabili è la premessa obbligata per la transizione energetica e svolgerà un ruolo fondamentale nella salvaguardia ambientale grazie alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

81%
ENERGIA ELETTRICA MEDIA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI

ECONOMIA CIRCOLARE

L'economia circolare rappresenta una risposta a una serie di criticità e urgenze con cui deve confrontarsi la società moderna: dalla scarsità di risorse alla riduzione delle emissioni in atmosfera, dalla riduzione della produzione dei rifiuti alla massimizzazione del recupero delle risorse ambientali e idriche. Le Associate nel corso degli anni hanno sviluppato strategie industriali improntate alla sostenibilità quali il recupero di materia ed energia dai rifiuti, il riciclo delle acque per gli autoconsumi delle centrali termoelettriche, il recupero di energia dai fanghi a valle dei processi di depurazione.

514 MLN/EURO

INVESTIMENTI IN ECONOMIA CIRCOLARE

Il biometano svolge un ruolo fondamentale in un'ottica di economia circolare grazie alla valorizzazione della frazione organica derivante dalla raccolta differenziata dei rifiuti urbani e dei fanghi di depurazione delle acque reflue urbane. In questo modo il biometano prodotto può essere immesso nelle reti di distribuzione locale o destinato all'autotrazione, contribuendo tangibilmente a raggiungere gli obiettivi del Green Deal e realizzando un'effettiva economia circolare.

16,3 MLN/mc

VOLUME BIOMETANO PRODOTTO

Il trattamento e il recupero dei fanghi prodotti dagli impianti di trattamento delle acque reflue è una delle maggiori sfide che gli operatori del settore devono affrontare. I gestori sono chiamati a formulare proposte di soluzioni tecnologiche innovative quali l'utilizzo dei fanghi come combustibile in impianti che producono energia per autoconsumo e calore per le reti di teleriscaldamento, la produzione di biometano da biogas attraverso impianti di digestione anaerobica, l'essiccazione dei fanghi al fine del loro conferimento in impianti di trattamento termico, nonché la valorizzazione dei fanghi di alta qualità ai fini agronomici.

88,5%

FANGHI DI DEPURAZIONE RECUPERATI

In un'economia circolare matura, la corretta gestione dei rifiuti riveste un ruolo fondamentale perché garantisce controllo e tutela ambientale e al contempo consente alle risorse (materiali ed energetiche) di non venire sprecate e rientrare nei cicli di produzione e consumo. Tuttavia sussiste una significativa carenza di impianti di recupero dei rifiuti che rende difficile e spesso costoso chiudere il ciclo, rallentando la transizione del Paese verso l'economia circolare ed esponendo il Paese al rischio di nuove emergenze e procedure di infrazione da parte della Commissione europea.

91,8%

PERCENTUALE DI RICICLO

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DELL'ETICA NEL BUSINESS

L'integrazione della sostenibilità nel business, a livello strategico e nei diversi processi operativi, è una leva in grado di aiutare le aziende a raggiungere gli obiettivi di redditività di lungo termine, accrescendone la competitività e sostenendone la reputazione. Le Associate hanno dimostrato nel corso degli anni un presidio crescente ed efficace della sostenibilità attraverso strutture stabili e dedicate.

17%

AZIENDE CON UNA STRUTTURA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITÀ

La sensibilizzazione dei vertici aziendali è la chiave per la realizzazione della completa integrazione dei principi di sostenibilità nelle strategie di business. Soltanto la condivisione dell'approccio e della cultura della sostenibilità ai più alti livelli può garantire un suo ruolo attivo nella definizione di una visione e di una strategia che non solo sia condivisa e attuata all'interno dell'azienda, secondo un meccanismo top-down, ma che sia anche apprezzata dagli stakeholder esterni.

32%

AZIENDE CON UN PIANO DI SOSTENIBILITÀ ALL'INTERNO DELLA STRATEGIA AZIENDALE

La strategia aziendale e i piani industriali devono essere integrati con obiettivi di sostenibilità anche al fine di cogliere le nuove opportunità di business che possono scaturire sia dal mercato sia dal nuovo orientamento imposto dalle istituzioni europee e assunto dagli attori pubblici e privati. Gestire i rischi derivanti dai cambiamenti climatici, dall'esaurimento delle risorse al degrado ambientale, dalle questioni sociali al mancato rispetto dei diritti umani, è un aspetto imprescindibile al fine di limitare le ineludibili ricadute negative tanto nell'ottica di sostenibilità operativa quanto nella prospettiva di sostenibilità sistemica.

36%

AZIENDE CON OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ NEL PIANO AZIENDALE

Individuare nel piano industriale obiettivi raggiungibili, concordare gli indicatori di performance e misurarli periodicamente, adottare criteri ESG nella definizione degli obiettivi attribuiti alle funzioni-chiave nelle aziende costituiscono le attività e gli strumenti idonei a supportare il percorso che, muovendo dalla compliance, giunge fino alla strategia per la creazione di valore nel lungo termine. Rendicontare gli indicatori di sostenibilità permette di comunicare in maniera completa gli impegni e i risultati dell'organizzazione, dando una visione a tutto tondo e facilmente comprensibile a tutti gli stakeholder.

47%

AZIENDE CHE REDIGONO UN BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Da anni numerose Associate adottano volontariamente dei Codici Etici, ovvero dei codici di condotta morale e virtuosa contenenti diritti e doveri rivolti a tutto il personale aziendale. Le regole contenute nel Codice Etico riguardano sia i rapporti interni alla società che quelli esterni, ovvero quelli relativi a utenti e fornitori.

78%

AZIENDE CHE ADOTTANO UN CODICE ETICO

TASSONOMIA

Il 13 luglio 2020, con il Regolamento (UE) 2020/852 è entrata in vigore la normativa sulla Tassonomia per la finanza sostenibile, che stabilisce i criteri per determinare se un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile. Il regolamento istituisce un sistema di classificazione per le attività economiche finalizzato a ridurre il rischio di pratiche scorrette (greenwashing), consentendo ai soggetti attivi sul mercato di identificare e investire in attività sostenibili con maggiore sicurezza. Lo scopo è quello di far crescere il valore dei settori a basse emissioni di carbonio e abbattere le emissioni dei settori più inquinanti.

La tassonomia si inserisce all'interno della Strategia per la Finanza sostenibile della UE con l'obiettivo di indirizzare gli investimenti finanziari verso le attività economiche che possono contribuire alla transizione verso un'economia sostenibile: l'OCSE stima infatti che per raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi entro il 2030 saranno necessari 6,35 trilioni di euro l'anno. Le risorse pubbliche non sono adeguate ad affrontare questa sfida e saranno quindi necessari gli investimenti privati. In quest'ottica la tassonomia dell'UE è uno degli sviluppi più significativi nella finanza sostenibile e avrà implicazioni di ampia portata per gli investitori e gli operatori nell'UE e oltre. Al livello pratico la tassonomia europea si presenta come un vero e proprio sistema di classificazione che definisce in maniera univoca le attività economiche sostenibili.

Il regolamento stabilisce le condizioni generali che definiscono la sostenibilità di una attività economica:

- Contribuire ad almeno 1 dei 6 obiettivi ambientali identificati (mitigazione dei cambiamenti climatici; adattamento ai cambiamenti climatici; uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; transizione verso un'economia circolare; prevenzione e riduzione dell'inquinamento; protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi);
- Non produrre effetti negativi per gli altri obiettivi ambientali;
- Rispettare le garanzie sociali minime stabilite da OCSE e Nazioni Unite nello svolgimento dell'attività.

Le Associate che rendicontano il fatturato, gli Opex e i Capex ammissibili alla tassonomia sono risultate il 27% del campione.

61%
QUOTA DI FATTURATO MEDIO AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA

64%
QUOTA DI OPEX MEDIO AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA

77%
QUOTA DI CAPEX MEDIO AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA

53%
QUOTA DI FATTURATO MEDIO ALLINEATO ALLA TASSONOMIA

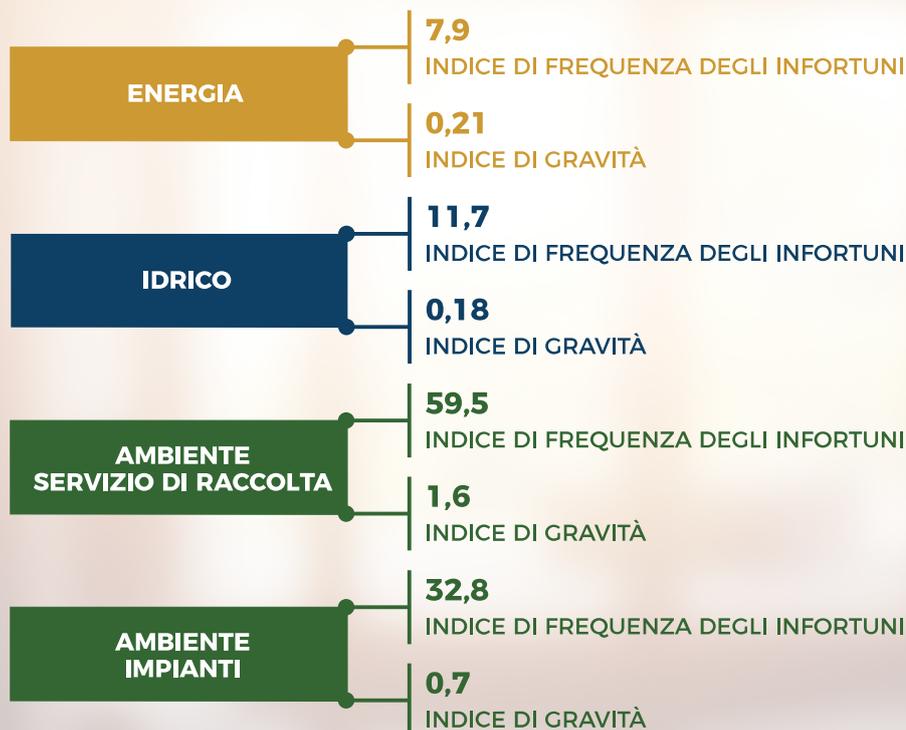
59%
QUOTA DI OPEX MEDIO ALLINEATO ALLA TASSONOMIA

54%
QUOTA DI CAPEX MEDIO ALLINEATO ALLA TASSONOMIA

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Le aziende Associate hanno tra i loro principi fondanti la prevenzione e la sicurezza sul lavoro: migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza è un obiettivo costante.

In questi anni sono state messe in atto diverse iniziative aziendali sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo per quello che riguarda la cultura della sicurezza e la consapevolezza del rischio. Queste iniziative, assieme a una continua attività di formazione e addestramento delle persone, a interventi specifici di miglioramento di mezzi e attrezzature e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.



Tra le iniziative formative rivolte ai dipendenti, continuano ad avere uno spazio importante quelle in materia di salute e sicurezza sul lavoro che nel 2022 hanno fatto registrare circa 700.000 ore di formazione erogate.

8 ORE PER DIPENDENTE

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE DEDICATA ALLA SICUREZZA

Un tema di assoluta rilevanza ai fini della prevenzione degli infortuni e del miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare gli incidenti e i mancati infortuni (detti near miss). I mancati infortuni sono quegli eventi accidentali accaduti che potenzialmente potevano generare un infortunio: la loro corretta analisi e investigazione permette di prevenire eventi infortunistici.

56%

AZIENDE CHE MONITORANO I NEAR MISS

La gestione dei rischi sulla salute e sicurezza dei lavoratori ha effetti positivi anche su attività, prodotti e servizi dell'organizzazione, e questo può riflettersi sui risultati economici. Per assicurare il pieno presidio di servizi delicati e complessi le aziende Associate perseguono una politica di miglioramento continuo volta ad assicurare la qualità di ogni ambito di attività: dai processi operativi agli impatti ambientali e sociali del proprio agire. Tale impegno è attestato dalla certificazione ISO 45001 che attesta la sicurezza e la salute dei lavoratori sia attraverso la prevenzione che attraverso la formulazione di obiettivi e politiche specifiche.

53%

AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 45001

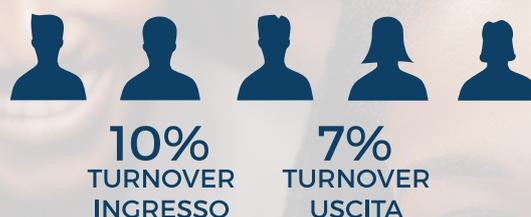
DIVERSITÀ E INCLUSIONE

L'affermazione di un modello di impresa sostenibile, innovativo, moderno ed efficiente rappresenta uno dei valori fondanti di Utilitalia. Per avere successo ed essere portatore di sviluppo, tale modello richiede un'organizzazione che metta al centro il capitale umano e che attivi la gestione delle risorse umane che assicurino la crescita e la valorizzazione delle persone.

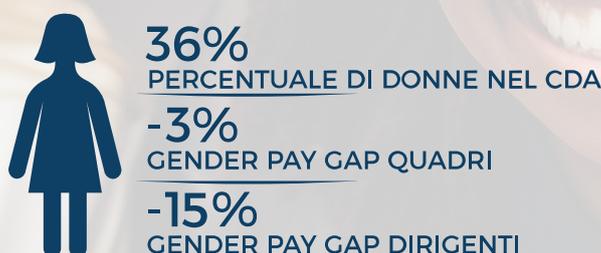
In quest'ottica diventa sempre più necessario nelle aziende il passaggio da una gestione ordinaria a una gestione strategica della diversità, che vada a costruire progressivamente una nuova "Cultura del lavoro" (New Working Culture), fondata su una logica inclusiva, oltre le tradizionali politiche per le pari opportunità, per valorizzare le differenze non solo professionali ma anche personali, attitudinali e culturali, e rispettare la parità di genere. Questi sono gli elementi del capitale umano che se valorizzati apportano un importante vantaggio competitivo all'azienda in termini di innovazione, produttività ed efficienza.



Le politiche di inclusione diventano strumenti aziendali fondamentali anche in considerazione delle trasformazioni dello scenario economico, a partire dai mutamenti del mercato del lavoro e della previdenza, che impongono alle aziende un'efficiente gestione del tema dell'aging, dato l'allungamento dell'età lavorativa e l'accresciuta anzianità media della forza lavoro. Altrettanto strategica risulta la corretta gestione di ingresso e convivenza per le nuove generazioni, in un mercato sempre più sollecitato da rapidi cambiamenti tecnologici, sociali e politici.



Resta attuale l'importanza di valorizzare la diversità di genere, attraverso una logica inclusiva che superi la garanzia dell'uguaglianza, per altro non ancora soddisfacentemente raggiunta, e tenuto conto degli obblighi derivanti dalla legge 20/2011. Il valore della diversità va declinato concretamente, quotidianamente, strategicamente: le Associate si impegnano a promuovere l'adozione e lo sviluppo di politiche di diversity management al loro interno.



Il congedo parentale rappresenta il diritto a un periodo di astensione dal lavoro per i dipendenti che hanno bisogno di prendersi cura dei figli, da fruire per i primi 12 anni di vita del bambino e da ripartire tra entrambi i genitori.



IL PATTO UTILITALIA

LA DIVERSITA' FA LA DIFFERENZA

Utilitalia è attiva nelle politiche attive di inclusione attraverso la Commissione per la Gestione e Valorizzazione della Diversità, istituita al suo interno nel 2018. La Commissione ha come finalità principale quella di diffondere una cultura aziendale inclusiva presso gli Associati e sostenere il loro percorso di crescita nella valorizzazione delle diversità.

A partire dalla firma del Patto Utilitalia La Diversità fa la Differenza, la Commissione ha focalizzato le sue attività su due progetti, entrambi in collaborazione con l'Università Bicocca: la creazione del D&I Index, un indicatore sintetico, basato su KPI quali/quantitativi, con il quale si intende favorire e rendere più agevole il monitoraggio e la rendicontazione degli impegni assunti dalle imprese con la firma del Patto Utilitalia e, la redazione del primo report **“Ricognizione delle politiche inclusive nelle utilities”**. Il report fornirà una rappresentazione quali-quantitativa delle dinamiche delle Associate rispetto alle politiche di inclusione e valorizzazione delle diversità.

PRINCIPI

- LA DIVERSITÀ RAPPRESENTA UN VALORE PER LE AZIENDE OPERANTI NEL SETTORE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI, ED IN PARTICOLARE PER IL SETTORE ENERGETICO, IDRICO E AMBIENTALE, CON RILEVANTI IMPATTI PER I TERRITORI SERVITI E LA SOCIETÀ CIVILE.
- LA DIVERSITÀ PRODUCE VALORE AGGIUNTO: POLITICHE INCLUSIVE MIGLIORANO LE PERFORMANCE AZIENDALI E FAVORISCONO L'INNOVAZIONE.
- I SETTORI DELL'ENERGIA, DELL'AMBIENTE E DELL'ACQUA, HANNO UNA PROFONDA VOCAZIONE TERRITORIALE E SOCIALE: GESTIONI INCLUSIVE TRASFERISCONO MAGGIORI BENEFICI ALLE COMUNITÀ LOCALI SERVITE: SANNO COGLIERE PIÙ EFFICACEMENTE I BISOGNI DEI CLIENTI, ATTIRANO E SVILUPPANO PIÙ TALENTI E CREANO VALORE PER LA COMUNITÀ LOCALE.

IMPEGNI

- ① DEFINIRE ED ATTUARE POLITICHE AZIENDALI INCLUSIVE CHE, A PARTIRE DAL VERTICE, COINVOLGANO TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE.
- ② ADOTTARE POLITICHE DI SELEZIONE, DI ASSUNZIONE E DI ACCOGLIENZA DEL PERSONALE CHE GARANTISCA PROCESSI E PRATICHE NEUTRALI RISPETTO ALLA DIVERSITÀ DI GENERE, ETÀ, CULTURA, ABILITÀ E CHE VALUTINO SOLTANTO LE COMPETENZE PROFESSIONALI IN FUNZIONE DELLE ESIGENZE AZIENDALI.
- ③ ADOTTARE MISURE A SOSTEGNO DELLA CONCILIAZIONE DEI TEMPI VITA-LAVORO E DI MIGLIORAMENTO DEL WELFARE AZIENDALE.
- ④ RENDERE TRASPARENTI E OGGETTIVE LE POLITICHE DI VALUTAZIONE, AVANZAMENTO DI CARRIERA E PREMIALITÀ DEL PERSONALE.
- ⑤ DEFINIRE STRATEGIE ED INTERVENTI DI FORMAZIONE SULLA BASE DEI FABBISOGNI FORMATIVI SPECIFICI CON IL PIÙ AMPIO COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE.
- ⑥ ADOTTARE UN SISTEMA DI MONITORAGGIO CHE GARANTISCA, IN MODO OGGETTIVO, LA VERIFICA E LA RENDICONTAZIONE ANNUALE DEI RISULTATI E DEI PROGRESSI EFFETTIVAMENTE CONSEGUITI DALL'AZIENDA NELLA GESTIONE DELLA DIVERSITÀ.
- ⑦ COMUNICARE I PROGRESSI RAGGIUNTI DALL'AZIENDA IN TEMA DI VALORIZZAZIONE E GESTIONE DELLA DIVERSITÀ E ADOTTARE POLITICHE DI SENSIBILIZZAZIONE INTERNE ED ESTERNE SUL VALORE DELLE MISURE DI INCLUSIONE ADOTTATE.

L'EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE

Nelle precedenti edizioni del Rapporto di Sostenibilità era stato individuato il Gruppo Utilitalia 15, ovvero 15 Associate caratterizzate dai seguenti 4 fattori di sostenibilità:

- I. presenza di strutture amministrative con funzioni specificamente dedicate alla sostenibilità;
- II. redazione di un Bilancio di Sostenibilità o della Dichiarazione Non Finanziaria;
- III. presenza di iniziative di ascolto e coinvolgimento dedicate ai diversi interlocutori dell'organizzazione;
- IV. presenza di obiettivi di medio lungo periodo nel piano industriale.

Il Gruppo Utilitalia 15 rispondeva soprattutto all'esigenza di indagare la correlazione tra le performance di sostenibilità e le caratteristiche qualitative dell'organizzazione aziendale interna elencate sopra, nonché di disporre di un campione stabile di Associate con il quale confrontare l'andamento delle performance da un anno all'altro.

A 4 anni di distanza, il modello del Gruppo Utilitalia 15 si può dire superato. Per il 2022 le Associate in grado di soddisfare i criteri sopra indicati risultano più che raddoppiate, a riprova del fatto che sempre più Associate abbracciano la cultura della sostenibilità in modo sempre più incisivo e consapevole, adottando strategie coerenti e indirizzate alla transizione economica.

La necessità di disporre di una serie storica con cui valutare la variazione delle performance delle Associate nel tempo, ha condotto alla scelta di misurare 5 indicatori rappresentativi per ciascun settore - idrico, ambientale e energetico - per quelle aziende per cui si ha la disponibilità degli indicatori negli ultimi 4 anni (2019-2020-2021-2022).



43 AZIENDE

48% DEL TOTALE DEL CAMPIONE



71 MILA LAVORATORI

87% DEL TOTALE DEL CAMPIONE



62 MLD DI RICAVI

93% DEL TOTALE DEL CAMPIONE

COSA ABBIAMO MISURATO

BLUE



- ① Le perdite idriche, per sollecitare una gestione efficiente della risorsa.
- ② La qualità dell'acqua potabile, per monitorare e garantire la salubrità ai cittadini.
- ③ Gli investimenti realizzati, per illustrare in modo trasparente l'impiego delle tariffe pagate dagli utenti.
- ④ La qualità dell'acqua depurata, per monitorare la neutralità ecologica dei processi di depurazione.
- ⑤ La qualità dell'acqua depurata, per monitorare la neutralità ecologica dei processi di depurazione.

GREEN



- ① La percentuale di raccolta differenziata, per valutare il contributo alla circolarità nell'uso delle risorse.
- ② La diffusione della tariffa puntuale, per valutare la capacità di legare il costo sostenuto dall'utente ai propri comportamenti.
- ③ Il ricorso alla discarica, evidenziando le alternative a minor impatto ambientale.
- ④ Gli investimenti realizzati, per illustrare in modo trasparente l'impiego delle risorse economiche degli utenti.
- ⑤ La diffusione dei centri di raccolta, quale mezzo utile per raggiungere gli standard elevati di qualità del servizio.

YELLOW



- ① La percentuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, per valutare il contributo alla decarbonizzazione.
- ② La diffusione degli smart meter gas, per individuare l'innovazione tecnologica a servizio dell'utenza.
- ③ Gli investimenti realizzati nel servizio di distribuzione gas, per illustrare in modo trasparente l'impiego delle risorse economiche degli utenti.
- ④ Gli investimenti realizzati nel servizio di distribuzione di energia, per illustrare in modo trasparente l'impiego delle risorse economiche degli utenti.
- ⑤ Le interruzioni di energia elettrica, per promuovere l'innovazione e la resilienza dei sistemi.

BLUE I NUMERI CHIAVE

1

PERDITE IDRICHE MC/KM/GG

RAPPORTO TRA IL VOLUME DELLE PERDITE IDRICHE E LA LUNGHEZZA DELLA RETE DI ACQUEDOTTO

INDICATORE M1A ARERA

OBIETTIVO



CLASSE A DELIBERA
RQTI ARERA

ITALIA



ARERA 2021

SERIE STORICA



(DATO 2021 = 18,7)
(DATO 2020 = 21,1)
(DATO 2019 = 19,7)

2

PERDITE IDRICHE %

RAPPORTO TRA IL VOLUME DELLE PERDITE IDRICHE E IL VOLUME IN INGRESSO NEL SISTEMA DI ACQUEDOTTO

INDICATORE M1B ARERA

OBIETTIVO



CLASSE A DELIBERA
RQTI ARERA

ITALIA



ARERA 2021

SERIE STORICA



(DATO 2021 = 39,3%)
(DATO 2020 = 41,7%)
(DATO 2019 = 41%)

3

INVESTIMENTI PRO-CAPITE €/AB

RAPPORTO TRA IL TOTALE DEGLI INVESTIMENTI REALIZZATI E LA POPOLAZIONE RESIDENTE SERVITA

INDICATORE M3B ARERA

OBIETTIVO



CLASSE A DELIBERA
RQTI ARERA

ITALIA



ARERA 2021

SERIE STORICA



(DATO 2021 = 97%)
(DATO 2020 = 95,5%)
(DATO 2019 = 96,2%)

4

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA %

QUOTA DI CAMPIONAMENTI CONFORMI AI PARAMETRI DI CONCENTRAZIONE DEGLI INQUINANTI AMMESSI NELL'ACQUA DEPURATA

INDICATORE M6 ARERA

OBIETTIVO



CLASSE A DELIBERA
RQTI ARERA

ITALIA



ARERA 2021

SERIE STORICA



(DATO 2021 = 95%)
(DATO 2020 = 92,9%)
(DATO 2019 = 92,6%)

5

FANGHI RECUPERATI %

QUOTA DI FANGHI DESTINATI AL RECUPERO

1-INDICATORE M5 ARERA

OBIETTIVO



CLASSE A DELIBERA
RQTI ARERA

ITALIA



ARERA 2021

SERIE STORICA



(DATO 2021 = 84,9%)
(DATO 2020 = 77,5%)
(DATO 2019 = 71,4%)

PERDITE IDRICHE

La percentuale di acqua non fatturata rispetto alla quantità immessa in rete è dovuta a perdite fisiche reali (legate a rotture di condotte o di organi idraulici) o a perdite solo apparentemente riconducibili ad aspetti amministrativi, legate invece a errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto alla fine dell'anno solare, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi. Questi tipi di perdita si traducono, di fatto, in acqua che viene effettivamente erogata all'utente ma che non viene conteggiata ai fini della fatturazione. Le perdite sono direttamente connesse con lo stato di efficienza delle infrastrutture (reti acquedottistiche e misuratori), ovvero con il tasso di manutenzione e rinnovo della rete.

In Italia le perdite di rete ammontano al 41,8%, a fronte di un obiettivo nazionale fissato al 25%. Le perdite di rete registrano forti variazioni geografiche: nel Nord-Est ammontano in media al 38%, nel Nord-ovest al 32,2%, nel Centro al 43% e nel Sud e Isole al 50%. Le perdite lineari delle aziende censite ammontano invece a 15,8 metri cubi per chilometro al giorno, con un obiettivo di riduzione nazionale recentemente passato a 12 metri cubi per chilometro al giorno.

Per contenere le perdite idriche, i gestori provvedono alla manutenzione della rete arrivando anche a completi interventi di sostituzione delle tubature. Per il monitoraggio e l'individuazione delle perdite sono utilizzati sistemi di distrettualizzazione delle reti (ovvero la segmentazione della rete sul territorio) e di telecontrollo, che monitorano le variazioni nella pressione e nella portata.



QUALITÀ ACQUA POTABILE

In Italia l'ottima qualità dell'acqua destinata al consumo umano è garantita innanzitutto dall'eccellenza delle fonti, per l'85% sotterranee: in profondità, infatti, l'acqua è filtrata naturalmente dal terreno e la contaminazione batterica risulta marginale. Prima di arrivare al rubinetto, l'acqua prelevata è sottoposta a rigorosi e continui controlli preventivi, garantiti dalle autorità sanitarie e dai gestori dei servizi idrici.

A livello generale, in Italia la conformità dell'acqua potabile ai parametri dettati dalla normativa è superiore al 96%, a fronte dell'obiettivo molto rigoroso e sfidante del 99,5% stabilito da ARERA. Per i gestori associati appartenenti al campione della serie storica, la conformità dell'acqua potabile è pari al 97,5% dei campionamenti nel 2022.

La Direttiva della Commissione europea n. 1787/2015 del 6 ottobre 2015 ha introdotto la metodologia Water Safety Plans (WPS) per la strutturazione delle attività di prevenzione e controllo finalizzate a garantire la migliore qualità delle acque potabili.

I WPS sono sistemi di prevenzione e sorveglianza recentemente elaborati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità sotto forma di linee guida non vincolanti: potenziano i controlli standard perché includono le analisi sui rischi specifici in un determinato contesto, in modo che i controlli dei gestori e delle autorità sanitarie integrino i rischi generali con quelli specifici del singolo territorio e operino quindi un monitoraggio completo. Sulla base dei dati elaborati, i WPS sono stati adottati da 22 gestori, per un numero di utenti superiore ai 7,8 milioni.



INVESTIMENTI

La sostenibilità economica dei servizi idrici si fonda sulla tariffa, ovvero sulle somme corrisposte dagli utenti attraverso le bollette in cambio dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. La tariffa, secondo il principio europeo della copertura integrale dei costi, comprende i costi operativi e quelli di investimento del servizio. I costi sono riconosciuti da ARERA e dunque autorizzati in tariffa solo se considerati efficienti, a tutela cioè degli utenti e dell'economicità complessiva per il sistema.

Gli investimenti realizzati nel servizio idrico, incrementati dall'avvio della regolazione del servizio da parte di ARERA nel 2012 che ha spronato l'intera industria idrica a evolvere verso performance di maggiore efficienza, sono arrivati a un livello nazionale stimato per gli operatori industriali superiore ai 55 euro per abitante nel 2021 (Blue Book 2023).

Il medesimo parametro relativo al 2022 è pari a 74,3 euro per abitante. La maggior parte degli investimenti realizzati sono stati destinati alla riduzione delle perdite, all'adeguatezza del sistema fognario e alla qualità dell'acqua depurata.

Questo trend conferma che la regolazione nazionale ha effettivamente contribuito a far crescere gli investimenti complessivi e a ridurre la distanza tra il livello di investimenti realizzati e il fabbisogno complessivo.

In Italia, gli investimenti nel servizio idrico sono stati per lungo tempo insufficienti e inadeguati e l'attuale crisi climatica ne impone una ulteriore rapida accelerazione. E' necessario investire in serbatoi, nuovi schemi di approvvigionamento, sistemi di riutilizzo delle acque reflue, riduzione delle dispersioni e interconnessioni tra acquedotti. La realizzazione di tali interventi comporterebbe una maggiore quantità di acqua disponibile - intesa come acqua recuperata o come acqua supplementare prodotta - stimata in 1,7 miliardi di metri cubi l'anno.

INVESTIMENTI PRO-CAPITE

€/AB

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



QUALITÀ ACQUA DEPURATA

La depurazione dei reflui collettati è un passaggio particolarmente delicato del ciclo idrico poiché impatta sulla qualità ambientale dei corpi idrici ricettori. In Italia, la quota di campioni di reflui depurati conformi è pari al 91,2% (dato 2022), a fronte di un obiettivo nazionale del 99%.

La depurazione dei reflui in Italia è da tempo oggetto di procedimenti sanzionatori da parte dell'Unione Europea. La Direttiva 91/271/CEE sul trattamento delle acque reflue urbane stabiliva infatti l'obbligo di depurazione dei reflui collettati, con scadenze differenziate a seconda delle dimensioni degli agglomerati urbani. I dati sugli interventi per il miglioramento della qualità dell'acqua depurata sono inoltre molto significativi perché riflettono lo sforzo dei gestori nella risoluzione delle procedure di infrazione nell'ambito della depurazione che attualmente interessano parte del Paese.

La depurazione, in un'ottica di economia circolare e di uso efficiente delle risorse, potrà essere non più il processo finale ma quello intermedio nel ciclo degli usi dell'acqua. Il riutilizzo dell'acqua depurata per usi irrigui o industriali andrebbe incoraggiato anche attraverso misure incentivanti, che ne stimolino l'uso in sostituzione di quella prelevata dalle riserve idriche.

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA %

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



FANGHI RECUPERATI

Dal processo di depurazione dei reflui deriva il flusso di acqua depurata da rilasciare nell'ambiente e un'ulteriore parte solida detta fanghi di depurazione. La produzione dei fanghi è tanto più abbondante quanto più efficace è il processo di depurazione realizzato.

I fanghi sono dunque anch'essi un rifiuto, che dovrà essere inserito in processi di economia circolare o recuperato energeticamente nei termovalorizzatori e, solo in ultima istanza, smaltito in discarica. In Italia l'8,7% dei fanghi di depurazione è ancora smaltito in discarica, ampiamente al di sotto dell'obiettivo nazionale massimo del 15%. Per il campione di cui si dispone la serie storica, la percentuale di ricorso alla discarica registrata per il 2022 è pari al 15,9% dei fanghi prodotti, dato in linea rispetto a quello registrato per il 2021.

I fanghi di depurazione, in un'ottica di economia circolare, possono essere valorizzati quindi in chiave energetica come combustibile per la produzione di energia elettrica o termica, o attraverso la digestione anaerobica per la produzione di biogas che con l'upgrading viene raffinato in biometano che alimenta le flotte dei mezzi aziendali, o immesso nei gasdotti nazionali.

Inoltre, secondo la Commissione europea, se si ricicla il fosforo contenuto nei fanghi di depurazione si potrebbe coprire approssimativamente il 20-30% del fabbisogno di concimi fosfatici dell'Unione che dipende per il 90% da fosforo importato da Paesi extra europei, con effetti molto positivi sulla propria bilancia commerciale.

L'utilizzo, infine, dei fanghi di depurazione in agricoltura – nel rispetto di stringenti parametri qualitativi – offre ai terreni la possibilità di un arricchimento dal punto di vista organico. Ricchi di azoto e fosforo, i fanghi possono essere utilizzati come concimi, ammendanti o correttivi dei terreni.

FANGHI RECUPERATI

%

OBIETTIVO

85

ITALIA

91,3

SERIE STORICA

84,1

LE AZIENDE DEI SERVIZI IDRICI



GREEN

I NUMERI CHIAVE

1 RACCOLTA DIFFERENZIATA %

QUOTA DI RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MANIERA DIFFERENZIATA SUL TOTALE DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI



2 SMALTIMENTO IN DISCARICA %

QUOTA DI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO IN DISCARICA



3 INVESTIMENTI PRO-CAPITE €/AB

RAPPORTO TRA IL TOTALE DEGLI INVESTIMENTI REALIZZATI E LA POPOLAZIONE RESIDENTE SERVITA



4 TARIFFA PUNTUALE %

QUOTA DI ABITANTI SERVITI TRAMITE TARIFFA PUNTUALE



5 CENTRI DI RACCOLTA %

QUOTA DI RIFIUTO URBANO CONFERITO NEI CENTRI DI RACCOLTA



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Essenziale per avviare un'efficace valorizzazione dei rifiuti è la raccolta differenziata: essa rappresenta la prima importante fase di molte filiere industriali del riciclaggio che si sviluppano proprio a partire dalla separazione dei materiali da parte delle utenze, materiali che poi vengono raccolti, trasportati, selezionati (e in alcuni casi anche trattati), dalle Utilities. Elemento di raccordo tra la componente culturale (i cittadini che producono e conferiscono i rifiuti) e il sistema industriale sono le imprese che gestiscono i rifiuti urbani e che ne rappresentano uno degli snodi più importanti della transizione verso un'economia circolare.

Nel 2022 in Italia, la percentuale di raccolta differenziata ha raggiunto il 65,2%, con variazioni significative in base all'area geografica: il Nord ha registrato una quota del 71,8%, nel Centro si è attestata al 61,5%, mentre nel Sud e nelle Isole è stata del 57,5%. Alla disomogeneità dei risultati corrisponde un uguale difformità nel livello dei servizi erogati, in particolare della dotazione impiantistica, che non garantisce ai flussi differenziati raccolti l'adeguato trattamento negli impianti di destinazione naturale.

Gli sforzi degli italiani nella raccolta differenziata devono essere premiati da un sistema che sia in grado di valorizzare al meglio i rifiuti. In quest'ottica, i dati dimostrano che la raccolta differenziata e gli impianti non sono due elementi contrapposti, e tra loro alternativi, anzi: i territori che registrano le percentuali più alte di raccolta differenziata non a caso sono proprio quelli in cui è presente il maggior numero di impianti.



SMALTIMENTO IN DISCARICA

La componente non riciclabile dei rifiuti raccolti è destinata a diverse tipologie di trattamento, nell'ottica di cercare sempre la migliore valorizzazione della risorsa, secondo una gerarchia che predilige il recupero di energia attraverso la termovalorizzazione e lascia allo smaltimento in discarica uno spazio residuale.

L'obiettivo europeo in materia di gestione dei rifiuti e di economia circolare impone che entro il 2035 il ricorso alla discarica non ecceda il 10% dei rifiuti complessivamente prodotti. Tale soglia, particolarmente sfidante per alcune aree anche del nostro Paese, limiterà i conferimenti in discarica ai soli rifiuti non altrimenti recuperabili. Senza impianti per il trattamento della frazione organica e termovalorizzatori non è possibile chiudere il ciclo dei rifiuti in un'ottica di economia circolare.

L'Italia presenta una carenza significativa di impianti di recupero dei rifiuti che rende difficile e spesso costoso chiudere il ciclo. Soprattutto in alcune aree del paese questa carenza è alla base di un ricorso ancora eccessivo alla discarica e all'esportazione di rifiuti. La non autosufficienza di questi territori rallenta quindi la transizione del Paese verso l'economia circolare e lo espone al rischio di nuove emergenze e procedure di infrazione da parte della Commissione europea.

SMALTIMENTO IN DISCARICA

%

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



INVESTIMENTI

In Italia nel settore rifiuti si sono avviate una serie di riforme strutturali, ma restano ancora molte difficoltà da superare, soprattutto in merito agli investimenti per fronteggiare il fabbisogno impiantistico, per abbattere i tempi e snellire le procedure autorizzative, l'accettazione sociale della costruzione di impianti, il processo di governance locale e il superamento della frammentazione gestionale.

Negli ultimi anni gli investimenti nei servizi ambientali sono stati caratterizzati per l'alta incidenza di spesa in tecnologie innovative applicate alle fasi di raccolta, selezione e trattamento dei rifiuti, fino al controllo da remoto del livello di riempimento dei contenitori stradali. Sono infatti applicati e costantemente migliorati i sistemi di ingegnerizzazione dei processi, la cui finalità è il potenziamento dei servizi di raccolta all'utenza insieme al contenimento dei costi e di conseguenza delle tariffe.

In generale, gli investimenti effettuati dalle aziende per le fasi di raccolta sono tesi a migliorare la tracciabilità dei rifiuti prodotti, la misurazione della produzione dei rifiuti al fine di corrispondere a questa i costi tariffari (per numero o volumi conferiti), l'informazione all'utenza sul corretto conferimento dei rifiuti e il decoro urbano.

Sono tuttavia le fasi di trattamento e smaltimento dei rifiuti quelle che necessitano investimenti aggiuntivi. Se è vero che la gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare, è evidente l'importanza di soddisfare il fabbisogno di infrastrutture dedicate al trattamento e smaltimento delle frazioni differenziate e indifferenziate dei rifiuti, attraverso cui massimizzare il recupero di materia ed energia e minimizzare il ricorso alla discarica. I dati relativi alle aziende che hanno realizzato o che hanno programmato la realizzazione a breve di nuovi impianti (o il consistente ammodernamento di quelli già esistenti) sembrano cogliere questa necessità.

INVESTIMENTI PRO-CAPITE

€/AB

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



TARIFFA PUNTUALE

Il successo nella gestione del servizio dei rifiuti urbani è un banco di prova della qualità e dell'efficacia dell'azione amministrativa degli Enti locali ed è un potente strumento per sensibilizzare le comunità locali sul rispetto dell'ambiente. Un elemento cruciale è rappresentato dal modo in cui il servizio è finanziato: sia l'esperienza internazionale sia la letteratura economica dimostrano che gli incentivi economici associati a schemi di tariffa puntuale del tipo Pay-as-you throw (PAYT) inducono, da un lato, le famiglie a contenere la produzione di rifiuti e separarli con più attenzione, e dall'altro i Governi locali a spendere in modo più efficiente le risorse a loro disposizione. La tariffazione puntuale è anche uno dei cardini della strategia europea dell'economia circolare, che pone obiettivi ambiziosi in termini di tassi di raccolta differenziata e di effettivo riciclaggio dei materiali e prevede limiti stringenti allo smaltimento in discarica.

● **442**
COMUNI A TASSA PUNTUALE O TARIFFA CORRISPETTIVA

● **4,1 MLN**
ABITANTI SERVITI TRAMITE TASSA PUNTUALE O TARIFFA CORRISPETTIVA

L'applicazione dei sistemi PAYT è ancora limitata nella realtà italiana. Nella maggior parte dei casi tali servizi sono finanziati con una tassa (TARI), che nel caso dei rifiuti domestici è pagata dagli utenti sulla base del numero dei componenti del nucleo familiare e della superficie dell'abitazione occupata. Il passaggio alla tariffa puntuale offrirebbe dei vantaggi operativi: si consideri che la produzione di rifiuti comporta dei costi elevati per la società nel suo complesso a fronte di un costo variabile per gli individui se il servizio è finanziato tramite un tributo non commisurato alla quantità di rifiuti conferiti dall'utente. Questo disallineamento fra costo sociale e costo privato conduce a una produzione eccessiva di rifiuti da parte delle famiglie e a un utilizzo inefficiente delle risorse pubbliche.

TARIFFA PUNTUALE

%



CENTRI DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta, oltre che per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto differenziato, è un importante strumento per fornire servizi, informazioni e materiali utili ai cittadini per effettuare la raccolta differenziata sul territorio. Oltre ai vantaggi ambientali, il conferimento dei rifiuti nei Centri di Raccolta, abbinato alle tecnologie di riconoscimento dell'utenza, permetterebbe di premiare l'utente virtuoso con un risparmio economico.

I Centri di Raccolta rivestono un ruolo ecologico fondamentale essendo in grado di soddisfare molteplici esigenze: rappresentano una fase intermedia nel sistema di gestione dei rifiuti, luogo dove gli utenti conferiscono i rifiuti già differenziati posizionandoli negli appositi contenitori di grande volumetria dove alcuni materiali vengono compattati e pressati per ridurne i volumi ottimizzando la fase di trasporto.

Nei territori serviti dalle aziende censite sono ubicati più di 1.100 centri di raccolta dei rifiuti gestiti direttamente dalle Associate. Presso tali centri, nel 2022 sono state raccolte più di 1 milione di tonnellate di rifiuti, riferibili a particolari tipologie per i quali sarebbe oneroso e tecnicamente impegnativo prevedere altri modelli di raccolta, quali ad esempio: oli minerali e vegetali, pneumatici, inerti di origine domestica, RAEE, pile e batterie, ingombranti di vario tipo, cartucce e toner, altri rifiuti urbani pericolosi (come contenitori pericolosi etichettati T/F, farmaci, ecc.).

Nei comuni serviti dalle aziende censite sono presenti inoltre 17 centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo, di cui 11 gestiti direttamente dalle Associate. I primi hanno la funzione di intercettare (e reimmettere nei cicli di consumo) i beni durevoli 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 già diventati rifiuti, allo scopo di prepararli a essere nuovamente reimpiegabili in nuovi cicli di consumo.

CENTRI DI RACCOLTA

%

OBIETTIVO



ITALIA



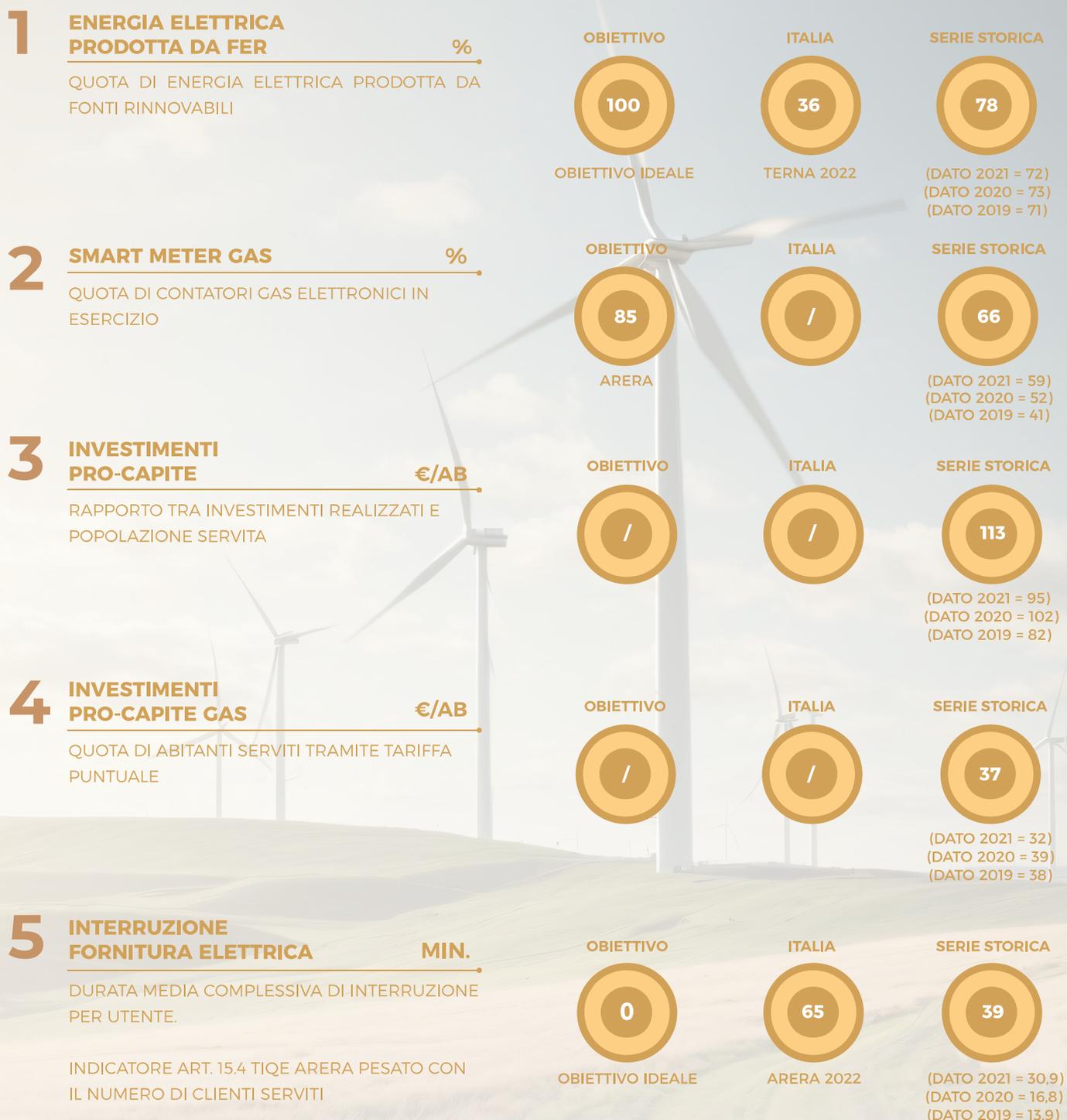
SERIE STORICA



LE AZIENDE DEI SERVIZI AMBIENTALI



YELLOW I NUMERI CHIAVE



ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER

I dati forniti da Terna raccontano di una produzione nazionale lorda di energia elettrica nel 2022 di 284 TWh. La fonte termoelettrica non rinnovabile ha coperto la maggior parte del fabbisogno, rappresentando il 63,9% della produzione (in aumento del 6,4% rispetto al 2021). Tra le fonti rinnovabili si registra il record storico del fotovoltaico, che nel 2022 ha totalizzato oltre 28 TWh di produzione (+12,3% rispetto al 2021); al contrario è stato registrato un minimo storico nella produzione idroelettrica che scende del 36,2% attestandosi a 30,3 TWh. In calo anche le altre fonti rinnovabili: eolica -2,1%, geotermica -1,3% e bioenergie -7,6% rispetto al 2021.

Nel corso degli ultimi anni le fonti rinnovabili hanno confermato il proprio ruolo di rilievo nel panorama energetico italiano, trovando impiego diffuso sia per la produzione di energia elettrica, sia per riscaldamento e raffrescamento, sia come biocarburanti utilizzati nel settore dei trasporti.

La produzione totale di energia elettrica delle Associate raggiunge quasi i 47 TWh, di cui il 78% è stata ricavata da fonti rinnovabili, per una quantità in termini assoluti di circa 37 TWh. La fonte rinnovabile largamente utilizzata è quella idroelettrica, che copre quasi il 42% della produzione rinnovabile complessiva.

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER %

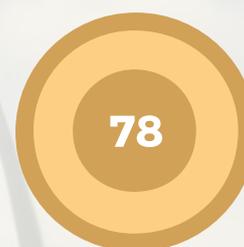
OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



SMART METER GAS

Con il termine smart metering si intendono i sistemi che consentono la lettura e gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua. I vantaggi dei sistemi di smart metering sono numerosi: oltre alla riduzione di costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto (ad esempio cambio fornitore, disattivazione etc.) che possono essere effettuate in modo automatico a distanza, e con maggiore frequenza, senza un intervento in loco dell'operatore, i sistemi di smart metering consentono altri vantaggi, che dipendono dal settore in cui sono applicati. Tra questi vi sono:

- migliore consapevolezza del cliente finale in relazione ai propri consumi e promozione dell'efficienza energetica e dell'uso razionale delle risorse;
- migliore gestione della rete e migliore individuazione delle perdite tecniche e commerciali;
- facilitazione della concorrenza per la possibilità di ottenere una lettura "una tantum" (al di fuori del ciclo di lettura usuale) in occasione del cambio di fornitore.

Consentendo una lettura semplice e aggiornata, gli smart meter migliorano la consapevolezza del cliente finale in relazione ai propri consumi, promuovendo così l'efficienza energetica e l'uso razionale delle risorse. Per questa ragione, l'Autorità ha previsto già negli anni scorsi l'obbligo per i distributori di sostituire i contatori di energia elettrica (la copertura è pressoché totale in Italia) e poco dopo dei contatori gas, in conformità con le Direttive europee.

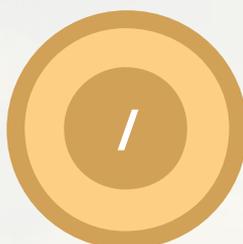
SMART METER GAS

%

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



INVESTIMENTI

I distributori di energia elettrica e gas sono i gestori delle reti in bassa e media tensione, proprietari dei contatori e responsabili delle consegne fino all'utente finale. Si tratta di un'attività particolarmente delicata, connessa alla sicurezza delle infrastrutture e delle abitazioni, alla continuità del servizio e all'obbligo di garantire l'equilibrio costante tra domanda (clienti) e offerta (produttori), che necessita di ingenti investimenti.

Ammontano a 113 euro per abitante gli investimenti realizzati nel 2022 dai distributori di energia elettrica con una crescita degli investimenti notevole, mentre ammontano a 37 euro per abitante gli investimenti realizzati dai distributori di gas, leggermente in crescita rispetto ai 32 euro per abitante registrati nel 2021.

Queste cifre coprono i costi di investimento realizzati soprattutto nello sviluppo delle smart grid. Se le reti hanno finora distribuito l'energia da fonti convenzionali, le smart grid sono chiamate invece a supportare anche l'attuale - e soprattutto futura - produzione elettrica decentralizzata da fonti rinnovabili. L'energia elettrica, infatti, ha ancora scarse possibilità di essere immagazzinata, per cui la domanda deve essere coperta da una produzione simultanea, garantita da reti capaci di sostituire la produzione fotovoltaica con l'eolica, con la biomassa o idroelettrica, ecc. Di qui il ruolo strategico delle smart grid, che entro un decennio garantiranno la distribuzione di energia da fonti rinnovabili per oltre la metà dei nostri consumi elettrici.

Gli investimenti nelle reti non sono connessi solo alla transizione energetica. La crisi climatica in atto, ad esempio, ha modificato profondamente gli andamenti dei consumi stagionali (e dunque del bilanciamento tra domanda e offerta della rete). I distributori dell'energia sono quindi chiamati a definire strategie di adattamento e prevenzione per affrontare i fenomeni in atto, oltre che per mitigarne gli impatti. Le reti elettriche, infatti, costituiscono un capitale indispensabile allo sviluppo e al benessere delle società umane, che dovranno diventare sempre più resilienti per affrontare il nuovo scenario climatico.

Le Utilities sono dunque impegnate nel rendere le reti sempre più resilienti al cambiamento climatico, pianificandone l'esercizio e le funzioni di ripristino dei servizi dopo le interruzioni causate da eventi climatici estremi. Fondamentali anche le attività di monitoraggio della rete, con sensori diffusi per la rilevazione in tempo reale di potenziali criticità che la interessino come anche la predisposizione di misure preventive per una gestione strutturata degli eventi meteo avversi.

INVESTIMENTI PRO-CAPITE EE €/AB

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA

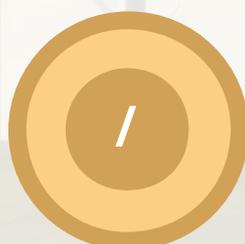


INVESTIMENTI PRO-CAPITE GAS €/AB

OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



INTERRUZIONI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Uno dei più importanti fattori di qualità del servizio di erogazione di energia elettrica è la continuità del servizio. Le interruzioni possono avere varie origini (dalla rete in alta tensione e dalla rete di trasmissione nazionale, o da cause di forza maggiore, o da ragioni esterne) oppure possono essere responsabilità dell' esercente. Le interruzioni possono essere distinte tra quelle con preavviso (notificato almeno un giorno prima) e quelle senza preavviso. Le interruzioni senza preavviso a loro volta vengono classificate in lunghe (durata maggiore di tre minuti), brevi (durata compresa tra un secondo e tre minuti) e transitorie (durata minore di un secondo).

La continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica è regolata dalle disposizioni di ARERA in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con Delibera 646/2015/R/eel. Questa delibera individua anche gli indicatori di misurazione delle interruzioni, i sistemi di monitoraggio e gli standard di riferimento. Gli indicatori relativi a interruzioni originate sulle reti in media e bassa tensione riguardano:

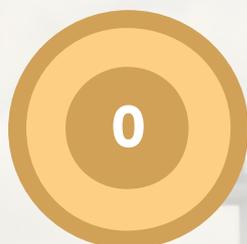
- durata complessiva annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per utente in bassa tensione
- numero complessivo annuo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per utente in bassa tensione

Viene confermato il buon livello della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica da parte dei gestori attestandosi, per l'indicatore relativo alla durata medie delle interruzioni, attorno ai 39 minuti, con una media di 2,31 interruzioni per utente.

INTERRUZIONE FORNITURA ELETTRICA

MIN

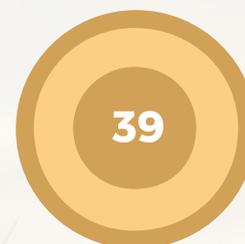
OBIETTIVO



ITALIA



SERIE STORICA



LE AZIENDE DEI SERVIZI ENERGETICI



NOTA METODOLOGICA

Il presente Rapporto si basa sui risultati della rilevazione somministrata alle Associate Utilitalia nel corso dell'anno 2023 e relativa ai risultati conseguiti nel 2022. L'obiettivo della rilevazione è rendicontare gli aspetti economici, ambientali e sociali del sistema associativo.

Indicatori e indici della rilevazione sono stati selezionati e condivisi dalla Task Force "Accountability per la Transizione" di Utilitalia. Nell'ottica di raccogliere informazioni quanto più uniformi e confrontabili, sono stati privilegiati – laddove possibile – indicatori di metodologia già diffusa tra le Utilities, ispirandosi ad esempio agli indicatori Global Reporting Initiative (GRI) e indicatori ARERA.

I dati contenuti nel presente Rapporto, a differenza dei precedenti, sono calcolati utilizzando una differente metodologia di calcolo. In particolare, si è optato per la presentazione dei valori medi aziendali anziché quelli aggregati del comparto.

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 2022 (nel caso di operatore multiservizi dal bilancio consolidato), classificato in base allo standard IFRS8 - Informativa per settori operativi.

Altri ricavi: nella voce "altri ricavi" devono essere inseriti tutti gli altri ricavi che non ricadono nel servizio svolto (ad esempio i ricavi da attività di progettazione e costruzione).

Capitale e quota del capitale sociale detenuti da azionisti pubblici: riferiti all'azienda indicata nell'anagrafica, sono da considerare anche le partecipazioni indirettamente detenute da azionisti pubblici.

Investimenti totali: valore corrispondente alla somma degli investimenti nei singoli servizi (riportati nelle schede successive) + gli investimenti comuni.

Valore aggiunto totale distribuito: importo ottenuto dalla somma di valore aggiunto distribuito ai lavoratori (inteso come costi del personale), distribuito agli azionisti (inteso come dividendo distribuito agli azionisti ed utile di pertinenza di terzi), distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (inteso come oneri finanziari), distribuito alla pubblica amministrazione (inteso come totale imposte dirette e indirette), trattenuto dall'impresa (inteso come utile di esercizio non distribuito e totale ammortamenti).

Spesa per l'acquisto di beni e servizi verso i fornitori: il valore si riferisce agli importi fatturati, escludendo gli ordinati non ancora fatturati.

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

Spesa verso fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B: per cooperative di tipo B si intendono soggetti che si occupano della gestione di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (art. 1 Legge 391/1991).

Gare pubbliche: Per gare si intendono tutte le procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione di forniture di beni, lavori e servizi, considerando gli importi a base d'asta.

Criteri di sostenibilità nelle gare: possesso di certificazioni ISO 9001, adozione Convenzioni OIL, possesso certificazioni SA 8000, inserimento di personale svantaggiato, etc....

EMISSIONI

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

Scope 2: Emissioni indirette di gas serra derivanti dalla generazione di elettricità e calore acquistati dall'Azienda da fornitori terzi. Per il calcolo delle emissioni di scopo 2 si possono utilizzare i seguenti coefficienti:

- 0,459 kg CO₂e/MWh da moltiplicare per i consumi di energia elettrica non da fonti rinnovabili (calcolo market based, Fonte: AIB - European Residual Mixes Results for the calendar year 2020 (Direct gCO₂/kWh), ultimo dato disponibile)
- 0,269 kg CO₂e/MWh da moltiplicare per tutti i consumi di energia elettrica (calcolo location based, Fonte: Ispra - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei, Tabella 2.4, Consumi elettrici, ultimo dato disponibile).

Scope 3: Emissioni indirette di gas serra che comprende tutte le emissioni connesse all'attività dell'azienda che non rientrano nello Scope 1 e nello Scope 2 (es: le emissioni relative alla mobilità dei dipendenti, alla catena di fornitura, all'utilizzo dei beni prodotti, ecc.).

PERSONALE

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.

Dipendenti: si fa riferimento ai dipendenti in carica al 31/12.

Ore lavorate: ore lavorate (ordinarie e straordinarie) dai lavoratori per i quali ricorre l'obbligo di assicurazione all'INAIL.

Congedo parentale volontario: astensione facoltativa dal lavoro concessa ai dipendenti con figli entro i 12 anni.

Congedo di maternità: astensione obbligatoria dal lavoro riconosciuta alle lavoratrici in occasione del parto.

Formazione su salute e sicurezza: si intendono tutti i corsi sia obbligatori che non obbligatori in tema sicurezza (lavoratori, preposti, dirigenti, csp/cse, rls, rischio esplosione, chimico, amianto, utilizzo dpi, utilizzo carrelli, cestelli, gru, autocarri, ecc.).

SICUREZZA SUL LAVORO

Numero totale di infortuni con durata maggiore di un giorno: include gli infortuni derivanti da infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall'azienda.

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

Numero di sportelli: comprende sia gli sportelli gestiti direttamente, sia quelli gestiti presso terzi (URP, Comune, ecc.). Comprende anche gli sportelli aperti soltanto alcuni giorni la settimana. Deve essere conteggiato il "servizio" (idrico, energia, maggior tutela ecc.) e non le singole "code", ossia le postazioni fisiche alle quali si rivolgono i clienti.

Tempo medio di attesa agli sportelli: biglietti emessi * tempi medi attesa del singolo sportello + biglietti emessi * tempi medi attesa del singolo sportello/il totale complessivo dei biglietti emessi (tutti gli sportelli).

Percentuale clienti soddisfatti: percentuale di clienti che hanno dato un punteggio complessivo superiore a 6/10 (o equivalente).

MOROSITÀ

Unpaid ratio: percentuale del fatturato non incassato trascorsi 24 mesi dall'emissione delle fatture.

Unpaid ratio servizi ambientali: si riferisce alla sola Tariffa corrispettiva riscossa direttamente, escludendo la TARI.

INVESTIMENTI

Investimenti per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici:

- Investimenti nella produzione di energia da fonti rinnovabili
- Investimenti per interventi di risparmio energetico,
- Investimenti per interventi per la riduzione delle emissioni di gas serra;
- Investimenti per interventi per la resilienza;
- Investimenti in nuovi mezzi di raccolta a basse emissioni, in impianti di recupero di energia, altri investimenti per la decarbonizzazione;
- Altri investimenti per la decarbonizzazione (es. nuove reti elettriche per collegamento nuove Cabine, realizzazione prese per allacciare nuove utenze elettriche, potenziamento reti elettriche esistenti per supportare l'elettrificazione dei consumi, nuove Cabine Primarie e Cabine Secondarie e potenziamento delle esistenti, investimenti per ridurre le dispersioni di metano in atmosfera - sostituzione di tratte di rete e sostituzione, totale o parziale, di derivazioni di utenza - e investimenti per potenziare e mantenere in efficienza la protezione catodica delle condotte in acciaio, per ridurre il rischio di dispersioni di metano in atmosfera);

Investimenti in economia circolare:

- Investimenti per il recupero dei fanghi;
- Investimenti in impianti per il trattamento della frazione organica;
- Investimenti in impianti di recupero di materia;
- Altri investimenti per l'economia circolare.

Investimenti in digitalizzazione rientrano:

- Investimenti in informatizzazione;
- investimenti in smart meter;
- Investimenti per la distrettualizzazione delle reti e la ricerca delle perdite idriche;
- investimenti in sistemi di riconoscimento dell'utenza e gestione informatica dei dati, investimenti in informatizzazione, altri investimenti per la digitalizzazione nel servizio rifiuti;
- Altri investimenti in digitalizzazione (es. Interventi per sviluppare e mantenere in efficienza il telecontrollo di impianti di riduzione, sviluppo hardware e software per gestione rete gas);

QUALITÀ COMMERCIALE (DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA E GAS)

Tempo medio di esecuzione di lavori semplici o complessi: ove non disponibile un singolo indicatore, si chiede di fornire un indicatore sostitutivo, calcolato come sommatoria delle medie per numero di casi di ciascun DSO diviso il numero di casi complessivo.

Tempo medio di esecuzione di lavori semplici o complessi: ove non disponibile un singolo indicatore, si chiede di fornire un indicatore sostitutivo, calcolato come sommatoria delle medie per numero di casi di ciascun DSO diviso il numero di casi complessivo.

SERVIZIO IDRICO

MC1: Art. 92.2 RQSII

MC2: Art. 92.2 RQSII

Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti idrici: Articolo 5 - RQSII

Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti fognari: Articolo 6 - RQSII

Tempo medio di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: Articolo 8 - RQSII

Tempo medio di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: Articolo 9 - RQSII

Tempo medio di attivazione della fornitura: Articolo 10 - RQSII

Tempo medio di riattivazione della fornitura a seguito di morosità: Articolo 12 - RQSII

Volumi in ingresso nel sistema di acquedotto: S Win - Art. 8 RQTI - ARERA - Riga 27, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Volumi in uscita dal sistema di acquedotto: S Wout - Art. 7 RQTI - ARERA) - Riga 30, Foglio “QT - Acquedotto” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Sviluppo lineare totale delle condotte gestite: Lp - Art.7 RQTI - ARERA - Riga 41, Foglio “QT - Acquedotto” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Lunghezza complessiva delle condotte sostituite Lpsos: riga 70, Foglio “QT - Altri dati” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite Lprp: riga 68, Foglio “QT - Altri dati” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Lunghezza rete principale di adduzione e di distribuzione georeferenziata Lpgeo: riga 67, Foglio “QT - Altri dati” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Estensione rete distrettualizzata telecontrollata Lddt: riga 69, Foglio “QT - Altri dati” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Sommatoria del prodotto tra gli utenti finali che hanno subito interruzioni del servizio e la durata di tali interruzioni: grandezza S Ui*ti - Art. 9.5 RQTI - ARERA.

Numero complessivo di utenti finali serviti da acquedotto: grandezza Utot, ACQ Art. 9.5 RQTI - ARERA - Riga 66, Foglio “QT - Acquedotto” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Numero di utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan: grandezza UWSP_real Art. 10 RQTI - ARERA - Riga 126, Foglio “QT - Acquedotto” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Numero complessivo di campioni di acqua analizzati: grandezza CACQ_tot Art. 12 RQTI - ARERA - Riga 111, Foglio “QT - Acquedotto” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Numero di campioni di acqua analizzati non conformi: grandezza CACQ_cnc Art. 12 RQTI - ARERA - Riga 112, Foglio “QT - Acquedotto” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane incluse vasche Imhoff Cardep: riga 8, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

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: grandezza Simpanti (Cimp, DEP-tot) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 73, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

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 Simpanti (Cimp, DEP-cnc) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 74, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Numero di agglomerati serviti Aggtot: riga 36, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Numero agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive) Aggcond, DEP: riga 15, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive) AEcond, DEP: riga 16, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Numero agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure Agg2059: riga 38, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure: riga 39, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Quantità complessiva di fanghi di depurazione prodotti: grandezza Simp SSout Art.18 RQTI - ARERA - Riga 22, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI_2020.

Volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno: WMax - Art. 9 RQTI - ARERA.

Volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno: Wgg Art. 9 RQTI - ARERA.

Volume di acqua prelevato dall'ambiente: Riga 46, Foglio “QT - Altri dati” del file di ricognizione ARERA - RQTI_2020.

SERVIZI AMBIENTALI

Rifiuto urbano differenziato avviato a riciclo: materiale in uscita dagli impianti di prima selezione e avviato a riciclo.

Scarti raccolta differenziata: materiale in uscita dagli impianti di prima selezione come scarto non recuperabile e inviato a smaltimento in discarica o a recupero di energia.

APPENDICE

DATI GENERALI

Business Unit	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Produzione Energia elettrica e/o termica	Numero	15	4	2	21
Distribuzione Energia elettrica	Numero	5	2	0	7
Distribuzione Gas	Numero	10	3	1	14
Vendita Gas	Numero	8	2	0	10
Servizio Idrico	Numero	33	11	5	49
Igiene Ambientale	Numero	26	9	4	39
Vendita Energia elettrica	Numero	11	3	0	14
Teleriscaldamento	Numero	8	2	0	10

Abitanti serviti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Abitanti serviti distribuzione gas	Numero	9.980.384	1.631.830	125.269	11.737.483
Abitanti serviti distribuzione energia elettrica	Numero	4.686.412	2.860.090	0	7.546.502
Abitanti serviti servizio acquedotto	Numero	21.761.426	10.637.059	5.691.878	38.090.364
Abitanti serviti servizio igiene ambientale	Numero	16.274.996	5.317.732	578.103	22.170.831

Clients serviti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Clients vendita gas	Numero	5.358.187	807.019	0	6.165.206
Clients vendita energia elettrica	Numero	5.744.340	1.368.255	0	7.112.595
Utenti serviti da servizio acquedotto	Numero	7.431.716	3.740.634	1.380.859	12.553.209
Utenti serviti da servizio fognatura	Numero	6.415.500	3.256.112	1.242.206	10.913.818
Utenti serviti da servizio depurazione	Numero	6.240.633	2.975.238	1.216.883	10.432.754
Utenti serviti da servizio di igiene ambientale	Numero	9.551.276	358.914	58.500	9.968.690
Clients serviti da teleriscaldamento	Numero	101.471	6.288	0	107.759

Ricavi	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Ricavi servizio distribuzione gas	€	383.823.592 €	4.789.455 €	13.011.166 €	401.624.213 €
Ricavi vendita gas	€	18.708.812.355 €	229.534.729 €	0 €	18.938.347.084 €
Ricavi servizio distribuzione energia elettrica	€	1.005.359.465 €	371.990.753 €	0 €	1.377.350.218 €
Ricavi vendita energia elettrica	€	20.810.193.150 €	2.580.610.286 €	0 €	23.390.803.436 €
Ricavi servizio di teleriscaldamento	€	870.560.107 €	2.230.575 €	0 €	872.790.682 €
Ricavi servizio idrico	€	4.045.721.117 €	2.239.584.552 €	739.320.393 €	7.024.626.062 €
Ricavi servizio igiene ambientale	€	4.434.773.806 €	1.461.459.887 €	119.682.136 €	6.015.915.829 €
Ricavi produzione di energia elettrica e/o termica	€	9.916.930.868 €	32.268.447 €	4.297.870 €	9.953.497.186 €
Ricavi servizio illuminazione pubblica	€	112.189.149 €	51.836.919 €	0 €	164.026.068 €
Ricavi Totali	€	58.236.876.218 €	7.585.047.675 €	909.535.502 €	66.731.459.395 €

Valore Aggiunto	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Lavoratori	€	3.139.806.826 €	1.041.364.002 €	218.622.761 €	4.399.793.589 €
Azionisti	€	910.727.756 €	245.335.640 €	2.000.000 €	1.158.063.396 €
Finanziatori	€	502.333.019 €	156.784.406 €	9.658.140 €	668.775.565 €
Pubblica amministrazione	€	1.345.669.738 €	280.858.391 €	67.433.898 €	1.693.962.027 €
Impresa	€	3.065.629.457 €	1.361.782.181 €	257.571.414 €	4.684.983.051 €
Collettività	€	44.643.350 €	30.959.920 €	677.778 €	76.281.047 €
Fornitori	€	37.034.967.671 €	5.873.910.422 €	350.105.096 €	43.258.983.189 €
Valore aggiunto totale distribuito	€	9.008.810.145 €	3.117.084.540 €	555.963.991 €	12.681.858.676 €
Valore Economico creato	€	46.043.777.816 €	8.990.994.962 €	906.069.086 €	55.940.841.865 €

Tassonomia	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Fatturato totale	€	48.391.179.683 €	7.236.236.724 €	0 €	55.627.416.406 €
Opex totali	€	4.123.918.994 €	2.209.943.373 €	0 €	6.333.862.368 €
Capex totali	€	4.573.390.332 €	1.301.766.930 €	0 €	5.875.157.262 €
Fatturato ammissibile alla tassonomia	%	65%	42%	-	61%
Opex ammissibili alla tassonomia	%	66%	55%	-	64%
Capex ammissibili alla tassonomia	%	80%	63%	-	77%

Capitale sociale	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Capitale sociale	€	8.041.236.527 €	2.107.665.794 €	77.203.952 €	10.226.106.273 €
Quota detenuta da azionisti pubblici	€	5.277.615.718 €	1.456.824.792 €	60.823.024 €	6.795.263.534 €
Quota di capitale pubblico	%	81%	77%	83%	80%

Utile/Perdita	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Utile d'esercizio	€	1.261.160.844 €	426.316.947 €	29.654.774 €	1.717.132.565 €
Perdita d'esercizio	€	147.285 €	0 €	1.178.459 €	1.325.744 €

Investimenti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti	€	4.219.774.840 €	1.619.949.314 €	389.476.845 €	6.229.200.999 €
Investimenti in economia circolare	€	381.600.704 €	112.897.332 €	19.948.701 €	514.446.737 €
Investimenti in decarbonizzazione	€	629.938.222 €	199.301.856 €	2.619.183 €	831.859.262 €
Investimenti in digitalizzazione	€	253.646.812 €	150.385.610 €	16.699.341 €	420.731.763 €

Rendicontazione di sostenibilità	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Pubblicazione di un Bilancio di Sostenibilità/DNF	%	51%	50%	20%	47%
Obbligatoriamente ai sensi del D. Lgs. 254/2016	%	13%	11%	0%	12%
Volontariamente ai sensi del D. Lgs. 254/2016	%	6%	0%	0%	4%

Volontariamente	%	34%	44%	30%	36%
Presentazione del documento all'Assemblea dei Soci	%	43%	44%	30%	42%
Approvazione del documento dal CdA e/o da altri organi amministrativi	%	45%	56%	30%	45%
Verifica del documento da una società esterna	%	30%	44%	30%	33%

Finanza sostenibile	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Strumenti finanziari ESG emessi negli ultimi 5 anni	Numero	10	2	-	12
Importo	€	6.397.720.000 €	1.212.000.000 €	-	7.609.720.000 €

Governance	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Adozione di un Codice etico	%	75%	78%	100%	78%
Obbligo dei fornitori di lavori e servizi all'accettazione del Codice etico	%	69%	67%	60%	67%
Azienda amministrata da un Amministratore Unico	%	10%	11%	30%	13%
Numero totale dei componenti del CdA	Numero	278	310	109	30
di cui					
Componenti donne	%	37%	36%	30%	36%
Componenti uomini	%	63%	64%	70%	64%
Componenti con meno di 30 anni	%	0%	3%	0%	1%
Componenti tra i 30 e i 50 anni	%	31%	40%	39%	34%
Componenti oltre i 50 anni	%	69%	57%	61%	65%

Integrazione della sostenibilità	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Presenza nell'ultimo piano industriale di elementi riferiti ad obiettivi di sostenibilità	%	40%	22%	30%	36%
Presenza di un piano di sostenibilità all'interno della strategia aziendale	%	30%	39%	30%	32%
Presenza di una struttura che tra i suoi compiti ha quelli relativi alla Sostenibilità	%	49%	50%	20%	46%
Presenza di una struttura esclusivamente dedicata alla Sostenibilità	%	18%	17%	10%	17%
Presenza di una politica di remunerazione che prevede bonus per obiettivi ESG	%	15%	17%	0%	14%

Certificazioni	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
ISO 9001	%	72%	72%	80%	73%
ISO 14001	%	61%	56%	50%	59%
OHSAS 18001/ISO 45001	%	46%	67%	70%	53%
SA 8000	%	9%	6%	10%	8%
ISO 37001	%	6%	22%	0%	8%
Presenza registrazioni EMAS	%	10%	17%	0%	11%
ISO 50001	%	19%	17%	30%	20%
ISO 27001	%	12%	0%	10%	9%
Certificazione ESG	%	0%	6%	0%	1%

Automezzi	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di veicoli complessivi nel parco mezzi	Numero	26.976	8.110	1.789	36.875
Numero di veicoli a basso impatto ambientale	Numero	7.113	1.222	303	8.638
Quota di veicoli ambientali	%	24%	15%	20%	22%
di cui:					
A trazione elettrica	%	23%	33%	2%	23%
A trazione ibrida	%	20%	25%	46%	24%
Alimentati a GPL	%	14%	15%	16%	15%
Alimentati a metano	%	38%	24%	22%	32%
Altro (specificare nel campo note la tipologia)	%	5%	3%	14%	6%

Consumi di energia	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale consumi di energia elettrica	Numero	3.642.253.931	1.845.297.992	78.600.392	5.566.152.315
Da fonti rinnovabili	%	64%	19%	0%	48%
Da fonti non rinnovabili	%	36%	81%	100%	52%

Emissioni	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Ton CO ₂ e	13.848.268	670.235	3.673	14.522.176
Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) location based	Ton CO ₂ e	799.549	452.157	192.261	1.443.966
Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) market based	Ton CO ₂ e	408.029	369.359	164.105	941.492
Emissioni indirette di gas serra (Scope 3)	Ton CO ₂ e	21.975.741	2.837.737	16.082	24.829.559
Quota di associate che rendicontano Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	%	87%	89%	80%	100%

Obiettivi di sostenibilità	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Definizione di obiettivi quantitativi di riduzione delle emissioni gas serra	%	24%	22%	0%	21%
Definizione di obiettivi quantitativi di efficienza energetica	%	25%	39%	0%	25%
Definizione di obiettivi quantitativi di incremento della quota di energia prodotta da FER	%	24%	33%	0%	23%
Definizione di obiettivi quantitativi di riduzione dell'intensità carbonica	%	16%	6%	0%	13%

Fornitori	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Spesa totale verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi	€	30.195.193.952 €	3.067.756.452 €	478.820.246 €	33.741.770.650 €
Quota di spesa verso i fornitori locali	%	43%	46%	68%	46%
Quota di spesa verso fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B	%	2%	0%	0%	1%
Quota di spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione ambientale	%	37%	58%	12%	36%

Gare	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Valore complessivo delle gare effettuate	€	4.077.724.341 €	1.828.110.262 €	4.750.763.943 €	10.656.598.546 €
Quota valore delle gare con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	%	42%	28%	21%	37%

PERSONALE

Assunzioni e turnover	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Dipendenti assunti durante l'anno	Numero	5.723	1.646	401	7.770
Associate che hanno aperto posizioni lavorative sui temi della transizione ecologica		7%	6%	10%	7%
Dipendenti cessati durante l'anno	Numero	4.303	952	187	5.442
di cui:					
Licenziamenti	Numero	233	20	8	261
Turnover in ingresso	%	10%	8%	10%	10%
Turnover in uscita	%	8%	4%	5%	7%

Dipendenti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Dipendenti totali	Numero	55.938	22.007	3.987	81.932
di cui:					
Dirigenti	Numero	714	183	40	937
di cui:	Numero				
uomini	Numero	587	130	36	753
donne	Numero	127	35	4	166
Quadri		2.634	847	196	3.677
di cui:					
uomini	Numero	1.860	543	145	2.548
donne	Numero	774	253	51	1.078
Impiegati	Numero	26.154	8.398	1.781	36.333
di cui:					
uomini	Numero	15.457	4.450	1.284	21.191
donne	Numero	10.697	3.029	497	14.223
Operai	Numero	25.918	12.575	1.990	40.483
di cui:					
uomini	Numero	24.046	5.969	1.873	31.888
donne	Numero	1.872	449	117	2.438

Dipendenti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Dipendenti totali	Numero	55.938	22.007	3.987	81.932
di cui:					
Dirigenti	%	1%	1%	1%	1%
Quadri	%	5%	4%	5%	5%
Impiegati	%	47%	38%	45%	45%
Operai	%	47%	57%	49%	49%
Dirigenti					
uomini	%	82%	71%	90%	80%
donne	%	18%	19%	10%	20%
Quadri					
uomini	%	71%	70%	74%	71%
donne	%	29%	30%	26%	29%
Impiegati					
uomini	%	59%	64%	72%	61%
donne	%	41%	36%	28%	39%
Operai					
uomini	%	93%	96%	94%	94%
donne	%	7%	4%	6%	6%

RAL	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Stipendio medio annuale totale degli uomini dirigenti	€	116.338 €	115.511 €	130.755 €	117.056 €
Stipendio medio annuale totale delle donne dirigenti	€	98.615 €	101.675 €	91.619 €	99.230 €
Stipendio medio annuale totale uomini quadro	€	64.983 €	63.534 €	60.062 €	64.136 €
Stipendio medio annuale totale donne quadro	€	63.872 €	59.529 €	59.987 €	62.455 €
Stipendio medio annuale totale uomini impiegato	€	36.569 €	35.764 €	35.308 €	36.271 €
Stipendio medio annuale totale donne impiegate	€	33.968 €	33.326 €	32.452 €	33.673 €
Stipendio medio annuale totale uomini operaio	€	30.649 €	30.083 €	30.912 €	30.555 €
Stipendio medio annuale totale donne operaio	€	26.105 €	27.839 €	22.265 €	25.996 €

Gender Pay Gap	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Gender Pay Gap Dirigenti	%	-15%	-12%	-30%	-15%
Gender Pay Gap Quadri	%	-2%	-6%	0%	-3%
Gender Pay Gap Impiegati	%	-7%	-7%	-8%	-7%
Gender Pay Gap Operai	%	-15%	-7%	-28%	-15%

Ore di assenza e smart working	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Ore di assenza per malattia	%	6%	6%	6%	6%
Ore di assenza per infortunio	%	1%	13%	0%	3%
Ore lavorate in smart working	%	5%	13%	7%	7%

Congedo	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Ore medie di congedo di maternità fruito dai dipendenti	Ore	21,0	17,3	4,1	18,5
Ore medie di congedo di paternità fruito dai dipendenti	Ore	1,8	2,8	3,6	2,2

Formazione	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Dirigenti	Ore pro capite	29,3	21,1	28,7	27,5
Quadri	Ore pro capite	33,3	25,5	32,9	31,7
Impiegati	Ore pro capite	16,9	13,8	9,6	15,6
Operai	Ore pro capite	13,9	18,2	8,7	14,2
Ore di formazione pro-capite	Ore pro capite	16,2	16,6	16,7	16,3
di cui					
Salute e sicurezza	Ore pro capite	7,8	8,3	8,2	7,9
Anticorruzione	Ore pro capite	0,5	0,4	0,1	0,5
Altro	Ore pro capite	7,9	7,9	8,4	7,9

SICUREZZA SUL LAVORO

Infortunati	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Infortunati totali	Numero	1.813	906	116	2.835
Ore lavorate	Numero	92.155.577	35.219.519	6.574.153	133.949.249
Indice di frequenza degli infortuni		19,46	25,33	16,92	20,43
Giornate assenza infortunio	Numero	68.230	39.710	3.614	111.554
Ore lavorate	Numero	92.155.577	35.219.519	6.574.153	133.949.249
Indice di gravità degli infortuni		0,58	1,44	0,43	0,75

Infortunati - Settore Energia	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Infortunati totali	Numero	80	15	-	95
Ore lavorate	Numero	16.234.426	3.923.801	-	20.158.227
Indice di frequenza degli infortuni		8,10	7,72	-	7,98
Giornate assenza infortunio	Numero	1.823	423	-	2.246
Ore lavorate	Numero	16.234.426	3.923.801	-	20.158.227
Indice di gravità degli infortuni		0,19	0,24	-	0,21

Infortunati - Settore Idrico	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Infortunati totali	Numero	186	108	29	323
Ore lavorate	Numero	17.804.120	11.284.165	4.488.869	33.577.154
Indice di frequenza degli infortuni		12,25	12,04	7,48	11,77
Giornate assenza infortunio	Numero	5.387	11.729	980	18.096
Ore lavorate	Numero	17.804.120	11.284.165	4.488.869	33.577.154
Indice di gravità degli infortuni		0,11	0,28	-	0,18

Infortunati - Settore Ambientale (Raccolta)	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Infortunati totali	Numero	1.117	76	72	1.265
Ore lavorate	Numero	21.789.387	900.371	1.369.040	24.058.798
Indice di frequenza degli infortuni		57,97	74,60	48,10	59,53
Giornate assenza infortunio	Numero	33.401	2.448	2.155	38.004
Ore lavorate	Numero	21.789.387	900.371	1.369.040	24.058.798
Indice di gravità degli infortuni		1,71	2,19	0,73	1,65

Infortunati - Settore Ambientale (Impianti)	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Infortunati totali	Numero	76	17	3	96
Ore lavorate	Numero	5.001.793	1.308.511	157.017	6.467.321
Indice di frequenza degli infortuni		28,85	47,51	13,07	32,87
Giornate assenza infortunio	Numero	3.080	680	92	3.852
Ore lavorate	Numero	5.001.793	1.308.511	157.017	6.467.321
Indice di gravità degli infortuni		0,66	0,95	0,40	0,72

Rilevazione infortuni	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Quota di gestori che rilevano il numero degli infortuni presso i fornitori	%	27%	33%	10%	26%
Quota di gestori che rilevano i "near miss"	%	54%	83%	20%	56%

CLIENTI

Strumenti di relazione con la clientela	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Sportelli	Numero	718	276	26	1.020
Clienti serviti	Numero	2.526.505	568.415	121.758	3.216.678
Clienti serviti per sportello	Numero	2.821	3.362	4.712	3.087
Clienti iscritti allo sportello telematico	Numero	4.257.219	1.679.649	146.747	6.083.615
Clienti serviti	Numero	18.313.780	9.403.878	1.404.799	29.122.457
Quota clienti iscritti allo sportello telematico	%	15%	16%	5%	14%
Tempo medio attesa agli sportelli	Minuti	14,14	6,61	10,77	12,40
Tempo medio di risposta alle chiamate	Minuti	8,32	17,42	3,71	9,88
Quota di Associate che hanno svolto monitoraggio di customer satisfaction	%	33%	67%	10%	37%
Percentuale clienti soddisfatti	%	90%	88%	83%	89%
Quota di bollette emesse in formato elettronico	%	31%	25%	62%	32%

Reclami	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Reclami ricevuti ogni 1.000 clienti	Numero	5,16	7,92	10,42	6,25
Tempo medio risposta - Energia	Giorni	11,64	12,56	-	11,84
Tempo medio risposta - Servizio Idrico	Giorni	12,04	13,96	7,61	11,94
Tempo medio risposta - Servizi ambientali	Giorni	4,52	4,80	0,33	4,18

Bonus sociali	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Bonus energia elettrica erogati	Numero	450.714	142.788	0	593.502
Valore complessivo bonus energia elettrica erogati	€	199.438.129 €	68.934.250 €	0 €	268.372.379 €
Bonus gas erogati	Numero	478.339	87.771	0	566.110
Valore complessivo bonus gas erogati	€	72.718.869 €	46.093.260 €	0 €	118.812.129 €
Bonus idrici erogati	Numero	662.175	414.812	240.905	1.317.892
Valore complessivo bonus servizio idrico erogati	€	46.075.851 €	40.905.476 €	27.620.699 €	114.602.026 €

Unpaid Ratio	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Unpaid ratio (Energia elettrica)	Numero	0,20	1,94	-	0,49
Unpaid ratio (Gas)	Numero	0,14	1,84	-	0,71
Unpaid ratio (Servizio Idrico Integrato)	Numero	1,56	2,34	0,00	1,75
Unpaid ratio (Servizi Ambientali)	Numero	1,71	0,00	3,30	1,70

PRODUZIONE DI ENERGIA

Produzione di energia elettrica		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale energia elettrica prodotta	MWh	38.755.490	1.094.423	8.722.940	48.572.852	
Da fonti rinnovabili	MWh	14.676.436	725.751	8.722.940	24.125.127	
di cui:						
da fotovoltaico	MWh	671.130	139.996	242.081	1.053.207	
da eolico	MWh	624.797	-	-	624.797	
da idroelettrico	MWh	11.381.688	338.261	8.480.189	20.200.139	
da termovalorizzazione	MWh	1.276.378	206.067	-	1.482.445	
da biogas	MWh	315.958	36.556	670	353.184	
da biomassa	MWh	401.385	4.870	-	406.254	
da altro	MWh	5.100	-	-	5.100	
Da cogenerazione alimentata a gas metano	MWh	6.325.614	128.075	-	6.453.690	
Da turboespansori	MWh	14.097	-	-	14.097	
Da fonti tradizionali	MWh	17.739.342	240.596	-	17.979.939	
di cui:						
da termovalorizzazione	MWh	1.309.472	238.396	-	1.547.868	
da altro	MWh	16.429.870	2.200	-	16.432.070	

Produzione di energia termica		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumi di energia termica prodotta	MWh	7.032.181	141.973	-	7.174.155	
Da fonti rinnovabili	MWh	1.368.809	17.908	-	1.386.717	
di cui:						
da termovalorizzazione	MWh	1.045.252	-	-	1.045.252	
da geotermia	MWh	91.160	-	-	91.160	
da biogas	MWh	86.362	515	-	86.877	
da biomassa	MWh	101.071	17.393	-	118.463	
da altro	MWh	44.964	-	-	44.964	
Da cogenerazione alimentata a gas metano	MWh	3.332.358	124.066	-	3.456.424	
Da turboespansori	MWh	-	-	-	-	
Da fonti tradizionali	MWh	2.331.014	-	-	2.331.014	
di cui:						
da termovalorizzazione	MWh	953.584	-	-	953.584	
da centrali termiche	MWh	1.304.071	-	-	1.304.071	
da altro	MWh	73.359	-	-	73.359	

Teleriscaldamento		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumi di energia termica venduta	MWh	6.023.676	97.352	0	6.121.027	
Volumetria servita da teleriscaldamento	mc	244.185.176	5.015.070	0	249.200.246	
Lunghezza reti teleriscaldamento	Km	3.080	117	0	3.197	
Numero di clienti serviti	Numero	574.391	43.501	0	617.892	

Investimenti		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti nella produzione di energia elettrica e/o termica	€	1.087.166.504 €	37.219.368 €	2.107.901 €	1.126.493.773 €	
Investimenti nel servizio di teleriscaldamento	€	213.490.539 €	3.409.035 €	0 €	216.899.574 €	

DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Volumi ed estensione rete		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumi di energia elettrica distribuita		GWh	26.649	265.648	0	292.297
Lunghezza reti elettriche		km	71.725	33.721	0	105.446
Qualità del servizio		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Interruzioni medie per utente		Numero	1,92	2,42	-	2,04
Durata complessiva media di interruzioni per utente		Minuti	42,07	36,30	-	40,63
Tempo medio di attivazione della fornitura BT/MT		Giorni	1,52	0,98	-	1,41
Tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità BT/MT		Giorni	0,25	0,09	-	0,22
Certificati bianchi		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Quota d'obbligo Certificati Bianchi		Tep	56.805	27.881	-	84.686
Certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico		Tep	6.076	7.704	-	13.780
Certificati bianchi approvvigionati sul mercato		Tep	73.820	-	-	73.820
Costo medio di acquisto dei TEE		€	320 €	-	-	320 €
Contatori		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Contatori in esercizio a fine anno		Numero	3.172.140	1.689.422	-	4.861.562
Contatori smart di seconda generazione in esercizio a fine anno		Numero	1.041.044	651.409	-	1.692.453
Contatori smart di seconda generazione installati nel 2022		Numero	455.746	274.636	-	730.382
Contatori smart in esercizio sul totale dei contatori in esercizio a fine anno		%	36%	23%	-	33%
Investimenti		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti totali		€	409.963.756 €	270.517.145 €	-	680.480.901 €
Investimenti pro capite		€/ab*anno	118 €	96 €	-	109 €

DISTRIBUZIONE DI GAS

Volumi ed estensione rete		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumi di energia elettrica distribuita		Mln. di Smc	8.626	906	95	9.628
Volumi di biometano distribuito		Mln. di Smc	19	-	-	19
Percentuale di biometano sul totale gas distribuito		%	0,4%	-	-	0,4%
Lunghezza reti gas		km	331.050	9.554	641.141	981.745
Qualità del servizio		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Tempo medio di esecuzione lavori semplici		Giorni	7,0	3,8	-	6,3
Tempo medio di esecuzione lavori complessi		Giorni	21,9	12,1	5,0	18,3
Tempo medio di attivazione della fornitura		Giorni	102,0	3,2	-	3,70
Tempo medio di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità		Giorni	1,2	0,9	-	1,2
Certificati bianchi		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Quota d'obbligo Certificati Bianchi		Tep	300.111	30.298	3.565	333.974
Ammontare di certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico		Tep	143.041	-	-	143.041
Ammontare di certificati bianchi approvvigionati sul mercato		Tep	143.111	9.903	-	153.014
Costo medio di acquisto dei TEE		€	308 €	258 €	-	289 €
Contatori		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di contatori in esercizio a fine anno		Numero	5.302.884	797.894	125.269	6.226.047
Numero di contatori smart in esercizio a fine anno		Numero	4.514.659	586.123	115.399	5.216.181
Numero di contatori smart installati nel 2022		Numero	336.536	53.404	9.870	399.810
Percentuale di contatori smart in esercizio		%	55%	43%	92%	55%
Investimenti		U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti totali		€	317.286.801 €	36.137.945 €	4.536.758 €	357.961.504 €
Investimenti pro capite		€/ab*anno	43 €	23 €	36 €	41 €

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Acquedotto	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volume in ingresso	mc	2.937.825.016	1.462.584.625	216.647.170	4.617.056.811
Volume in uscita	mc	1.989.490.996	838.236.157	132.511.753	2.960.238.907
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite	km	167.333	72.639	8.671	248.643
Rete di distribuzione	km	150.721	63.449	4.992	219.162
Perdite lineari	mc/km/gg	14,18	15,68	43,19	17,06
Perdite percentuali	%	36,8%	42,8%	45,6%	39,2%
Quota rete distrettualizzata	%	32,2%	53,3%	-	39,2%

Potabilità	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Campioni acqua potabile totali	Numero	213.140	368.280	1.398	582.818
Campioni acqua potabile NON conformi	Numero	3.751	1.216	2	4.969
1-M3 ARERA	%	95,4%	97,7%	99,9%	96,4%
Utenti acquedotto	Numero	12.190.156	5.280.952	321.966	17.793.074
Utenti coperti da WSP	Numero	5.433.511	2.392.711	0	7.826.222
Quota di utenti finali coperti da WPS	%	22,9%	23,2%	0,0%	22,0%

Investimenti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti totali	€	1.315.697.916 €	834.980.723 €	376.131.630 €	2.526.810.268 €
PRA	Abitanti	21.761.426	9.873.691	5.691.878	37.326.996
Investimenti pro capite	€/ab	63 €	87 €	95 €	76 €

Acqua depurata	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane	A.E.	23.628.347	9.463.259	5.992.128	39.083.734
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc	1.757.836.997	722.342.751	253.907.220	2.734.086.968
Volume acque reflue depurate destinate al riutilizzo	mc	276.641.798	27.681.162	566.453	304.889.413
Quota di acque reflue depurate destinate al riutilizzo	%	16,5%	26,4%	0,2%	19,0%
Campioni acqua depurata totali	Numero	41.371	10.185	462	52.018
Campioni acqua depurata NON conformi	Numero	4.245	276	49	4.570
1-M6 ARERA	%	89,4%	98,1%	93,6%	92,3%

Fanghi	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Fanghi prodotti	Ton	336.623	74.368	4.220	415.210
Fanghi smaltiti in discarica	Ton	25.099	18.219	3	43.321
M5	%	9,2%	19,6%	0,2%	11,5%
1-M5	%	90,8%	80,4%	99,8%	88,5%

Gestione dei fanghi	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Quota fanghi destinati allo spandimento diretto in agricoltura	Ton	19,2%	4,3%	0,0%	14,0%
Quota fanghi destinati alla produzione di compost	Ton	36,3%	61,9%	63,1%	44,7%
Quota fanghi destinati alla termovalorizzazione	Ton	12,1%	1,9%	0,0%	8,6%
Quota fanghi mono-inceneriti in impianti dedicati	Ton	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%
Quota fanghi con altra destinazione	Ton	31,7%	31,9%	36,9%	32,2%

Qualità contrattuale	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	98,3%	97,7%	96,6%	98,0%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	%	97,0%	96,9%	98,1%	97,1%
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti idrici	Giorni	10,1	6,2	7,4	8,8
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti fognari	Giorni	8,5	7,2	3,9	7,7
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	14,5	14,7	20,0	15,0
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	15,3	25,2	13,3	17,6
Tempo medio di attivazione della fornitura	Giorni	2,2	3,4	3,0	2,6
Numero complessivo di casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	Numero	422,0	2.337,5	3.633,8	1.225,2
Tempo medio di riattivazione della fornitura a seguito di morosità	Giorni	0,6	0,6	0,7	0,6

Gestione della rete	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Quota di rete sostituita	%	0,4%	0,6%	0,6%	0,5%
Quota rete sottoposta a ricerca perdite	%	29,3%	26,3%	0,6%	25,9%
Quota rete georeferenziata	%	87,1%	89,5%	40,8%	83,9%
Quota rete distrettualizzata telecontrollata	%	22,2%	41,0%	0,0%	26,2%

Agglomerati	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di agglomerati serviti	Numero	5.022	695	400	6.117
Numero agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione	Numero	33	20	2	55
Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione	A.E.	285.576	912.917	14.570	1.213.063
Numero agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059	Numero	32	29	8	69
Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059	A.E.	1.108.449	299.925	43.460	1.451.834

SERVIZI AMBIENTALI

Comuni serviti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di comuni serviti dall'Azienda	Numero	1.696	162	14	1.872
da sistemi di raccolta porta a porta	Numero	889	136	11	1.036
da sistemi di raccolta stradale	Numero	340	10	-	350
da sistemi di raccolta misti	Numero	467	16	3	524

Centri di raccolta	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero dei centri di raccolta gestiti direttamente dalle Aziende	Numero	1.057	98	6	1.161
Totale rifiuti consegnati	Ton	1.044.750	139.602	1.718	1.186.071
Quota rifiuti consegnati ai centri di raccolta	%	12,6%	5,0%	0,6%	10,5%

Centri di preparazione per il riutilizzo	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo	Numero	19	8	-	27
Gestiti direttamente dalle Aziende	Numero	13	1	-	14

Investimenti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti totali	€	609.124.449 €	97.936.898 €	26.831.889 €	733.893.235 €

Tariffa puntuale	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di comuni serviti	Numero	381	61	-	442
Abitanti serviti	Numero	3.960.299	384.988	-	4.345.287

Rifiuti raccolti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale rifiuti urbani raccolti	Ton	8.268.396	2.792.610	274.985	11.335.990
Rifiuti urbani raccolti in modo indifferenziato	Ton	2.365.773	1.214.989	180.216	3.760.978
Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato	Ton	5.902.623	1.577.621	94.769	7.575.013

Rifiuti urbani indifferenziato avviati a trattamento	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale rifiuti indifferenziati avviati a trattamento/smaltimento	Ton	2.414.120	997.989	180.216	3.592.326
Avviato a recupero di materia	Ton	51.045	87.042	40.881	178.968
Avviato a recupero di energia	Ton	2.126.052	475.740	66.170	2.667.962
Avviato a smaltimento in discarica	Ton	237.023	435.208	73.165	745.396

Impianti per il recupero dei rifiuti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero impianti per il recupero di energia	Numero	22	4	-	26
Rifiuti trattati	Ton	3.892.194	531.408	-	4.423.601
Numero impianti di compostaggio	Numero	20	6	2	28
Rifiuti trattati	Ton	779.351	245.077	80.000	1.104.428
Numero impianti di digestione anaerobica	Numero	10	-	-	10
Rifiuti trattati	Ton	94.181	-	-	94.181
Numero impianti di trattamento integrato della frazione organica	Numero	6	3	2	11
Rifiuti trattati	Ton	218.191	194.858	1.516	414.566
Numero impianti di recupero di materia	Numero	61	6	1	68
Rifiuti trattati	Ton	3.276.814	12.104.893	-	15.381.707

Impianti per lo smaltimento dei rifiuti	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero discariche	Numero	23	4	-	27
Rifiuti trattati	Ton	1.217.773	295.554	-	1.513.327
Numero impianti TMB	Numero	18	5	2	25
Rifiuti trattati	Ton	1.058.624	178.788	256.320	1.493.732
Numero discariche post-mortem gestite	Numero	41.195	16	-	41.211

Biometano	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti	mc	16.385.622	-	-	16.385.622
di cui:					
destinato alla produzione di energia elettrica/termica	mc	-	-	-	0
destinato ad autotrazione	mc	7.700.000	-	-	7.700.000
immessi in rete	mc	8.554.363	-	-	8.554.363
destinati ad altro	mc	131.259	-	-	131.259

VENDITA DI ENERGIA

Volumi	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumi di energia elettrica venduta	GWh	106.545	8.181	-	114.726
Volumi di energia venduta sul mercato libero	GWh	97.341	6.747	-	104.087
Volumi di energia rinnovabile venduta	GWh	23.101	2.785	-	25.886
Quota di energia rinnovabile venduta	%	56%	35%	-	52%
Volumi di gas venduto	MIn. di Smc	46.469	13.414	-	59.883
Volumi di gas green venduto	MIn. di Smc	944	2.446	-	3.390
Quota di gas green venduto	%	10%	24%	-	14%

Offerte commerciali	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di contratti totali firmati nell'anno	Numero	4.499.604	449.709	-	4.949.313
Numero di contratti firmati nell'anno con vendita di energia rinnovabile	Numero	1.395.573	251.267	-	1.646.840
Percentuale di contratti con vendita di energia rinnovabile	%	66%	48%	-	62%
Numero di contratti di vendita gas con compensazione CO2	Numero	471.605	155.008	-	626.613
Percentuale di contratti con vendita gas con compensazione CO2	%	15%	35%	-	28%

Mobilità sostenibile	U.M.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di colonnine di ricarica in esercizio a fine anno	Numero	3.022	453	-	3.475
Quantità di energia elettrica consumata nelle colonnine durante l'anno	MWh	11.697	997	-	12.694

