

# **RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2024**

## **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

<b>01</b>	<b>UTILITALIA: MISSION, NUMERI, VALORI</b>	PAG. 4
<b>02</b>	<b>HIGHLIGHTS 2023</b>	PAG. 6
<b>03</b>	<b>TEMI MATERIALI E IMPATTI</b>	PAG. 8
<b>04</b>	<b>IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE</b>	PAG. 13
<b>05</b>	<b>CREAZIONE DI VALORE</b>	PAG. 14
<b>06</b>	<b>TRANSIZIONE ENERGETICA</b>	PAG. 15
<b>07</b>	<b>EFFICIENZA ENERGETICA</b>	PAG. 16
<b>08</b>	<b>ECONOMIA CIRCOLARE</b>	PAG. 17
<b>09</b>	<b>GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA</b>	PAG. 18
<b>10</b>	<b>SVILUPPO DELLE COMUNITÀ E DEL TERRITORIO</b>	PAG. 19
<b>11</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>	PAG. 20
<b>12</b>	<b>LAVORO E POLITICHE DI INCLUSIONE</b>	PAG. 21
<b>13</b>	<b>DIGITALIZZAZIONE</b>	PAG. 23
<b>14</b>	<b>INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS</b>	PAG. 24
<b>15</b>	<b>FINANZA SOSTENIBILE</b>	PAG. 25
<b>16</b>	<b>EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE</b>	PAG. 26
<b>17</b>	<b>BLUE</b>	PAG. 27
<b>18</b>	<b>GREEN</b>	PAG. 34
<b>19</b>	<b>ORANGE</b>	PAG. 41
<b>20</b>	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	PAG. 47
<b>21</b>	<b>APPENDICE</b>	PAG. 53

# UTILITALIA: MISSION, NUMERI, VALORI.

Utilitalia è la Federazione che rappresenta le aziende operanti nei settori dei servizi pubblici di Acqua, Ambiente, Energia Elettrica e Gas, sia a livello nazionale che europeo.

Con oltre 400 aziende associate, la Federazione copre una vasta porzione del territorio italiano, gestendo il servizio idrico per circa l'86% della popolazione e i servizi ambientali per il 53%. Per quanto riguarda i settori del gas e dell'energia elettrica, le associate servono rispettivamente il 35% e il 15% della popolazione nazionale.

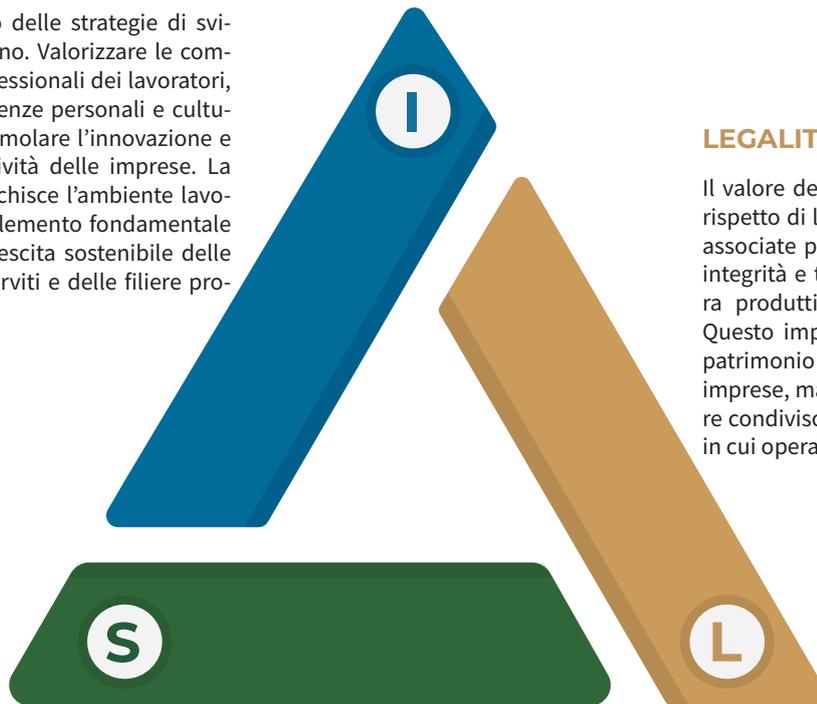
La ramificazione delle associate su buona parte del territorio nazionale costituisce il valore aggiunto sul quale Utilitalia ha costruito il proprio paradigma operativo, favorendo occasioni di confronto tra le diverse realtà e attivando strumenti trasversali che possano contribuire ad aumentare il livello della qualità dei servizi. In tal modo, Utilitalia promuove lo sviluppo industriale dei servizi pubblici tracciando un percorso verso soluzioni efficienti in grado di contribuire al conseguimento degli obiettivi nazionali ed Europei, in termini di sostenibilità ed efficienza energetica.

Sostenibilità, legalità e inclusione rappresentano i pilastri fondamentali su cui si basa la cultura di Utilitalia e delle sue aziende associate.



## INCLUSIONE

L'inclusività è al centro delle strategie di sviluppo del capitale umano. Valorizzare le competenze tecniche e professionali dei lavoratori, così come le loro differenze personali e culturali, è essenziale per stimolare l'innovazione e accrescere la competitività delle imprese. La diversità non solo arricchisce l'ambiente lavorativo, ma diventa un elemento fondamentale per l'evoluzione e la crescita sostenibile delle imprese, dei territori serviti e delle filiere produttive interconnesse.



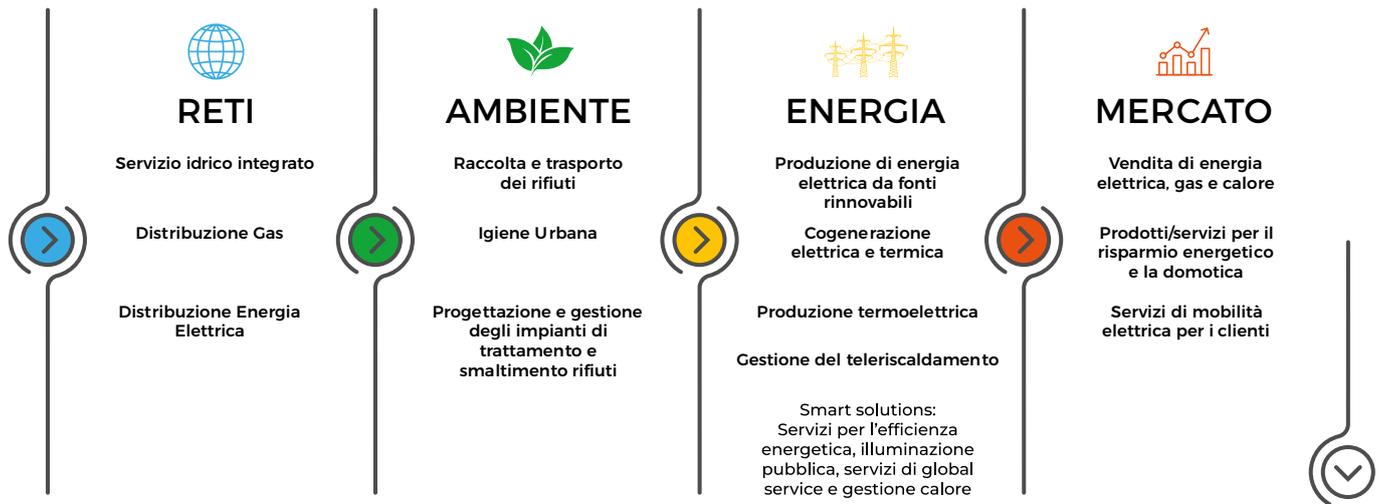
## LEGALITÀ

Il valore della legalità va oltre il semplice rispetto di leggi e regolamenti. Le aziende associate promuovono principi di onestà, integrità e trasparenza lungo l'intera filiera produttiva e di approvvigionamento. Questo impegno non solo salvaguarda il patrimonio sociale e la reputazione delle imprese, ma favorisce la creazione di valore condiviso per gli azionisti e le comunità in cui operano.

## SOSTENIBILITÀ

Le Utilities italiane si impegnano a promuovere un approccio sostenibile attraverso diverse azioni strategiche. Queste includono l'efficienza energetica, l'uso responsabile delle risorse idriche, e l'adozione di modelli di economia circolare per proteggere le risorse naturali e prevenire l'inquinamento. Le aziende del settore lavorano attivamente per ridurre le emissioni di gas a effetto serra, favorendo l'innovazione tecnologica. Tra gli investimenti chiave, figurano la mobilità sostenibile tramite veicoli elettrici e biocarburanti, nonché lo sviluppo di sistemi di teleriscaldamento e reti intelligenti. Tali iniziative creano valore tangibile per le comunità, migliorando la qualità della vita e la competitività territoriale.

# AMBITI DI ATTIVITÀ



86% Idrico  
 53% Ambiente  
 35% Gas  
 15% Energia

Percentuale della popolazione servita dalle associate a Utilitalia

**103.501**  
 CCNL Utilitalia:  
 addetti imprese associate

**402**  
 Imprese associate

**3,3 mld €**  
 Utili

**68,6 mld €**  
 Valore della Produzione

# HIGHLIGHTS 2023

## CONTRIBUIRE ALLA TRANSIZIONE ECOLOGICA...



### INVESTIMENTI NELLA TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE



# HIGHLIGHTS 2023

...CREANDO VALORE PER I TERRITORI



DIPENDENTI  
**88.000**

**98%**  
Dipendenti a tempo indeterminato

**7.900**  
Nuovi assunti nell'anno

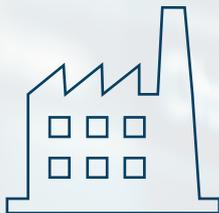


**24%**  
Presenza femminile

**38%**  
Percentuale di donne nel CdA



**21**  
Ore di formazione pro-capite



**71%**

Aziende con certificazione ISO 45001

**43%**

Aziende con un piano di sostenibilità all'interno della strategia aziendale

**60%**

Aziende che redigono un bilancio di sostenibilità



**44,6 mld €**

Valore economico generato

**14,7 mld €**

Valore aggiunto distribuito

**14,6 mld €**

Spesa verso i fornitori locali

# TEMI MATERIALI

Sono stati identificati i temi materiali prioritari della Federazione, con l'obiettivo di evidenziare le aree in cui le aziende Associate possono offrire un contributo significativo in termini di sostenibilità. Questo processo consente di mettere in luce le interconnessioni con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, contribuendo attivamente alla loro realizzazione.

I temi materiali saranno aggiornati periodicamente attraverso un'analisi che mira a identificare e valutare sia gli impatti positivi che quelli negativi generati dalle attività. Tale processo prevede anche un costante dialogo e confronto con le Associate, al fine di integrare le loro esperienze e punti di vista nella definizione dei temi e delle priorità. Per ciascun tema materiali sono riportati i principali impatti, negativi/positivi ed effettivi/potenziati, generati e subiti.

Non tutti i temi materiali verranno approfonditi in un'apposita sezione, poiché, per alcuni di essi, non è possibile disporre di indicatori settoriali rappresentativi che ne consentano una misurazione adeguata.



# TEMI RILEVANTI E IMPATTI



## TRANSIZIONE ENERGETICA



### IMPATTI GENERATI

Riduzione del consumo di risorse naturali ed energetiche non rinnovabili nei processi produttivi		
Sviluppo offerte con energia green per i clienti		
Sviluppo delle energie rinnovabili		
Efficientamento energetico dei clienti		

### IMPATTI SUBITI

Intensificarsi di fenomeni naturali estremi		
Riduzione della vendita gas a seguito dell'elettrificazione dei consumi		
Riduzione della vendita gas in conseguenza all'incremento medio della temperatura		

## ECONOMIA CIRCOLARE



### IMPATTI GENERATI

Riutilizzo dell'acqua da scarico per far fronte a siccità e condizioni meteo estreme		
Recupero di materia e di energia dai rifiuti raccolti		
Pianificazione strategia di crescita in circular economy, anche mediante operazioni di M&A		

### IMPATTI SUBITI

Mancato sviluppo impiantistico per l'economia circolare causato da incertezze normative		
Eventuale andamento sfavorevole dei prezzi dei materiali recuperati		

# TEMI RILEVANTI E IMPATTI



## GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA



### IMPATTI GENERATI

Adeguamenti alla rete fognaria e di depurazione		
Adeguamenti alla rete acquedottistica		
Contributo alla riduzione dello stress idrico attraverso il riutilizzo della risorsa		
Sviluppo iniziative ottimizzazione approvvigionamento e gestione efficiente della risorsa		

### IMPATTI SUBITI

Eventuale emanazione di normative più restrittive sulla qualità delle acque per consumo umano		
Interruzioni del servizio, ad esempio in caso di periodi prolungati di siccità		

## FORNITURA DEI SERVIZI



### IMPATTI GENERATI

Aumento del costo dei servizi energetici		
Gestione efficiente delle infrastrutture e dei servizi al fine di garantire affidabilità al servizio		
Miglioramento infrastrutturale ICT; iniziative su cybersecurity e miglioramento delle piattaforme ed applicativi IT		

### IMPATTI SUBITI

Cyber risk ed eventuale inefficacia dei sistemi di protezione dei dati personali dei clienti		
Eventuali infortuni o incidenti durante lo svolgimento dei servizi sul territorio		

# TEMI RILEVANTI E IMPATTI



## GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA



### IMPATTI GENERATI

- Procedure per la gestione di ambiente e sicurezza nelle attività affidate in appalto  
- Adozione di un rating ESG nelle attività di vendor rating  
- Monitoraggio del processo di gestione delle gare attraverso specifici KPI  

### IMPATTI SUBITI

- Impossibilità di erogare servizi o lavori da parte del fornitore che ricorre a subfornitori  
- Eventuale non compliance alla normativa ambientale delle imprese appaltatrici  
- Aumento degli impatti ambientali, economici e sociali legati alla mancata adozione di principi e politiche di sostenibilità da parte della catena di fornitura  

## SVILUPPO DELLE COMUNITÀ E DEL TERRITORIO



### IMPATTI GENERATI

- Sviluppo socioeconomico delle comunità grazie al dialogo, all'ascolto attivo e alla collaborazione con gli stakeholder  
- Supporto continuo ai clienti in difficoltà e contrasto alla povertà energetica attraverso strumenti come le rateizzazioni  

### IMPATTI SUBITI

- Mancata attenzione alle istanze degli stakeholder che possono sviluppare tensioni socioeconomiche nelle comunità  



# TEMI RILEVANTI E IMPATTI

## DIVERSITÀ E INCLUSIONE



### IMPATTI GENERATI

- Consolidamento di un ambiente di lavoro inclusivo che rifletta la diversità delle persone  
- Promozione della parità di genere per i lavoratori  
- Promozione equilibrio tra vita professionale e vita privata  

### IMPATTI SUBITI

- Eventuale insufficiente maturità del Diversity Management e conseguente perdita di attractiveness e di competitività  

## RESILIENZA E INNOVAZIONE



### IMPATTI GENERATI

- Resilienza delle reti gas ed energia elettrica per far fronte alla transizione energetica  
- Resilienza della rete idrica per far fronte a siccità e condizioni meteo estreme  
- Riduzione degli impatti ambientali sul territorio grazie a innovazioni tecnologiche e di processo e alla digitalizzazione  

### IMPATTI SUBITI

- Interventi normativi per favorire il contrasto alla scarsità idrica e il potenziamento delle infrastrutture idriche  
- Riduzione della disponibilità delle fonti di prelievo dell'acqua  
- Rischio di allagamento e alluvioni  

# IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

L'indagine sulla sostenibilità all'interno del sistema Utilitalia fa riferimento ai dati del 2023 e riguarda sia indicatori di performance specifici relativi ai settori industriali rappresentati (Acqua, Energia e Rifiuti) che indicatori relativi ai temi materiali individuati.

I dati della serie storica (2021-2023) riportati nelle sezioni successive si riferiscono a un campione di aziende con composizione parzialmente variabile, mantenendo tuttavia costante la rappresentatività statistica e l'omogeneità delle informazioni analizzate.

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

## ABITANTI SERVITI



**SERVIZIO IDRICO**



della popolazione italiana



**SERVIZI AMBIENTALI**



della popolazione italiana



**DISTRIBUZIONE GAS**



della popolazione italiana



**DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA**



della popolazione italiana



**VALORE DELLA PRODUZIONE**



del sistema associativo



**UTILE**



del sistema associativo



**PERSONALE**



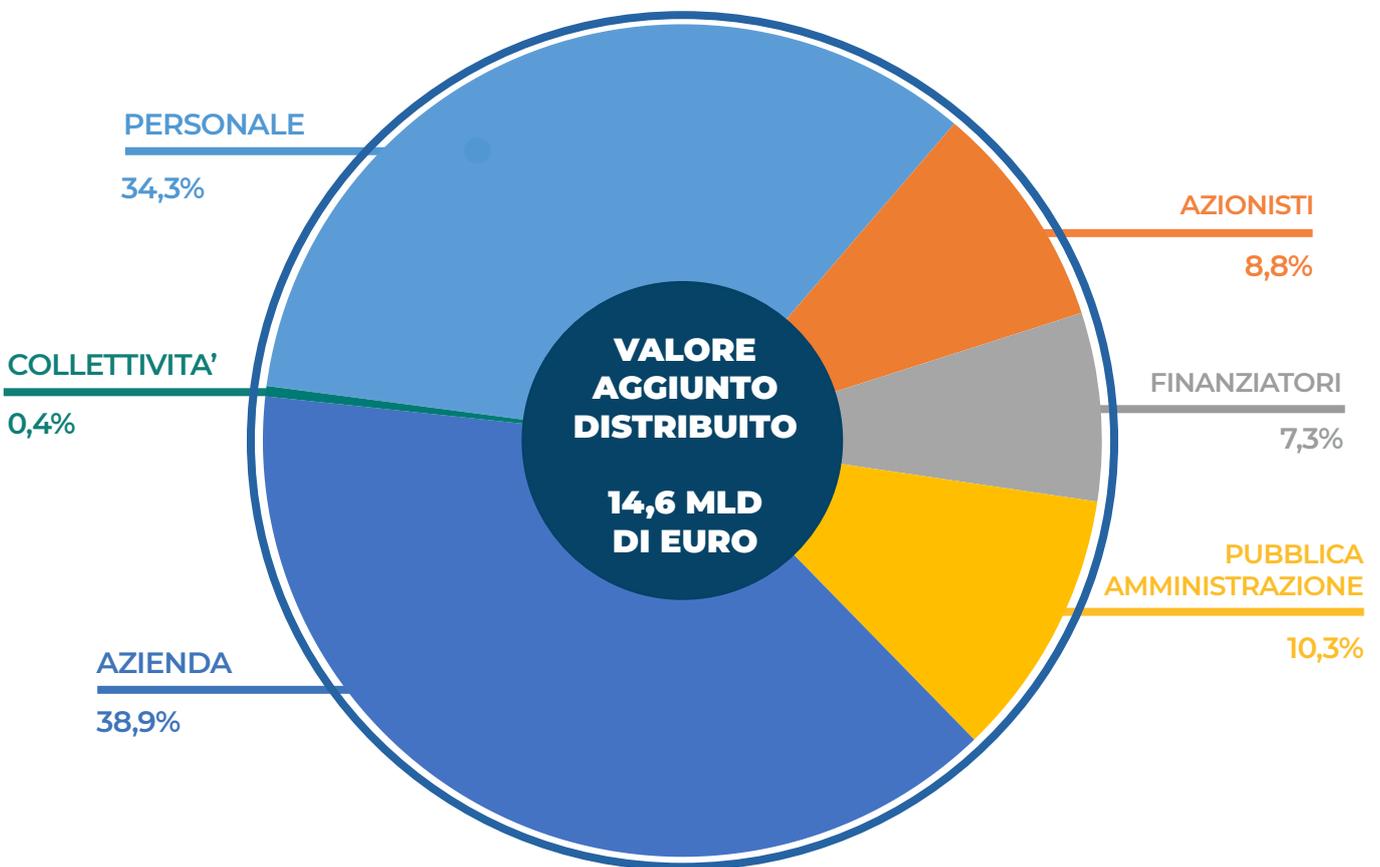
del sistema associativo

# CREAZIONE DI VALORE

L'obiettivo delle Utilities è quello di crescere in modo sostenibile per garantirsi resilienza e competitività e per continuare a generare valore per gli stakeholder. Le Associate producono valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate, grazie all'efficace utilizzo dei fattori produttivi, e contribuiscono alla crescita del contesto economico, sociale e ambientale, producendo importanti ricadute sui territori in cui operano, in particolare in considerazione degli investimenti realizzati, dell'occupazione generata e dell'indotto alimentato per lo svolgimento delle proprie attività.



## VALORE ECONOMICO GENERATO



I fornitori sono partner strategici per la crescita aziendale e rappresentano un ruolo chiave nella filiera del valore. L'integrazione della sostenibilità nella strategia di sviluppo delle Utilities si esplica anche attraverso la gestione della catena di fornitura, promuovendo l'adozione di impegni di sostenibilità, anche mediante l'adozione di criteri e standard ambientali e sociali nel sistema di selezione e valutazione dei fornitori.

# TRANSIZIONE ENERGETICA

Le Utilities assumono nei propri indirizzi strategici l'impegno per un costante contenimento delle emissioni in atmosfera, definendo obiettivi per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e l'incremento di quelle evitate grazie principalmente all'impiego di fonti rinnovabili, alla valorizzazione dei rifiuti come materia e al teleriscaldamento.



## 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.

## INVESTIMENTI PER LA DECARBONIZZAZIONE



Nel corso del 2023 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 31.000 mezzi utilizzati dalle aziende per lo svolgimento delle attività, di cui sono risultati a basso impatto ambientale circa 11 mila veicoli operativi.

## 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.

## ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI



## EFFICIENZA ENERGETICA

La crescente consapevolezza dei cambiamenti climatici e delle sfide legate alla disponibilità di risorse energetiche ha spinto le imprese a cercare modi per ridurre il consumo energetico e massimizzare i benefici ottenuti dall'energia utilizzata. L'efficienza energetica consente l'ottimizzazione dell'uso dell'energia per ottenere un determinato risultato o servizio, riducendo al minimo gli sprechi. In altre parole, l'obiettivo dell'efficienza energetica è ottenere la massima produzione o il massimo risultato con il minimo consumo di energia possibile.

### AZIENDE CHE HANNO DEFINITO OBIETTIVI QUANTITATIVI DI EFFICIENZA ENERGETICA



### AZIENDE CHE HANNO ADOTTATO LA CERTIFICAZIONE ISO 5001



Al fine di garantire l'efficienza energetica all'interno dell'attività produttiva, le aziende hanno adottato diverse iniziative, tra cui:

- Illuminazione pubblica a Led: grazie alla sostituzione di lampade tradizionali con apparecchi a led è possibile ridurre i consumi energetici di oltre il 60%.
- Smart meter: questi dispositivi consentono ai clienti di monitorare i consumi in tempo reale e ha semplificato la gestione dei contratti energetici. L'uso consapevole dell'energia, facilitato dallo smart meter, è un passo cruciale verso l'efficienza energetica e la sostenibilità.

### CORPI ILLUMINANTI A LED IN ESERCIZIO



### CONTATORI ELETTRICI SMART IN ESERCIZIO



I certificati bianchi, anche noti come "Titoli di Efficienza Energetica" (TEE), sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Il sistema dei certificati bianchi prevede che i distributori di energia elettrica e di gas naturale raggiungano annualmente obiettivi di risparmio di energia primaria, espressi in Tonnellate Equivalenti di Petrolio risparmiate (TEP).

### QUOTA D'OBBLIGO CERTIFICATI BIANCHI DELLE AZIENDE ASSOCIATE



### CERTIFICATI BIANCHI CONSEGUITI TRAMITE INTERVENTI DI RISPARMIO ENERGETICO



### CERTIFICATI BIANCHI APPROVVIGIONATI SUL MERCATO



## 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 ricircolo delle acque per gli autoconsumi delle centrali termoelettriche, il recupero di energia dai fanghi a valle dei processi di depurazione.

### 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 della transizione ecologica e realizzando un'effettiva economia circolare.

### 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.

### FANGHI DI DEPURAZIONE RIUTILIZZATI/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.

### PERCENTUALE DI RICICLO



# GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA

La gestione responsabile e la protezione delle risorse idriche sono obiettivi chiave delineati nei piani di business delle Aziende. I piani definiscono target specifici riguardanti i prelievi d'acqua per usi potabili e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, elementi fondamentali per una gestione sostenibile.

## INVESTIMENTI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Le acque reflue trattate dai depuratori possono essere riutilizzate per scopi irrigui, come l'irrigazione agricola, di spazi verdi e impianti sportivi, e per usi industriali, come il raffreddamento degli impianti e la pulizia delle strade. Il riuso dell'acqua contribuisce a ridurre la pressione sulle risorse idriche naturali e a contrastare la scarsità idrica, favorendo la transizione verso modelli produttivi basati sull'economia circolare.

## ACQUE REFLUE DEPURATE DESTINATE AL RIUTILIZZO



L'impegno nella valorizzazione e protezione delle risorse idriche si manifesta attraverso attività costanti di ricerca e riduzione delle perdite nella rete, oltre alla sensibilizzazione di clienti e cittadini verso la riduzione degli sprechi. Il Piano Industriale prevede importanti investimenti per migliorare l'efficienza del servizio di distribuzione dell'acqua, con l'obiettivo di ridurre i prelievi idrici dall'ambiente e diminuire significativamente le perdite di rete.

## PERDITE IDRICHE



Il Water Safety Plan (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, che prevede un'analisi approfondita dei rischi lungo l'intera filiera idro-potabile, dalla captazione della risorsa idrica fino alla distribuzione agli utilizzatori finali. Questo approccio mira a proteggere le risorse idriche e ridurre i potenziali rischi per la salute associati all'acqua destinata al consumo umano.

## UTENTI PER I QUALI È STATO ADOTTATO IL WATER SAFETY PLAN



Tra gli obiettivi a lungo termine vi è l'incremento della capacità operativa e tecnologica degli impianti di depurazione, con l'intento di garantire un servizio sempre più esteso, efficiente e capillare sul territorio. Questo approccio mira non solo a migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini e alle imprese, ma anche a ottimizzare la gestione delle acque reflue, riducendo significativamente l'impatto ambientale e contribuendo alla tutela e alla salvaguardia delle risorse idriche.

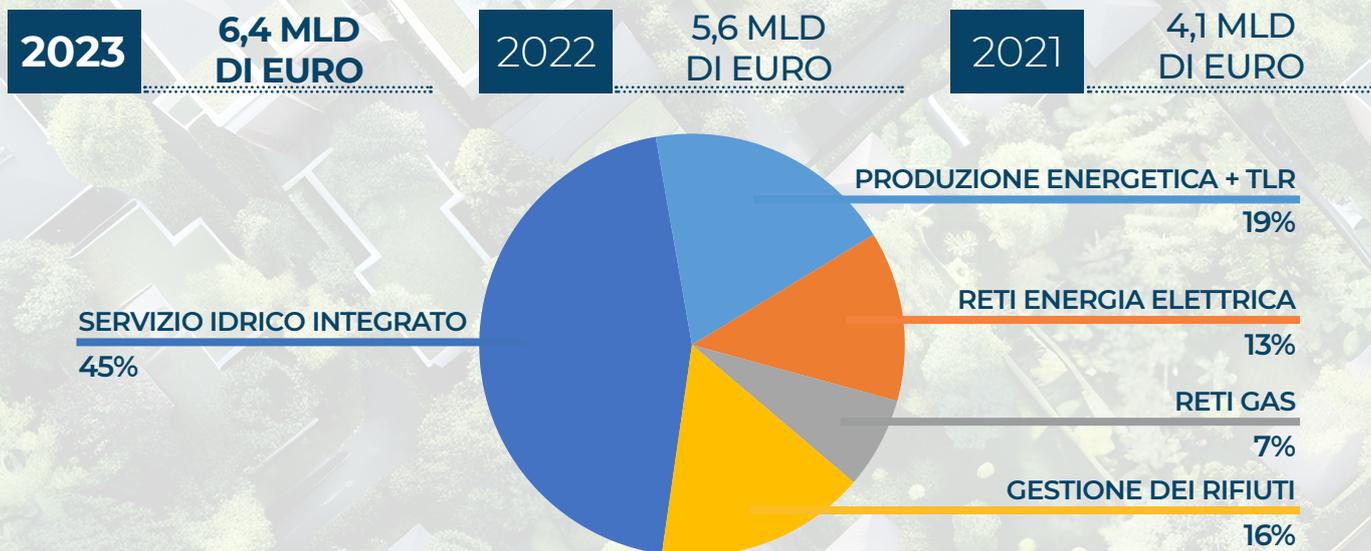
## FANGHI DI DEPURAZIONE PRODOTTI



# SVILUPPO DELLE COMUNITA' E DEL TERRITORIO

Le aziende riconoscono nelle comunità e nei territori circostanti un elemento chiave per promuovere sviluppo e creare valore condiviso, consapevoli che il loro successo dipende fortemente dal benessere delle persone e dalla tutela dell'ambiente. La maggior parte degli investimenti viene destinata al territorio, con l'obiettivo di contribuire alla costruzione di un futuro sostenibile per le comunità locali, migliorando la qualità della vita e favorendo uno sviluppo socio-economico armonico e rispettoso dell'ambiente.

## INVESTIMENTI PER I TERRITORI



Le ricadute generate sui territori giocano un ruolo fondamentale nella crescita del contesto economico, sociale e ambientale. Questi impatti si manifestano attraverso contributi significativi alla realizzazione di eventi sociali, ambientali, culturali e sportivi, favorendo l'inclusione e la coesione all'interno delle comunità. Attraverso queste iniziative, non solo si sostiene lo sviluppo locale, ma si promuove anche una cultura di responsabilità condivisa, contribuendo a creare un ambiente più vivibile e dinamico per tutti i cittadini.

## VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ



I bonus energetici e idrici svolgono un ruolo cruciale nel promuovere l'inclusione sociale e il benessere delle famiglie, offrendo un sostegno economico alle persone in difficoltà e incentivando al contempo comportamenti sostenibili che favoriscono la tutela delle risorse naturali e la salvaguardia dell'ambiente.

### BONUS ENERGIA ELETTRICA EROGATI



### BONUS GAS EROGATI

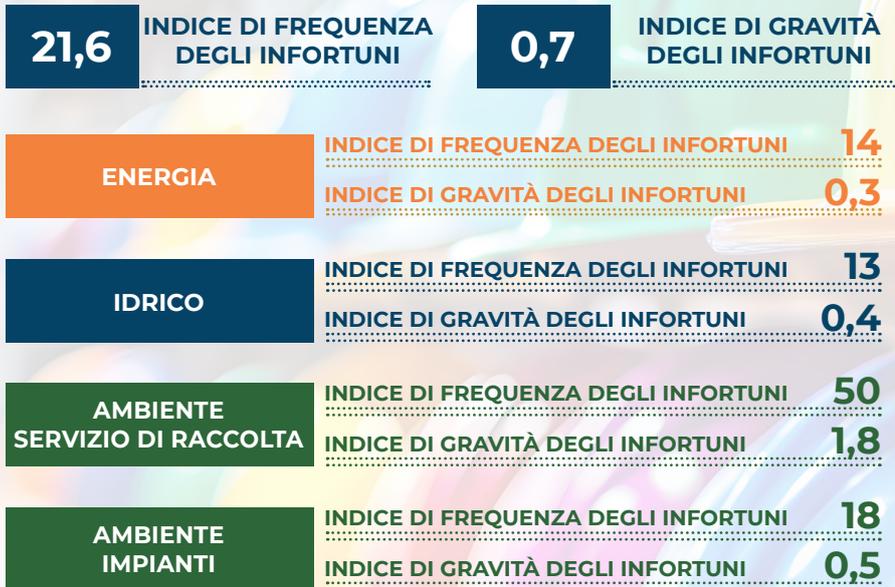


### BONUS IDRICI EROGATI



# 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 2023 hanno fatto registrare circa 700.000 ore di formazione erogate.

## 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.

## 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.

## AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 45001



# LAVORO E POLITICHE DI 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.

## PRESENZA FEMMINILE



## PRESENZA FEMMINILE NEI QUADRI



## PRESENZA FEMMINILE NEI DIRIGENTI



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.

## TURNOVER IN INGRESSO



## TURNOVER IN USCITA



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.

### PERCENTUALE DI DONNE NEL CDA

**2023**
**37%**
**2022**
**36%**
**2021**
**36%**

### GENDER PAY GAP QUADRI

**2023**
**6%**
**2022**
**7%**
**2021**
**7%**

### GENDER PAY GAP DIRIGENTI

**2023**
**13%**
**2022**
**15%**
**2021**
**17%**

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

### ORE DI CONGEDO DI MATERNITÀ FRUITE PER DIPENDENTE

**2023**
**21,4 ORE**
**2022**
**18,5 ORE**

### ORE DI CONGEDO DI PATERNITÀ FRUITE PER DIPENDENTE

**2023**
**1,5 ORE**
**2022**
**1,2 ORE**

# 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.

## 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.

## CLIENTI ISCRITTI AL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEMATICO



## 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.

## 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.

## RETI IDRICHE DISTRETTUALIZZATE



Aumentano i Comuni che utilizzano sistemi di raccolta di rifiuti che permettono l'identificazione dell'utenza al conferimento, nell'ottica di predisporre l'avvio della tariffazione puntuale. Nel 2023 sono stati rilevati 476 Comuni che hanno previsto una tariffa corrispettiva, con una popolazione sottesa di 6,1 milioni di abitanti.

## COMUNI SERVITI DA TARIFFAZIONE PUNTUALE



# INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ 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.

## AZIENDE CON UNA STRUTTURA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITÀ



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.

## 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.

## 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.

## 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 a quelli esterni, ovvero a quelli relativi a utenti e fornitori.

## AZIENDE CHE ADOTTANO UN CODICE ETICO



## FINANZA SOSTENIBILE

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.

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 imprese devono comunicare tre indicatori (KPI): fatturato, spese operative (OpEx) e spese in conto capitale (CapEx), relative alle attività contemplate dalla Tassonomia.



Fatturato ammissibile alla tassonomia



OpEx ammissibile alla tassonomia



Capex ammissibile alla tassonomia



Fatturato allineato alla tassonomia



OpEx allineato alla tassonomia



Capex allineato alla tassonomia

## STRUMENTI FINANZIARI

La finanza sostenibile è una delle leve principali per raggiungere obiettivi strategici di lungo termine, favorendo un utilizzo sempre più ampio e diversificato di strumenti finanziari sostenibili, che rappresentano una quota rilevante delle fonti di finanziamento. Le operazioni di finanziamento concluse negli ultimi tre anni, basate su indicatori di sostenibilità e a sostegno dei piani di investimento, dimostrano la fiducia del sistema finanziario nei progetti di sviluppo, assicurando un bilanciamento tra esposizione a breve e lungo termine. I proventi derivanti da tali strumenti finanziari vengono destinati al finanziamento o rifinanziamento di progetti coerenti con gli obiettivi dell'Agenda 2030 e/o con le attività tassonomiche.

**18%**

**AZIENDE CHE HANNO EMESSO  
STRUMENTI FINANZIARI ESG  
NEGLI ULTIMI 3 ANNI**

**13,6**

**IMPORTO COMPLESSIVO  
(MLD DI EURO)**

# EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE

La necessità di disporre di una serie storica puntuale per valutare l'evoluzione delle performance delle aziende Associate nel tempo ha portato alla definizione di 5 indicatori rappresentativi per ciascun settore: idrico, ambientale ed energetico. Questa scelta è stata effettuata per permettere un'analisi accurata e continuativa delle performance nel corso degli ultimi quattro anni (2020-2021-2022-2023), utilizzando i dati disponibili per un campione significativo di aziende.

## AZIENDE



DEL CAMPIONE

## PERSONALE



DEL CAMPIONE

## FATTURATO



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 Il trattamento dei fanghi di depurazione, per segnalare l'utilizzo in un'ottica circolare.

## 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.

## ORANGE



- 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 DEL SETTORE



**RETI ACQUEDOTTISTICHE**  
**281 MILA KM**



**LUNGHEZZA DELLE CONDOTTE SOSTITUITE**  
**6 MILA KM**



**RETE DI ADDUZIONE E DI DISTRIBUZIONE GEOREFERENZIATA**  
**242 MILA KM**



**RETE DISTRETTUALIZZATE TELECONTROLLATA**  
**106 MILA KM**



**UTENTI PER I QUALI È STATO ADOTTATO IL WATER SAFETY PLAN**  
**8,1 MLN**



**FANGHI DI DEPURAZIONE DESTINATI AL RIUTILIZZO/RECUPERO**  
**425 MILA tonSS**



**VOLUME DI ACQUA PRELEVATO DALL'AMBIENTE**  
**5,3 MLD mc**

# PERDITE IDRICHE

La percentuale di acqua non fatturata rispetto al volume immesso in rete è attribuibile a perdite fisiche effettive, causate da guasti nelle condotte o nei dispositivi idraulici, e a perdite di natura amministrativa, dovute a errori di misurazione dei contatori, stime errate dei consumi presunti a fine anno, autoconsumi non registrati e utilizzi non autorizzati. Queste perdite comportano, di fatto e nella maggior parte dei casi, l'erogazione di acqua non contabilizzata per la fatturazione. La riduzione di tali perdite è strettamente collegata all'efficienza delle infrastrutture, in particolare al livello di manutenzione e ammodernamento delle reti acquedottistiche e dei sistemi di misurazione.

## PERDITE IDRICHE [%]



In Italia, le perdite di rete idrica ammontano al 41,8%, significativamente superiori rispetto all'obiettivo nazionale del 25%. Questo dato varia considerevolmente a livello geografico: nel Nord-Est le perdite medie si attestano al 38,5%, nel Nord-Ovest al 33,4%, nel Centro al 45%, mentre nel Sud e nelle Isole raggiungono il 49%. Tali disparità riflettono la diversa condizione delle infrastrutture e la loro gestione a livello territoriale, evidenziando la necessità di interventi mirati per migliorare l'efficienza idrica nelle aree più critiche.

## PERDITE IDRICHE [MC/KM/GG]



Le perdite lineari rilevate dalle aziende censite ammontano a 15,1 metri cubi per chilometro al giorno, rispetto a un obiettivo nazionale di riduzione fissato a 12 metri cubi per chilometro al giorno.

Per limitare le perdite idriche, i gestori adottano misure di manutenzione della rete, che includono anche interventi di sostituzione completa delle tubature. Inoltre, per un monitoraggio efficace e l'individuazione tempestiva delle perdite, vengono implementati sistemi di distrettualizzazione (che segmentano la rete sul territorio) e telecontrollo, i quali permettono di monitorare in tempo reale le variazioni di pressione e portata, migliorando la capacità di intervento.

# QUALITÀ ACQUA POTABILE

In Italia, la qualità eccellente dell'acqua destinata al consumo umano è principalmente assicurata dalla purezza delle fonti, che per l'85% provengono da riserve sotterranee. In queste profondità, l'acqua viene naturalmente filtrata dal terreno, riducendo al minimo la contaminazione batterica. Prima di essere distribuita ai consumatori, l'acqua prelevata viene sottoposta a rigorosi e continui controlli preventivi, condotti dalle autorità sanitarie e dai gestori dei servizi idrici, garantendo così elevati standard di sicurezza e qualità.

## QUALITÀ ACQUA POTABILE [%]



In Italia, la conformità dell'acqua potabile ai parametri stabiliti dalla normativa supera il 96%, rispetto all'ambizioso obiettivo del 99,5% fissato da ARERA. Nel 2023, i gestori associati appartenenti al campione della serie storica hanno raggiunto una conformità del 97,1% nei campionamenti effettuati.

# INVESTIMENTI

La sostenibilità economica dei servizi idrici si basa principalmente sulla tariffa, ossia sugli importi pagati dagli utenti tramite le bollette in cambio dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Secondo il principio europeo della copertura integrale dei costi, la tariffa include sia i costi operativi che quelli di investimento necessari per garantire il servizio. Questi costi sono riconosciuti e autorizzati da ARERA solo se considerati efficienti, assicurando così una protezione per gli utenti e promuovendo l'economicità complessiva del sistema.

## INVESTIMENTI PRO-CAPITE [€/AB]



Gli investimenti nel servizio idrico, notevolmente incrementati a partire dall'introduzione della regolazione da parte di ARERA nel 2012, hanno stimolato l'intero settore a migliorare le proprie performance in termini di efficienza. Nel 2022, gli investimenti per abitante da parte degli operatori industriali hanno raggiunto un livello nazionale stimato di 70 euro per abitante, come riportato nel Blue Book 2024. Questo aumento dimostra l'impatto positivo della regolazione nel rafforzare l'impegno verso una gestione più sostenibile e moderna delle risorse idriche.

Nel 2023, il parametro medio degli investimenti per abitante, calcolato sul campione di aziende che hanno fornito i dati, è stato di 79 euro. La maggior parte degli investimenti, superiori a 70 €/ab in tutte le macro-aree regionali, è stata destinata alla riduzione delle perdite idriche, al miglioramento del sistema fognario e alla qualità dell'acqua depurata. Questo trend conferma l'efficacia della regolazione nazionale nel promuovere un aumento complessivo degli investimenti, contribuendo a colmare il divario tra le risorse effettivamente allocate e il fabbisogno complessivo del settore.



In Italia, gli investimenti nel servizio idrico sono stati storicamente insufficienti e inadeguati, e l'attuale crisi climatica richiede un'accelerazione significativa degli interventi. È cruciale destinare risorse a infrastrutture strategiche come serbatoi, nuovi sistemi di approvvigionamento, impianti per il riutilizzo delle acque reflue, la riduzione delle perdite idriche e l'interconnessione tra acquedotti. La realizzazione di questi interventi permetterebbe di aumentare la disponibilità di acqua, sia attraverso il recupero delle perdite che con la produzione di acqua supplementare.

# QUALITÀ ACQUA DEPURATA

La depurazione dei reflui raccolti rappresenta una fase cruciale del ciclo idrico, poiché influisce significativamente sulla qualità ambientale dei corpi idrici recettori. In Italia, nel 2023, la percentuale di campioni di reflui depurati conformi si attesta al 92,9%, rispetto a un obiettivo nazionale del 99%.

La depurazione dei reflui è stata a lungo oggetto di procedure sanzionatorie da parte dell'Unione Europea, in quanto la Direttiva 91/271/CEE sul trattamento delle acque reflue urbane imponeva l'obbligo di depurazione con scadenze differenziate in base alle dimensioni degli agglomerati urbani. I dati relativi agli interventi per migliorare e implementare il servizio di depurazione evidenziano gli sforzi dei gestori nel risolvere le procedure di infrazione che attualmente interessano alcune aree del Paese.

## QUALITÀ ACQUA DEPURATA [%]



Investire nella costruzione, nel collettamento e nella modernizzazione degli impianti di depurazione e nelle tecnologie avanzate di trattamento può migliorare ulteriormente la qualità dell'acqua depurata, contribuendo a raggiungere gli obiettivi normativi stabiliti. La sensibilizzazione degli utenti riguardo all'importanza del riutilizzo dell'acqua depurata è fondamentale per promuovere pratiche sostenibili e ridurre la domanda di risorse idriche potabili.

In un'ottica di economia circolare e uso efficiente delle risorse, la depurazione dovrebbe essere considerata non come il processo finale, ma come una fase intermedia nel ciclo di utilizzo dell'acqua. È fondamentale promuovere il riutilizzo dell'acqua depurata per scopi irrigui o industriali, supportato da misure incentivanti che ne favoriscano l'adozione in sostituzione dell'acqua prelevata dalle riserve idriche.

## FANGHI RIUTILIZZATI/RECUPERATI

L'efficienza dei processi di depurazione e il riutilizzo dei fanghi sono due elementi chiave in un'ottica di gestione "circolare" delle risorse. È fondamentale prevedere la loro valorizzazione tramite l'utilizzo in agricoltura, per sfruttare il loro contenuto di sostanza organica ed anche di nutrienti, o il loro recupero energetico in termovalorizzatori dedicati o anche promiscui, che comunque costituiscono una valida alternativa alla discarica. Se sottoposti a processi di digestione anaerobica, ferma restando la possibilità di utilizzo finale del digestato in agricoltura, possono essere valorizzati anche energeticamente grazie all'estrazione di biogas. Quest'ultimo, tramite l'upgrading, può anche essere trasformato in biometano per alimentare flotte aziendali o essere immesso nei gasdotti nazionali.

Attualmente, secondo i dati riportati da ARERA, il 7,5% dei fanghi di depurazione viene ancora smaltito in discarica, un dato che si colloca sotto l'obiettivo nazionale massimo del 15%. Tuttavia, per il campione disponibile della serie storica, nel 2023 la percentuale di smaltimento in discarica si attesta al 10%, in diminuzione rispetto ai dati del 2022.

### FANGHI RIUTILIZZATI/RECUPERATI [%]



Inoltre, la Commissione Europea ha evidenziato che il riciclo del fosforo, classificato anche come materia prima critica, contenuto nei fanghi di depurazione potrebbe soddisfare il 20-30% del fabbisogno di concimi fosfatici dell'Unione Europea, attualmente dipendente per il 90% da importazioni da paesi extra-europei. Questo approccio avrebbe un impatto positivo sulla bilancia commerciale dell'Unione.

Infine, l'utilizzo dei fanghi di depurazione in agricoltura, nel rispetto di rigidi parametri qualitativi, consente un arricchimento organico dei terreni. Essendo ricchi di azoto e fosforo, i fanghi possono essere impiegati come concimi, ammendanti o correttivi del suolo, contribuendo così a pratiche agricole più sostenibili e riducendo la dipendenza da fertilizzanti chimici.

# LE AZIENDE DEI SERVIZI IDRICI



# GREEN

## I NUMERI CHIAVE



**COMUNI SERVITI**  
**2 MILA**



**RIFIUTI RACCOLTI**  
**11,9 MILIONI TON**



**CENTRI DI RACCOLTA GESTITI**  
**1.000**



**IMPIANTI PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI**  
**271**



**ABITANTI SERVITI TRAMITE TARIFFA CORRISPETTIVA**  
**6,7 MLN**



**VOLUMI DI BIOMETANO PRODOTTI DAGLI IMPIANTI GESTITI**  
**30 MLN mc**

# RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta differenziata è un passaggio cruciale per avviare una valorizzazione efficace dei rifiuti. Essa rappresenta la fase iniziale di molte filiere industriali del riciclaggio, poiché la separazione dei materiali da parte degli utenti consente la raccolta, il trasporto, la selezione e, in alcuni casi, anche il trattamento da parte delle Utilities. Le imprese che gestiscono i rifiuti urbani fungono da elemento di raccordo tra cittadini, che producono e conferiscono i rifiuti, e il sistema industriale, costituendo uno snodo fondamentale nella transizione verso un'economia circolare.

Nel 2022, in Italia, la percentuale di raccolta differenziata ha raggiunto il 65%, con variazioni significative a seconda dell'area geografica: nel Nord, la quota ha toccato il 72%, mentre nel Centro si è attestata al 61% e nel Sud e nelle Isole ha raggiunto il 58%. Questa disomogeneità nei risultati si riflette anche in una differenza nel livello dei servizi erogati, in particolare per quanto riguarda la dotazione impiantistica, che spesso non garantisce un trattamento adeguato ai flussi di rifiuti differenziati negli impianti di destinazione.

## RACCOLTA DIFFERENZIATA [%]



È fondamentale che gli sforzi degli italiani nella raccolta differenziata siano premiati da un sistema capace di valorizzare al meglio i rifiuti. In questa prospettiva, i dati evidenziano chiaramente che la raccolta differenziata e gli impianti di trattamento non sono elementi contrapposti o alternativi, ma piuttosto complementari. Infatti, i territori con le percentuali più elevate di raccolta differenziata sono proprio quelli in cui si registra una maggiore presenza di impianti dedicati.

Per migliorare la raccolta differenziata e promuovere una gestione più efficiente dei rifiuti, è fondamentale investire in infrastrutture adeguate e implementare programmi di sensibilizzazione per i cittadini. Solo attraverso un approccio integrato, che unisca la responsabilità individuale e l'efficienza dei servizi, sarà possibile massimizzare il potenziale di riciclo e contribuire in modo significativo alla sostenibilità ambientale.

## SMALTIMENTO IN DISCARICA

La componente non riciclabile dei rifiuti raccolti è destinata a diverse tipologie di trattamento, seguendo una gerarchia che mira a massimizzare la valorizzazione della risorsa. In primo luogo, si privilegia il recupero di energia tramite la termovalorizzazione, mentre lo smaltimento in discarica è riservato a un ambito residuale.

In questo contesto, l'obiettivo europeo in materia di gestione dei rifiuti e di economia circolare stabilisce che entro il 2035 il ricorso alla discarica non possa superare il 10% dei rifiuti complessivamente prodotti. Questo traguardo rappresenta una sfida significativa, soprattutto per alcune aree del nostro Paese, dove attualmente si ricorre in misura maggiore alla discarica. Si tratta di una sfida che, tuttavia, può essere vinta, come dimostrano, ad esempio, regioni come la Lombardia e l'Emilia-Romagna, che hanno già ampiamente raggiunto questo obiettivo.

### SMALTIMENTO IN DISCARICA [%]



L'Italia affronta una carenza significativa di impianti di recupero dei rifiuti, un fattore che complica e spesso aumenta i costi per chiudere il ciclo dei rifiuti. Questa insufficienza infrastrutturale è particolarmente evidente in alcune aree del Paese, dove contribuisce a un ricorso eccessivo alla discarica e all'esportazione di rifiuti. La non autosufficienza di tali territori non solo ostacola la transizione verso un'economia circolare, ma espone anche il Paese al rischio di nuove emergenze e potenziali procedure di infrazione da parte della Commissione europea.

Per affrontare questa situazione, è fondamentale investire nella costruzione e nel potenziamento degli impianti di recupero e trattamento dei rifiuti. Solo attraverso un'adeguata dotazione impiantistica sarà possibile ridurre la dipendenza dalle discariche e garantire una gestione più sostenibile e circolare dei rifiuti. Questo non solo contribuirà a evitare sanzioni e procedure di infrazione, ma favorirà anche la creazione di posti di lavoro e lo sviluppo di nuove tecnologie nel settore della gestione dei rifiuti, sostenendo così la crescita economica e la protezione dell'ambiente.

## INVESTIMENTI

In Italia, il settore dei rifiuti ha intrapreso una serie di riforme strutturali, ma permangono diverse difficoltà da affrontare. Tra le principali sfide vi sono la necessità di investimenti adeguati a soddisfare il fabbisogno impiantistico, la riduzione dei tempi e il snellimento delle procedure autorizzative, l'accettazione sociale della costruzione di nuovi impianti, la governance locale e il superamento della frammentazione gestionale.

Negli ultimi anni, gli investimenti nei servizi ambientali si sono distinti per l'alta incidenza di spesa in tecnologie innovative applicate alle fasi di raccolta, selezione e trattamento dei rifiuti. Questi investimenti comprendono anche l'impiego delle tecnologie digitali, come per esempio quelle per il controllo remoto del livello di riempimento dei contenitori stradali. Si stanno infatti implementando e migliorando costantemente sistemi di ingegnerizzazione dei processi, il cui obiettivo è potenziare i servizi di raccolta per l'utenza, contenere i costi e, di conseguenza, ridurre le tariffe.

### INVESTIMENTI PRO-CAPITE [€/AB]



In generale, gli investimenti effettuati dalle aziende per le fasi di raccolta dei rifiuti sono orientati a migliorare la tracciabilità dei rifiuti prodotti, misurare la quantità di rifiuti generati al fine di correlare i costi tariffari (in base al numero o ai volumi conferiti), fornire informazioni all'utenza sul corretto conferimento dei rifiuti e garantire il decoro urbano. Tuttavia, le fasi di trattamento e smaltimento dei rifiuti necessitano di investimenti aggiuntivi. È evidente che la gestione dei rifiuti gioca un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare; pertanto, soddisfare il fabbisogno di infrastrutture dedicate al trattamento e allo smaltimento delle frazioni differenziate e indifferenziate è fondamentale.

La realizzazione di impianti adeguati non solo contribuirà a migliorare l'efficienza del sistema di gestione dei rifiuti, ma offrirà anche opportunità di innovazione e sviluppo economico, creando posti di lavoro e stimolando la crescita sostenibile. Investire in tecnologie avanzate e in infrastrutture moderne è quindi essenziale per garantire una gestione più sostenibile dei rifiuti e supportare la transizione verso un modello economico circolare e responsabile.

# TARIFFA PUNTUALE

Il successo nella gestione del servizio dei rifiuti urbani rappresenta un banco di prova fondamentale per la qualità e l'efficacia dell'azione amministrativa degli Enti locali, fungendo al contempo da potente strumento per sensibilizzare le comunità locali al rispetto dell'ambiente. Un elemento cruciale in questo contesto è il modo in cui il servizio è finanziato. Si ritiene che schemi di tariffazione puntuale, come il modello Pay-as-you-throw (PAYT), possano aumentare la consapevolezza delle persone rispetto alla produzione di rifiuti e ad una maggiore attenzione alla differenziazione degli stessi, nonché contestualmente spingere i governi locali a utilizzare in modo più efficiente le risorse a loro disposizione.

La tariffazione puntuale non è solo un efficace strumento di gestione, ma è anche uno dei cardini della strategia europea per l'economia circolare, che stabilisce obiettivi ambiziosi in termini di tassi di raccolta differenziata e di effettivo riciclaggio dei materiali. Inoltre, prevede limiti stringenti allo smaltimento in discarica, promuovendo pratiche più sostenibili e responsabili nella gestione dei rifiuti.

## ABITANTI SERVITI TRAMITE TARIFFA PUNTUALE [%]



## CENTRI DI RACCOLTA

Il Centro di Raccolta, oltre a servire come punto di conferimento per le diverse frazioni di rifiuto differenziato, rappresenta un'importante risorsa per fornire servizi, informazioni e materiali utili ai cittadini, facilitando la raccolta differenziata sul territorio. Questo approccio non solo offre vantaggi ambientali, ma consente anche di premiare gli utenti virtuosi con risparmi economici attraverso tecnologie di riconoscimento dell'utenza.

I Centri di Raccolta rivestono un ruolo ecologico fondamentale, rispondendo a molteplici esigenze del sistema di gestione dei rifiuti. Questi spazi fungono da fase intermedia, dove gli utenti possono conferire rifiuti già differenziati, posizionandoli in appositi contenitori di grande volumetria. Qui, alcuni materiali vengono compattati e pressati per ridurre il volume, ottimizzando così la fase di trasporto.

Nei territori serviti dalle aziende censite, sono ubicati circa 1.000 Centri di Raccolta gestiti direttamente dalle Associate. Nel 2023, presso tali centri, sono state raccolte oltre 1,3 milioni di tonnellate di rifiuti. Questi rifiuti comprendono tipologie per le quali sarebbe oneroso e tecnicamente impegnativo prevedere altri modelli di raccolta, come oli minerali e vegetali, pneumatici, inerti di origine domestica, RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), pile e batterie, ingombranti di vario tipo, cartucce e toner, e altri rifiuti urbani pericolosi, come contenitori pericolosi etichettati T/F e farmaci.

### RIFIUTI CONSEGNATI NEI CENTRI DI RACCOLTA [%]



In questo contesto, i Centri di Raccolta non solo semplificano la gestione dei rifiuti, ma anche promuovono una maggiore consapevolezza ambientale tra i cittadini, incentivando comportamenti responsabili e contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità. Grazie alla loro presenza e al servizio che offrono, si favorisce la riduzione dei rifiuti da smaltire e si promuove il riciclo e il recupero di materiali, elementi essenziali per la transizione verso un'economia circolare.

Nei comuni serviti dalle aziende censite, sono inoltre presenti 27 centri per il riutilizzo e impianti di preparazione per il riutilizzo, di cui 20 sono gestiti direttamente dalle Associate. Questi centri rivestono un ruolo cruciale nella gestione sostenibile dei rifiuti, contribuendo a ridurre, prevenendola, la produzione di rifiuti e le quantità da gestire.

I centri per il riutilizzo hanno la funzione di intercettare i beni durevoli prima che diventino rifiuti, favorendo il loro reimpiego nei cicli di consumo. Questo approccio non solo riduce la quantità di rifiuti da gestire, ma promuove anche una cultura del riutilizzo, incoraggiando i cittadini a considerare alternative allo smaltimento. Gli impianti di preparazione per il riutilizzo, d'altra parte, si concentrano sul recupero di prodotti o componenti di prodotti che sono già stati scartati. Attraverso processi di controllo, pulizia, smontaggio e riparazione, questi impianti preparano i materiali per essere nuovamente utilizzati, contribuendo così a chiudere il ciclo dei materiali e a ridurre l'impatto ambientale.

Queste iniziative non solo supportano la transizione verso un'economia circolare, ma offrono anche opportunità per sensibilizzare le comunità locali sui benefici del riutilizzo e del riciclo.

## LE AZIENDE DEI SERVIZI AMBIENTALI



# ORANGE

## I NUMERI DEL SETTORE



**ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA**  
**41 MLN MWh**



**ENERGIA TERMICA (CALORE) PRODOTTA**  
**7,6 MILIONI MWh**



**GAS DISTRIBUITO**  
**9,6 MILIARDI Smc**



**ENERGIA ELETTRICA DISTRIBUITA**  
**466 MILIONI MWh**



**GAS VENDUTO**  
**6,2 MILIARDI Smc**



**ENERGIA ELETTRICA VENDUTA**  
**125 MILIONI MWh**



**RETE DI TELERISCALDAMENTO**  
**3,3 MILA KM**

## ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER

Negli ultimi anni, le fonti rinnovabili hanno consolidato la loro importanza nel settore energetico italiano, trovando impiego non solo nella produzione di energia elettrica, ma anche nel riscaldamento, raffrescamento e nei biocarburanti per il settore dei trasporti.

I dati forniti da Terna relativi al 2023 evidenziano una produzione nazionale lorda di energia elettrica pari a 265 TWh. La maggior parte del fabbisogno è stata coperta dalla fonte termoelettrica non rinnovabile, che ha rappresentato il 55% della produzione complessiva, con un calo significativo del 19% rispetto al 2022.

Tra le fonti rinnovabili, il fotovoltaico ha raggiunto un record storico, producendo oltre 30 TWh (+9% rispetto al 2022). In aumento anche la produzione eolica con un incremento del 15,4% rispetto al 2022 (23,6 TWh). Dopo il minimo storico della produzione idroelettrica registrato nel 2022 (-36,2% rispetto al 2021) quest'ultima torna a salire del 38,9% nel 2023 attestandosi a 42,1 TWh. Si registra invece un calo delle bioenergie e della produzione geotermoelettrica, rispettivamente del 9,1% e del 2,5% rispetto al 2022.

### ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER [%]



Le aziende associate hanno raggiunto una produzione media di energia elettrica di quasi 40 TWh, di cui il 73% proviene da fonti rinnovabili, pari a circa 30 TWh. Tra queste, le fonti idroelettrica e fotovoltaico sono le più utilizzate, coprendo rispettivamente il 37% e il 33% della produzione complessiva da fonti rinnovabili, confermando il loro ruolo chiave nel mix energetico.

### ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER + COGENERAZIONE [%]



Nonostante il crescente contributo delle fonti rinnovabili, è fondamentale accelerare gli investimenti nelle infrastrutture energetiche per sostenere una transizione energetica più rapida e garantire una maggiore resilienza del sistema, soprattutto in vista delle fluttuazioni climatiche che hanno già impattato negativamente la produzione idroelettrica.

## SMART METER GAS

Con il termine smart metering si intendono i sistemi che consentono la lettura e la gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua. I vantaggi di questi sistemi sono molteplici: oltre a ridurre i costi associati alle letture e alle operazioni di gestione del contratto (come il cambio di fornitore e la disattivazione), che possono avvenire automaticamente e con maggiore frequenza senza necessità di un intervento fisico dell'operatore, gli smart meter offrono ulteriori benefici specifici per ciascun settore di applicazione. Tra questi si possono evidenziare:

- Maggiore consapevolezza da parte del cliente finale riguardo ai propri consumi, favorendo così l'efficienza energetica e l'uso razionale delle risorse.
- Ottimizzazione della gestione della rete e miglior identificazione delle perdite, sia tecniche che commerciali.
- Incremento della concorrenza, grazie alla possibilità di effettuare letture "una tantum" (al di fuori del ciclo di lettura abituale) in occasione del cambio di fornitore.

Questi elementi rendono gli smart meter strumenti fondamentali per una gestione più efficiente e sostenibile delle risorse energetiche.

### SMART METER GAS [%]



# INVESTIMENTI

I distributori di energia elettrica gestiscono le reti in bassa e media tensione, possiedono i contatori e sono responsabili delle consegne fino all'utente finale. Questa attività è particolarmente delicata, in quanto è collegata alla sicurezza delle infrastrutture e delle abitazioni, alla continuità del servizio e all'obbligo di garantire un equilibrio costante tra domanda (clienti) e offerta (produttori).

Nel 2023, gli investimenti realizzati dai distributori di energia elettrica hanno raggiunto i 129 euro per abitante, mostrando una crescita rispetto all'anno precedente.

## INVESTIMENTI PRO-CAPITE ENERGIA ELETTRICA [€/AB]



Nel contesto della transizione energetica, gli investimenti nelle reti gas continuano a rappresentare un elemento strategico per garantire sicurezza energetica e flessibilità del sistema, favorendo l'integrazione delle fonti rinnovabili e promuovendo l'adozione di soluzioni a basso impatto ambientale, come il biometano e l'idrogeno verde. I distributori di gas, invece, hanno investito 36 euro per abitante, in leggero decremento rispetto ai 37 euro per abitante registrati nel 2022.

## INVESTIMENTI PRO-CAPITE GAS €/AB



Gli investimenti nelle reti non riguardano solo la transizione energetica. La crisi climatica in corso ha profondamente influenzato i modelli di consumo stagionali, rendendo necessario un bilanciamento costante tra domanda e offerta. I distributori sono quindi chiamati a sviluppare strategie di adattamento e prevenzione per affrontare i fenomeni climatici in atto e mitigare i loro impatti.

Le Utilities sono pertanto impegnate a rendere le reti sempre più resistenti ai cambiamenti climatici, pianificando non solo il loro funzionamento ma anche le modalità di ripristino dei servizi dopo eventuali interruzioni causate da eventi climatici estremi. È fondamentale anche il monitoraggio continuo della rete, tramite sensori distribuiti per la rilevazione in tempo reale di potenziali criticità, così come l'implementazione di misure preventive per una gestione strutturata degli eventi meteorologici avversi.

## INTERRUZIONI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Uno dei principali fattori che determina la qualità del servizio di erogazione dell'energia elettrica è la continuità del servizio. Le interruzioni possono derivare da diverse cause: dalla rete in alta tensione o dalla rete di trasmissione nazionale, da eventi di forza maggiore, o possono essere attribuibili a responsabilità dell'esercente stesso. Le interruzioni possono essere classificate in due categorie: quelle con preavviso, che vengono comunicate almeno un giorno prima, e quelle senza preavviso. Le interruzioni senza preavviso sono ulteriormente suddivise in lunghe (con durata superiore a tre minuti), brevi (durata compresa tra un secondo e tre minuti) e transitorie (durata inferiore a un secondo).

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

- Durata complessiva annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per utente in bassa tensione: misura il tempo totale in cui un utente ha subito interruzioni prolungate senza preavviso nell'arco di un anno.
- Numero complessivo annuo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per utente in bassa tensione: fornisce un conteggio totale delle interruzioni senza preavviso, distinguendo tra lunghe e brevi, per ciascun utente su base annua.

Questi indicatori sono fondamentali per garantire la trasparenza e l'affidabilità del servizio, permettendo agli utenti di avere una visione chiara della qualità dell'erogazione dell'energia elettrica.

### INTERRUZIONE FORNITURA ENERGIA ELETTRICA [MINUTI]



Il buon livello della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica è confermato dai gestori, i quali registrano un indicatore relativo alla durata media delle interruzioni di circa 17 minuti. Questi risultati testimoniano l'efficacia delle strategie adottate per garantire un servizio affidabile e continuativo, evidenziando l'impegno nel ridurre al minimo le interruzioni e nel migliorare l'esperienza complessiva degli utenti.

## LE AZIENDE DEI SERVIZI ENERGETICI



# NOTA METODOLOGICA

Il presente Rapporto si basa sui risultati della rilevazione somministrata alle Associate Utilitalia nel corso dell'anno 2024 e relativa ai risultati conseguiti nel 2023. 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 dal gruppo di lavoro "Utilities 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 del Global Reporting Initiative (GRI) e indicatori ARERA. I dati contenuti nel Rapporto sono calcolati come valori medi aziendali piuttosto che come valori aggregati del comparto.

Si precisano brevemente le principali grandezze e indicatori censiti:

## SEZIONE ANAGRAFICA

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

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

## SEZIONE ECONOMICA

**Ricavi totali e ricavi distinti per unità di business:** dati ricavati dal conto economico (voce A1 - Ricavi delle vendite e delle prestazioni) e nota integrativa del bilancio 2023 (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:

- 0,457 kg CO<sub>2</sub>e/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 gCO<sub>2</sub>/kWh), ultimo dato disponibile)
- 0,236 kg CO<sub>2</sub>e/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\_2024.

**Volumi in uscita dal sistema di acquedotto:** S Wout - Art. 7 RQTI - ARERA) - Riga 30, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**Sviluppo lineare totale delle condotte gestite:** Lp - Art.7 RQTI - ARERA - Riga 41, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**Lunghezza complessiva delle condotte sostituite Lpsos:** riga 70, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite Lprp:** riga 68, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**Lunghezza rete principale di adduzione e di distribuzione georeferenziata Lpgeo:** riga 67, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**Estensione rete distrettualizzate telecontrollata Lddt:** riga 69, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

**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 Simpianti (Cimp, DEP-tot) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 73, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**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 Simpianti (Cimp, DEP-cnc) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 74, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**Numero di agglomerati serviti Aggtot:** riga 36, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

**Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 ed eventuali successive procedure:** riga 39, Foglio “QT - Depurazione” del file di ricognizione ARERA RQTI\_2024.

**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\_2024.

**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\_2024.

## **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**

<b>Business Unit</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Distribuzione Energia elettrica	Numero	3	1	-	<b>4</b>
Distribuzione Gas	Numero	1	-	<b>2</b>	<b>3</b>
Servizio Idrico	Numero	23	11	<b>6</b>	<b>40</b>
Servizi Ambientali	Numero	19	7	<b>5</b>	<b>31</b>
Multiutility	Numero	14	4	<b>1</b>	<b>19</b>
<b>Totale</b>	<b>Numero</b>	<b>60</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>97</b>

<b>Abitanti serviti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Abitanti serviti distribuzione gas	Numero	10.896.120	1.683.889	811.132	<b>13.391.141</b>
Abitanti serviti distribuzione energia elettrica	Numero	4.636.903	1.822.534	-	<b>6.459.437</b>
Abitanti serviti servizio acquedotto	Numero	22.447.407	11.304.615	6.701.488	<b>40.453.510</b>
Abitanti serviti servizio igiene ambientale	Numero	17.846.988	5.174.230	797.127	<b>23.818.345</b>

<b>Clienti serviti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Clienti vendita gas	Numero	5.772.746	833.424	-	<b>6.606.170</b>
Clienti vendita energia elettrica	Numero	6.783.974	1.535.586	-	<b>8.319.560</b>
Utenti serviti da servizio acquedotto	Numero	7.349.527	3.754.657	1.549.712	<b>12.653.896</b>
Utenti serviti da servizio fognatura	Numero	6.364.042	3.291.251	1.416.509	<b>11.071.802</b>
Utenti serviti da servizio depurazione	Numero	6.157.545	3.074.746	1.387.211	<b>10.619.502</b>
Utenti serviti da servizio di igiene ambientale	Numero	6.828.290	2.014.564	238.601	<b>9.081.455</b>
Clienti serviti da teleriscaldamento	Numero	103.792	42.650	-	<b>146.442</b>

<b>Ricavi</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Ricavi totali	€	49.964.701.073 €	7.603.253.306 €	1.018.314.985 €	<b>58.586.269.364 €</b>
Ricavi servizio distribuzione gas	€	719.302.594 €	52.257.317 €	41.788.064 €	<b>813.347.975 €</b>
Ricavi vendita gas	€	14.326.930.428 €	552.729.000 €	-	<b>14.879.659.428 €</b>
Ricavi servizio distribuzione energia elettrica	€	1.666.526.363 €	609.568.976 €	-	<b>2.276.095.339 €</b>
Ricavi vendita energia elettrica	€	16.802.786.480 €	1.821.662.819 €	3.565.020 €	<b>18.628.014.319 €</b>
Ricavi servizio di teleriscaldamento	€	597.108.416 €	1.581.845 €	-	<b>598.690.261 €</b>
Ricavi servizio idrico	€	4.171.965.839 €	2.115.740.985 €	746.508.336 €	<b>7.034.215.160 €</b>
Ricavi servizio igiene ambientale	€	5.162.356.255 €	1.572.724.219 €	180.006.904 €	<b>6.915.087.378 €</b>
Ricavi produzione di energia elettrica e/o termica	€	6.142.674.391 €	24.366.365 €	2.764.196 €	<b>6.169.804.952 €</b>
Ricavi servizio illuminazione pubblica	€	601.688.312 €	46.513.085 €	-	<b>648.201.397 €</b>
Altri ricavi	€	226.638.004 €	806.108.695 €	43.682.466 €	<b>623.153.157 €</b>

<b>Valore Aggiunto</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Valore aggiunto totale distribuito	€	10.523.525.646 €	3.510.781.581 €	689.998.911 €	<b>14.724.306.137 €</b>
di cui					
Personale	%	32,4%	38,9%	40,3%	<b>34,3%</b>
Azionisti	%	9,7%	7,4%	0,5%	<b>8,7%</b>
Finanziatori	%	7,6%	7,3%	2,4%	<b>7,3%</b>
Pubblica amministrazione	%	11,9%	6,1%	7,6%	<b>10,3%</b>
Azienda	%	37,9%	39,8%	49,1%	<b>38,9%</b>
Collettività	%	0,4%	0,5%	0,2%	<b>0,4%</b>

<b>Tassonomia</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Fatturato ammissibile alla tassonomia	%	62%	54%	-	<b>61%</b>
Opex ammissibili alla tassonomia	%	66%	66%	-	<b>66%</b>
Capex ammissibili alla tassonomia	%	78%	77%	-	<b>77%</b>
Fatturato allineato alla tassonomia	%	42%	48%	-	<b>43%</b>
Opex allineato alla tassonomia	%	50%	59%	-	<b>51%</b>
Capex allineato alla tassonomia	%	43%	71%	-	<b>47%</b>
Fatturato allineato alla tassonomia (sul totale ammissibile)	%	67%	86%	-	<b>70%</b>
Opex allineato alla tassonomia (sul totale ammissibile)	%	70%	91%	-	<b>73%</b>
Capex allineato alla tassonomia (sul totale ammissibile)	%	58%	93%	-	<b>63%</b>

<b>Strumenti finanziari</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Emissione di strumenti finanziari ESG negli ultimi 3 anni	%	20%	22%	-	<b>18%</b>
Importo complessivo	€	11.639.522.000 €	1.933.000.000 €	-	<b>13.572.522.000 €</b>

<b>Capitale sociale</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Capitale sociale	€	8.258.163.140 €	2.197.120.576 €	268.864.095 €	<b>10.724.147.811 €</b>
di cui					
detenuto da azionisti pubblici	€	89%	80%	94%	<b>88%</b>
Utile d'esercizio	€	1.630.931.638 €	430.437.829 €	89.387.563 €	<b>2.150.757.030 €</b>
Dividendo distribuito	€	714.884.698 €	221.209.130 €	2.500.000 €	<b>938.593.829 €</b>

<b>Investimenti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti	€	5.180.237.986 €	1.599.566.872 €	613.503.430 €	<b>7.393.308.287 €</b>
Investimenti in decarbonizzazione	€	868.331.307 €	186.648.444 €	10.015.997 €	<b>1.064.995.748 €</b>
Investimenti in economia circolare	€	407.586.476 €	94.355.868 €	32.783.375 €	<b>534.725.718 €</b>
Investimenti in digitalizzazione	€	368.339.624 €	175.874.786 €	44.963.724 €	<b>589.178.134 €</b>

<b>Rendicontazione di sostenibilità</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Publicazione di un Bilancio di Sostenibilità nel 2023 di cui	Numero	44	10	4	<b>58</b>
obbligatoriamente ai sensi del D.lgs. 254/2016	%	27%	20%	-	<b>24%</b>
volontariamente ai sensi del D.lgs. 254/2016	%	7%	10%	-	<b>7%</b>
volontariamente	%	68%	70%	75%	<b>69%</b>
Presentazione del documento all'Assemblea dei Soci	%	80%	70%	50%	<b>76%</b>
Approvazione del documento da parte del CdA e/o da altri organi amministrativi	%	89%	100%	75%	<b>90%</b>
Verifica del documento da parte di una società esterna	%	59%	80%	50%	<b>62%</b>
Svolgimento, nell'ultimo biennio, di un'attività di stakeholder engagement per la definizione dei temi materiali	%	82%	90%	100%	<b>84%</b>

<b>Integrazione della sostenibilità</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Presenza di elementi esplicitamente riferiti ad obiettivi di sostenibilità	%	68%	19%	13%	<b>48%</b>
Presenza di un piano di sostenibilità all'interno della strategia aziendale	%	62%	29%	10%	<b>43%</b>
Presenza di una struttura dedicata alla Sostenibilità	%	63%	27%	10%	<b>53%</b>
Presenza di una politica di remunerazione che prevede il pagamento di bonus a seguito del raggiungimento di obiettivi ESG	%	70%	26%	4%	<b>24%</b>
Presenza di un collegamento della retribuzione dei dirigenti ad obiettivi ambientali, sociali o di governance	%	67%	20%	13%	<b>31%</b>

<b>Certificazioni</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Presenza certificazione ISO 9001	%	87%	96%	86%	<b>89%</b>
Presenza certificazione ISO 14001	%	80%	65%	57%	<b>73%</b>
Presenza certificazione ISO 45001	%	72%	78%	57%	<b>71%</b>
Presenza certificazione SA 8000	%	10%	9%	7%	<b>9%</b>
Presenza certificazione ISO 37001	%	13%	30%	7%	<b>16%</b>
Presenza registrazioni EMAS	%	15%	13%	0%	<b>12%</b>
Presenza certificazione ISO 50001	%	20%	13%	29%	<b>20%</b>
Presenza certificazione ISO 27001	%	15%	4%	7%	<b>11%</b>
Presenza certificazione UNI/PdR 125:2022	%	13%	9%	7%	<b>11%</b>
Presenza certificazione UNI/PdR 132:2022		3%	-	-	<b>2%</b>

<b>Automezzi</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Veicoli complessivi nel parco mezzi	Numero	27.822	9.293	2.595	<b>39.710</b>
Veicoli a basso impatto ambientale di cui	%	28%	26%	18%	<b>27%</b>
A trazione elettrica	%	32%	10%	26%	<b>27%</b>
A trazione ibrida	%	20%	37%	16%	<b>24%</b>
Alimentati a GPL	%	8%	9%	19%	<b>9%</b>
Alimentati a metano	%	31%	6%	38%	<b>26%</b>
Altro	%	9%	38%	2%	<b>15%</b>

<b>Consumi di energia</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale consumi di energia elettrica	KWh	3.372.014.083	1.728.470.440	642.468.714	<b>5.742.953.237</b>
di cui	0				
da fonti rinnovabili	KWh	1.739.152.562	543.787.758	3.403.749	<b>2.286.344.069</b>
da fonti non rinnovabili	KWh	1.632.861.521	1.184.682.682	639.064.965	<b>3.456.609.168</b>

<b>Emissioni</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Ton	11.310.836	456.216	3.473	<b>11.770.526</b>
Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) location based	Ton	854.698	451.970	167.987	<b>1.474.655</b>
Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) market based	Ton	590.981	366.189	179.905	<b>1.137.075</b>
Emissioni indirette di gas serra (Scope 3)	Ton	35.394.618	2.196.692	-	<b>37.591.310</b>

<b>Obiettivi climatici</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Definizione di obiettivi quantitativi di riduzione delle emissioni gas serra	%	27%	17%	-	<b>21%</b>
Definizione di obiettivi quantitativi di efficienza energetica	%	27%	30%	14%	<b>26%</b>
Definizione di obiettivi quantitativi di incremento della quota di energia prodotta da fonti rinnovabili	%	25%	22%	-	<b>21%</b>
Definizione di obiettivi quantitativi di riduzione dell'intensità carbonica	%	22%	9%	-	<b>15%</b>

<b>Fornitori</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Spesa totale verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi	€	20.535.638.168 €	3.156.477.531 €	535.513.520 €	<b>24.227.629.220 €</b>
Quota di spesa verso i fornitori locali	%	47%	50%	61%	<b>50%</b>
Quota di spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione ambientale	%	35%	40%	28%	<b>35%</b>

<b>Gare</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Valore complessivo delle gare effettuate	€	5.078.655.332 €	2.490.862.803 €	2.069.269.002 €	<b>9.638.787.137 €</b>
Quota valore delle gare con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	%	38%	31%	16%	<b>32%</b>
Previsione nel regolamento degli acquisti di un obbligo del possesso da parte dei fornitori di determinati requisiti di sostenibilità	%	30%	35%	14%	<b>29%</b>

**PERSONALE**

<b>Assunzioni e turnover</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di dipendenti assunti durante l'anno	Numero	5.812	1.760	339	<b>7.911</b>
di cui:					
uomini	%	79%	65%	81%	<b>76%</b>
donne	%	21%	36%	19%	<b>24%</b>
under 30	%	28%	34%	16%	<b>29%</b>
Numero dipendenti cessati durante l'anno	Numero	4.808	1.262	246	<b>6.316</b>
di cui:					
uomini	%	84%	77%	92%	<b>83%</b>
donne	%	16%	23%	8%	<b>17%</b>
under 30	%	12%	6%	4%	<b>10%</b>
licenziamenti	%	6%	10%	6%	<b>7%</b>
Turnover in ingresso	%	10%	8%	10%	<b>10%</b>
Turnover in uscita	%	8%	5%	4%	<b>7%</b>
Turnover in uscita involontario	%	1%	1%	1%	<b>1%</b>

<b>Personale</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero totale di dipendenti	Numero	59.487	23.520	5.212	<b>88.219</b>
di cui:					
Dirigenti	Numero	756	212	68	<b>1.036</b>
di cui:					
uomini	%	82%	80%	85%	<b>82%</b>
donne	%	18%	20%	15%	<b>18%</b>
Quadri	Numero	2.857	865	244	<b>3.966</b>
di cui:					
uomini	%	70%	68%	70%	<b>70%</b>
donne	%	30%	32%	30%	<b>30%</b>
Impiegati	Numero	28.238	8.521	2.303	<b>39.062</b>
di cui:					
uomini	%	59%	59%	69%	<b>60%</b>
donne	%	41%	41%	31%	<b>40%</b>
Operai	Numero	27.637	13.922	2.597	<b>44.156</b>
di cui:					
uomini	%	94%	84%	92%	<b>91%</b>
donne	%	6%	16%	8%	<b>9%</b>
Presenza femminile	%	25%	22%	21%	<b>24%</b>
Percentuale di dirigenti donne	%	10%	23%	13%	<b>14%</b>
Percentuale di quadri donne	%	29%	30%	25%	<b>29%</b>

Tipologia di contratto	U.M	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di contratti a tempo indeterminato	%	97%	99%	97%	<b>98%</b>
di cui:					
uomini	%	76%	74%	81%	<b>76%</b>
donne	%	24%	26%	19%	<b>24%</b>
Numero di contratti a tempo determinato	%	2%	1%	3%	<b>2%</b>
di cui:					
uomini	%	77%	73%	88%	<b>77%</b>
donne	%	23%	27%	12%	<b>23%</b>
Numero di contratti part-time	%	5%	4%	3%	<b>4%</b>
di cui:					
uomini	%	21%	31%	72%	<b>25%</b>
donne	%	79%	69%	28%	<b>75%</b>
Numero di contratti atipici (somministrazione)	%	2%	2%	2%	<b>2%</b>
di cui:					
uomini	%	65%	67%	84%	<b>67%</b>
donne	%	35%	33%	16%	<b>33%</b>

RAL	U.M	Nord	Centro	Sud	Totale
Stipendio medio annuale degli uomini con qualifica di dirigente	€	117.059 €	121.482 €	122.882 €	<b>118.770 €</b>
Stipendio medio annuale delle donne con qualifica di dirigente	€	105.789 €	105.181 €	88.892 €	<b>103.557 €</b>
Gender Pay Gap dirigenti	%	10%	13%	28%	<b>13%</b>
Stipendio medio annuale degli uomini con qualifica di quadro	€	67.108 €	63.323 €	59.835 €	<b>65.232 €</b>
Stipendio medio annuale delle donne con qualifica di quadro	€	62.381 €	60.469 €	59.421 €	<b>61.509 €</b>
Gender Pay Gap quadri	%	7%	5%	1%	<b>6%</b>
Stipendio medio annuale degli uomini con qualifica di impiegato	€	37.505 €	34.208 €	35.428 €	<b>36.411 €</b>
Stipendio medio annuale delle donne con qualifica di impiegato	€	34.636 €	32.424 €	33.928 €	<b>34.004 €</b>
Gender Pay Gap impiegati	%	8%	5%	4%	<b>7%</b>
Stipendio medio annuale degli uomini con qualifica di operaio	€	31.027 €	30.143 €	30.452 €	<b>30.741 €</b>
Stipendio medio annuale delle donne con qualifica di operaio	€	26.436 €	28.689 €	25.787 €	<b>27.033 €</b>
Gender Pay Gap operai	%	15%	5%	15%	<b>12%</b>

<b>Formazione</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Ore di formazione erogate	Ore	1.113.232	436.286	186.311	<b>1.735.829</b>
di cui:					
Dirigenti	%	2%	1%	3%	<b>2%</b>
di cui:					
uomini	%	79%	78%	81%	<b>79%</b>
donne	%	21%	22%	19%	<b>21%</b>
Quadri	%	8%	7%	11%	<b>8%</b>
di cui:					
uomini	%	69%	66%	72%	<b>69%</b>
donne	%	31%	34%	28%	<b>31%</b>
Impiegati	%	54%	51%	73%	<b>55%</b>
di cui:					
uomini	%	61%	62%	65%	<b>62%</b>
donne	%	39%	38%	35%	<b>38%</b>
Operai	%	37%	40%	13%	<b>35%</b>
di cui:					
uomini	%	82%	91%	95%	<b>85%</b>
donne	%	18%	9%	5%	<b>15%</b>
Ore di formazione erogate	Ore	1.113.232	436.286	186.311	<b>1.735.829</b>
di cui:					
su salute e sicurezza	%	46%	38%	19%	<b>41%</b>
sull'anticorruzione	%	3%	2%	1%	<b>2%</b>
altro	%	51%	60%	80%	<b>57%</b>
Ore di formazione pro-capite	Numero	21	18	30	<b>21</b>

<b>Ore lavorate/assenza</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale ore lavorate	Ore	79.851.402	37.780.774	8.634.173	<b>126.266.349</b>
Percentuale di ore di assenza per malattia	%	5%	5%	6%	<b>5%</b>
Percentuale di ore di assenza per infortunio	%	0%	1%	1%	<b>0%</b>
Percentuale di ore lavorate in smart working	%	5%	7%	4%	<b>5%</b>
Ore di congedo parentale volontario concesso ai dipendenti	Ore	339.742	266.585	32.627	<b>638.954</b>
di cui:					
concesso a dipendenti donne	Ore	73%	44%	34%	<b>59%</b>
concesso a dipendenti uomini	Ore	27%	56%	66%	<b>41%</b>
Ore di congedo parentale volontario concesso per dipendente	Ore/Dip.	7	7	5	<b>7</b>

**DIVERSITÀ**

<b>Informazioni generali</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Presenza di policy e/o procedure che affrontano precise tematiche di D&I di cui	%	63%	61%	43%	<b>60%</b>
diversità e uguali opportunità	%	50%	43%	36%	<b>46%</b>
sicurezza sul lavoro	%	63%	61%	57%	<b>62%</b>
salute e benessere dei propri dipendenti	%	57%	48%	36%	<b>52%</b>
sviluppo professionale dei dipendenti	%	53%	48%	43%	<b>51%</b>
coinvolgimento degli stakeholder	%	43%	26%	43%	<b>39%</b>
diritti dei lavoratori	%	53%	48%	43%	<b>51%</b>
Presenza di policy e/o procedure che valutano i fornitori su tematiche di D&I e tutela dei lavoratori	%	27%	22%	7%	<b>23%</b>
Misurazione della soddisfazione del cliente	%	58%	83%	71%	<b>66%</b>
Presenza di call center e/o sportelli con personale capace di parlare lingue straniere	%	52%	48%	21%	<b>46%</b>
Misurazione della soddisfazione del dipendente	%	28%	13%	36%	<b>26%</b>
Presenza di campagne di prevenzione (ambito salute) per i dipendenti	%	53%	48%	43%	<b>51%</b>
Presenza di campagne per attività sociali e culturali sul territorio	%	72%	65%	43%	<b>66%</b>
Attività scuole in materia STEM	%	32%	13%	7%	<b>24%</b>

<b>Governance</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Presenza di un organo di governo sotto forma di CdA	%	87%	83%	79%	<b>85%</b>
Membri del CdA					
donne	%	39%	34%	32%	<b>37%</b>
30-50 anni	%	25%	26%	34%	<b>26%</b>
>50 anni	%	75%	73%	66%	<b>74%</b>
Componenti del CdA con esperienza internazionale	%	9%	9%	2%	<b>9%</b>
Componenti del CdA competenti e/o con esperienza maturata nel business di riferimento	%	38%	62%	24%	<b>43%</b>
Ruolo di Presidente ricoperto da una donna	%	12%	17%	21%	<b>14%</b>
Ruolo di Amministratore Delegato/Amministratore Unico ricoperto da una donna	%	3%	13%	7%	<b>6%</b>
Adozione di un documento che definisce i propri principi e i valori	%	88%	100%	71%	<b>89%</b>
Presenza di una procedura di whistleblowing	%	88%	91%	79%	<b>88%</b>
Adozione di sistemi e policy per facilitare l'implementazione di politiche in tema di tutela delle diversità	%	53%	65%	29%	<b>53%</b>

<b>Selezione del personale</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Esistenza di una policy per la selezione del personale che prevede la non discriminazione e inclusione di tutte le persone senza distinzioni	%	72%	70%	36%	<b>66%</b>
Accessibilità alle sedi dell'azienda sul territorio alle persone con disabilità	%	87%	91%	79%	<b>87%</b>
Previsione di uno sportello fisico accessibile a tutti per la procedura di ricezione delle candidature	%	43%	52%	36%	<b>44%</b>
Procedura di ricezione delle candidature online	%	35%	48%	14%	<b>35%</b>
Previsione delle modalità citate sopra per la ricezione delle candidature	%	50%	43%	36%	<b>46%</b>
Le comunicazioni interne dell'azienda e la modulistica per il personale adottano una terminologia rispettosa delle diversità	%	87%	78%	64%	<b>81%</b>

<b>Spese per il personale</b>	<b>U.M</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Assegni ad personam	€	19.528.513 €	11.859.887 €	2.458.279 €	<b>33.846.679 €</b>
Costi per la formazione	€	10.800.286 €	4.426.675 €	780.527 €	<b>16.007.488 €</b>
Costi per Welfare aziendale	€	33.721.902 €	11.103.041 €	1.342.061 €	<b>46.167.005 €</b>

**SICUREZZA SUL LAVORO**

<b>Infortuni</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno	Numero	1.762	1.163	76	<b>3.001</b>
Numero di infortuni mortali	Numero	1	1	-	<b>2</b>
Quota di gestori che rilevano il numero degli infortuni presso i fornitori	%	32%	30%	14%	<b>29%</b>
Quota di gestori che rilevano l'indicatore "near miss"	%	65%	78%	36%	<b>64%</b>
Indice di frequenza degli infortuni		19	33	13	<b>22</b>
Indice di gravità degli infortuni		0,5	1,2	0,5	<b>0,7</b>
Quota di ore formazione dedicate alla sicurezza	%	49%	57%	33%	<b>49%</b>

<b>Infortuni - Settore Energia</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di infortuni mortali	Numero	1	-	-	<b>1</b>
Indice di frequenza degli infortuni		15	14	14	<b>14</b>
Indice di gravità degli infortuni		0,2	0,4	0,3	<b>0,3</b>

<b>Infortuni - Settore Idrico</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di infortuni mortali	Numero	-	-	-	<b>-</b>
Indice di frequenza degli infortuni		12	14	14	<b>13</b>
Indice di gravità degli infortuni		0,3	0,5	0,4	<b>0,4</b>

<b>Infortuni - Settore Ambientale (Raccolta)</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di infortuni mortali	Numero	-	1	-	<b>1</b>
Indice di frequenza degli infortuni		42	85	26	<b>50</b>
Indice di gravità degli infortuni		1,3	3,8	1,4	<b>1,8</b>

<b>Infortuni - Settore Ambientale (Impianti)</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di infortuni mortali	Numero	-	-	-	<b>-</b>
Indice di frequenza degli infortuni		20	15	-	<b>18</b>
Indice di gravità degli infortuni		0,5	0,4	-	<b>0,5</b>

**CLIENTI**

<b>Strumenti di relazione con la clientela</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di sportelli	Numero	812	210	41	<b>1.063</b>
Numero di clienti serviti agli sportelli	Numero	3.245.021	712.071	235.464	<b>4.192.556</b>
Numero medio di clienti serviti per sportello	Numero	5.827	3.845	7.108	<b>5.387</b>
Numero di clienti iscritti al servizio di sportello telematico	Numero	5.058.895	1.697.657	263.668	<b>7.020.220</b>
Numero di clienti/utenti	Numero	18.972.488	8.305.815	1.676.249	<b>28.954.552</b>
Percentuale media di clienti iscritti al servizio di sportello telematico	%	18%	22%	18%	<b>19%</b>
Tempo medio di attesa agli sportelli	Minuti	7,57	10,85	7,90	<b>8,48</b>
Numero di chiamate ricevute dai call center aziendali	Numero	19.106.224	9.472.273	935.359	<b>29.513.856</b>
Tempo medio di risposta alle chiamate ricevute	Minuti	11,5	10,1	3,3	<b>10,4</b>
Quota media di bollette emesse in formato elettronico	%	28%	29%	55%	<b>31%</b>

<b>Reclami</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Incidenza dei reclami ricevuti per cliente	%	0,8%	0,9%	1,5%	<b>0,9%</b>
Tempo medio risposta - Energia	Giorni	7,55	4,04	-	<b>5,76</b>
Tempo medio risposta - Servizio Idrico	Giorni	11,21	8,96	13,04	<b>10,79</b>
Tempo medio risposta - Servizi ambientali	Giorni	6,11	6,61	1,33	<b>5,89</b>

<b>Bonus sociali</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Bonus energia elettrica erogati	Numero	667.202	198.544	-	<b>865.746</b>
Valore complessivo bonus energia elettrica erogati	€	279.713.518 €	66.726.727 €	-	<b>346.440.245 €</b>
Bonus gas erogati	Numero	713.097	127.411	-	<b>840.508</b>
Valore complessivo bonus gas erogati	€	432.046.285 €	32.764.180 €	-	<b>464.810.465 €</b>
Bonus idrici erogati	Numero	985.208	761.299	299.048	<b>2.045.555</b>
Valore complessivo bonus servizio idrico erogati	€	76.658.070 €	51.174.316 €	20.613.062 €	<b>148.445.447 €</b>

<b>Unpaid Ratio</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Unpaid ratio (Energia elettrica)	%	9%	2%	-	<b>8%</b>
Unpaid ratio (Gas)	%	9%	2%	-	<b>8%</b>
Unpaid ratio (Servizio Idrico Integrato)	%	9%	5%	6%	<b>8%</b>
Unpaid ratio (Servizi Ambientali)	%	3%	5%	-	<b>3%</b>

**PRODUZIONE DI ENERGIA**

<b>Produzione di energia elettrica</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale energia elettrica prodotta	MWh	38.755.490	1.094.423	8.722.940	<b>48.572.852</b>
Da fonti rinnovabili	%	76%	84%	100%	<b>81%</b>
di cui:					
da fotovoltaico	%	31%	34%	41%	33%
da eolico	%	2%	-	-	1%
da idroelettrico	%	37%	37%	39%	37%
da termovalorizzazione (quota rinnovabile)	%	14%	13%	-	12%
da biogas	%	15%	15%	20%	16%
Da cogenerazione alimentata a gas metano	%	13%	9%	-	<b>11%</b>
Da fonti tradizionali	%	10%	7%	-	<b>8%</b>
di cui:					
da termovalorizzazione (quota non rinnovabile)	%	62%	100%	-	68%
altro	%	38%	-	-	32%

<b>Produzione di energia termica</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia termica prodotta	MWh	7.491.058	124.552	0	<b>7.615.609</b>
Da fonti rinnovabili	%	20%	30%	-	<b>22%</b>
di cui:					
da termovalorizzazione	%	52%	-	-	43%
da geotermia	%	6%	-	-	5%
da biogas	%	31%	50%	-	35%
da biomassa	%	10%	50%	-	17%
da altro	%	-	-	-	0%
Da cogenerazione alimentata a gas metano	%	37%	37%	37%	<b>37%</b>
Da turboespansori	%	-	-	-	-
Da fonti tradizionali	%	44%	34%	-	<b>41%</b>
di cui					
da termovalorizzazione	%	36%	-	-	33%
da centrali termiche	%	64%	100%	-	67%

<b>Teleriscaldamento</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia termica venduta	MWh	6.250.521	85.501	-	<b>6.336.022</b>
Volumetria servita da teleriscaldamento	mc	267.379.355	5.064.170	-	<b>272.443.525</b>
Lunghezza reti teleriscaldamento	km	3.337	37	-	<b>3.374</b>

<b>Investimenti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti nella produzione di energia	€	968.262.873 €	42.066.994 €	41.289.938 €	<b>1.051.619.805 €</b>
Investimenti nel servizio di Teleriscaldamento	€	170.655.636 €	748.157 €	-	<b>171.403.793 €</b>

**DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA**

<b>Volumi ed estensione rete</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia elettrica distribuita	MWh	23.480.241	442.682.941	-	<b>466.163.182</b>
Lunghezza reti elettriche	km	69.073	37.841	-	<b>106.914</b>

<b>Qualità del servizio</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di interruzioni medie per utente	Numero	1,88	4,79	-	<b>2,94</b>
Durata complessiva media di interruzioni per utente	Minuti	11,63	28,21	-	<b>18,26</b>
Tempo medio di attivazione della fornitura BT/MT	Giorni	0,78	1,29	-	<b>1,01</b>
Tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità BT/MT	Giorni	0,13	0,23	-	<b>0,17</b>

<b>Certificati bianchi</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota d'obbligo Certificati Bianchi	Tep	85.457	38.001	-	<b>123.458</b>
Ammontare di certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico	Tep	1.935	7.425	-	<b>9.360</b>
Ammontare di certificati bianchi approvvigionati sul mercato	Tep	57.116	379	-	<b>57.495</b>
Costo medio di acquisto dei TEE	€	245 €	257 €	-	<b>248 €</b>

<b>Contatori</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Contatori in esercizio	Numero	3.562.646	1.801.998	-	<b>5.364.644</b>
Contatori smart di seconda generazione in esercizio	Numero	1.775.639	1.010.598	-	<b>2.786.237</b>
Contatori smart di seconda generazione installati nel 2023	Numero	735.322	355.808	-	<b>1.091.130</b>
Contatori smart in esercizio	%	49%	51%	-	<b>50%</b>

<b>Illuminazione pubblica</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Corpi illuminanti a led in esercizio	Numero	1.199.214	229.718	-	<b>1.428.932</b>
Corpi illuminanti installati nel 2023	Numero	71.757	5.195	-	<b>76.952</b>
Quota di corpi illuminanti a led in esercizio	%	8%	18%	-	<b>13%</b>

<b>Investimenti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti nel servizio di distribuzione di energia elettrica	€	517.367.253 €	304.155.962 €	-	<b>821.523.215 €</b>
Investimenti pro capite nel servizio di distribuzione di energia elettrica	€/ab*anno	113 €	110 €	-	<b>113 €</b>

**DISTRIBUZIONE DI GAS**

<b>Volumi ed estensione rete</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia elettrica distribuita	Smc	8.666.366.165	777.285.746	214.120.763	<b>9.657.772.674</b>
Volumi di biometano distribuito	Smc	44.426.657	-	-	<b>44.426.657</b>
Lunghezza reti gas	km	336.063	415.541	2.308	<b>753.911</b>

<b>Qualità del servizio</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Tempo medio di esecuzione lavori semplici	Giorni	5,6	4,6	3,7	<b>5,0</b>
Tempo medio di esecuzione lavori complessi	Giorni	24,7	20,0	19,0	<b>22,9</b>
Tempo medio di attivazione della fornitura	Giorni	3,5	3,1	3,6	<b>3,4</b>
Tempo medio di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Giorni	1,0	0,9	1,0	<b>1,0</b>

<b>Certificati bianchi</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota d'obbligo Certificati Bianchi	Tep	439.582	42.101	12.659	<b>494.342</b>
Ammontare di certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico	Tep	24.293	111	-	<b>24.404</b>
Ammontare di certificati bianchi approvvigionati sul mercato	Tep	217.052	29.256	9.599	<b>255.907</b>
Costo medio di acquisto dei TEE	€	248 €	250 €	251 €	<b>250 €</b>

<b>Contatori</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Contatori in esercizio	Numero	5.660.767	791.283	393.003	<b>6.845.053</b>
Contatori smart in esercizio	Numero	4.860.653	658.094	288.558	<b>5.807.305</b>
Contatori installati nel 2023	Numero	218.508	42.395	52.238	<b>313.141</b>
Quota di contatori smart in esercizio	%	67%	69%	72%	<b>68%</b>

<b>Investimenti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti totali nel servizio di distribuzione gas	€	413.288.452 €	44.487.363 €	12.712.991 €	<b>470.488.806 €</b>
Investimenti pro capite nel servizio di distribuzione gas	€/ab*anno	40 €	23 €	28 €	<b>34 €</b>

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

<b>Acquedotto</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volume in ingresso	mc	2.962.283.278	1.625.793.691	896.267.267	<b>5.484.344.237</b>
Volume in uscita	mc	1.981.262.648	849.014.503	548.635.990	<b>3.378.913.140</b>
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite	km	171.137	80.024	30.085	<b>281.245</b>
Rete di distribuzione	km	152.914	64.423	22.269	<b>239.607</b>
Perdite lineari	mc/km/gg	14,25	17,28	48,65	<b>19,31</b>
Perdite percentuali	%	38%	47%	39%	<b>40%</b>
Quota media di rete georeferenziata	%	85%	76%	58%	<b>79%</b>
Quota rete distrettualizzata	%	41%	40%	19%	<b>38%</b>

<b>Potabilità</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Campioni di acqua potabile analizzati	Numero	220.209	60.327	9.761	<b>290.297</b>
Campioni di acqua potabile non conformi	Numero	3.216	1.616	648	<b>5.480</b>
1-M3 ARERA	%	96%	96%	95%	<b>96%</b>
Utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan	Numero	5.651.910	2.435.577	28.800	<b>8.116.287</b>
Quota di utenti coperti da WPS	%	25%	23%	1%	<b>21%</b>

<b>Investimenti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti pro capite nel servizio idrico integrato	€/ab*anno	70	89	78	<b>75</b>
Investimenti nel servizio idrico integrato	€	1.393.040.145 €	918.123.444 €	570.500.054 €	<b>2.881.663.643 €</b>

<b>Acqua depurata</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane	A.E.	24.612.782	10.510.462	6.126.151	<b>41.249.395</b>
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc	2.386.987.143	1.164.282.821	373.865.608	<b>3.925.135.571</b>
Volume acque reflue depurate destinate al riutilizzo	mc	254.339.287	24.862.065	1.160.790	<b>280.362.142</b>
Quota di acque reflue depurate destinate al riutilizzo	%	9,6%	25,2%	0,5%	<b>12,1%</b>
Parametri di acqua depurata analizzati	Numero	36.176	9.576	3.306	<b>49.058</b>
Parametri acqua depurata non conformi	Numero	2.299	177	714	<b>3.190</b>
1-M6 ARERA	%	94%	97%	92%	<b>94%</b>

<b>Gestione dei fanghi</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Fanghi prodotti	Ton	333.169	74.464	46.173	<b>453.806</b>
M5	%	7%	6%	20%	<b>8%</b>
Fanghi destinati allo spandimento diretto in agricoltura	Ton	17,5%	4,0%	8,3%	<b>13,0%</b>
Fanghi destinati alla produzione di compost	Ton	24,3%	56,2%	40,9%	<b>34,5%</b>
Fanghi destinati alla termovalorizzazione	Ton	16,8%	1,1%	-	<b>11,0%</b>
Fanghi mono-inceneriti in impianti dedicati	Ton	0,9%	-	0,9%	<b>0,7%</b>
Fanghi con altra destinazione	Ton	40,4%	38,7%	49,9%	<b>40,8%</b>

<b>Qualità contrattuale</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	97%	99%	98%	<b>98%</b>
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	%	97%	98%	98%	<b>97%</b>
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti idrici	Giorni	8,9	8,1	8,4	<b>8,6</b>
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti fognari	Giorni	11,6	9,0	6,3	<b>10,6</b>
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	16,1	19,6	12,8	<b>16,7</b>
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	22,5	24,9	19,0	<b>23,0</b>
Tempo medio di attivazione della fornitura	Giorni	4,2	10,3	2,3	<b>5,7</b>
Tempo medio di riattivazione della fornitura a seguito di morosità	Giorni	0,8	0,9	0,7	<b>0,8</b>

<b>Agglomerati</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di agglomerati serviti	Numero	5.029	2.948	556	<b>8.533</b>
Numero agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione	Numero	85	23	18	<b>126</b>
Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione	A.E.	4.895.840	330.663	2.063.570	<b>7.290.073</b>
Numero agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059	Numero	33	18	17	<b>68</b>
Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059	A.E.	1.403.660	92.175	1.082.893	<b>2.578.728</b>

<b>Stress idrico</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volume di acqua prelevato dall'ambiente	mc	2.953.079.341	1.530.160.774	855.975.082	<b>5.339.215.197</b>
di cui:					
da sorgenti	%	14%	61%	45%	<b>32%</b>
da pozzi	%	69%	33%	23%	<b>51%</b>
da corsi d'acqua, laghi, bacini artificiali	%	17%	6%	32%	<b>16%</b>
Aziende che hanno affrontato nell'anno fenomeni di siccità o scarsità idrica	Numero	7	5	3	<b>15</b>
di cui:					
Numero medio di giorni	Numero	141	89	43	<b>101</b>
Numero medio di abitanti interessati	Numero	25.004	17.711	65.884	<b>29.785</b>

<b>Biogas/Biometano</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di biogas prodotti dagli impianti gestiti	mc	30.558.871	-	9.209.392	<b>39.768.263</b>
di cui:					
destinati alla produzione di energia	%	51%	-	7%	<b>41%</b>
destinati ad altro	%	49%	-	93%	<b>59%</b>
Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti	mc	5.929.228	-	-	<b>5.929.228</b>
di cui:					
destinati ad autotrazione	%	7%	-	-	<b>7%</b>
immessi in rete	%	93%	-	-	<b>93%</b>

**SERVIZI AMBIENTALI**

<b>Comuni serviti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Comuni serviti	Numero	1.696	162	14	<b>1.872</b>
da sistemi di raccolta porta a porta	%	51%	69%	94%	<b>53%</b>
da sistemi di raccolta stradale	%	25%	3%	1%	<b>23%</b>
da sistemi di raccolta misti	%	24%	28%	5%	<b>24%</b>

<b>Centri di raccolta</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero dei centri di raccolta gestiti direttamente dalle Aziende	Numero	948	87	20	<b>1.055</b>
Totale rifiuti consegnati	Ton	1.195.312	124.629	9.655	<b>1.329.596</b>
Quota dei rifiuti consegnati ai centri di raccolta sul totale raccolto	%	18%	18%	5%	<b>17%</b>

<b>Centri di preparazione per il riutilizzo</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo	Numero	20	6	1	<b>27</b>
Gestiti dalle Associate	%	90%	17%	100%	<b>74%</b>

<b>Investimenti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti nei servizi ambientali	€	762.029.162 €	231.664.447 €	21.950.472 €	1.015.644.082 €
Investimenti pro capite medi nei servizi ambientali	€/ab*anno	28 €	36 €	24 €	29 €

<b>Tariffa puntuale</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Comuni serviti	Numero	479	45	1	525
con sistema di raccolta porta a porta	%	57%	76%	-	58%
con sistema di raccolta stradale	%	12%	-	-	11%
con sistema di raccolta misto	%	31%	24%	100%	30%
Abitanti serviti	Numero	6.261.171	399.679	82.486	6.743.336

<b>Rifiuti raccolti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale rifiuti urbani raccolti	Ton	8.748.685	2.897.890	328.611	11.975.185
raccolti in modo differenziato	%	70%	71%	50%	69%
raccolti in modo indifferenziato	%	30%	29%	50%	31%

<b>Rifiuti urbani indifferenziato avviati a trattamento</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale rifiuti indifferenziati avviati a trattamento	Ton	2.588.082	1.229.880	176.133	3.994.095
Avviato a recupero di materia	%	1%	14%	-	5%
Avviato a recupero di energia	%	68%	30%	-	50%
Avviato a smaltimento in discarica	%	31%	56%	100%	45%

<b>Impianti per il recupero dei rifiuti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Impianti per il recupero di energia	Numero	25	3	-	28
Rifiuti trattati	Ton	4.420.158	428.576	-	4.848.733
Impianti di compostaggio	Numero	21	7	2	30
Rifiuti trattati	Ton	855.069	459.069	86.664	1.400.802
Impianti di digestione anaerobica	Numero	15	4	-	19
Rifiuti trattati	Ton	329.492	215.503	-	544.995
Impianti di trattamento integrato della frazione organica	Numero	6	3	1	10
Rifiuti trattati	Ton	322.790	215.503	12.177	550.470
Impianti di recupero di materia	Numero	72	9	1	82
Rifiuti trattati	Ton	3.337.679	342.026	7.745	3.687.450

<b>Impianti per lo smaltimento dei rifiuti</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Discariche	Numero	24	4	-	28
Rifiuti trattati	Ton	1.135.494	188.487	-	1.323.981
Impianti TMB	Numero	17	7	2	26
Rifiuti trattati	Ton	1.022.329	977.669	281.155	2.281.152
Discariche post-mortem gestite	Numero	59	7	-	66

<b>Biogas/Biometano</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di biogas prodotti dagli impianti gestiti	mc	101.443.661	32.566	-	101.476.227
di cui:					
destinati alla produzione di energia	%	86%	84%	-	86%
destinati ad altro	%	14%	16%	-	14%
Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti	mc	30.060.900	-	-	30.060.900
di cui:					
destinato ad autotrazione	%	55%	-	-	55%
immessi in rete	%	45%	-	-	45%

<b>Volumi</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia elettrica venduta	MWh	117.632.752	7.357.428	27.573	<b>125.017.753</b>
Volumi di energia venduta sul mercato libero	MWh	16.859.310	3.351.346	27.573	<b>20.238.229</b>
Volumi di energia rinnovabile venduta	%	56%	36%	100%	<b>58%</b>
Quota di energia rinnovabile venduta	Smc	5.235.287.485	994.066.054	-	<b>6.229.353.539</b>
Volumi di gas venduto	Smc	119.739.841	350.789.864	-	<b>470.529.705</b>
Volumi di gas green venduto	%	30%	49%	-	<b>34%</b>
Quota di gas green venduto	%	10%	24%	-	<b>14%</b>

<b>Offerte commerciali</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Contratti totali firmati nell'anno	Numero	2.092.670	704.211	3	<b>2.796.884</b>
Contratti firmati nell'anno con vendita di energia rinnovabile	Numero	2.161.277	390.887	3	<b>2.552.167</b>
Quota di contratti con vendita di energia rinnovabile	%	65%	34%	100%	<b>64%</b>
Contratti di vendita gas con compensazione CO2	Numero	8.442	213.255	-	<b>221.697</b>
Quota di contratti con vendita gas con compensazione CO2	%	0,7%	19,2%	-	<b>4,6%</b>

<b>Mobilità sostenibile</b>	<b>U.M.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Colonnine di ricarica in esercizio	Numero	3.958	607	1	<b>4.566</b>
Quantità di energia elettrica consumata nelle colonnine nel 2023	MWh	72.704	2.503	-	<b>75.207</b>

