RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2026

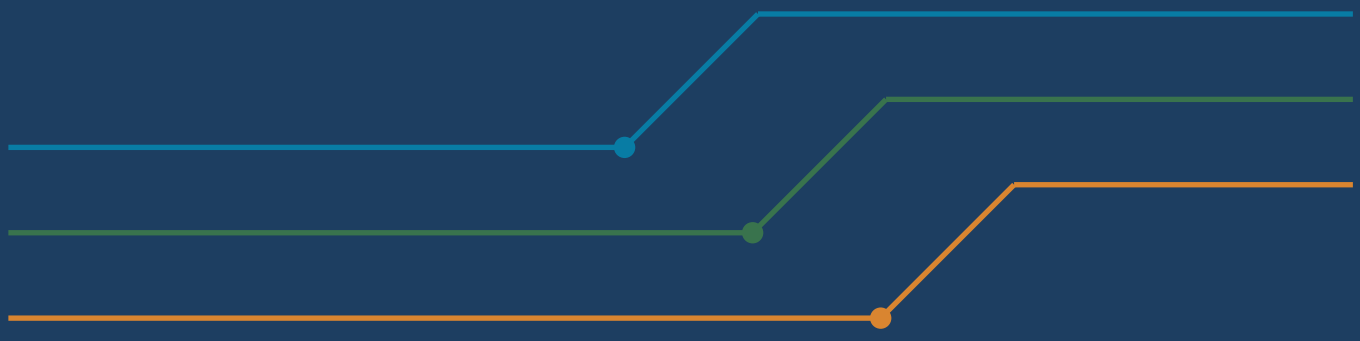
Il valore delle utilities per la transizione del Paese

UTILITALIA
FEDERAZIONE UTILITIES
acqua | ambiente | energia

UTILITATIS
FONDAZIONE

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 e la loro sostenibilità economica, sociale e ambientale, orientandone il modello di impresa alla stabile creazione di valore nel lungo termine per i propri azionisti, in forma condivisa con gli stakeholder di riferimento.



IL RAPPORTO

INDICE

01 UTILITALIA 8
- LA STORIA DI UTILITALIA E UTILITATIS 9
- LA FEDERAZIONE E GLI AMBITI DI ATTIVITÀ 10
- MISSION E VALORI 11
- MODELLO 231 E CODICE ETICO 12
- I PARTNER E LE RETI ASSOCIATIVE 14

02 IL RAPPORTO E IL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ 16
- IL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ 17
- MAPPATURA SETTORIALE DI TEMI, IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ 18
- IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE 41
- GLI INDICATORI E IL RACCORDO TEMATICO CON GLI ESRS 42

03 STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE 43
- CREAZIONE DI VALORE 44
- INVESTIMENTI REALIZZATI 45
- INVESTIMENTI PROGRAMMATI 47
- INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS 48
- ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA 49
- TASSONOMIA EUROPEA E FINANZA SOSTENIBILE 50
- CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE 51
- GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA 52

04 TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI 53
- CAMBIAMENTO CLIMATICO E DECARBONIZZAZIONE 54
- TRANSIZIONE ENERGETICA 57
- ECONOMIA CIRCOLARE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE 59
- GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA 61
- INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E INFRASTRUTTURE INTELLIGENTI 63

05 PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA 65
- OCCUPAZIONE, STABILITÀ E RICAMBIO GENERAZIONALE 66
- COMPETENZE, FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE 68
- BENESSERE, GENITORIALITÀ E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO 69
- DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE 71
- SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 73

06 UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI 75
- QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI 76
- RELAZIONE CON GLI UTENTI E DIGITALIZZAZIONE 78
- RECLAMI E CAPACITÀ DI RISPOSTA 79
- TUTELA DELLE SITUAZIONI DI VULNERABILITÀ 80
- COMUNITÀ E VALORE PER I TERRITORI 81

07 EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE 83
- BLUE 84
- GREEN 91
- ORANGE 98

08 SURVEY D&I E DIVERSITY & INCLUSION INDEX 105

09 APPENDICE 122
- NOTA METODOLOGICA 123
- TABELLE RIEPILOGATIVE 128

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

IL VALORE DELLE UTILITIES PER LA TRANSIZIONE DEL PAESE

Il Rapporto di Sostenibilità 2026 nasce in una fase di profonde trasformazioni, nella quale l'incertezza non rappresenta più un elemento eccezionale, ma una condizione strutturale con cui imprese, istituzioni e comunità sono chiamate a confrontarsi. La transizione ecologica si intreccia con quella digitale e con il mutamento degli equilibri geopolitici, mentre gli effetti del cambiamento climatico rendono sempre più urgente rafforzare la sicurezza, la resilienza e la capacità di adattamento dei sistemi economici e territoriali.

In questo scenario, la sostenibilità non può essere considerata una dimensione separata dalle scelte industriali. Occorre costruire un nuovo equilibrio tra tutela dell'ambiente, sicurezza degli approvvigionamenti, accessibilità dei servizi e competitività del Paese. Un equilibrio che richiede visione di lungo periodo, capacità realizzativa, innovazione tecnologica e una valutazione attenta degli impatti economici e sociali delle decisioni assunte.

Le utilities sono al centro di questa trasformazione. Attraverso la gestione dell'acqua, dell'energia, dei rifiuti e delle reti, garantiscono ogni giorno servizi essenziali alla vita delle persone e al funzionamento delle imprese. Sono infrastrutture industriali e sociali, profondamente radicate nei territori: sostengono la coesione delle comunità, attivano filiere produttive, generano occupazione e competenze e contribuiscono alla resilienza delle città e alla competitività del Paese.

> **LA SOSTENIBILITÀ È UNA LEVA STRATEGICA PER COSTRUIRE UNO SVILUPPO DURATURO, INCLUSIVO E COMPETITIVO, PER LE IMPRESE E PER L'INTERO SISTEMA PAESE.**

Il Rapporto restituisce il contributo delle imprese associate a Utilitalia attraverso una lettura integrata delle performance economiche, ambientali, sociali e di governance. Non si tratta della rendicontazione consolidata di un unico soggetto, ma di una rappresentazione del sistema associativo costruita sulla base delle informazioni fornite volontariamente dalle imprese partecipanti alla rilevazione.

I dati relativi al 2025 consentono di misurare i risultati raggiunti e di comprendere la direzione intrapresa dal comparto. La capacità delle utilities di generare valore si traduce nella realizzazione di reti, impianti, tecnologie e servizi destinati a produrre benefici concreti per gli utenti e i territori. Gli investimenti rappresentano quindi uno degli strumenti principali attraverso cui gli obiettivi di sostenibilità diventano interventi misurabili e capacità industriale.

> **IL VOLUME DEGLI INVESTIMENTI SI ATTESTA A OLTRE 9,9 MILIARDI DI EURO, CON UNA QUOTA PARI ALL'87% DESTINATA AI TERRITORI.**

Nel servizio idrico occorre continuare a intervenire sulla riduzione delle perdite, sulla sicurezza degli approvvigionamenti, sulla capacità di accumulo, sulla digitalizzazione e sul riutilizzo delle acque reflue, adattando le infrastrutture a condizioni climatiche sempre più variabili.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nel settore ambientale è necessario rafforzare la capacità impiantistica, migliorare la qualità del riciclo e sviluppare filiere industriali capaci di trasformare gli scarti in nuove risorse. Nel comparto energetico, la crescita delle fonti rinnovabili deve procedere insieme al potenziamento delle reti, dei sistemi di accumulo, dell'efficienza energetica e delle soluzioni necessarie a garantire stabilità e sicurezza al sistema.

La realizzazione di questi interventi richiede politiche industriali coerenti, una regolazione capace di accompagnare l'innovazione, tempi autorizzativi compatibili con gli obiettivi della transizione e modelli di governance efficienti. È inoltre necessario superare le frammentazioni gestionali e decisionali che limitano la capacità di programmazione e investimento, rafforzando la collaborazione tra imprese, istituzioni, autorità, territori e mondo della ricerca.

La transizione sarà realmente sostenibile soltanto se saprà essere anche giusta e inclusiva. Per questo il Rapporto dedica particolare attenzione alle persone, alla crescita delle competenze, alla salute e alla sicurezza e al benessere organizzativo. Un ruolo centrale assume il tema della diversità e dell'inclusione: valorizzare differenze, talenti ed esperienze, promuovere una maggiore presenza femminile nei diversi livelli professionali, garantire pari opportunità nei percorsi di crescita e contrastare i divari retributivi sono elementi essenziali per costruire organizzazioni più eque, innovative e capaci di affrontare il cambiamento. Lo sviluppo tecnologico e digitale richiede infatti non soltanto professionalità in continua evoluzione, ma una cultura industriale capace di riconoscere il contributo di ciascuno e di accompagnare la trasformazione senza lasciare indietro lavoratori e territori.

La qualità dei servizi resta il criterio fondamentale attraverso il quale cittadini e imprese valutano l'operato delle utilities. Digitalizzazione, innovazione e sostenibilità devono tradursi in servizi più affidabili, accessibili e vicini alle esigenze delle persone, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità. L'efficienza è indispensabile, ma deve essere accompagnata dalla capacità di generare impatti positivi, utilizzare responsabilmente le risorse e rafforzare la fiducia delle comunità.

> **INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NEI PROCESSI ORGANIZZATIVI E DECISIONALI SIGNIFICA TRADURRE GLI OBIETTIVI AMBIENTALI E SOCIALI IN SCELTE CONCRETE E IN VALORE POSITIVO NEL LUNGO PERIODO.**

Con questo Rapporto, Utilitalia e Fondazione Utilitatis intendono offrire non soltanto una rappresentazione dei risultati raggiunti, ma anche uno strumento di conoscenza e confronto. Rendicontare significa rendere trasparenti gli impegni assunti, misurare i progressi compiuti e individuare con chiarezza gli ambiti nei quali è necessario accelerare.

Il futuro dei servizi pubblici dipenderà dalla capacità di tenere insieme ambizione e concretezza, innovazione e inclusione, dimensione industriale e prossimità territoriale. Ringraziamo le imprese che hanno partecipato alla rilevazione e tutte le persone che rendono possibile ogni giorno la continuità e il miglioramento dei servizi. Il loro impegno conferma che la sostenibilità è una responsabilità quotidiana e un percorso collettivo da costruire nel tempo.



LUCA DAL FABBRO

Presidente Utilitalia



MARIO ROSARIO MAZZOLA

Presidente Fondazione Utilitatis

HIGHLIGHTS 2025

ECONOMIA E AMBIENTE

9,9 MLD €

INVESTIMENTI TOTALI

58,6 MLD €
Ricavi totali

43,5 MLD €
Valore economico generato

3,1 MLD €
Utili

INVESTIRE NELLA TRANSIZIONE

1 MLD €
Economia circolare

1,6 MLD €
Decarbonizzazione

822 MLN €
Digitalizzazione

AMBIENTE E RISORSE

CLIMA

-18%
Emissioni Scope 1 rispetto al 2019

9,3 MLN T
CO2 evitata grazie alla produzione di energia da FER

ENERGIA E CIRCOLARITÀ

84%
Energia elettrica prodotta da FER

97%
Rifiuto urbano differenziato avviato a riciclo

ACQUA

39,6%
Perdite idriche

92%
Fanghi destinati a riutilizzo o recupero

HIGHLIGHTS 2025

PERSONE E GOVERNANCE

103.500

DIPENDENTI

Persone al servizio dei territori

LAVORO E INCLUSIONE



98%

Dipendenti a tempo indeterminato



8.000

Nuovi assunti nell'anno



26%

Presenza femminile



28,8

Indice di frequenza degli infortuni

38%	27%	16%	7%
Donne nei consigli di amministrazione	Donne nel ruolo di Amministratore Delegato	Donne nel ruolo di Presidente	Donne nel ruolo di Direttore Generale

GOVERNARE LA SOSTENIBILITÀ



45% Aziende con un piano di sostenibilità nella strategia aziendale



49% Aziende con struttura dedicata alla sostenibilità



84% Aziende con certificazione ISO 9001



11,9 MLD €

FINANZA SOSTENIBILE

Strumenti emessi nel periodo 2023–2025

UTILITALIA



01

UTILITALIA

La storia, la mission e i valori.
Gli ambiti di attività e le reti associative.

UTILITALIA

LA STORIA DI UTILITALIA E UTILITATIS

PRIMI ’900

Le radici istituzionali risalgono alla Federazione delle Aziende Municipalizzate d’Italia (FAMI)

1947

Si costituì formalmente Federutility, nata come la Federazione delle aziende municipalizzate gas, acqua e varie (Fnamgav)

1974

Viene costituita Federambiente, la federazione che rappresentava le imprese di servizi ambientali e di igiene pubblica

1995

Viene costituita PROAQUA, l’Istituto di ricerca sui servizi pubblici

1999

Proaqua amplia la propria attività di ricerca, trasformandosi nel Centro Ricerche sui Servizi pubblici CRS-PROAQUA

2006

Il Centro di ricerca assume la sua attuale denominazione, UTILITATIS pro acqua energia e ambiente.

2011

Il consorzio si trasforma in Fondazione, rafforzando la sua mission di soggetto orientato alla promozione dei servizi pubblici locali

2015

Nasce UTILITALIA attraverso la fusione tra Federutility e Federambiente

UTILITALIA

LA FEDERAZIONE E GLI AMBITI DI ATTIVITÀ

Utilitalia è la Federazione che rappresenta le imprese operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, a livello nazionale ed europeo.

La Federazione promuove lo sviluppo industriale del settore, tutela gli interessi delle imprese associate e favorisce il confronto con istituzioni, autorità, stakeholder e comunità. Attraverso attività di rappresentanza, studio, formazione e condivisione delle migliori pratiche, sostiene l'evoluzione dei servizi pubblici verso modelli sempre più efficienti, innovativi e sostenibili.

La presenza capillare delle associate sul territorio consente a Utilitalia di interpretare le esigenze delle comunità e di contribuire alla definizione di politiche capaci di coniugare qualità dei servizi, competitività, resilienza delle infrastrutture e tutela delle risorse naturali.

400
IMPRESE ASSOCIATE

110.000
ADDETTI IMPRESE ASSOCIATE CCNL UTILITALIA

68,6 Mld €
VALORE DELLA PRODUZIONE

3,3 Mld €
UTILI

86% IDRICO
54% AMBIENTE
35% GAS
17% ENERGIA

POPOLAZIONE ITALIANA SERVITA DALLE ASSOCIATE A UTILITALIA

AMBITI DI ATTIVITÀ

RETI

- Servizio idrico integrato
- Distribuzione Gas
- Distribuzione Energia Elettrica

AMBIENTE

- Raccolta e trasporto dei rifiuti
- Igiene Urbana
- Progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti

ENERGIA

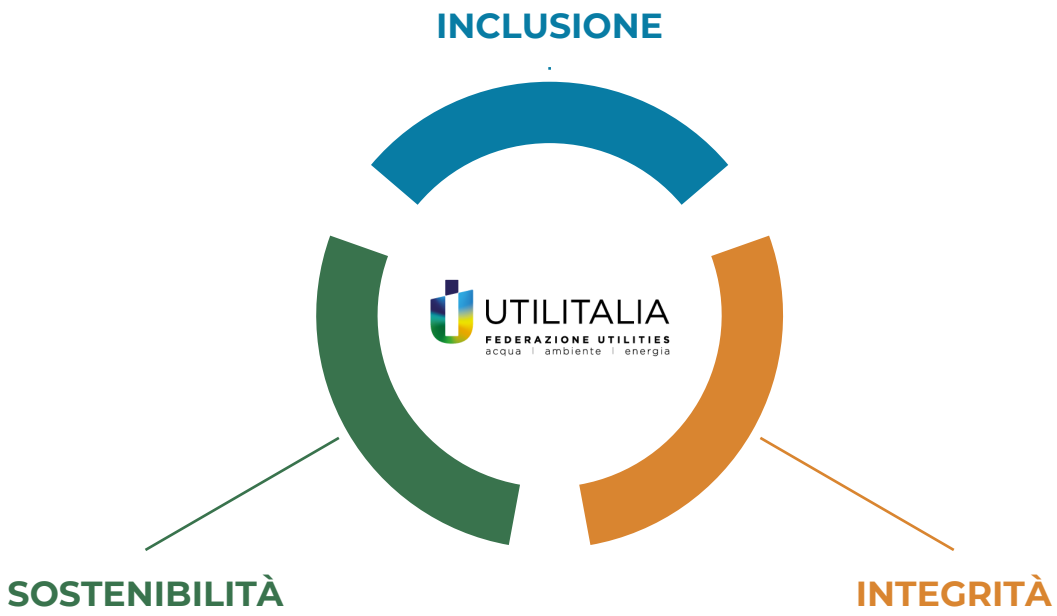
- Produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
- Cogenerazione elettrica e termica
- Produzione termoelettrica
- Gestione del teleriscaldamento
- Smart solutions: Servizi per l'efficienza energetica, Illuminazione pubblica, servizi di global service e gestione calore

MERCATO

- Vendita di energia elettrica, gas e calore
- Prodotti/servizi per il risparmio energetico e la domotica
- Servizi di mobilità elettrica per i clienti

MISSION E VALORI

La cultura industriale e organizzativa delle imprese associate si fonda su tre valori centrali: sostenibilità, integrità e inclusione. Principi che orientano le strategie aziendali, rafforzano il rapporto con gli stakeholder e contribuiscono alla creazione di valore condiviso nel lungo periodo.



SOSTENIBILITÀ

Le imprese del comparto promuovono modelli di sviluppo capaci di coniugare qualità dei servizi, efficienza nell'utilizzo delle risorse e tutela dell'ambiente.
Gli investimenti nell'efficienza energetica, nelle fonti rinnovabili, nella gestione responsabile dell'acqua, nell'economia circolare, nelle reti intelligenti e nella mobilità sostenibile contribuiscono alla riduzione degli impatti ambientali e al rafforzamento della resilienza dei territori.

INTEGRITÀ

Le imprese del comparto operano nel rispetto delle norme, dei principi di integrità, trasparenza e responsabilità. Sistemi di controllo, modelli organizzativi, strumenti di prevenzione della corruzione e presìdi di conformità contribuiscono a tutelare gli stakeholder, rafforzare la fiducia e garantire una gestione corretta e responsabile dei servizi pubblici.

INCLUSIONE

La valorizzazione delle persone costituisce un elemento fondamentale per lo sviluppo e la competitività del settore. Le imprese promuovono ambienti di lavoro equi, partecipativi e inclusivi, capaci di valorizzare le differenze di genere, generazionali, culturali e professionali. La diversità rappresenta una risorsa per favorire l'innovazione, rafforzare la coesione organizzativa e accompagnare la trasformazione dei servizi pubblici.

UTILITALIA: IDENTITÀ, VALORI E RESPONSABILITÀ

INTEGRITÀ E RESPONSABILITÀ: IL MODELLO 231 DI UTILITALIA

Un sistema di regole, controlli e responsabilità per prevenire i reati e rafforzare la trasparenza.



231

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, integra i presìdi della Federazione e si accompagna all'aggiornamento del Codice Etico.

I PRESÌDI DEL MODELLO

MAPPA DEI RISCHI

Individuazione delle attività sensibili e dei rischi di reato.

REGOLE E CONTROLLI

Protocolli, deleghe e responsabilità per orientare i processi.

CODICE ETICO

Principi di legalità, correttezza e trasparenza nei rapporti con gli stakeholder.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello.

FORMAZIONE E DIFFUSIONE

Comunicazione e conoscenza delle regole tra i destinatari.

SISTEMA DISCIPLINARE

Misure sanzionatorie per le violazioni delle prescrizioni.

WHISTLEBLOWING

Un canale interno per le segnalazioni, gestito dall'Organismo di Vigilanza, con tutela della riservatezza e divieto di ritorsioni.

UTILITALIA: IDENTITÀ, VALORI E RESPONSABILITÀ

I VALORI CHE GUIDANO UTILITALIA

IL CODICE ETICO DELLA FEDERAZIONE



Il Codice orienta le scelte della Federazione e le relazioni del sistema associativo.

PRINCIPI CHE DIVENTANO COMPORTAMENTI

RESPONSABILITÀ

Rispettare le norme in ogni attività federale.

TRASPARENZA

Fornire informazioni comprensibili, attendibili e complete.

CORRETTEZZA

Agire con onestà e rispetto dei diritti.

EFFICIENZA

Gestire le risorse nell'interesse degli associati.

TUTELA AMBIENTALE

Contenere gli impatti e promuovere la sostenibilità.

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Tutelare le persone e favorirne la crescita.

CONTRASTO ALLA CRIMINALITÀ

Verificare l'affidabilità e rifiutare legami con organizzazioni criminali.

CONFLITTI DI INTERESSE

Astenersi dalle decisioni che compromettono l'imparzialità.

RISERVATEZZA

Proteggere le informazioni apprese nell'attività federale.

SPIRITO DI SERVIZIO

Collaborare con lealtà per gli obiettivi comuni.

UNA RESPONSABILITÀ CONDIVISA

Organi federali, personale, consulenti e sistema associativo: valori comuni nelle relazioni con gli stakeholder.

I PARTNER E LE RETI ASSOCIATIVE

Utilitalia partecipa con Asstra (Associazione delle aziende di trasporto pubblico locale) alla Confservizi, Confederazione per i servizi di tipo industriale di pubblica utilità.

FONSERVIZI

Utilitalia partecipa a Fonservizi, il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali. Il Fondo promuove e finanzia la realizzazione di piani formativi delle imprese aderenti e concordati tra le Parti, coerentemente con la programmazione regionale e con le funzioni di indirizzo attribuite in materia al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

FONDAZIONE RUBES TRIVA

Utilitalia partecipa alla Fondazione Rubes Triva per la prevenzione, protezione e sicurezza nei luoghi di lavoro. Rubes Triva è un ente paritetico che promuove iniziative formative e informative atte a salvaguardare l'integrità psico-fisica della persona in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, coadiuvando le aziende d'igiene ambientale nell'adozione di strategie volte alla diffusione della cultura della prevenzione.

FONDAZIONE UTILITATIS

Utilitalia è socia della Fondazione Utilitatis, istituto di ricerca sui Servizi Pubblici. La Fondazione promuove la cultura e le best practices nella gestione dei Servizi Pubblici Locali tramite l'attività di studio e ricerca, la divulgazione e promozione di contenuti giuridici, economici e tecnici.

UTILITALIA / LE RETI ASSOCIATIVE

ASSOCIAZIONI EUROPEE ED INTERNAZIONALI

CEDEC

Associazione settoriale energia, CEDEC rappresenta 2.000 aziende locali e regionali in tutta Europa, che servono circa 100 milioni di clienti di elettricità, gas, teleriscaldamento e broadband, con focus sui servizi di distribuzione elettrica e gas.

EUREAU

EUREAU è la maggiore associazione settoriale UE del settore idrico e rappresenta i fornitori di servizi di acqua potabile e reflue provenienti da 33 paesi.

DSO ENTITY

La DSO ENTITY – prevista dal Clean Energy Package - è l'organizzazione di riferimento di tutti i DSO dell'energia elettrica europei e li rappresenta nei rapporti con gli altri stakeholder. Utilitalia partecipa in qualità di uditore nel Board.

CEWEP

CEWEP è l'associazione che riunisce i gestori di impianti Waste-to-Energy (incenerimento con recupero di energia): rappresenta circa 410 impianti, operanti in 23 paesi, che gestiscono oltre l'80% della capacità WtE in Europa.

EURELECTRIC

EURELECTRIC è la maggiore associazione europea dell'industria elettrica e copre tutte le fasi della filiera elettrica, dalla generazione alla vendita. Utilitalia partecipa per il tramite del Comitato Europa, attraverso Elettricità Futura.

MWE

MWE è l'associazione ombrello europea che rappresenta gli operatori pubblici dei rifiuti.

SGI EUROPE

SGI Europe è l'associazione intersettoriale europea che rappresenta le imprese che svolgono servizi di interesse generale. È uno dei tre partner sociali intersettoriali datoriali riconosciuti dalla Commissione Europea.

IWA / WATER EUROPE

IWA è un'organizzazione internazionale no profit che ha lo scopo di mettere in comunicazione i water experts a livello globale. Water Europe è un'associazione europea dedicata alla promozione dell'innovazione e della RTD nell'acqua.



02

IL RAPPORTO E IL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

IL RAPPORTO E IL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

UN CONTESTO INTERCONNESSO

Le imprese dei servizi pubblici locali operano in un contesto caratterizzato dall'interdipendenza tra cambiamento climatico, sicurezza degli approvvigionamenti, trasformazione tecnologica, competitività industriale e disuguaglianze sociali. Questi fenomeni incidono sulla disponibilità delle risorse, sulla resilienza delle infrastrutture, sui costi operativi e sulla capacità di garantire servizi essenziali accessibili, continui e di qualità.

01 SCENARIO GLOBALE

Eventi estremi, tensioni nelle catene di fornitura e volatilità dei mercati mettono sotto pressione la continuità operativa delle imprese e l'erogazione dei servizi essenziali.

2025

tra gli anni più caldi mai registrati

2015–2025

gli undici anni più caldi dall'inizio delle osservazioni

02 AGENDA 2030: IL QUADRO GLOBALE NEL 2026

36%	49%	15%
Target in linea o caratterizzati da progressi moderati	Target con progressi marginali o nessun progresso	Target in regressione rispetto ai livelli del 2015

I progressi nell'accesso a energia, acqua, servizi igienico-sanitari e tecnologie digitali mostrano che il cambiamento è possibile, ma gli investimenti devono accelerare.

03 EUROPA: CLIMA, SICUREZZA E COMPETITIVITÀ

–90%

2040

Obiettivo climatico vincolante dell'UE al 2040: riduzione del 90% delle emissioni nette di gas serra rispetto al 1990.

Il Clean Industrial Deal, avviato dalla Commissione europea nel febbraio 2025, individua nella decarbonizzazione un fattore di crescita e competitività e interviene su energia accessibile, tecnologie pulite, economia circolare, investimenti e competenze.

04 IL RUOLO DELLE UTILITIES

Le utilities gestiscono servizi essenziali per il funzionamento dei territori e la qualità della vita delle comunità. Le loro decisioni in materia di investimenti, gestione delle risorse, innovazione tecnologica e organizzazione del lavoro incidono sulla resilienza delle infrastrutture, sulla decarbonizzazione, sull'economia circolare e sull'accessibilità dei servizi.

TEMI, IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

I temi della mappatura sono individuati in relazione alle attività e ai servizi gestiti dalle utilities e agli ambiti indagati dal questionario. La selezione considera le principali interazioni con l'ambiente, i lavoratori, gli utenti, le comunità e la catena del valore. I temi sono organizzati in aree trasversali e settoriali, utilizzando gli ESRS e gli SDGs come riferimenti di raccordo tematico.

La mappatura ha carattere qualitativo e settoriale e rappresenta i principali temi, impatti, rischi e opportunità riconducibili al sistema delle utilities. Non costituisce una valutazione formale di doppia materialità e non implica che tutti gli elementi individuati siano rilevanti per ciascuna associata, né sostituisce le valutazioni condotte dalle singole imprese. L'applicabilità dei diversi elementi dipende dalle attività svolte, dai servizi erogati, dalle infrastrutture gestite e dai territori di riferimento.

La qualificazione degli impatti come effettivi o potenziali è riferita al settore nel suo complesso. La mappatura distingue inoltre gli effetti prodotti sulle persone e sull'ambiente dalle misure adottate per prevenirli, ridurli o gestirli: politiche, azioni e adempimenti sono pertanto considerati come strumenti di gestione e non, di per sé, come evidenza di un impatto positivo.

TEMI DELLA MAPPATURA

- TRANSIZIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO
- ECONOMIA CIRCOLARE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE
- GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA
- TUTELA DELL'AMBIENTE, PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO E BIODIVERSITÀ
- QUALITÀ, ACCESSIBILITÀ E RELAZIONE CON GLI UTENTI
- GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA
- COMUNITÀ, TERRITORI E VALORE GENERATO
- PERSONE, COMPETENZE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE
- SALUTE E SICUREZZA
- RESILIENZA, INNOVAZIONE E SICUREZZA DIGITALE
- GOVERNANCE, ETICA E INTEGRITÀ

LE CHIAVI DI LETTURA

VOCE	SIGNIFICATO
Impatto	Effetto positivo o negativo, effettivo o potenziale, sulle persone o sull'ambiente, connesso alle attività proprie e alla catena del valore delle imprese, anche attraverso prodotti, servizi e relazioni commerciali.
Rischio	Possibile effetto negativo di un tema di sostenibilità sulla performance o posizione finanziaria, sui flussi di cassa, sull'accesso ai finanziamenti o sul costo del capitale dell'impresa, anche attraverso conseguenze operative, normative o reputazionali.
Opportunità	Possibile beneficio strategico, economico-finanziario, operativo o reputazionale connesso a un tema di sostenibilità e principali direttrici attraverso cui può essere conseguito.
Effettivo	Impatto manifestatosi nel periodo di riferimento o originato in precedenza e ancora presente.
Potenziale	Impatto che potrebbe manifestarsi in futuro.

Le icone distinguono la natura positiva o negativa e lo stato effettivo o potenziale degli impatti. Gli SDGs accostati a ciascuna voce indicano il raccordo tematico con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

TRANSIZIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO

DECARBONIZZAZIONE ED EMISSIONI

Emissioni di gas a effetto serra generate direttamente dagli impianti e dalle attività operative e, ove applicabile, emissioni indirette connesse all'energia acquistata, alla vendita di gas ed energia e alla catena del valore.

NEGATIVO EFFETTIVO

Possibile contributo alla mitigazione del cambiamento climatico attraverso la riduzione delle emissioni assolute di gas a effetto serra connesse a impianti, attività e servizi.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Aumento dei costi connessi alle emissioni, evoluzione dei meccanismi di carbon pricing e del perimetro ETS, necessità di anticipare gli investimenti, obsolescenza degli asset emissivi e mancato conseguimento degli obiettivi climatici.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di impianti, tecnologie e servizi a basse emissioni, riduzione dell'esposizione ai combustibili fossili e maggiore accesso a strumenti di finanziamento sostenibile.

FONTI RINNOVABILI

Possibile riduzione dell'impronta emissiva dei consumi energetici aziendali associata al ricorso a energia elettrica da fonti rinnovabili.

POSITIVO POTENZIALE

Possibile contributo alla decarbonizzazione del sistema energetico attraverso l'incremento della produzione da fonti rinnovabili e la progressiva sostituzione delle fonti fossili.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Variabilità della produzione connessa alle condizioni climatiche; cambiamenti normativi; ritardi autorizzativi e difficoltà nella realizzazione e nella connessione degli investimenti.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di nuova capacità rinnovabile, revamping e repowering, autoconsumo e Power Purchase Agreement (PPA).

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

TRANSIZIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO

EFFICIENZA ENERGETICA E RIDUZIONE DEI CONSUMI



Possibile riduzione dei consumi energetici e delle emissioni degli utenti attraverso i servizi di efficienza energetica offerti a imprese, condomìni e pubbliche amministrazioni.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Aumento dei costi energetici; rallentamento degli interventi di riqualificazione; evoluzione degli incentivi; mancato conseguimento dei risparmi programmati.

OPPORTUNITÀ

Crescita della vendita di prodotti e servizi di efficienza energetica; riduzione dei costi operativi; sviluppo di servizi energetici per imprese, condomini e pubbliche amministrazioni.

RETI ELETTRICHE, SMART GRID E FLESSIBILITÀ



Maggiore capacità delle reti di integrare la produzione distribuita da fonti rinnovabili e sostenere l'elettrificazione dei consumi, con benefici per la flessibilità, la continuità e la qualità del servizio.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Danni a reti, cabine e infrastrutture causati da eventi meteorologici estremi; insufficiente resilienza degli asset; crescita dei carichi e della generazione distribuita; ritardi nel potenziamento delle infrastrutture.

OPPORTUNITÀ

Smart grid, digitalizzazione, telecontrollo, servizi di flessibilità e potenziamento delle reti per sostenere l'elettrificazione dei consumi.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

TRANSIZIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO

GAS E TRASFORMAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI



Emissioni di gas serra associate alla distribuzione e all'utilizzo finale del gas, comprese le dispersioni di metano dalle reti.

NEGATIVO EFFETTIVO

RISCHI

Contrazione della domanda per effetto dell'elettrificazione e dell'efficienza energetica; perdita di redditività degli asset; costi di adeguamento delle infrastrutture e di contenimento delle dispersioni.

OPPORTUNITÀ

Evoluzione delle reti per integrare gas rinnovabili compatibili con le infrastrutture; digitalizzazione e monitoraggio delle reti; riduzione delle dispersioni.

TELERISCALDAMENTO E DECARBONIZZAZIONE DEL CALORE



Emissioni di gas serra connesse alla produzione del calore distribuito attraverso le reti di teleriscaldamento, in particolare negli impianti alimentati da fonti fossili.

NEGATIVO EFFETTIVO

RISCHI

Volatilità dei prezzi dei combustibili e aumento dei costi emissivi; investimenti necessari per riconvertire impianti e reti; contrazione della domanda di calore per effetto dell'efficienza energetica e dell'aumento delle temperature.

OPPORTUNITÀ

Integrazione di fonti rinnovabili e calore di recupero; maggiore efficienza della produzione, anche attraverso la cogenerazione efficiente; ammodernamento delle reti e riduzione delle perdite termiche.

SICUREZZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI ENERGETICI



Possibili effetti economici e sociali su utenti e territori in caso di indisponibilità, interruzioni o forte volatilità delle forniture energetiche.

NEGATIVO POTENZIALE

Maggiore continuità e affidabilità della fornitura energetica attraverso un sistema più diversificato, flessibile e resiliente.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Dipendenza dalle importazioni e da fornitori esterni; volatilità dei prezzi; interruzioni delle forniture; insufficiente capacità di stoccaggio; vulnerabilità delle reti e della catena di fornitura.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo della produzione nazionale rinnovabile e del biometano, diversificazione delle fonti e dei canali, accumuli, interconnessioni e reti resilienti, con riduzione dell'esposizione ai mercati esteri e maggiore continuità operativa.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

ECONOMIA CIRCOLARE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE

PREVENZIONE, RACCOLTA DIFFERENZIATA E RIDUZIONE DEI RIFIUTI RESIDUI



Riduzione dei rifiuti destinati allo smaltimento attraverso la prevenzione, la raccolta differenziata e il recupero; minore impiego di materie prime vergini attraverso il riciclo effettivo e l'utilizzo dei materiali recuperati nei processi produttivi.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Mancato conseguimento degli obiettivi di riciclo e permanenza di un'elevata quota di rifiuti destinata a smaltimento.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di sistemi di raccolta più efficienti, tariffazione puntuale, digitalizzazione dei servizi e iniziative di prevenzione.

RICICLO E PRODUZIONE DI MATERIE PRIME SECONDE



Trasformazione dei rifiuti in nuove risorse, con riduzione dell'impiego di materie prime vergini e reimmissione dei materiali nei cicli produttivi.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Volatilità della domanda e dei prezzi delle materie prime seconde, insufficiente qualità dei materiali recuperati, contaminazione delle frazioni raccolte e difficoltà di collocamento dei prodotti riciclati.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di nuovi impianti e tecnologie di riciclo, produzione di materie prime seconde di qualità più elevata e creazione di filiere stabili con gli utilizzatori industriali.

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E INDUSTRIALI



Riduzione degli impatti associati allo smaltimento attraverso la gestione controllata dei rifiuti e il loro avvio prioritario a preparazione per il riutilizzo, riciclo e recupero.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Crescita e variazione dei flussi di rifiuti; insufficiente capacità di trattamento e recupero; necessità di adeguare tecnologie, impianti e organizzazione dei servizi.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di servizi integrati per il recupero dei rifiuti prodotti dalle imprese e ampliamento dei servizi ambientali per i clienti industriali.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

ECONOMIA CIRCOLARE E USO EFFICIENTE DELLE RISORSE

DOTAZIONE IMPIANTISTICA E RIDUZIONE DELLA DISCARICA

Riduzione del ricorso alla discarica, del trasporto dei rifiuti e della dipendenza da impianti esterni attraverso una dotazione impiantistica adeguata e territorialmente equilibrata.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Deficit e distribuzione territoriale disomogenea degli impianti; maggiori costi di gestione e trasporto; dipendenza da impianti esterni; difficoltà nel conseguire gli obiettivi di riciclo; rischio di emergenze nei territori non autosufficienti.

OPPORTUNITÀ

Investimenti per potenziare la capacità impiantistica destinata al recupero, al riciclo e alla produzione di materie prime seconde.

RIFIUTI ORGANICI, COMPOST E BIOMETANO

Produzione di compost e biometano attraverso il trattamento dei rifiuti organici urbani e industriali; valorizzazione dei rifiuti e riduzione dell'utilizzo di risorse fossili.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Insufficiente capacità di trattamento, presenza di materiali non compostabili, riduzione della qualità della frazione organica, emissioni odorigene e possibili difficoltà autorizzative.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di nuovi impianti di digestione anaerobica e compostaggio e incremento della produzione di biometano.

FANGHI E RESIDUI DEI PROCESSI DI DEPURAZIONE

Riduzione dei volumi prodotti e recupero di fanghi, sabbie e altri residui derivanti dai processi idrici, con reinserimento delle frazioni recuperate nei cicli produttivi o valorizzazione energetica e agronomica.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Produzione di quantitativi di fanghi e residui superiori alla capacità disponibile di trattamento e recupero.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di tecnologie per il recupero delle sabbie, la produzione di biolignite, biogas e biometano e il riutilizzo delle matrici solide.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA

PRELIEVI, CONSUMI E STRESS IDRICO



Pressione sulla disponibilità della risorsa connessa ai prelievi destinati alla distribuzione idropotabile e ai consumi dei processi aziendali, soprattutto nelle aree soggette a stress idrico, tenendo conto delle esigenze ecosistemiche e degli altri utilizzatori.

NEGATIVO EFFETTIVO

Possibile riduzione della pressione sulle risorse idriche e maggiore disponibilità della risorsa per gli ecosistemi e gli altri utilizzatori, conseguenti alla riduzione dei prelievi e dei consumi.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Minore disponibilità della risorsa per effetto della siccità, della variazione delle precipitazioni e del cambiamento climatico; competizione tra usi civili, industriali, agricoli ed energetici; difficoltà nella gestione del servizio.

OPPORTUNITÀ

Maggiore efficienza nell'utilizzo dell'acqua; riduzione dei costi e dei prelievi; iniziative di sensibilizzazione rivolte a cittadini e clienti.

PERDITE ED EFFICIENZA DELLE RETI



Dispersione della risorsa e riduzione della quantità di acqua disponibile a causa di perdite, vetustà e inefficienze delle reti.

NEGATIVO EFFETTIVO

Possibile riduzione della dispersione idrica e dei volumi prelevati dall'ambiente, con maggiore disponibilità della risorsa per gli utenti e gli ecosistemi.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Danni e maggiore vulnerabilità delle reti; aumento delle interruzioni; riduzione della continuità del servizio; aggravamento dello stress idrico; necessità di maggiori interventi manutentivi.

OPPORTUNITÀ

Digitalizzazione delle reti, telecontrollo, smart meter, manutenzione predittiva e utilizzo di tecnologie innovative per localizzare le perdite.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA

SICUREZZA E QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE



Accesso degli utenti ad acqua potabile sicura e di qualità, con benefici per la salute e il benessere delle persone.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Introduzione di requisiti normativi più stringenti; presenza di sostanze inquinanti o contaminanti emergenti, necessità di adeguare i trattamenti e i sistemi di monitoraggio, interruzioni del servizio e perdita di fiducia degli utenti.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di sistemi di controllo avanzati, monitoraggio dei contaminanti e tecnologie innovative per migliorare l'affidabilità del servizio.

FOGNATURA, DEPURAZIONE E QUALITÀ DEGLI SCARICHI



Riduzione del carico inquinante immesso nei corpi idrici attraverso la raccolta e il trattamento delle acque reflue, con benefici per la qualità dell'acqua e degli ecosistemi.

POSITIVO EFFETTIVO

Possibile alterazione della qualità dei corpi idrici e del suolo in caso di scarichi non adeguatamente trattati, tracimazioni, malfunzionamenti o insufficiente capacità dei sistemi fognari e depurativi.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Maggiore pressione sui sistemi fognari e depurativi in presenza di eventi meteorologici estremi; insufficiente capacità di trattamento; inquinamento delle acque e del suolo; necessità di adeguamento a requisiti qualitativi più stringenti.

OPPORTUNITÀ

Potenziamento e digitalizzazione del sistema fognario-depurativo; miglioramento delle tecnologie di trattamento; monitoraggio di PFAS, microplastiche e altri contaminanti.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA

RIUSO E CIRCOLARITÀ DELLA RISORSA



Riduzione dello stress idrico e dei prelievi attraverso il riutilizzo dell'acqua nei processi aziendali e la destinazione delle acque reflue depurate a usi irrigui, industriali e civili non potabili.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Insufficiente qualità dell'acqua recuperata, complessità autorizzative, costi delle infrastrutture di trattamento e distribuzione, difficoltà di incontro tra domanda e offerta e limitata accettazione da parte degli utilizzatori.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di nuove soluzioni per il trattamento, il recupero e il riutilizzo delle acque reflue e integrazione tra gestione idrica ed economia circolare.

RESILIENZA E CONTINUITÀ DELL'APPROVVIGIONAMENTO



Maggiore continuità e sicurezza dell'approvvigionamento idrico per utenti e territori, anche in condizioni di scarsità della risorsa o di emergenza.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Scarsità della risorsa dovuta al cambiamento climatico; insufficiente resilienza delle infrastrutture; riduzione della disponibilità delle fonti; difficoltà nel garantire la continuità del servizio.

OPPORTUNITÀ

Modellizzazione dei fabbisogni e degli acquiferi, diversificazione delle fonti, sistemi di accumulo, interconnessione degli acquedotti e strumenti innovativi di pianificazione idrica.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

TUTELA DELL'AMBIENTE, PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO E BIODIVERSITÀ

PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO E GESTIONE DEGLI IMPATTI LOCALI



Emissioni in atmosfera diverse dai gas a effetto serra, scarichi, rumore, vibrazioni, emissioni odorigene e altre pressioni ambientali generate dall'esercizio di impianti, reti, mezzi e cantieri.	NEGATIVO	EFFETTIVO
Possibili danni alla salute, agli ecosistemi e alle comunità in caso di sversamenti, malfunzionamenti, guasti, incendi o insufficiente efficacia dei sistemi di contenimento e trattamento.	NEGATIVO	POTENZIALE
Possibile riduzione delle emissioni, degli scarichi, del rumore, degli odori e delle altre pressioni ambientali, con minore esposizione delle comunità e degli ecosistemi a fenomeni di inquinamento.	POSITIVO	POTENZIALE

RISCHI

Mancato rispetto dei limiti normativi e autorizzativi; guasti o inefficienze dei sistemi di abbattimento e trattamento; sanzioni e contenziosi; costi di bonifica e ripristino; interruzioni operative; ritardi autorizzativi; opposizione delle comunità e conseguenze reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Adozione delle migliori tecniche disponibili, sistemi avanzati di monitoraggio e controllo, manutenzione predittiva e tecnologie per ridurre emissioni, scarichi, rumore e odori; rafforzamento della conformità normativa e della fiducia delle comunità.

BIODIVERSITÀ, ECOSISTEMI E USO DEL SUOLO



Possibile alterazione, frammentazione o perdita di habitat e disturbo delle specie connessi alla localizzazione, costruzione ed esercizio di impianti, reti e infrastrutture, all'occupazione del suolo e alla presenza di attività in prossimità di aree sensibili o protette.	NEGATIVO	POTENZIALE
Possibile miglioramento dello stato ecologico e della connettività degli habitat attraverso interventi di rinaturalizzazione e soluzioni basate sulla natura che producano benefici aggiuntivi rispetto alle misure necessarie a mitigare o compensare gli impatti propri.	POSITIVO	POTENZIALE

RISCHI

Danni agli habitat e alle specie; vincoli o prescrizioni connessi alla presenza di aree protette; ritardi autorizzativi; aumento dei costi di progettazione e compensazione; opposizione degli stakeholder e conseguenze reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Integrazione della biodiversità nella pianificazione degli investimenti; riqualificazione e rinaturalizzazione delle aree; sviluppo di infrastrutture verdi e blu e di soluzioni basate sulla natura; rafforzamento della resilienza ambientale e climatica dei territori.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

QUALITÀ, ACCESSIBILITÀ E RELAZIONE CON GLI UTENTI

QUALITÀ, CONTINUITÀ E AFFIDABILITÀ DEI SERVIZI





Continuità, sicurezza e affidabilità nella fruizione dei servizi essenziali da parte degli utenti e dei territori.

POSITIVO EFFETTIVO

Disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Eventi climatici estremi, guasti, emergenze operative o indisponibilità dei sistemi; mancato rispetto degli standard di qualità e continuità; insufficiente resilienza delle infrastrutture; conseguenze reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Miglioramento della qualità e della continuità attraverso investimenti in resilienza, manutenzione preventiva e monitoraggio.

ACCESSIBILITÀ ECONOMICA E INCLUSIONE





Maggiore accessibilità economica e continuità nella fruizione dei servizi essenziali per gli utenti in difficoltà attraverso rateizzazioni e misure aziendali ulteriori rispetto agli obblighi normativi.

POSITIVO EFFETTIVO

Peggioramento della qualità della vita in caso di difficoltà di accesso ai servizi essenziali.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Aumento dei costi dei servizi; crescita delle difficoltà di pagamento; incremento dei costi per la gestione del credito e possibili conseguenze sociali e reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di servizi e strumenti dedicati agli utenti vulnerabili e alle persone con esigenze specifiche.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

QUALITÀ, ACCESSIBILITÀ E RELAZIONE CON GLI UTENTI

INFORMAZIONE, TRASPARENZA E PRATICHE COMMERCIALI





Maggiore capacità degli utenti di comprendere tariffe, consumi, condizioni contrattuali e modalità di erogazione dei servizi grazie a informazioni chiare, accessibili e ulteriori rispetto agli obblighi minimi di trasparenza.

POSITIVO EFFETTIVO

Danni agli utenti derivanti da informazioni insufficienti o pratiche commerciali scorrette.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Sanzioni, contenziosi e perdita di fiducia connessi al mancato rispetto della normativa sulla tutela dei consumatori.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento della relazione con i clienti attraverso comunicazioni trasparenti, accessibili e multicanale.

RELAZIONE CON I CLIENTI E GESTIONE DEI RECLAMI





Miglioramento dei servizi attraverso attività di ascolto, customer satisfaction, gestione dei reclami e strumenti di conciliazione

POSITIVO EFFETTIVO

Peggioramento dell'esperienza del cliente in caso di risposte tardive o inadeguate.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Mancato rispetto degli standard di qualità commerciale; aumento dei reclami, degli indennizzi e del contenzioso.

OPPORTUNITÀ

Utilizzo delle cause ricorrenti dei reclami per correggere processi, servizi e comunicazioni.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

QUALITÀ, ACCESSIBILITÀ E RELAZIONE CON GLI UTENTI

PRIVACY E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DIGITALI



Maggiore disponibilità e accessibilità dei servizi attraverso canali digitali, applicazioni e strumenti innovativi.

POSITIVO EFFETTIVO

Perdita o compromissione dei dati personali e difficoltà di accesso ai servizi digitali per alcune categorie di utenti.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Violazioni della privacy, indisponibilità dei canali digitali e difficoltà di accesso ai servizi da parte di utenti con disabilità o con competenze digitali limitate.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di servizi digitali più semplici, sicuri, inclusivi e accessibili.

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

SELEZIONE E QUALIFICAZIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI



Possibile miglioramento delle performance ambientali e sociali, della tutela dei diritti e delle condizioni di salute e sicurezza lungo la catena di fornitura.

POSITIVO POTENZIALE

Potenziali impatti ambientali e sociali negativi in caso di presidi insufficienti lungo la catena di fornitura.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Affidamento di attività a fornitori non conformi ai requisiti ambientali, sociali, etici e di sicurezza; ricorso a subappalti non adeguatamente presidiati.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento della sostenibilità della filiera attraverso questionari ESG, certificazioni, vendor rating e criteri premianti nelle gare.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

DIRITTI, CONDIZIONI DI LAVORO E SALUTE E SICUREZZA



Possibili impatti negativi sui lavoratori delle imprese fornitrici connessi a salute e sicurezza, rispetto dei diritti, condizioni di lavoro e adeguatezza delle retribuzioni.

NEGATIVO POTENZIALE

Possibile miglioramento delle condizioni di lavoro e riduzione dell'esposizione dei lavoratori delle imprese fornitrici a rischi per la salute e la sicurezza.

POSITIVO POTENZIALE

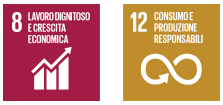
RISCHI

Conseguenze operative, legali e reputazionali derivanti da infortuni, violazioni dei diritti o mancato rispetto degli standard di lavoro.

OPPORTUNITÀ

Innovazioni tecnologiche e di processo e iniziative formative capaci di migliorare la salute e la sicurezza dei lavoratori della catena di fornitura.

MONITORAGGIO, AUDIT E AZIONI CORRETTIVE



Riduzione della probabilità e della gravità degli impatti ambientali, sociali e di sicurezza negativi lungo la catena di fornitura.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Mancata individuazione tempestiva delle criticità e insufficiente efficacia delle azioni correttive.

OPPORTUNITÀ

Miglioramento continuo delle performance dei fornitori attraverso monitoraggio basato sul rischio, audit e programmi di sviluppo.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

AFFIDABILITÀ DELLA FILIERA E CONTINUITÀ DEI SERVIZI





Contributo alla qualità e alla continuità dei servizi attraverso il coinvolgimento di fornitori affidabili e adeguatamente qualificati.

POSITIVO EFFETTIVO

Ritardi, disservizi o riduzione della qualità delle prestazioni in caso di criticità nella catena di fornitura.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Difficoltà economico-finanziarie o operative dei fornitori; indisponibilità di prodotti, competenze e prestazioni essenziali; interruzioni delle forniture; ritardi nella realizzazione degli investimenti; mancato rispetto degli obblighi contrattuali.

OPPORTUNITÀ

Maggiore resilienza della catena di fornitura attraverso vendor rating, monitoraggio dei fornitori critici e azioni preventive.

COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DEI FORNITORI





Promozione della cultura della sostenibilità e sostegno alla crescita economica, organizzativa e professionale delle imprese della filiera e dei loro lavoratori.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Limitata maturità ESG e insufficienti capacità tecniche e organizzative dei fornitori.

OPPORTUNITÀ

Programmi di formazione, capacity building, condivisione di buone pratiche e supporto alle piccole e medie imprese nel miglioramento delle performance ESG.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

COMUNITÀ, TERRITORI E VALORE GENERATO

SVILUPPO ECONOMICO E VALORE PER IL TERRITORIO





Generazione e distribuzione di valore economico agli stakeholder, con ricadute sulle comunità attraverso investimenti, occupazione, servizi e rapporti con il tessuto economico locale.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Distribuzione territoriale non equilibrata dei benefici, limitata capacità di misurare le ricadute locali, insufficiente coinvolgimento della filiera territoriale e creazione di aspettative non adeguatamente gestite.

OPPORTUNITÀ

Realizzazione di investimenti e iniziative sostenibili capaci di contribuire alla crescita e al miglioramento delle comunità locali.

DIALOGO E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ





Migliore comprensione dei bisogni territoriali e integrazione delle esigenze delle comunità nei processi decisionali e nella progettazione degli interventi.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Insufficiente ascolto delle esigenze degli stakeholder; perdita di fiducia; sviluppo di tensioni e conflitti; opposizione ai progetti; rallentamento degli interventi e dei processi autorizzativi.

OPPORTUNITÀ

Co-progettazione di iniziative, individuazione anticipata dei bisogni locali e sviluppo di soluzioni condivise con le comunità.

IMPATTO DI IMPIANTI, INFRASTRUTTURE E CANTIERI





Possibili effetti negativi sul paesaggio e disagi per le comunità connessi alla presenza di infrastrutture e alle attività di cantieri e impianti, inclusi effetti sulla viabilità, rumori, vibrazioni ed emissioni odorigene.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Preoccupazioni e opposizione delle comunità; conseguenze reputazionali; ostacoli al regolare esercizio degli impianti; ritardi nella realizzazione degli investimenti.

OPPORTUNITÀ

Migliore integrazione ambientale e paesaggistica degli impianti e coinvolgimento preventivo delle comunità nelle fasi di progettazione e realizzazione.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

COMUNITÀ, TERRITORI E VALORE GENERATO

SOSTEGNO SOCIALE, CULTURALE E AMBIENTALE





Contributo alla coesione e alla qualità della vita attraverso liberalità, sponsorizzazioni e iniziative sociali, culturali, ambientali e sportive.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Ridotta capacità delle iniziative di rispondere ai bisogni effettivi delle comunità; frammentazione delle iniziative e limitata misurabilità dei risultati prodotti.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di partnership con enti locali, associazioni e organizzazioni del territorio e rafforzamento della partecipazione delle comunità.

EDUCAZIONE E CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ





Contributo allo sviluppo delle conoscenze e della consapevolezza ambientale e alla diffusione di comportamenti responsabili attraverso iniziative di informazione, formazione ed educazione.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Limitata partecipazione delle comunità ai percorsi di transizione ecologica e di uso responsabile delle risorse.

OPPORTUNITÀ

Collaborazione con scuole, università, centri di ricerca e organizzazioni locali per sviluppare competenze, innovazione e cultura della sostenibilità.

PERSONE, COMPETENZE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE

COMPETENZE E SVILUPPO PROFESSIONALE





Sviluppo delle competenze e dell'occupabilità delle persone attraverso formazione, crescita professionale e accompagnamento alle trasformazioni tecnologiche e ambientali.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Carenza di competenze tecniche, perdita di conoscenze critiche, difficoltà di attrazione e trattenimento delle persone e disallineamento tra competenze disponibili e fabbisogni futuri.

OPPORTUNITÀ

Programmi di aggiornamento e riqualificazione professionale, collaborazione con scuole e università, percorsi di carriera e trasferimento delle conoscenze.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

PERSONE, COMPETENZE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE

AMBIENTE DI LAVORO INCLUSIVO E NON DISCRIMINAZIONE



Consolidamento di un ambiente di lavoro inclusivo, rispettoso delle differenze e capace di valorizzare le caratteristiche individuali.

POSITIVO EFFETTIVO

Peggioramento del benessere psicofisico e lesione della dignità delle persone in caso di discriminazioni, molestie o comportamenti non inclusivi.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Insufficiente maturità del Diversity Management; episodi di discriminazione, violenza o molestie; conseguenze legali e reputazionali; perdita di attrattività e competitività.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento del coinvolgimento delle persone e della capacità di attrarre e valorizzare professionalità differenti.

PARITÀ DI GENERE E PARITÀ RETRIBUTIVA



Maggiore equità nelle opportunità professionali e retributive e incremento della presenza femminile nei ruoli di responsabilità.

POSITIVO POTENZIALE

Persistenza di divari retributivi e di una limitata rappresentanza femminile in alcune qualifiche e attività operative.

NEGATIVO EFFETTIVO

RISCHI

Mancato raggiungimento degli obiettivi di parità e mancato adeguamento ai requisiti in materia di trasparenza retributiva.

OPPORTUNITÀ

Valorizzazione delle carriere femminili, sviluppo delle competenze STEM e maggiore equilibrio di genere nei ruoli manageriali e negli organi societari.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

PERSONE, COMPETENZE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE

INCLUSIONE GENERAZIONALE E DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

Integrazione delle diverse generazioni, creazione di opportunità per i giovani e inclusione delle persone con disabilità attraverso la rimozione degli ostacoli organizzativi e materiali.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Invecchiamento della forza lavoro; perdita di competenze; insufficiente ricambio generazionale; difficoltà nell'inserimento e nella valorizzazione dei giovani e delle persone con disabilità; presenza di barriere alla piena partecipazione lavorativa.

OPPORTUNITÀ

Trasferimento delle competenze tra generazioni, ampliamento delle opportunità occupazionali e valorizzazione di una platea più ampia di talenti.

EQUILIBRIO TRA VITA PROFESSIONALE E VITA PRIVATA

Contributo al benessere delle persone e alla conciliazione tra vita professionale e privata attraverso iniziative di welfare, sostegno alla genitorialità e flessibilità lavorativa.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Peggioramento del clima interno e della capacità di trattenere le persone in assenza di adeguate misure di conciliazione e sostegno ai bisogni di cura.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento del benessere, dell'inclusione e del coinvolgimento attraverso programmi di genitorialità e supporto ai caregiver.

SALUTE E SICUREZZA

INFORTUNI E TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

Danni alla salute e all'integrità psicofisica dei lavoratori connessi agli infortuni e alle malattie professionali verificatisi nel settore.

NEGATIVO EFFETTIVO

RISCHI

Aumento della frequenza e della gravità degli infortuni; conseguenze operative, economiche, legali e reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Miglioramento delle condizioni di lavoro e riduzione degli infortuni attraverso interventi di prevenzione e innovazione di mezzi, attrezzature e dispositivi di sicurezza.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

SALUTE E SICUREZZA

FORMAZIONE E CULTURA DELLA SICUREZZA



Possibile aumento della consapevolezza dei rischi e dell'adozione di comportamenti più sicuri da parte dei lavoratori, con conseguente riduzione dell'esposizione a situazioni pericolose.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Formazione insufficiente, scarsa consapevolezza dei rischi e mancato rispetto delle procedure di sicurezza.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento della cultura della prevenzione e coinvolgimento attivo di lavoratori, preposti, dirigenti e responsabili aziendali.

SEGNALAZIONE E ANALISI DI INCIDENTI E NEAR MISS



Possibile riduzione del rischio che infortuni e situazioni pericolose si ripetano, grazie all'individuazione tempestiva delle cause e dei fattori di rischio.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Mancata o insufficiente segnalazione degli eventi; difficoltà nell'individuazione delle cause e possibile ripetersi delle situazioni pericolose.

OPPORTUNITÀ

Sviluppo di strumenti di segnalazione accessibili, maggiore partecipazione dei lavoratori e definizione tempestiva di azioni correttive.

SISTEMI DI GESTIONE, CONTROLLO ED EMERGENZA



Possibile miglioramento della tutela della salute e dell'integrità psicofisica dei lavoratori e riduzione delle conseguenze di incidenti ed emergenze.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Inadeguatezza dei sistemi di controllo; mancata attuazione delle azioni correttive; insufficiente capacità di risposta alle emergenze.

OPPORTUNITÀ

Miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza attraverso procedure, controlli, analisi degli eventi e sistemi di gestione proporzionati alle caratteristiche dell'organizzazione.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

RESILIENZA, INNOVAZIONE E SICUREZZA DIGITALE

ADATTAMENTO CLIMATICO E RESILIENZA DI RETI, IMPIANTI E INFRASTRUTTURE





Possibile miglioramento della continuità e della qualità dei servizi attraverso il rafforzamento, il rinnovo e la manutenzione delle infrastrutture.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Danni a reti, impianti e siti produttivi causati da eventi climatici estremi; insufficiente resilienza degli asset; interruzioni operative; aumento dei costi di ripristino e manutenzione.

OPPORTUNITÀ

Potenziamento e interconnessione delle infrastrutture, manutenzione predittiva e sistemi avanzati di prevenzione e gestione delle emergenze.

DIGITALIZZAZIONE E GESTIONE INTELLIGENTE DEGLI ASSET





Maggiore continuità, affidabilità e accessibilità dei servizi per gli utenti e uso più efficiente delle risorse attraverso smart grid, telecontrollo, smart meter, analisi dei dati e automazione dei processi.

POSITIVO EFFETTIVO

RISCHI

Digitalizzazione insufficiente o mancato adeguamento tecnologico, con effetti sull'efficienza, sulla qualità dei servizi e sulla competitività.

OPPORTUNITÀ

Utilizzo di intelligenza artificiale, Internet of Things (IoT), robotica, droni e sistemi predittivi per ottimizzare i processi, ridurre i consumi e migliorare la gestione delle infrastrutture.

RICERCA, SVILUPPO E OPEN INNOVATION





Possibile riduzione degli impatti ambientali e miglioramento dell'efficienza, della qualità e dell'accessibilità dei servizi grazie all'applicazione di soluzioni tecnologiche e processi innovativi.

POSITIVO POTENZIALE

RISCHI

Mancato utilizzo delle opportunità offerte dal cambiamento tecnologico e progressiva obsolescenza di impianti, infrastrutture e competenze.

OPPORTUNITÀ

Collaborazioni con università, centri di ricerca, startup e PMI innovative per sperimentare e applicare nuove tecnologie ai servizi pubblici.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

RESILIENZA, INNOVAZIONE E SICUREZZA DIGITALE

CYBERSECURITY E CONTINUITÀ OPERATIVA





Maggiore continuità e affidabilità dei servizi essenziali e maggiore tutela dei dati di utenti, lavoratori e altri stakeholder.

POSITIVO POTENZIALE

Possibile lesione della riservatezza delle persone e disagi per utenti e comunità conseguenti alla compromissione dei dati personali o all'indisponibilità dei sistemi che supportano i servizi essenziali.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Attacchi informatici, indisponibilità prolungata dei sistemi, perdita o sottrazione di informazioni e conseguenze operative, legali e reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento della resilienza operativa, riduzione dei tempi di indisponibilità, maggiore protezione delle infrastrutture e dei dati e consolidamento della fiducia di utenti, istituzioni e partner.

GOVERNANCE, ETICA E INTEGRITÀ

CONDOTTA D'IMPRESA, COMPLIANCE E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE



Maggiore equità e tutela degli stakeholder nei rapporti con le imprese, con benefici per l'interesse pubblico e per la qualità delle relazioni con utenti, lavoratori, fornitori, istituzioni e comunità.

POSITIVO POTENZIALE

Possibili effetti negativi sugli stakeholder e sull'interesse pubblico derivanti da comportamenti illeciti o non etici, corruzione, frodi, conflitti di interesse, pratiche anticoncorrenziali o carenze nei sistemi di controllo.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Sanzioni, contenziosi, esclusione da procedure di affidamento, inefficienze nei processi decisionali, perdite economiche, danni reputazionali e perdita di fiducia da parte di utenti, istituzioni e partner.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento dei sistemi di controllo e compliance, diffusione della cultura dell'integrità, formazione delle persone, certificazione dei sistemi anticorruzione e consolidamento della fiducia degli stakeholder.

MAPPATURA SETTORIALE / TEMI E IMPATTI

GOVERNANCE, ETICA E INTEGRITÀ

CODICE ETICO, WHISTLEBLOWING E TUTELA DEI SEGNALANTI



Possibile emersione tempestiva di condotte irregolari e riduzione delle relative conseguenze negative per lavoratori, utenti e altri stakeholder.

POSITIVO POTENZIALE

Possibili conseguenze negative per i segnalanti e per gli altri stakeholder in caso di insufficiente tutela della riservatezza, ritorsioni, mancata gestione delle segnalazioni o inadeguata attuazione dei presìdi previsti.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Mancata individuazione tempestiva delle condotte irregolari; gestione inadeguata delle segnalazioni; violazione della riservatezza; ritorsioni; sanzioni e perdita di credibilità dei sistemi interni.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento dei canali di segnalazione, tutela effettiva dei segnalanti, analisi sistematica delle criticità emerse, tempestiva adozione di azioni correttive e maggiore partecipazione delle persone alla cultura dell'integrità.

TRASPARENZA E CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DI SOSTENIBILITÀ





Maggiore capacità degli stakeholder di assumere decisioni consapevoli grazie a informazioni economiche, ambientali, sociali e di governance complete, comparabili e affidabili.

POSITIVO POTENZIALE

Possibile alterazione delle decisioni degli stakeholder e perdita di fiducia in presenza di informazioni incomplete, inesatte, non comparabili o non adeguatamente supportate da sistemi di controllo.

NEGATIVO POTENZIALE

RISCHI

Errori nella rendicontazione; insufficiente tracciabilità dei dati; mancato rispetto degli obblighi informativi; contestazioni di greenwashing; rilievi in sede di verifica e conseguenze legali o reputazionali.

OPPORTUNITÀ

Rafforzamento della governance dei dati ESG, dei controlli interni e dei processi di verifica; maggiore integrazione degli obiettivi di sostenibilità nelle decisioni e nei sistemi di incentivazione; incremento della credibilità dell'informativa aziendale.

IL RAPPORTO E IL CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il Rapporto di Sostenibilità 2026 presenta i risultati della rilevazione riferita all'esercizio 2025 e rivolta alle imprese associate a Utilitalia. L'indagine comprende indicatori economici, ambientali, sociali e di governance, insieme a indicatori specifici relativi ai settori idrico, ambientale ed energetico.

La selezione degli indicatori è stata effettuata tenendo conto della loro capacità di rappresentare le caratteristiche e le principali performance del sistema delle utilities, nonché di evidenziare il valore generato dalle imprese per i territori, gli utenti e gli altri stakeholder. Gli indicatori settoriali consentono inoltre di approfondire alcuni degli ambiti maggiormente rappresentativi delle attività delle associate, tra cui la gestione della risorsa idrica, l'economia circolare, la transizione energetica, la qualità dei servizi, le persone e la governance della sostenibilità.

Il confronto con le precedenti edizioni deve tenere conto dell'ampliamento e della diversa composizione del campione della rilevazione. L'ingresso di nuove imprese, con caratteristiche e valori degli indicatori differenti, può modificare le medie anche in assenza di un peggioramento delle performance delle aziende già presenti. Le variazioni osservate, comprese eventuali flessioni, devono pertanto essere interpretate considerando anche questo effetto.

Le medie territoriali sintetizzano realtà gestionali eterogenee per dimensione, caratteristiche operative e contesto di riferimento. Anche nel Mezzogiorno sono presenti esperienze aziendali che registrano, su specifici indicatori, performance più favorevoli rispetto alla media della macroarea. I confronti territoriali devono pertanto essere letti tenendo conto della composizione del campione, illustrata nelle tabelle di appendice, e delle caratteristiche dei servizi e dei territori, affiancando ai risultati aggregati l'analisi delle singole esperienze gestionali.

COPERTURA DELLA POPOLAZIONE ITALIANA

71%
Abitanti serviti servizio idrico

47%
Abitanti serviti servizi ambientali

24%
Abitanti serviti servizio distribuzione gas

12%
Abitanti serviti servizio distribuzione energia elettrica

COPERTURA DEL SISTEMA ASSOCIATIVO

85%
Valore della produzione

94%
Utile

94%
Personale

GLI INDICATORI E IL RACCORDO TEMATICO CON GLI ESRS

Gli indicatori del Rapporto sono stati selezionati per rappresentare le principali performance economiche, ambientali, sociali e di governance del sistema delle utilities, integrando metriche diffuse negli standard di sostenibilità con indicatori specifici dei servizi pubblici locali. Comprendono indicatori economici, ambientali, sociali e di governance riconducibili ai temi trattati dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), insieme a indicatori settoriali relativi ai servizi idrici, ambientali ed energetici.

Il raccordo con gli ESRS è di natura tematica e metodologica e non implica che gli indicatori raccolti soddisfino integralmente le definizioni, i perimetri e gli obblighi informativi previsti dagli standard.

AMBITO DELLA RILEVAZIONE	PRINCIPALI INDICATORI	RIFERIMENTO TEMATICO	RACCORDO
Profilo, strategia e governance	Perimetro e attività, strategia e obiettivi ESG, strutture organizzative, rendicontazione, remunerazione, Codice etico, whistleblowing, presìdi anticorruzione, certificazioni e finanza sostenibile	ESRS 2; G1	Tematico e parziale
Clima e transizione energetica	Consumi energetici, fonti rinnovabili, emissioni Scope 1, 2 e 3, obiettivi di riduzione, investimenti e mobilità a minore impatto	E1	Tematico; metodologico per alcuni indicatori
Risorsa idrica	Perdite, continuità, qualità dell'acqua potabile, depurazione, riuso, fanghi, stress idrico e investimenti	E3	Tematico e settoriale
Economia circolare	Raccolta differenziata, riciclo, recupero, discarica, fanghi, biogas, biometano, tariffazione puntuale e investimenti	E5	Tematico e settoriale
Inquinamento e biodiversità	Aspetti qualitativi relativi alle pressioni su aria, acqua e suolo, alle emissioni non climalteranti e agli impatti su habitat ed ecosistemi	E2; E4	Tematico e qualitativo
Persone, diversità e sicurezza	Occupazione, contratti, turnover, presenza femminile, divario retributivo, formazione, welfare, inclusione, infortuni e near miss	S1	Tematico; metodologico per alcuni indicatori
Lavoratori e catena di fornitura	Spesa verso i fornitori, requisiti ESG, certificazioni, premialità, controlli e rilevazione degli infortuni presso i fornitori	S2; G1	Tematico e parziale
Comunità e territori	Valore distribuito alla collettività, fornitori locali, coinvolgimento delle comunità, iniziative educative, sociali e culturali	S3	Tematico e parziale
Clienti e utenti finali	Sportelli, canali digitali, tempi di risposta, reclami, bonus sociali, accessibilità e qualità dei servizi	S4	Tematico e settoriale
Innovazione, resilienza e sicurezza digitale	Investimenti in digitalizzazione, smart meter, telecontrollo, distrettualizzazione, canali digitali, resilienza operativa e sicurezza informatica	ESRS 2 e temi ESRS pertinenti; aspetti specifici di settore	Trasversale e specifico di settore



03

STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE

STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE

Le imprese associate a Utilitalia generano valore attraverso la gestione di servizi essenziali e la realizzazione degli investimenti necessari a garantirne qualità, continuità e sviluppo. Il valore prodotto dalle attività del comparto si traduce in risorse destinate alle persone, alle imprese della filiera, agli azionisti, ai finanziatori, alla pubblica amministrazione e alle comunità, contribuendo alla crescita economica e sociale dei territori serviti.

IL VALORE ECONOMICO GENERATO

Le aziende del comparto generano valore economico attraverso le proprie attività, contribuendo a sostenere l'attività industriale, l'occupazione e gli investimenti e garantendo al tempo stesso l'erogazione di servizi essenziali per cittadini e imprese.

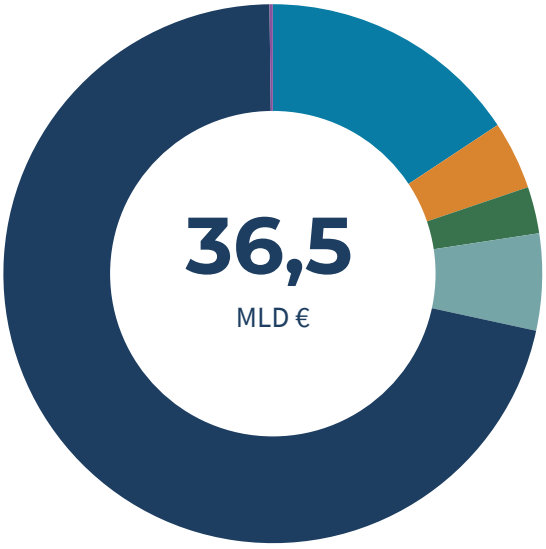
43,5 Mld €
2025

43,8 Mld €
2024

43,2 Mld €
2023

IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

Il valore economico distribuito rappresenta le risorse destinate dalle imprese ai principali stakeholder attraverso lo svolgimento delle proprie attività. La ripartizione comprende gli acquisti di beni e servizi presso i fornitori, la remunerazione del personale, degli azionisti e dei finanziatori, le risorse destinate alla pubblica amministrazione e i contributi alla collettività.



- **15,7%** Personale
- **4,1%** Azionisti
- **2,8%** Finanziatori
- **5,8%** Pubblica amministrazione
- **71,4%** Fornitori
- **0,2%** Collettività

La capacità di generare e distribuire valore è strettamente collegata agli investimenti realizzati dalle imprese. Le risorse destinate a reti, impianti, tecnologie e servizi rafforzano la qualità e la resilienza delle infrastrutture e producono benefici economici, ambientali e sociali che si estendono oltre il perimetro aziendale.

STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE

INVESTIMENTI REALIZZATI

Gli investimenti rappresentano una delle principali modalità attraverso cui le utilities generano valore nel lungo periodo. Le risorse destinate a reti, impianti, tecnologie e servizi consentono di migliorare la qualità e la continuità delle prestazioni, rafforzare la resilienza delle infrastrutture e accompagnare la transizione ecologica e digitale dei territori.
Gli investimenti delle aziende contribuiscono in larga parte allo sviluppo dei territori, sostenendo il rinnovo e il potenziamento delle infrastrutture, il miglioramento dei servizi e l'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche.

9,9
Miliardi di euro
Investimenti totali

87%
Investimenti destinati ai territori



Gli investimenti realizzati riflettono la natura industriale e infrastrutturale del comparto. Nel servizio idrico le risorse sono destinate principalmente alla riduzione delle perdite, al rinnovo delle reti, alla sicurezza dell'approvvigionamento, alla depurazione e al riutilizzo delle acque reflue. Nei servizi ambientali sostengono lo sviluppo della raccolta differenziata, del riciclo, del recupero di materia ed energia e della capacità impiantistica. Nel settore energetico contribuiscono alla produzione da fonti rinnovabili, all'efficienza energetica, al potenziamento delle reti e alla continuità delle forniture.

LE 3 DIRETTRICI TRASVERSALI

Ambito	Investimenti	Principali finalità
Decarbonizzazione	**1,6 miliardi di euro**	Fonti rinnovabili, efficienza energetica, riduzione delle emissioni, mezzi a basse emissioni, resilienza di reti e impianti.
Economia circolare	**1 miliardo di euro**	Recupero di materia, trattamento della frazione organica, valorizzazione dei fanghi e sviluppo della capacità impiantistica.
Digitalizzazione	**822 milioni di euro**	Smart meter, telecontrollo, distrettualizzazione delle reti, sistemi informativi e digitalizzazione dei servizi.

La capacità di trasformare le risorse finanziarie in infrastrutture e servizi rappresenta un elemento essenziale per rispondere alle esigenze degli utenti e delle comunità, ridurre gli impatti ambientali e rafforzare la competitività e la sicurezza del sistema dei servizi pubblici locali.

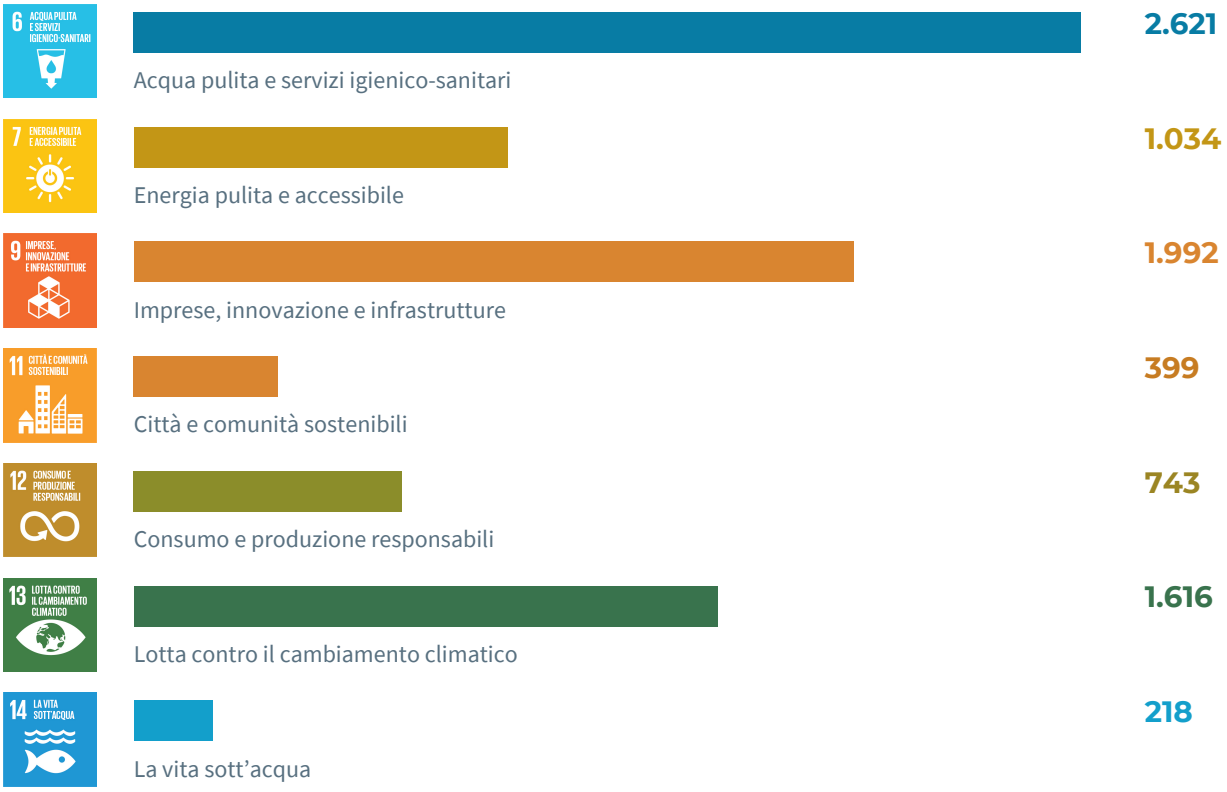
STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE

INVESTIMENTI E SVILUPPO SOSTENIBILE

Il sistema delle utility riveste un ruolo chiave nella transizione verso un modello di sviluppo più sostenibile, inclusivo e resiliente. In un contesto di trasformazioni ambientali, digitali e sociali sempre più accelerate, gli investimenti delle aziende di pubblica utilità non si limitano alla modernizzazione delle infrastrutture o all'efficienza gestionale, ma si configurano come strumenti concreti per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Ogni intervento realizzato nel territorio – dalla riqualificazione di un impianto alla sostituzione di una rete, dalla realizzazione di nuove fonti rinnovabili alla digitalizzazione dei servizi – contribuisce in modo diretto o indiretto a rispondere alle sfide globali: garantire l'accesso all'acqua e all'energia, tutelare l'ambiente, ridurre le disuguaglianze, rafforzare la resilienza urbana e promuovere modelli di consumo e produzione più sostenibili.

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI NEGLI SDGS - MILIONI €



Questa stretta connessione tra investimenti e SDGs rende evidente come ogni decisione economica, ogni progetto e ogni cantiere possano rappresentare un passo concreto verso obiettivi collettivi di lungo periodo. In quest'ottica, gli investimenti non sono solo leve di sviluppo, ma anche scelte di responsabilità verso le generazioni future.

Attraverso un approccio integrato e consapevole, le utilities possono dunque orientare il proprio impegno strategico per massimizzare il valore generato in termini ambientali, sociali e territoriali. Gli investimenti diventano così il veicolo attraverso cui i principi della sostenibilità si traducono in azioni misurabili, capaci di incidere positivamente sulla qualità della vita delle comunità servite e sulla costruzione di un futuro più equo e sicuro.

STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE

INVESTIMENTI PROGRAMMATI

La programmazione degli investimenti consente alle utilities di tradurre gli obiettivi di sviluppo in interventi destinati al rinnovo delle infrastrutture, al miglioramento dei servizi e alla transizione ecologica e digitale dei territori.
I programmi delle imprese comprendono interventi sulle reti e sugli impianti esistenti, lo sviluppo di nuova capacità infrastrutturale e l'introduzione di tecnologie necessarie a migliorare efficienza, resilienza e qualità dei servizi. Gli investimenti programmati riflettono le differenti caratteristiche dei settori idrico, ambientale ed energetico e gli specifici fabbisogni dei territori serviti.

GLI INVESTIMENTI PREVISTI

29,7 Mld €
2026–2028

8,7 Mld €
2029–2030

20,3 Mld €
Oltre il 2030

Gli investimenti programmati riflettono la natura industriale e infrastrutturale del comparto. Nel servizio idrico le risorse sono destinate principalmente alla riduzione delle perdite, al rinnovo delle reti, alla sicurezza dell'approvvigionamento, alla depurazione e al riutilizzo delle acque reflue. Nei servizi ambientali sostengono lo sviluppo della raccolta differenziata, del riciclo, del recupero di materia ed energia e della capacità impiantistica. Nel settore energetico contribuiscono alla produzione da fonti rinnovabili, all'efficienza energetica, al potenziamento delle reti e alla continuità delle forniture.

DIRETTRICI

Gli investimenti programmati per il periodo 2026–2028 si articolano lungo direttrici coerenti con le principali esigenze di trasformazione dei servizi pubblici locali: rinnovo e potenziamento delle infrastrutture, sviluppo della capacità impiantistica, transizione energetica, gestione efficiente delle risorse e digitalizzazione dei processi. Le priorità riflettono le specificità dei diversi settori e la necessità di rafforzare qualità, continuità e resilienza dei servizi nei territori.



LE CONDIZIONI PER LA REALIZZAZIONE

La trasformazione dei programmi in opere effettivamente realizzate dipende non soltanto dalla capacità finanziaria e industriale delle imprese, ma anche dalla presenza di condizioni esterne favorevoli.

STABILITÀ REGOLATORIA E FINANZIARIA

Quadri regolatori prevedibili e strumenti finanziari coerenti con la durata e la dimensione degli interventi.

TEMPI AUTORIZZATIVI

Procedure capaci di accompagnare la realizzazione delle opere secondo tempistiche compatibili con gli obiettivi della transizione.

COORDINAMENTO ISTITUZIONALE

Collaborazione tra imprese, amministrazioni, autorità, territori e altri soggetti coinvolti nella pianificazione delle infrastrutture.

INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS

L'integrazione della sostenibilità nei processi aziendali assume forme diverse in relazione alle caratteristiche e alle dimensioni delle imprese. Essa può avvenire attraverso l'inclusione di obiettivi ESG nei piani industriali, la definizione di un piano di sostenibilità, la presenza di strutture organizzative dedicate, il coinvolgimento degli stakeholder e l'introduzione di sistemi di incentivazione collegati a obiettivi di sostenibilità.

STRUTTURA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITA'

La presenza di una struttura dedicata alla sostenibilità contribuisce a definire responsabilità chiare, coordinare le iniziative ESG e integrare con maggiore continuità questi temi nei processi decisionali e operativi delle imprese.

AZIENDE CON UNA STRUTTURA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITÀ	**49%** 2025	**54%** 2024	**53%** 2023

OBIETTIVI DI SOSTENIBILITA'

L'integrazione della sostenibilità può assumere forme differenti in relazione alle dimensioni, alla struttura organizzativa e ai settori di attività delle imprese. Gli aspetti ambientali, sociali e di governance possono essere considerati nella programmazione degli investimenti, nella gestione dei rischi, nella definizione degli obiettivi, nei sistemi di controllo e nelle decisioni operative. Ciò che assume rilievo è la capacità di tradurre gli impegni di sostenibilità in responsabilità, attività e indicatori coerenti con le caratteristiche dell'organizzazione, anche in assenza di un piano di sostenibilità autonomo.

AZIENDE CON OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ NEL PIANO AZIENDALE	**48%** 2025	**46%** 2024	**44%** 2023
AZIENDE CON UN PIANO DI SOSTENIBILITÀ ALL'INTERNO DELLA STRATEGIA AZIENDALE	**45%** 2025	**44%** 2024	**43%** 2023

RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITA'

La rendicontazione consente alle imprese di rappresentare in modo organico gli impegni assunti, le attività realizzate e i risultati conseguiti in ambito economico, ambientale, sociale e di governance. La raccolta e la pubblicazione periodica delle informazioni favoriscono la trasparenza verso gli stakeholder, rafforzano i sistemi interni di misurazione e supportano l'integrazione della sostenibilità nei processi decisionali.

AZIENDE CHE PUBBLICANO UNA RENDICONTAZIONE O INFORMATIVA DI SOSTENIBILITÀ	**65%** 2025	**61%** 2024	**60%** 2023

STRATEGIA, INVESTIMENTI E CREAZIONE DI VALORE

ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA

L'integrità e la trasparenza rappresentano presupposti essenziali per le imprese che gestiscono servizi di pubblica utilità, infrastrutture strategiche e rapporti articolati con utenti, lavoratori, fornitori, istituzioni e comunità. La definizione di principi di condotta, la presenza di canali per la segnalazione delle irregolarità e l'integrazione degli obiettivi ESG nei sistemi di responsabilizzazione del management contribuiscono a prevenire comportamenti non conformi e a rafforzare la fiducia degli stakeholder.

PRINCIPI E REGOLE DI CONDOTTA

L'adozione di un Codice etico, di un Codice di condotta o di un documento equivalente consente all'impresa di definire i principi e i valori che devono orientare i comportamenti delle persone e le relazioni con gli stakeholder. La presenza del documento costituisce un primo presidio, la cui efficacia dipende anche dalla sua diffusione, dall'aggiornamento periodico, dalla formazione e dai sistemi di monitoraggio adottati.

AZIENDE CHE ADOTTANO UN CODICE ETICO, UN CODICE DI CONDOTTA O UN DOCUMENTO EQUIVALENTE	**96%** 2025	**88%** 2024	**88%** 2023

WHISTLEBLOWING E TUTELA DEI SEGNALANTI

I canali di whistleblowing permettono di segnalare comportamenti illeciti o contrari alle regole aziendali e contribuiscono all'individuazione tempestiva delle criticità. La loro efficacia dipende dalla riservatezza del processo, dalla tutela dei segnalanti, dalla corretta gestione delle segnalazioni e dalla capacità di adottare eventuali azioni correttive.

AZIENDE CHE DISPONGONO DI UNA PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING	**96%** 2025	**87%** 2024	**87%** 2023

RESPONSABILIZZAZIONE DEL MANAGEMENT

Il collegamento tra la remunerazione dei dirigenti e obiettivi ESG può rafforzare la responsabilizzazione del management rispetto ai risultati di sostenibilità. L'efficacia del meccanismo dipende dalla rilevanza e misurabilità degli obiettivi, dal loro peso nella remunerazione, dall'orizzonte temporale considerato e dalla presenza di adeguati sistemi di verifica.

AZIENDE CHE COLLEGANO LA RETRIBUZIONE DEI DIRIGENTI AL RAGGIUNGIMENTO DI OBIETTIVI ESG	**28%** 2025	**32%** 2024	**31%** 2023

I PRESÌDI DI UNA GOVERNANCE RESPONSABILE

PRINCIPI CONDIVISI

Il Codice etico orienta i comportamenti e le relazioni con gli stakeholder.

ASCOLTO E SEGNALAZIONE

I canali di whistleblowing favoriscono l'emersione delle irregolarità e la tutela dei segnalanti.

RESPONSABILITÀ SUI RISULTATI

Il collegamento della remunerazione agli obiettivi ESG rafforza la responsabilizzazione del management.

TASSONOMIA EUROPEA

Il 12 luglio 2020 è entrato in vigore il Regolamento (UE) 2020/852, che introduce la Tassonomia per la finanza sostenibile, ovvero il sistema di classificazione europeo volto a definire criteri chiari e condivisi per stabilire se un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile.

In particolare, il regolamento stabilisce che un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile se soddisfa le seguenti condizioni:

• contribuisce in modo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali: 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 arreca un danno significativo a nessuno degli altri obiettivi ambientali ("Do No Significant Harm" – DNSH);

• rispetta le garanzie minime in materia di diritti umani e condizioni di lavoro.

Ai sensi della normativa, le imprese soggette agli obblighi di rendicontazione, comunicano tre indicatori chiave riferiti alle attività economiche ammissibili e allineate alla Tassonomia: fatturato, spese operative (OpEx) e spese in conto capitale (CapEx).

TASSONOMIA

La quota di ammissibilità indica la parte delle attività riconducibile ai settori contemplati dalla Tassonomia. L'allineamento esprime invece la quota che soddisfa anche i criteri tecnici e le ulteriori condizioni previste dalla normativa.



STRUMENTI FINANZIARI

La finanza sostenibile può supportare la realizzazione di investimenti destinati alla decarbonizzazione, all'economia circolare, alla gestione della risorsa idrica, alla resilienza delle infrastrutture e al miglioramento dei servizi. Il ricorso a strumenti collegati a progetti, investimenti o obiettivi di sostenibilità consente alle imprese di diversificare le fonti di finanziamento e di rafforzare il collegamento tra programmazione industriale, risultati ESG e impiego delle risorse finanziarie.

17%

Aziende che hanno emesso strumenti finanziari ESG nel triennio 2023–2025

11,9 Mld €

Importo complessivo

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

I sistemi di gestione certificati e l'adozione di standard riconosciuti supportano le imprese nel presidio dei processi, nella gestione dei rischi, nella conformità normativa e nel miglioramento continuo. Attraverso la definizione di responsabilità, procedure, controlli e obiettivi, tali strumenti contribuiscono ad affrontare in modo strutturato aspetti quali la qualità dei servizi, la tutela dell'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, l'efficienza energetica e l'integrità aziendale.

CERTIFICAZIONE ISO 9001

La certificazione ISO 9001 sostiene l'adozione di processi orientati alla qualità, alla soddisfazione degli utenti e al miglioramento continuo. Per le utility rappresenta uno strumento trasversale per programmare, monitorare e controllare le attività, favorendo una maggiore uniformità e tracciabilità nell'erogazione dei servizi.

AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 9001	84% 2025	88% 2024	86% 2023

CERTIFICAZIONE ISO 14001

La certificazione ISO 14001 supporta l'identificazione e la gestione degli aspetti e degli impatti ambientali connessi alle attività aziendali. Il sistema favorisce la definizione di obiettivi, il monitoraggio delle prestazioni, il presidio della conformità normativa e il miglioramento continuo della gestione ambientale.

AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 14001	74% 2025	78% 2024	73% 2023

CERTIFICAZIONE ISO 50001

La certificazione ISO 50001 fornisce un modello organizzativo per monitorare gli usi e i consumi energetici, individuare opportunità di efficientamento e migliorare progressivamente la prestazione energetica. La sua applicazione assume particolare rilievo per gli impianti e i processi caratterizzati da consumi energetici significativi.

AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 50001	22% 2025	21% 2024	20% 2023

CERTIFICAZIONE ISO 37001

La certificazione ISO 37001 supporta le organizzazioni nella prevenzione, individuazione e gestione dei rischi di corruzione. Lo standard rafforza procedure, controlli, responsabilità e strumenti di segnalazione, contribuendo alla diffusione di una cultura aziendale improntata all'integrità e alla trasparenza.

AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 37001	21% 2025	20% 2024	16% 2023

LA CATENA DI FORNITURA

I fornitori svolgono un ruolo essenziale nella gestione dei servizi, nella manutenzione delle infrastrutture e nella realizzazione degli investimenti. Attraverso l'acquisto di beni, servizi e prestazioni, le utilities attivano filiere produttive, sostengono occupazione e competenze e generano ricadute economiche nei territori.
La gestione responsabile della catena di fornitura richiede di affiancare alla valutazione economica, tecnica e professionale dei fornitori anche il presidio degli aspetti ambientali, sociali, etici e di salute e sicurezza. Requisiti di qualificazione, clausole contrattuali, certificazioni, controlli e azioni correttive contribuiscono a ridurre i rischi e a rafforzare qualità, affidabilità e continuità delle prestazioni.

IL VALORE GENERATO DALLA FILIERA

La spesa sostenuta dalle imprese per l'acquisto di beni e servizi rappresenta una componente rilevante del valore distribuito agli stakeholder e sostiene una rete articolata di imprese, professionalità e attività economiche.

26 miliardi di euro
SPESA COMPLESSIVA VERSO I FORNITORI

54%
SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI

Il coinvolgimento di fornitori radicati nei territori può contribuire allo sviluppo del tessuto produttivo locale, alla valorizzazione delle competenze e alla capacità delle filiere di rispondere alle esigenze delle imprese. La quota di spesa locale deve tuttavia essere interpretata considerando la distribuzione territoriale delle attività, la tipologia delle forniture e la disponibilità di operatori adeguatamente qualificati.

SELEZIONE E QUALIFICAZIONE ESG

La selezione dei fornitori è finalizzata a garantire affidabilità, qualità delle prestazioni e rispetto degli obblighi normativi e contrattuali. Accanto ai requisiti economici, tecnici e professionali, le imprese possono considerare aspetti relativi alla tutela ambientale, alla salute e sicurezza, alle condizioni di lavoro, all'integrità e alla conformità normativa.

AZIENDE CHE RICHIEDONO AI FORNITORI CERTIFICAZIONI AMBIENTALI, SOCIALI O DI SICUREZZA	**30%** 2025	**29%** 2024	**29%** 2023

Le certificazioni possono essere richieste come requisito di qualificazione, come condizione contrattuale o come elemento premiante nei processi di selezione. La loro assenza non implica necessariamente la mancanza di altri presìdi di sostenibilità, che possono essere applicati attraverso clausole contrattuali, questionari, verifiche documentali e valutazioni specifiche.

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E TUTELA DEI LAVORATORI

La gestione responsabile della filiera comprende anche il presidio delle condizioni di lavoro presso fornitori e appaltatori. Le policy aziendali, le clausole applicate agli affidamenti in outsourcing e il monitoraggio degli eventi infortunistici rappresentano strumenti attraverso cui le imprese possono rafforzare la tutela dei lavoratori lungo la catena del valore.

AZIENDE DOTATE DI POLICY O PROCEDURE PER VALUTARE I FORNITORI SU TEMATICHE DI DIVERSITÀ, INCLUSIONE E TUTELA DEI LAVORATORI	**27%** 2025	**24%** 2024	**23%** 2023



04

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI

CLIMA E DECARBONIZZAZIONE

Il cambiamento climatico rappresenta una sfida trasversale per le imprese dei servizi pubblici. Le utility sono chiamate, da un lato, a ridurre progressivamente le emissioni dirette e indirette associate alle proprie attività e alla catena del valore e, dall'altro, ad adattare infrastrutture e modelli operativi agli effetti fisici del cambiamento climatico, garantendo continuità, sicurezza e qualità dei servizi. La misurazione delle emissioni di gas a effetto serra consente di individuare le principali fonti emissive, definire obiettivi quantitativi e monitorare nel tempo l'efficacia delle azioni di decarbonizzazione.

IL PROFILO EMISSIVO DEL COMPARTO

Le emissioni di gas a effetto serra sono rappresentate attraverso tre ambiti di rendicontazione:

1. Scope 1: emissioni dirette lorde generate da fonti di proprietà o sotto il controllo dell'impresa, comprese la combustione negli impianti, l'utilizzo dei mezzi aziendali, le emissioni di processo e le emissioni fuggitive, quali le dispersioni di metano;
2. Scope 2: emissioni indirette lorde associate alla produzione dell'energia elettrica, del calore, del vapore o del raffrescamento acquistati e consumati dall'impresa;
3. Scope 3: altre emissioni indirette generate lungo la catena del valore, a monte e a valle delle attività aziendali, quali quelle associate a beni e servizi acquistati, beni strumentali, trasporti, mobilità dei dipendenti, rifiuti generati, utilizzo dei prodotti venduti e investimenti.

12,5 Mln t CO2eq
Scope 1

1,6 Mln t CO2eq
Scope 2 – location-based

1,2 Mln t CO2eq
Scope 2 market-based

41,1 Mln t CO2eq
Scope 3

COME LEGGERE LO SCOPE 2

LOCATION-BASED

Utilizza fattori emissivi medi della rete per quantificare le emissioni dell'energia acquistata e consumata.

MARKET-BASED

Considera le caratteristiche delle forniture energetiche e gli strumenti contrattuali applicabili.

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI

INVESTIMENTI E OBIETTIVI CLIMATICI

GLI INVESTIMENTI IN DECARBONIZZAZIONE

Le aziende destinano risorse significative a interventi per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici, contribuendo alla riduzione delle emissioni e al rafforzamento della resilienza di infrastrutture e servizi.

INVESTIMENTI IN DECARBONIZZAZIONE

1,6 Mld €
2025

1,3 Mld €
2024

1,1 Mld €
2023

Tra le principali tipologie di investimento rientrano:

- sviluppo della produzione da fonti rinnovabili;
- interventi di risparmio ed efficienza energetica;
- riduzione delle emissioni di gas a effetto serra;
- rafforzamento e potenziamento delle reti;
- interventi per la riduzione delle dispersioni di metano;
- rinnovo dei mezzi di raccolta con veicoli a minori emissioni.

OBIETTIVI DI RIDUZIONE

La definizione di obiettivi quantitativi consente di tradurre gli impegni climatici in traiettorie misurabili. Gli obiettivi possono riguardare la riduzione delle emissioni assolute, la diminuzione dell'intensità emissiva o specifiche attività e possono presentare perimetri, anni base e orizzonti temporali differenti.

AZIENDE CON OBIETTIVI QUANTITATIVI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA

26%
2025

22%
2024

21%
2023

La diffusione degli obiettivi deve essere interpretata considerando l'eterogeneità delle imprese associate, che operano in settori differenti e presentano dimensioni, attività e profili emissivi non direttamente confrontabili.

EVOLUZIONE DELLE EMISSIONI

Nel corso del periodo 2019–2025, le aziende associate a Utilitalia coinvolte nell'indagine hanno registrato una significativa riduzione delle emissioni climalteranti di Scope 1 e Scope 2, a testimonianza dell'impegno del comparto verso un modello di sviluppo sostenibile, resiliente e coerente con gli obiettivi climatici dell'Unione Europea.

In particolare, l'analisi – condotta su un campione di aziende che rappresenta il 44% dei dipendenti e il 60% dei ricavi dell'intero sistema associativo – evidenzia una riduzione delle emissioni Scope 1 del 18% e delle emissioni Scope 2 (location-based) del 17% rispetto ai livelli del 2019. L'andamento osservato è coerente con il progressivo efficientamento degli impianti, l'evoluzione del mix tecnologico e il maggiore ricorso a fonti energetiche a minore intensità emissiva.

SCOPE 1

Le emissioni Scope 1, relative principalmente all'utilizzo diretto di combustibili fossili nei processi produttivi e nei trasporti, si sono ridotte nel periodo considerato grazie all'introduzione di soluzioni più efficienti, alla diffusione di mezzi a basso impatto ambientale e, in alcuni casi, all'impiego di combustibili alternativi o di biometano.

2019 — 2025 **–18%**

SCOPE 2 • LOCATION-BASED

L'andamento delle emissioni Scope 2 location-based riflette principalmente la variazione dei consumi di energia elettrica e l'evoluzione del fattore emissivo medio della rete nazionale. L'acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili e le garanzie d'origine incidono invece sul valore calcolato secondo l'approccio market-based.

2019 — 2025 **–17%**

È importante sottolineare che i risultati qui presentati si riferiscono a un campione di aziende che hanno fornito dati completi e omogenei per l'intero periodo, e non coincidono con i valori aggregati riportati nelle sezioni precedenti del rapporto. Tuttavia, essi rappresentano un indicatore significativo della traiettoria evolutiva in atto nel settore, evidenziando la capacità del sistema delle utilities di rispondere al percorso di decarbonizzazione con azioni concrete e misurabili.

TRANSIZIONE ENERGETICA

La transizione energetica riguarda la progressiva trasformazione dei sistemi di produzione, distribuzione e utilizzo dell'energia. Per le utility significa sviluppare le fonti rinnovabili, incrementare l'efficienza energetica, valorizzare il biometano e il calore recuperato, potenziare e digitalizzare le reti e accompagnare l'elettrificazione dei consumi, garantendo al tempo stesso sicurezza, continuità e qualità dei servizi.

LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

La crescita della produzione da fonti rinnovabili costituisce una delle principali leve per ridurre l'intensità emissiva del sistema energetico. Le aziende associate producono energia attraverso impianti idroelettrici, fotovoltaici, eolici e alimentati da bioenergie, oltre a valorizzare energeticamente alcuni flussi derivanti dai servizi ambientali e idrici.

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER	84%	82%	81%
	2025	2024	2023

IL MIX DELLE FONTI RINNOVABILI

La composizione della produzione rinnovabile riflette le caratteristiche degli impianti gestiti dalle imprese associate e può variare in relazione alla disponibilità delle fonti, alle condizioni meteorologiche, all'entrata in esercizio di nuovi impianti e alle variazioni del perimetro aziendale.

COMPOSIZIONE DELLA PRODUZIONE DA FONTI RINNOVABILI



9,3 MLN tonnellate
CO_2 evitata

GLI OBIETTIVI DI CRESCITA DELLE RINNOVABILI

La definizione di obiettivi quantitativi consente alle imprese di programmare l'incremento della produzione rinnovabile e di collegare gli investimenti industriali a traiettorie misurabili.

AZIENDE CHE HANNO DEFINITO OBIETTIVI QUANTITATIVI DI INCREMENTO DELLA QUOTA DI ENERGIA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI	30%	44%	21%
	2025	2024	2023

SICUREZZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI



DECARBONIZZAZIONE, SICUREZZA ENERGETICA E COMPETITIVITÀ DEVONO PROCEDERE INSIEME

La sicurezza degli approvvigionamenti riguarda la capacità del sistema energetico di garantire disponibilità, continuità e accessibilità dell'energia anche in presenza di tensioni geopolitiche, volatilità dei mercati, eventi climatici estremi o criticità infrastrutturali.

Per l'Italia la sfida rimane strutturale: nel 2024 le importazioni nette rappresentavano il 73,5% della disponibilità energetica lorda, sebbene in diminuzione rispetto al 74,8% del 2023. Rafforzare la sicurezza energetica richiede quindi di sviluppare congiuntamente produzione nazionale a basse emissioni, diversificazione delle fonti e dei canali di approvvigionamento, reti resilienti, sistemi di accumulo ed efficienza negli usi finali.

In questa prospettiva, la transizione energetica non rappresenta soltanto uno strumento di decarbonizzazione, ma anche una leva per ridurre l'esposizione del Paese alle importazioni e alla volatilità dei prezzi.



73,5%

Quota delle importazioni nette sulla disponibilità energetica lorda italiana nel 2024

Fonte: MASE



41%

Quota della domanda elettrica nazionale coperta da fonti rinnovabili nel 2025

Fonte: Terna

IL RUOLO DELLE UTILITY



PRODUZIONE NAZIONALE E DIVERSIFICAZIONE

Lo sviluppo delle fonti rinnovabili, del biometano, della cogenerazione efficiente, del teleriscaldamento e del recupero energetico delle frazioni non riciclabili contribuisce a diversificare il mix e a valorizzare risorse disponibili sul territorio nazionale.



RETI, ACCUMULI E FLESSIBILITÀ

Il potenziamento e la digitalizzazione delle reti, lo sviluppo dei sistemi di accumulo e la gestione flessibile della domanda consentono di integrare una quota crescente di produzione non programmabile, governare i flussi bidirezionali e mantenere l'equilibrio del sistema.



RESILIENZA E CONTINUITÀ

Manutenzione predittiva, interconnessione delle infrastrutture, capacità di stoccaggio, piani di emergenza e sicurezza delle catene di fornitura rafforzano la capacità di prevenire le interruzioni e ripristinare rapidamente i servizi essenziali.

Il contributo delle utility alla sicurezza degli approvvigionamenti si traduce nel rafforzamento delle infrastrutture energetiche, nella diversificazione delle fonti e dei canali di approvvigionamento, nello sviluppo dei sistemi di accumulo e nell'adozione di misure volte ad aumentare la resilienza delle catene di fornitura. Questi interventi consentono di ridurre l'esposizione del sistema energetico alle tensioni geopolitiche, alla volatilità dei mercati e agli eventi climatici estremi, sostenendo al tempo stesso la continuità dei servizi essenziali e l'integrazione di una quota crescente di energia da fonti rinnovabili.



INVESTIMENTI IN SICUREZZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

783 MILIONI €

ECONOMIA CIRCOLARE

L'economia circolare interessa trasversalmente i diversi servizi gestiti dalle imprese associate. Nella gestione dei rifiuti si traduce nella prevenzione, nella raccolta differenziata, nella preparazione per il riutilizzo e nel riciclo, privilegiando il recupero di materia e riservando il recupero energetico alle frazioni non utilmente recuperabili. Lo smaltimento rappresenta la soluzione residuale.
Nel servizio idrico l'applicazione dei principi dell'economia circolare riguarda il riutilizzo delle acque depurate e la valorizzazione dei fanghi e degli altri residui generati dai processi di trattamento. Nei comparti energetici e industriali comprende inoltre il recupero di materiali, calore ed energia derivanti dalle attività operative.
L'effettiva chiusura dei cicli richiede infrastrutture adeguate, tecnologie di trattamento, tracciabilità dei flussi e mercati capaci di assorbire i materiali recuperati. La trasformazione degli scarti in nuove risorse può contribuire a ridurre il consumo di materie prime e il ricorso allo smaltimento, a condizione che sia garantita la qualità dei materiali e il loro effettivo reinserimento nei cicli produttivi.

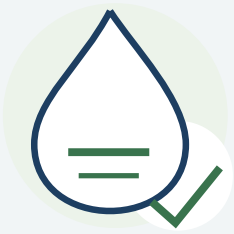
GLI INVESTIMENTI PER L'ECONOMIA CIRCOLARE

Le aziende destinano risorse significative a interventi per l'economia circolare, sostenendo il recupero e la valorizzazione delle risorse, lo sviluppo della capacità impiantistica e la riduzione del ricorso allo smaltimento.

1 Mld €	1,1 Mld €	535 Mln €
2025	2024	2023

TRA LE PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INVESTIMENTO RIENTRANO:

01



Investimenti per il recupero dei fanghi

02



Investimenti in impianti per il trattamento della frazione organica

03



Investimenti in impianti per il recupero di materia.

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI

DAL RECUPERO ALLE NUOVE RISORSE

DALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA ALL'AVVIO A RICICLO

La raccolta differenziata rappresenta il primo passaggio per il recupero dei materiali, ma non coincide con il loro effettivo riciclo. La qualità dei conferimenti, l'efficienza degli impianti di selezione e trattamento e la disponibilità di sbocchi per i materiali recuperati determinano la quota che può essere avviata alle successive operazioni di riciclo.

QUOTA DI RIFIUTO URBANO DIFFERENZIATO AVVIATO A RICICLO

97% — 2025

94% — 2024

94% — 2023

LA VALORIZZAZIONE DEI FANGHI E DELLA FRAZIONE ORGANICA

La gestione dei fanghi costituisce una componente rilevante del processo di depurazione e un punto di raccordo tra servizio idrico ed economia circolare. La riduzione del ricorso alla discarica e lo sviluppo, nel rispetto dei requisiti qualitativi e ambientali applicabili, di destinazioni di riutilizzo e recupero possono consentire la valorizzazione materiale o energetica dei fanghi.

QUOTA DI FANGHI DI DEPURAZIONE DESTINATI A RIUTILIZZO O RECUPERO

92% — 2025

96% — 2024

92% — 2023

La digestione anaerobica della frazione organica dei rifiuti e dei fanghi di depurazione può consentire la produzione di biogas. Attraverso successivi processi di purificazione e upgrading, una parte del biogas può essere trasformata in biometano. Il biometano prodotto negli impianti gestiti può essere immesso nelle reti, destinato all'autotrazione, impiegato per la produzione di energia o utilizzato per altri usi.

BIOMETANO PRODOTTO

57 Mln di m³ — 2025

50 Mln di m³ — 2024

36 Mln di m³ — 2023

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI



GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA

La gestione responsabile della risorsa idrica interessa l'intero ciclo dell'acqua: dall'approvvigionamento e dalla potabilizzazione alla distribuzione, fino alla raccolta e alla depurazione delle acque reflue e alla loro restituzione all'ambiente o destinazione al riutilizzo.
In un contesto caratterizzato da una crescente variabilità climatica, le imprese del servizio idrico sono chiamate a garantire disponibilità, qualità e continuità della risorsa. La riduzione delle perdite, il rinnovo delle reti, la diversificazione delle fonti, l'interconnessione dei sistemi acquedottistici e il potenziamento delle capacità di accumulo contribuiscono a rafforzare la resilienza del servizio.

GLI INVESTIMENTI NEL SERVIZIO IDRICO

Gli investimenti rappresentano la condizione necessaria per rinnovare le infrastrutture, migliorare l'efficienza delle reti e garantire la sicurezza dell'approvvigionamento. Le risorse sono destinate alla sostituzione delle condotte, alla riduzione delle perdite, al potenziamento degli acquedotti, delle reti fognarie e degli impianti di depurazione, nonché allo sviluppo di sistemi di accumulo e riutilizzo.

INVESTIMENTI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	**4,4 Mld €** 2025	**3,9 Mld €** 2024	**2,9 Mld €** 2023

SICUREZZA E QUALITÀ DELL'ACQUA

I Piani di Sicurezza dell'Acqua adottano un approccio preventivo e basato sul rischio alla tutela dell'acqua destinata al consumo umano. La valutazione riguarda l'intera filiera idropotabile, dalla captazione alla distribuzione, e consente di individuare i pericoli, definire le misure di controllo e rafforzare la capacità di prevenire e gestire eventuali criticità.

UTENTI PER I QUALI È STATO ADOTTATO UN PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA	**7,8 Milioni** 2025	**7,2 Milioni** 2024	**7,1 Milioni** 2023

DEPURAZIONE E RIUSO DELLE ACQUE REFLUE

La depurazione consente di trattare le acque reflue prima della loro restituzione all'ambiente, contribuendo alla tutela dei corpi idrici e degli ecosistemi. L'efficacia del processo dipende dall'adeguatezza delle reti fognarie, dalla capacità degli impianti, dalla qualità dei trattamenti e dal monitoraggio degli scarichi.
Oltre alla restituzione all'ambiente, una parte delle acque reflue depurate può essere destinata a usi compatibili, tra cui impieghi irrigui, industriali e civili non potabili. Il riutilizzo può contribuire a ridurre il ricorso a nuove risorse, soprattutto nei territori maggiormente esposti a fenomeni di siccità e scarsità idrica, e rappresenta una delle principali applicazioni dei principi dell'economia circolare al ciclo dell'acqua.

QUOTA DI ACQUE REFLUE DEPURATE DESTINATE AL RIUTILIZZO	**2%** 2025	**6%** 2024	**12%** 2023

PATTO PER LA RESILIENZA IDRICA

Il «Patto per la resilienza idrica», promosso da Utilitalia, è stato sottoscritto da 64 aziende del servizio idrico, attive sull'intero territorio nazionale, che servono quasi 42 milioni di abitanti, pari al 71% della popolazione italiana.

Il Patto delinea un percorso condiviso per rafforzare la resilienza del servizio idrico, promuovere una nuova cultura della risorsa e valorizzare il ruolo dei gestori attraverso sei linee d'azione:

01 GOVERNARE LA RESILIENZA IDRICA ATTRAVERSO UNA SOLIDA GESTIONE INDUSTRIALE NELLA PIENA APPLICAZIONE DELLA REGOLAZIONE DI SETTORE SULL'INTERO TERRITORIO NAZIONALE

02 SVILUPPARE UN SISTEMA IDRICO WATER-SMART

03 FAVORIRE AGGREGAZIONI E COOPERAZIONE

04 INTEGRARE INFRASTRUTTURE, RISORSA ED ECOSISTEMI NEL CICLO DELL'ACQUA

05 PROMUOVERE UNA CULTURA DELL'ACQUA

06 SOSTENERE IL RUOLO DEI GESTORI IDRICI COME «SENTINELLE TERRITORIALI»

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

La digitalizzazione interessa reti, impianti, processi operativi e modalità di gestione dei servizi. Sensori, sistemi di telecontrollo, contatori intelligenti e piattaforme per la raccolta e l'analisi dei dati possono migliorare la conoscenza dello stato delle infrastrutture, rendere più tempestiva l'individuazione delle anomalie e supportare la programmazione degli interventi.
L'innovazione non riguarda soltanto l'introduzione di nuove tecnologie, ma comprende anche la ricerca e sviluppo, l'evoluzione dei processi organizzativi, l'integrazione delle informazioni e la sperimentazione di nuove soluzioni. La crescente connessione degli asset e dei sistemi informativi rende inoltre centrali la sicurezza digitale, la protezione dei dati e la continuità operativa dei servizi essenziali.

GLI INVESTIMENTI IN DIGITALIZZAZIONE

Le aziende destinano risorse rilevanti alla digitalizzazione, sostenendo l'innovazione dei processi, la gestione intelligente delle infrastrutture e lo sviluppo di servizi più efficienti, accessibili e resilienti.

822 Mln €	780 Mln €	589 Mln €
2025	2024	2023

INTERVENTI

Tra le principali tipologie di investimento rientrano:

- SISTEMI INFORMATIVI E PIATTAFORME PER LA GESTIONE DEI DATI;
- SMART METER;
- TELECONTROLLO DI RETI E IMPIANTI;
- DISTRETTUALIZZAZIONE E RICERCA PERDITE IDRICHE;
- SISTEMI DI IDENTIFICAZIONE DELLE UTENZE NEI SERVIZI AMBIENTALI.

RETI IDRICHE INTELLIGENTI

La digitalizzazione delle reti idriche permette di raccogliere e integrare informazioni relative a pressioni, portate, consumi e condizioni operative. La georeferenziazione rende disponibili informazioni sulla localizzazione e sulle caratteristiche delle infrastrutture, mentre la distrettualizzazione suddivide la rete di distribuzione in aree omogenee nelle quali è possibile monitorare più puntualmente i flussi.
L'integrazione tra distrettualizzazione, telecontrollo e attività di ricerca delle perdite può supportare l'individuazione delle anomalie, la programmazione della manutenzione e la gestione più efficiente della risorsa idrica.

RETE IDRICA DISTRETTUALIZZATA E TELECONTROLLATA	59%	43%	38%
	2025	2024	2023

SMART METER GAS

I contatori intelligenti consentono di acquisire e trasmettere a distanza i dati di consumo, limitando il ricorso alle letture manuali e rendendo più tempestive alcune attività di gestione delle utenze. La disponibilità di dati più frequenti può supportare l'individuazione delle anomalie, l'integrazione con i sistemi aziendali e una fatturazione maggiormente basata sui consumi effettivi.

CONTATORI GAS ELETTRONICI IN ESERCIZIO	71%	69%	68%
	2025	2024	2023

TRANSIZIONE ECOLOGICA E INFRASTRUTTURE RESILIENTI

CYBER RESILIENCE E CONTINUITÀ DEI SERVIZI ESSENZIALI

Il progetto KIC di Utilitalia nasce per accompagnare le imprese del settore nel rafforzamento della capacità di prevenire, affrontare e superare gli eventi cyber. Attraverso un quadro di analisi condiviso, consente di osservare nel tempo il livello di maturità dei principali presìdi – dalla governance alla formazione, dalla continuità operativa alla gestione dei fornitori – e di individuare le aree sulle quali concentrare gli interventi. In un settore caratterizzato da infrastrutture sempre più digitalizzate e interconnesse, il progetto contribuisce così a tutelare la continuità e l'affidabilità dei servizi essenziali erogati a cittadini e territori.

1 LA SICUREZZA ENTRA NELLA GOVERNANCE

Imprese che prevedono una rendicontazione almeno annuale agli organi di amministrazione



77% Rendicontazione almeno annuale

20% Nessuna relazione

3% Non disponibile

61%

delle imprese colloca il responsabile cyber alle dirette dipendenze dei vertici aziendali (45% nel 2024)

2 L'AUTENTICAZIONE MULTIFATTORE SI DIFFONDE

Quota media di sistemi che NON prevedono MFA per gli utenti con privilegi avanzati (%)

2023 **48%** › 2024 **43%** › 2025 **38%**

–10 punti percentuali dal 2023. Il 15% delle imprese ha implementato l'MFA su tutti i propri sistemi.

3 TRE SEGNALI DEL LIVELLO DI MATURITÀ

OLTRE IL 60%

Quota media di dipendenti coinvolti in formazione cyber nel biennio 2024-2025

43%

Imprese che non dispongono di un piano di gestione delle crisi

13%

Quota media di fornitori IT/OT sottoposti ad audit o risk assessment; meno del 6% delle imprese verifica tutti i fornitori

4 LE PRIORITÀ PER LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI

GOVERNANCE E CULTURA

Integrare il rischio cyber nelle decisioni aziendali, rendere il reporting utile agli organi di amministrazione e consolidare la formazione continua.

CRISI E CONTINUITÀ OPERATIVA

Coordinare sicurezza IT, OT e fisica, ampliare i test di disaster recovery e verificare periodicamente l'effettiva eseguibilità dei piani di crisi.

FORNITORI E INTERDIPENDENZE

Mappare i fornitori critici, introdurre requisiti contrattuali e audit proporzionati al rischio e rafforzare la condivisione delle informazioni lungo la filiera.



05

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

OCCUPAZIONE, STABILITÀ E RICAMBIO GENERAZIONALE

Le persone rappresentano una componente essenziale per garantire continuità, qualità e sicurezza nella gestione dei servizi pubblici locali. Le imprese associate impiegano professionalità tecniche, operative, amministrative e manageriali impegnate nella gestione di reti, impianti e servizi essenziali per cittadini e territori.
La trasformazione ecologica e digitale richiede di affiancare alla stabilità dell'occupazione un progressivo rinnovamento delle competenze e della composizione generazionale. Per rappresentare queste dinamiche è necessario osservare congiuntamente la consistenza del personale, la tipologia dei rapporti di lavoro, i flussi in ingresso e in uscita e la distribuzione delle persone per fascia di età.

LA DIMENSIONE OCCUPAZIONALE

Le imprese partecipanti alla rilevazione rappresentano una realtà occupazionale significativa e articolata, composta da persone impegnate nella gestione delle reti, degli impianti, dei servizi ambientali, energetici e idrici, oltre che nelle attività tecniche, amministrative e commerciali.

DIPENDENTI

103.584 2025

94.123 2024

88.219 2023

LA STABILITÀ DELL'OCCUPAZIONE

La prevalenza dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato rappresenta un indicatore della stabilità contrattuale del personale. Questa caratteristica assume particolare rilievo in attività che richiedono presidio continuativo dei servizi, conoscenza delle infrastrutture e mantenimento nel tempo di competenze tecniche e operative specialistiche.

QUOTA DI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

98,1% 2025

97,7% 2024

97,6% 2023

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

ASSUNZIONI E DINAMICHE DEL PERSONALE

Le nuove assunzioni consentono alle imprese di rispondere alle esigenze di sviluppo, sostituire progressivamente le persone in uscita e acquisire competenze necessarie alla trasformazione dei servizi. Il ricambio generazionale non coincide soltanto con la sostituzione delle persone in uscita, ma riguarda la capacità di integrare esperienze e competenze differenti. L'ingresso di nuove professionalità deve essere accompagnato da percorsi di affiancamento, trasferimento delle conoscenze e sviluppo professionale, per preservare il patrimonio tecnico e operativo maturato dalle imprese e aggiornarlo rispetto alle nuove esigenze della transizione ecologica e digitale.

NUOVI ASSUNTI NELL'ANNO

2025	2024	2023
8.050	8.042	7.911

TURNOVER IN INGRESSO

2025	2024	2023
8%	11%	10%

TURNOVER IN USCITA

2025	2024	2023
6%	6%	7%

QUOTA DI ASSUNTI UNDER 30

2025	2024	2023
29%	25%	29%

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

COMPETENZE, FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE

La transizione ecologica e digitale modifica progressivamente attività, tecnologie e professionalità richieste alle imprese dei servizi pubblici locali. La disponibilità di competenze tecniche, operative, digitali e manageriali rappresenta una condizione essenziale per gestire reti e impianti complessi, introdurre nuove soluzioni tecnologiche e garantire continuità, qualità e sicurezza dei servizi. La formazione continua consente di aggiornare le conoscenze, accompagnare l'evoluzione dei ruoli e favorire il trasferimento delle competenze tra le diverse generazioni.

L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

Le imprese realizzano attività formative differenziate in relazione ai servizi gestiti, alle caratteristiche professionali delle persone e ai cambiamenti normativi, tecnologici e organizzativi. Gli indicatori presentati riguardano esclusivamente la formazione ulteriore rispetto a quella obbligatoria per legge, svolta in presenza, a distanza o in modalità mista e finalizzata all'aggiornamento e allo sviluppo professionale.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE	2025	2024	2023
	27	**16**	**-**

LA FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE

La distribuzione della formazione tra le diverse categorie professionali permette di osservare come le opportunità di aggiornamento interessino ruoli e attività differenti. Il dato deve essere interpretato considerando la diversa composizione organizzativa delle imprese e la presenza, all'interno di ciascuna azienda, delle singole categorie professionali.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE	2025	2024	2023
Dirigenti	30	22	-
Quadri	39	32	-
Impiegati	26	18	-
Operai	14	10	-

LE COMPETENZE PER LA TRASFORMAZIONE DEI SERVIZI

I rapporti delle imprese del comparto evidenziano alcuni ambiti ricorrenti nello sviluppo delle competenze. I principali ambiti formativi possono essere rappresentati attraverso quattro aree.

COMPETENZE TECNICHE E OPERATIVE

Aggiornamento delle conoscenze necessarie alla gestione, manutenzione e controllo di reti, impianti, mezzi e infrastrutture.

COMPETENZE DIGITALI

Utilizzo di sistemi informativi, piattaforme di analisi dei dati, sensori, telecontrollo, smart meter, intelligenza artificiale e strumenti di cybersecurity applicati ai servizi.

SICUREZZA, AMBIENTE E COMPLIANCE

Formazione sulla prevenzione dei rischi, sulla tutela ambientale, sugli obblighi normativi, sull'etica, sulla privacy e sui sistemi di controllo aziendale.

COMPETENZE MANAGERIALI E TRASVERSALI

Gestione dei progetti, coordinamento delle persone, collaborazione, comunicazione, leadership e gestione del cambiamento.

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA



BENESSERE, GENITORIALITÀ E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Il benessere delle persone dipende dalla qualità dell'ambiente di lavoro e dalla capacità delle organizzazioni di riconoscere esigenze differenti nelle diverse fasi della vita professionale e personale. Politiche di welfare, flessibilità organizzativa, protezione sociale e sostegno ai bisogni familiari possono contribuire a migliorare l'equilibrio tra responsabilità lavorative e vita privata.

IL SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

I congedi legati alla genitorialità consentono alle persone di dedicare tempo alla cura dei figli e rappresentano uno degli strumenti per conciliare responsabilità professionali e familiari. Il questionario rileva le ore di congedo parentale volontario fruite nel corso dell'anno, distinguendo quelle utilizzate da donne e uomini.

ORE DI CONGEDO PARENTALE VOLONTARIO PER DIPENDENTE

2025	2024	2023
9	6	7

CONGEDI DI MATERNITÀ E PATERNITÀ

I congedi di maternità e paternità tutelano la possibilità delle persone di assentarsi dal lavoro in occasione della nascita e della cura dei figli.

ORE COMPLESSIVE DI CONGEDO DI MATERNITÀ

2025	2024	2023
695 Mila	681 Mila	455 Mila

ORE COMPLESSIVE DI CONGEDO DI PATERNITÀ

2025	2024	2023
124 Mila	142 Mila	100 Mila

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

WELFARE, FLESSIBILITÀ E BISOGNI DI CURA

La flessibilità organizzativa può assumere forme differenti in relazione alle attività svolte. Il lavoro agile è applicabile principalmente alle mansioni compatibili con lo svolgimento da remoto, mentre per le attività operative possono assumere maggiore rilievo flessibilità oraria, part-time, permessi e altre soluzioni organizzative.

IMPRESE CON POLITICHE DI ACCESSO ALLO SMART WORKING A SOSTEGNO DELLA GENITORIALITÀ

2025	2024	2023
72%	74%	81%

IMPRESE CHE CONCEDONO PERMESSI DEDICATI OLTRE LE PREVISIONI NORMATIVE

2025	2024	2023
35%	33%	-

WELFARE, SALUTE E BISOGNI DI CURA

Le esigenze di conciliazione non riguardano soltanto la genitorialità. Possono interessare anche l'assistenza a familiari, la salute, il benessere psicofisico, la gestione degli orari e la possibilità di organizzare il lavoro in modo più flessibile. Le principali aree di intervento possono essere rappresentate attraverso quattro aree.

SALUTE E PROTEZIONE SOCIALE

Assistenza sanitaria integrativa, assicurazione sulla vita, previdenza complementare e campagne di prevenzione e promozione del benessere.

SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

Contributi per la genitorialità, servizi per l'infanzia, voucher per istruzione e iniziative rivolte alle famiglie.

WELFARE AZIENDALE

Possibilità di convertire il premio di risultato in servizi e prestazioni di welfare, iniziative di socializzazione, mobilità e attività promosse attraverso i CRAL.

SUPPORTO AI CAREGIVER

Servizi, permessi e agevolazioni rivolti alle persone che assistono anziani, familiari malati o persone con disabilità.

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA



DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE

La valorizzazione delle differenze può contribuire alla costruzione di organizzazioni più inclusive, capaci di attrarre competenze, favorire la partecipazione delle persone e accompagnare l'evoluzione dei servizi pubblici locali.
La composizione della forza lavoro delle utility risente anche dell'elevata incidenza delle attività tecniche e operative, storicamente caratterizzate da una presenza prevalentemente maschile.
L'inclusione non può tuttavia essere valutata soltanto attraverso la composizione numerica del personale. Assumono rilievo anche la presenza di policy di non discriminazione, l'accessibilità dei processi, la formazione e l'adozione di sistemi di monitoraggio delle politiche di diversità e inclusione.

LA COMPOSIZIONE DI GENERE DELLA FORZA LAVORO

La composizione di genere della popolazione aziendale costituisce un primo indicatore della partecipazione delle donne al comparto. Il dato deve essere interpretato considerando la diversa incidenza delle attività operative, tecniche, amministrative e commerciali nelle imprese partecipanti.

QUOTA DI DONNE SUL TOTALE DEI DIPENDENTI	**26%** 2025	**26%** 2024	**22%** 2023

LE DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ

La partecipazione delle donne ai ruoli di responsabilità consente di osservare in quale misura la presenza femminile nella forza lavoro si traduca in accesso alle posizioni manageriali e ai processi decisionali.

QUOTA DI DONNE TRA I DIRIGENTI	**20%** 2025	**17%** 2024	**17%** 2023
QUOTA DI DONNE NEI CDA	**38%** 2025	**39%** 2024	**36%** 2023

POLITICHE DI INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ

La costruzione di ambienti di lavoro inclusivi richiede politiche e processi finalizzati a prevenire le discriminazioni, garantire pari opportunità di accesso e valorizzare le differenti caratteristiche delle persone. Tra i presìdi rilevanti rientrano procedure di selezione inclusive, strumenti di segnalazione, formazione, accessibilità dei canali di candidatura e monitoraggio periodico dei risultati.

AZIENDE CHE ADOTTANO POLICY E/O PROCEDURE SU SPECIFICHE TEMATICHE DI D&I	**54%** 2025	**51%** 2024	**60%** 2023

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

PATTO UTILITALIA – LA DIVERSITÀ FA LA DIFFERENZA

L'affermazione di un modello di impresa sostenibile, innovativo, efficiente e industriale rappresenta uno dei valori fondanti di Utilitalia. Per raggiungere questo obiettivo, è fondamentale un'organizzazione del lavoro e politiche di selezione e gestione del personale che favoriscano la crescita delle persone e valorizzino le diverse professionalità e competenze.

Oggi diventa sempre più strategico passare da una semplice gestione ordinaria della diversità a una visione inclusiva, che vada oltre le tradizionali politiche per le pari opportunità. Valorizzare le differenze di genere, età, abilità e cultura significa attivare valore aggiunto, produttività, efficienza e innovazione.

Per questo Utilitalia si impegna a promuovere politiche di diversity management nelle proprie associate, anche tramite il "Patto Utilitalia – La Diversità fa la Differenza", un programma condiviso di principi e impegni per la concreta attuazione del Diversity Management. La Federazione supporta questo percorso mettendo a disposizione strumenti per condividere best practice, consolidare la cultura D&I e monitorare periodicamente i risultati ottenuti.

PRINCIPI

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

IMPEGNI

1. Definire ed attuare politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione
2. Adottare politiche di selezione, di assunzione e di accoglienza del personale che garantiscano processi e pratiche neutrali rispetto alla diversità di genere, età, cultura, abilità e che valutino soltanto le competenze professionali in funzione delle esigenze aziendali
3. Adottare misure a sostegno della conciliazione dei tempi vita-lavoro e di miglioramento del welfare aziendale
4. Rendere trasparenti e oggettive le politiche di valutazione, avanzamento di carriera e premialità del personale
5. Definire strategie ed interventi di formazione sulla base dei fabbisogni formativi specifici con il più ampio coinvolgimento del personale
6. Adottare un sistema di monitoraggio che garantisca, in modo oggettivo, la verifica e la rendicontazione annuale dei risultati e dei progressi effettivamente conseguiti dall'azienda nella gestione della diversità
7. Comunicare i progressi raggiunti dall'azienda in tema di valorizzazione e gestione della diversità e adottare politiche di sensibilizzazione interne ed esterne sul valore delle misure di inclusione adottate.

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La tutela della salute e della sicurezza costituisce un presidio essenziale per le imprese dei servizi pubblici locali, le cui attività comprendono la gestione di reti, impianti, cantieri, mezzi operativi e servizi svolti sul territorio. La varietà delle mansioni e dei contesti operativi determina profili di rischio differenti e richiede un sistema continuo di prevenzione, fondato sulla valutazione dei rischi, sull'organizzazione delle attività, sulla manutenzione di mezzi e attrezzature, sulla formazione e sul coinvolgimento delle persone.

L'ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI

L'indice di frequenza esprime il numero di infortuni ogni milione di ore lavorate, mentre l'indice di gravità rapporta le giornate di assenza conseguenti agli infortuni a mille ore lavorate. I due indicatori devono essere interpretati congiuntamente: il primo descrive la ricorrenza degli eventi, il secondo la rilevanza delle relative conseguenze.

28,8
Indice di frequenza degli infortuni • 2025

0,7
Indice di gravità degli infortuni • 2025

INDICE	ENERGIA	SERVIZIO IDRICO	AMBIENTE: RACCOLTA	AMBIENTE: IMPIANTI
Frequenza	8,3	10,7	67,7	23,9
Gravità	0,1	0,3	1,1	0,4

IL MONITORAGGIO DEI NEAR MISS

I near miss, o mancati infortuni, sono eventi che non hanno provocato danni alle persone ma che, in circostanze leggermente diverse, avrebbero potuto determinare un infortunio. La loro rilevazione e analisi può aiutare a individuare condizioni di rischio, criticità operative e comportamenti sui quali intervenire prima che si verifichi un evento dannoso.

AZIENDE CHE MONITORANO I NEAR MISS	2025	2024	2023
	70%	60%	58%

LA CERTIFICAZIONE ISO 45001

La norma ISO 45001 definisce i requisiti di un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e supporta le organizzazioni nell'identificazione dei rischi, nella definizione delle responsabilità, nel controllo operativo e nel miglioramento continuo delle prestazioni.

AZIENDE CON CERTIFICAZIONE ISO 45001	2025	2024	2023
	68%	72%	71%

PERSONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

UTILITALIA, INAIL E FONDAZIONE RUBES TRIVA

PER LA SALUTE E LA SICUREZZA



Utilitalia, INAIL e Fondazione Rubes Triva collaborano per promuovere la salute e la sicurezza dei lavoratori e rafforzare la cultura della prevenzione nelle imprese dei servizi pubblici. Il Protocollo d'intesa, sviluppato attraverso un programma di attività per il periodo 2024-2026, prevede la realizzazione di progetti congiunti, il monitoraggio dei risultati e la progressiva evoluzione degli strumenti messi a disposizione delle imprese.

Le attività coinvolgono competenze tecniche dei tre soggetti e sono orientate a migliorare la conoscenza dei fenomeni infortunistici, favorire la diffusione di sistemi strutturati di gestione della sicurezza e sperimentare nuovi strumenti di prevenzione, con particolare attenzione anche alle imprese appaltatrici e alla catena di fornitura.

IL PROGRAMMA 2024-2026 SI ARTICOLA IN QUATTRO AMBITI DI INTERVENTO

01 SISTEMI DI GESTIONE E NEAR MISS



Monitoraggio dell'adozione, da parte delle aziende, dei sistemi di gestione SGSL-U e dei modelli di rilevazione dei near miss, attraverso la raccolta di informazioni sulle modalità di utilizzo, sulle eventuali criticità e sulle soluzioni adottate. I risultati possono supportare il progressivo aggiornamento e miglioramento delle Linee di indirizzo e degli strumenti di prevenzione.

02 SICUREZZA NEGLI APPALTI



Sperimentazione del Rating di Sinistrosità e Prevenzione (RSP) elaborato da INAIL come possibile elemento premiante nelle gare di appalto e nei sistemi di qualificazione dei fornitori. L'obiettivo è favorire una maggiore valorizzazione delle performance di sicurezza nella selezione delle imprese appaltatrici e contribuire al miglioramento delle condizioni di lavoro lungo la filiera.

03 ANALISI DEGLI INFORTUNI



Analisi del fenomeno infortunistico nei settori gas, acqua, elettrico, ambientale e cimiteriale, attraverso l'integrazione delle informazioni relative alle aziende con gli archivi INAIL. L'attività è finalizzata a individuare caratteristiche e dinamiche degli eventi infortunistici e a mettere a disposizione del settore una base conoscitiva utile alla definizione di interventi di prevenzione più mirati.

04 MALATTIE PROFESSIONALI E REINSERIMENTO



Valutazione di un nuovo flusso informativo tra INAIL e imprese, con il coinvolgimento dei medici competenti, per ampliare la conoscenza degli infortuni e delle malattie professionali riconosciute. L'obiettivo è favorire una migliore individuazione delle cause di origine lavorativa e rafforzare le iniziative di prevenzione e di reinserimento lavorativo.



UN APPROCCIO INTEGRATO ALLA PREVENZIONE

La collaborazione punta a mettere in relazione conoscenza dei fenomeni, sistemi di gestione, qualificazione degli appalti e strumenti di monitoraggio, rafforzando un approccio alla sicurezza basato sulla prevenzione, sull'analisi dei dati e sul miglioramento continuo.



06

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI

QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

I servizi gestiti dalle utilities incidono direttamente sulla vita quotidiana delle persone, sul funzionamento delle attività economiche e sulla capacità dei territori di rispondere alle situazioni ordinarie ed emergenziali. La loro qualità dipende non soltanto dalle caratteristiche delle infrastrutture, ma anche dalla continuità delle prestazioni, dalla tempestività degli interventi e dalla facilità con cui clienti e utenti possono accedere ai servizi e ricevere assistenza.
Nei settori regolati, la qualità viene misurata attraverso standard tecnici e contrattuali differenziati in relazione alle caratteristiche di ciascun servizio.

LA QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nel servizio idrico integrato, la qualità della relazione con l'utenza è misurata attraverso i macro-indicatori MC1 e MC2 previsti dalla regolazione della qualità contrattuale.
Il macro-indicatore MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale considera le prestazioni relative all'attivazione, alla disattivazione, alla voltura e al subentro nella fornitura. Il macro-indicatore MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio comprende, invece, prestazioni quali preventivi, esecuzione degli allacciamenti, fatturazione, gestione delle richieste e dei reclami, funzionamento degli sportelli e dei servizi telefonici.
A questi si affianca il macro-indicatore tecnico M2 – Interruzioni del servizio, che esprime la durata media delle interruzioni subite dagli utenti e consente di valutare la continuità del servizio di acquedotto.

MC1 – AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

2025	2024	2023
97,6%	98,4%	97,7%

MC2 – GESTIONE DEL RAPPORTO E ACCESSIBILITÀ

2025	2024	2023
97,6%	97,4%	97,2%

M2 – INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

2025	2024	2023
5 ore per utente	3 ore per utente	3 ore per utente

LA CONTINUITÀ DELLA DISTRIBUZIONE ELETTRICA

Per la distribuzione di energia elettrica, la qualità tecnica è rappresentata principalmente dalla frequenza e dalla durata delle interruzioni senza preavviso imputabili al distributore. Alla continuità della fornitura si affianca la qualità commerciale, osservata attraverso i tempi medi necessari per l'attivazione.

DURATA MEDIA DELLE INTERRUZIONI PER UTENTE

2025	2024	2023
21 minuti	11 minuti	18 minuti

TEMPO MEDIO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

2025	2024	2023
2 giorni	1 giorno	1 giorno

LA QUALITÀ COMMERCIALE NELLA DISTRIBUZIONE GAS

Nella distribuzione del gas, la qualità commerciale riguarda la tempestività con cui vengono eseguite le prestazioni richieste dagli utenti.

TEMPO MEDIO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

2025	2024	2023
4 giorni	4 giorni	3 giorni

TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DEI LAVORI SEMPLICI

2025	2024	2023
6 giorni	6 giorni	5 giorni

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI

RELAZIONE CON GLI UTENTI E DIGITALIZZAZIONE

La relazione con clienti e utenti rappresenta una componente essenziale della qualità dei servizi. Accanto all'affidabilità delle infrastrutture e alla tempestività delle prestazioni, assume rilievo la capacità delle imprese di fornire informazioni chiare, rispondere alle richieste e mettere a disposizione modalità di contatto adeguate alle differenti esigenze.
Le utilities hanno progressivamente sviluppato un modello di relazione multicanale, nel quale sportelli fisici, servizi telefonici e piattaforme digitali operano in maniera complementare. La digitalizzazione consente di semplificare numerose operazioni, rendere disponibili informazioni aggiornate e ridurre i tempi necessari per la gestione delle pratiche.

UNA RELAZIONE MULTICANALE

Gli sportelli rappresentano il principale punto di contatto diretto tra le imprese e le comunità servite. Permettono agli utenti di ricevere assistenza nella gestione delle pratiche, richiedere informazioni, presentare segnalazioni e affrontare situazioni che richiedono un supporto personalizzato.
La rete degli sportelli comprende sia quelli gestiti direttamente dalle imprese, sia i servizi erogati presso soggetti terzi. Alla presenza territoriale si affiancano i call center aziendali, che consentono di gestire un numero elevato di contatti e di fornire assistenza senza richiedere lo spostamento fisico dell'utente.

SPORTELLI CENSITI	**1.439** 2025	**1.242** 2024	**1.063** 2023
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	**6 minuti** 2025	**11 minuti** 2024	**8 minuti** 2023
TEMPO MEDIO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	**6 minuti** 2025	**6 minuti** 2024	**10 minuti** 2023

LA DIGITALIZZAZIONE DELLA RELAZIONE CON GLI UTENTI

La presenza di una pluralità di canali permette alle imprese di rispondere a esigenze differenziate. Gli sportelli assicurano un presidio diretto nei territori, mentre i servizi telefonici consentono di gestire richieste e pratiche anche a distanza. La qualità della relazione dipende non soltanto dalla rapidità del contatto, ma anche dalla capacità di fornire risposte complete e di indirizzare correttamente le richieste verso le strutture competenti.

Sportelli telematici, aree riservate e applicazioni permettono agli utenti di consultare le proprie informazioni, trasmettere autoletture, verificare i consumi, ricevere documenti, effettuare pagamenti e monitorare lo stato delle pratiche. Questi strumenti possono rendere più immediata la relazione con il gestore e ampliare le possibilità di accesso ai servizi indipendentemente dagli orari e dalla localizzazione degli sportelli fisici.
La diffusione delle bollette elettroniche costituisce un'altra componente della digitalizzazione. L'invio digitale facilita la conservazione e la consultazione dei documenti e contribuisce alla progressiva dematerializzazione delle comunicazioni.

QUOTA DI CLIENTI ISCRITTI ALLO SPORTELLO TELEMATICO	**15%** 2025	**28%** 2024	**19%** 2023
QUOTA DI BOLLETTE EMESSE IN FORMATO ELETTRONICO	**37%** 2025	**34%** 2024	**31%** 2023

La combinazione tra presenza territoriale, assistenza telefonica e servizi digitali consente alle utilities di costruire una relazione più articolata con clienti e utenti. La digitalizzazione rappresenta una leva di semplificazione e innovazione, ma la sua efficacia dipende dalla capacità di mantenere canali complementari, accessibili e adeguati alle diverse caratteristiche della popolazione servita.

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI

RECLAMI E CAPACITÀ DI RISPOSTA

La possibilità di presentare segnalazioni e reclami costituisce una componente essenziale della tutela di clienti e utenti. Attraverso questi strumenti, le persone possono comunicare disservizi, contestare aspetti della fatturazione, richiedere chiarimenti e segnalare il mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli standard previsti.
La gestione dei reclami non rappresenta soltanto un'attività di risposta alla singola richiesta. L'analisi delle segnalazioni può aiutare le imprese a individuare criticità ricorrenti, correggere eventuali anomalie e migliorare processi, comunicazioni e modalità di erogazione dei servizi.

INCIDENZA DEI RECLAMI

I reclami rappresentano uno dei principali strumenti attraverso cui gli utenti possono segnalare disservizi, difficoltà e criticità riscontrate nella fruizione dei servizi. La loro analisi consente alle imprese di comprendere meglio le esigenze della clientela, individuare eventuali problemi ricorrenti e orientare interventi volti a migliorare la qualità del servizio e la relazione con gli utenti.

NUMERO COMPLESSIVO DI RECLAMI RICEVUTI	**351 Mila** 2025	**232 Mila** 2024	**267 Mila** 2023
INCIDENZA DEI RECLAMI PER CLIENTE	**0,6%** 2025	**2,1%** 2024	**0,9%** 2023

LA TEMPESTIVITÀ DELLE RISPOSTE

La capacità di fornire un riscontro in tempi adeguati costituisce un elemento centrale della gestione dei reclami. Una risposta tempestiva permette all'utente di conoscere l'esito della propria richiesta e, quando necessario, le misure adottate dall'impresa per risolvere la criticità segnalata.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA – ENERGIA ELETTRICA, GAS E TELERISCALDAMENTO	**13 giorni** 2025	**12 giorni** 2024	**6 giorni** 2023
TEMPO MEDIO DI RISPOSTA – SERVIZIO IDRICO	**15 giorni** 2025	**16 giorni** 2024	**11 giorni** 2023
TEMPO MEDIO DI RISPOSTA – SERVIZI DI IGIENE URBANA	**10 giorni** 2025	**9 giorni** 2024	**6 giorni** 2023

DAL RECLAMO AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Una gestione strutturata dei reclami prevede la registrazione e la classificazione delle richieste, l'individuazione delle strutture responsabili, il monitoraggio dei tempi e l'analisi delle cause che hanno generato la segnalazione. La lettura congiunta dei reclami e delle altre informazioni provenienti dai canali di assistenza consente di riconoscere eventuali fenomeni ricorrenti e di definire azioni correttive sui processi operativi, sulla fatturazione e sulle comunicazioni rivolte agli utenti.
In questa prospettiva, il reclamo costituisce non soltanto uno strumento di tutela individuale, ma anche una fonte informativa utile per il miglioramento continuo dei servizi e della relazione con le comunità servite.

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI



TUTELA DELLE SITUAZIONI DI VULNERABILITÀ

L'accessibilità dei servizi essenziali comprende anche la capacità di tutelare le persone che si trovano in condizioni di difficoltà economica o sociale. L'aumento dei costi, le condizioni di fragilità dei nuclei familiari e le difficoltà nell'utilizzo dei canali di assistenza possono infatti limitare la possibilità di accedere regolarmente ai servizi di energia, acqua e gestione dei rifiuti.
I bonus sociali rappresentano uno dei principali strumenti di sostegno economico. Per energia elettrica, gas e servizio idrico, le agevolazioni vengono riconosciute automaticamente ai nuclei che rispettano i requisiti previsti, sulla base delle informazioni contenute nella Dichiarazione sostitutiva unica. Le utilities concorrono operativamente alla loro applicazione e alla corretta informazione degli utenti.

I BONUS PER ENERGIA ELETTRICA E GAS

I bonus sociali per l'energia elettrica e il gas rappresentano uno dei principali strumenti di tutela dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Attraverso una riduzione della spesa sostenuta per le forniture, contribuiscono a garantire l'accessibilità e la continuità di servizi essenziali, attenuando l'incidenza dei costi energetici sui bilanci delle famiglie più vulnerabili.

BONUS ENERGIA ELETTRICA E GAS	1,7 Mln 2025	1,4 Mln 2024	1,7 Mln 2023
VALORE DEI BONUS ENERGIA ELETTRICA E GAS	206 Mln € 2025	274 Mln € 2024	811 Mln € 2023

IL BONUS IDRICO

Il bonus idrico rappresenta uno strumento fondamentale per tutelare i nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Attraverso una riduzione della spesa sostenuta per il servizio idrico integrato, contribuisce a garantire l'accesso a una risorsa essenziale e ad attenuare il peso dei costi di acquedotto, fognatura e depurazione sui bilanci delle famiglie più vulnerabili.

BONUS IDRICI	2,7 Mln 2025	1,3 Mln 2024	2 Mln 2023
VALORE COMPLESSIVO DEI BONUS IDRICI	172 Mln € 2025	130 Mln € 2024	148 Mln € 2023

IL NUOVO BONUS SOCIALE RIFIUTI

Nel 2025 è stato completato il quadro applicativo del bonus sociale rifiuti, destinato ai nuclei familiari in condizioni di disagio economico. L'agevolazione, pari al 25% della TARI o della tariffa corrispettiva dovuta, viene riconosciuta automaticamente sulla base delle informazioni ISEE. Il bonus riferito all'annualità 2025 è erogato nel corso del 2026 e amplia agli utenti del servizio di gestione dei rifiuti il sistema di tutele già previsto nei settori energetico e idrico.

BONUS RIFIUTI	319 Mila 2025	- 2024	- 2023
VALORE COMPLESSIVO DEI BONUS RIFIUTI	11 Mln € 2025	- 2024	- 2023

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI

COMUNITÀ E VALORE PER I TERRITORI

Le utilities sono imprese profondamente radicate nei territori nei quali operano. Attraverso la gestione dei servizi essenziali, la realizzazione delle infrastrutture e il rapporto con le filiere locali, contribuiscono al funzionamento delle comunità, alla qualità della vita e alla resilienza dei sistemi territoriali.
Il contributo delle imprese non si esaurisce nella dimensione economica. Comprende il sostegno a iniziative sociali, culturali, sanitarie e ambientali, le attività di educazione e sensibilizzazione e il coinvolgimento di cittadini, associazioni, scuole e amministrazioni locali.

INFRASTRUTTURE E RICADUTE TERRITORIALI

Gli investimenti realizzati dalle utilities producono effetti che si estendono oltre il perimetro aziendale. Il rinnovo delle reti, la costruzione e l'ammodernamento degli impianti e la digitalizzazione delle infrastrutture contribuiscono alla continuità dei servizi, alla sicurezza dei sistemi territoriali e alla capacità di rispondere all'evoluzione dei bisogni di cittadini e imprese.

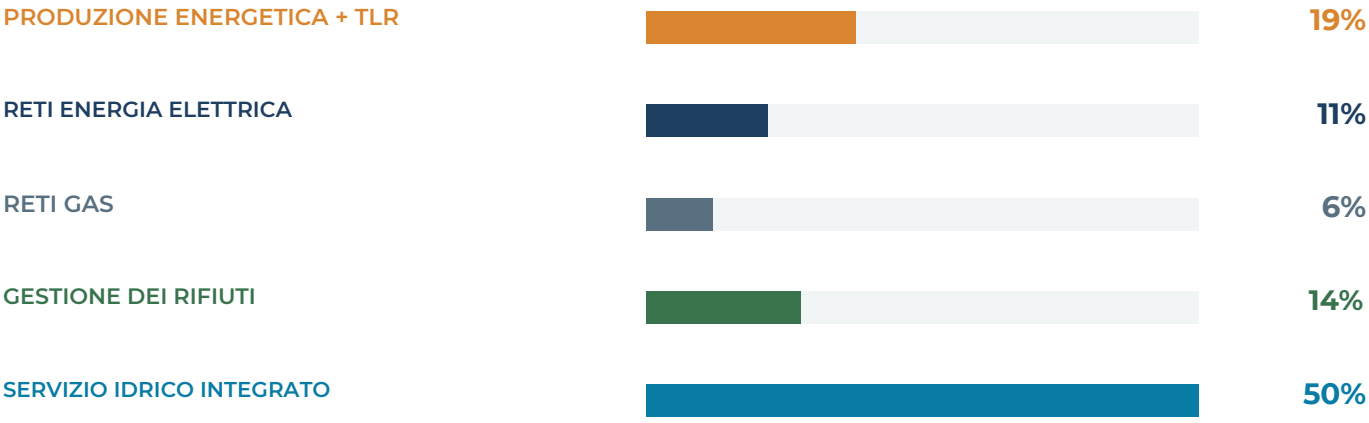
INVESTIMENTI PER I TERRITORI

8,6 Mld €
2025

7,2 Mld €
2024

6,4 Mld €
2023

RIPARTIZIONE DEGLI INVESTIMENTI PER SETTORE



INVESTIRE NEI SERVIZI, GENERARE VALORE NEI TERRITORI

- RINNOVO DI RETI E IMPIANTI
- CONTINUITÀ DEI SERVIZI
- RESILIENZA DELLE INFRASTRUTTURE

UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORI

IL VALORE DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ

Le imprese sostengono le comunità anche attraverso contributi, liberalità, sponsorizzazioni e partecipazione alla realizzazione di iniziative sociali, culturali, ambientali e sportive. Le risorse possono essere destinate ad attività di inclusione e contrasto alle fragilità, educazione, tutela dell'ambiente, promozione culturale e valorizzazione del patrimonio territoriale.

VALORE DISTRIBUITO ALLA COLLETTIVITÀ

79 Mln €
2025

64 Mln €
2024

62 Mln €
2023

EDUCAZIONE E CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ

Le utilities contribuiscono alla diffusione di conoscenze e comportamenti responsabili attraverso attività rivolte alle scuole, ai giovani e alle comunità locali. La vicinanza ai territori consente alle imprese di mettere a disposizione competenze tecniche sui servizi, sulle risorse naturali e sulle trasformazioni ambientali e digitali.

USO RESPONSABILE DELLE RISORSE

Consapevolezza sui consumi idrici ed energetici e prevenzione degli sprechi.

ECONOMIA CIRCOLARE

Corretta separazione dei rifiuti, riduzione della produzione e promozione del riuso.

AMBIENTE E TERRITORIO

Tutela degli ecosistemi, conoscenza delle infrastrutture e valorizzazione del patrimonio locale.

COMPETENZE E INNOVAZIONE

Collaborazioni con scuole, università e centri di ricerca e iniziative dedicate alle professioni della transizione ecologica e digitale.

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE



07

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE

L'analisi dell'evoluzione delle performance permette di osservare nel tempo l'andamento di alcuni indicatori rappresentativi dei servizi idrici, ambientali ed energetici.

Per ciascun settore sono stati selezionati cinque indicatori rappresentativi, scelti per la loro rilevanza, continuità temporale e capacità di descrivere aspetti essenziali della qualità, dell'efficienza e della sostenibilità dei servizi. Le serie storiche sono elaborate su campioni di aziende che hanno fornito dati completi e confrontabili per il periodo considerato.

45% AZIENDE del campione

76% PERSONALE del campione

92% FATTURATO del campione

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

NUMERI DEL SETTORE

348 MILA KM

Estensione delle reti di acquedotto

1,7 MILA KM

Lunghezza delle condotte sostituite

167 MILA KM

Estensione della rete di distribuzione distrettualizzata e telecontrollata

7,8 MILIONI

Utenti coperti da Water Safety Plan

289 MILA KM

Estensione della rete di adduzione e distribuzione georeferenziata

448 MILA TonSS

Fanghi di depurazione destinati al riutilizzo/recupero

COSA ABBIAMO MISURATO

1) Le perdite idriche, per valutare l'efficienza delle reti e la capacità di utilizzare responsabilmente la risorsa.

2) La qualità dell'acqua potabile, per monitorare la conformità e la sicurezza dell'acqua distribuita agli utenti.

3) Gli investimenti realizzati, per rappresentare le risorse destinate al rinnovo delle infrastrutture e al miglioramento del servizio.

4) La qualità dell'acqua depurata, per valutare l'efficacia dei processi di depurazione e la qualità delle acque restituite all'ambiente.

5) Il recupero e riutilizzo dei fanghi di depurazione, per misurare la valorizzazione dei residui del processo depurativo secondo principi di economia circolare.

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

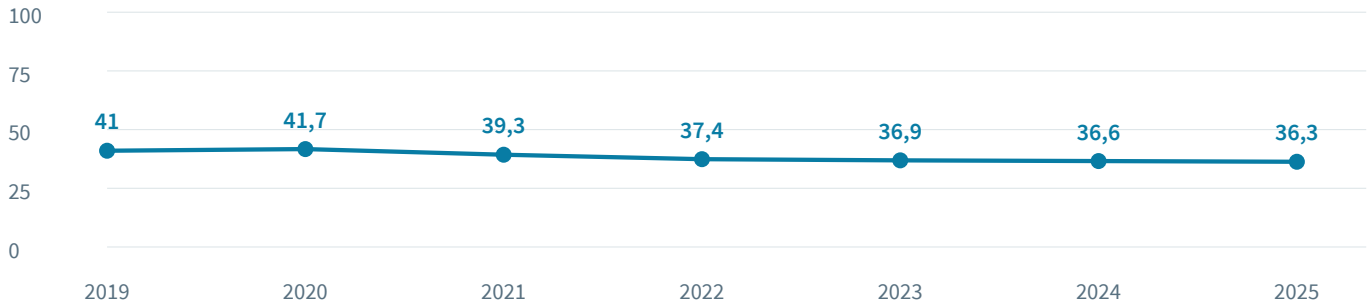
PERDITE IDRICHE

La riduzione delle perdite rappresenta una priorità per migliorare l'efficienza delle reti, preservare la risorsa e rafforzare la resilienza del servizio idrico. Le perdite comprendono sia le dispersioni fisiche, dovute a rotture e inefficienze di condotte e componenti idrauliche, sia le perdite apparenti, legate, ad esempio, a errori di misurazione o consumi non correttamente contabilizzati.

Il volume perso è determinato dalla differenza tra i volumi complessivamente immessi nel sistema di acquedotto e quelli in uscita, comprendenti i consumi autorizzati e gli eventuali volumi trasferiti verso altri sistemi.

L'indicatore esprime il rapporto tra il volume complessivamente perso e il volume totale immesso nel sistema di acquedotto.

PERDITE IDRICHE PERCENTUALI



UNITÀ: %

Nel periodo considerato le perdite idriche mostrano un progressivo miglioramento rispetto ai primi anni della serie. L'andamento conferma l'importanza degli interventi di rinnovo delle condotte, ricerca attiva delle perdite, distrettualizzazione e telecontrollo, pur evidenziando la necessità di proseguire nel percorso di efficientamento delle infrastrutture.

Le variazioni devono essere interpretate considerando le caratteristiche delle reti e dei territori serviti, la qualità e la completezza delle misurazioni e il perimetro delle imprese incluse nella serie storica.

LE LEVE PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE

RINNOVO DELLE RETI

Sostituzione delle condotte obsolete o maggiormente esposte a guasti e dispersioni.

RICERCA ATTIVA DELLE PERDITE

Individuazione delle dispersioni visibili e occulte e riduzione dei tempi di intervento.

DISTRETTUALIZZAZIONE E REGOLAZIONE DELLE PRESSIONI

Suddivisione delle reti in aree monitorabili e gestione più puntuale delle condizioni operative.

MISURAZIONE E TELECONTROLLO

Sensori, sistemi di telelettura e analisi dei dati per rilevare anomalie e programmare gli interventi.

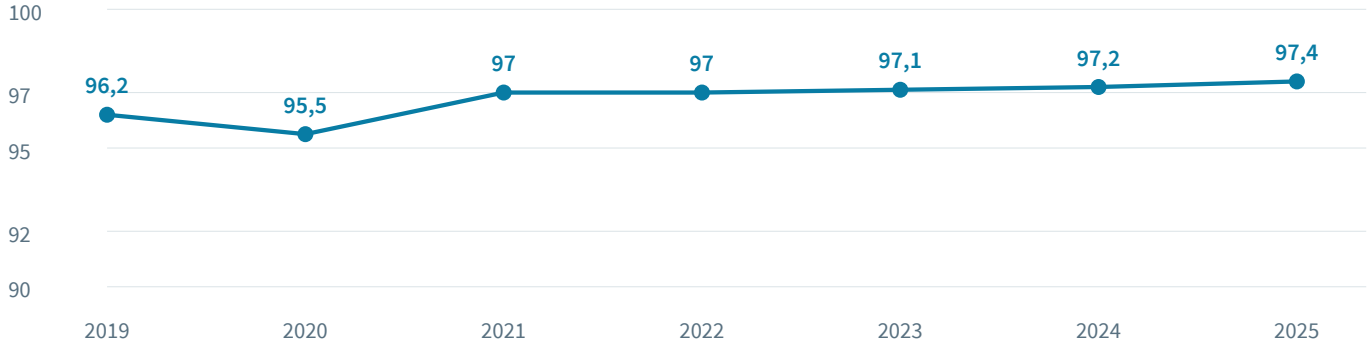
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

QUALITÀ ACQUA POTABILE

La qualità dell'acqua distribuita è monitorata attraverso controlli effettuati lungo il sistema di approvvigionamento, potabilizzazione e distribuzione. Le analisi consentono di verificare il rispetto dei valori previsti per i parametri microbiologici, chimici e indicatori e di individuare tempestivamente eventuali non conformità.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota di campioni analizzati risultati conformi ai parametri normativi. L'indicatore deriva dal rapporto tra il numero dei campioni conformi e il numero complessivo dei campioni sottoposti a controllo interno dalle imprese.

CAMPIONI DI ACQUA POTABILE CONFORMI



UNITÀ: %

Dopo la flessione registrata nel 2020, la quota di campioni conformi è progressivamente aumentata, mantenendosi dal 2021 su livelli prossimi o superiori al 97%. Il risultato riflette il presidio assicurato dalle attività di controllo e monitoraggio, dai sistemi di trattamento e dalla progressiva adozione di approcci preventivi alla gestione dei rischi lungo l'intera filiera idropotabile.

I PRINCIPALI PRESÌDI

CONTROLLI E MONITORAGGIO

Analisi periodiche dei parametri microbiologici, chimici e indicatori.

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Individuazione delle cause e attivazione tempestiva delle misure correttive.

SISTEMI DI TRATTAMENTO

Adeguamento dei processi di potabilizzazione alle caratteristiche delle fonti e ai parametri da controllare.

PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA

Valutazione preventiva dei rischi lungo l'intera filiera, dalla captazione alla distribuzione.

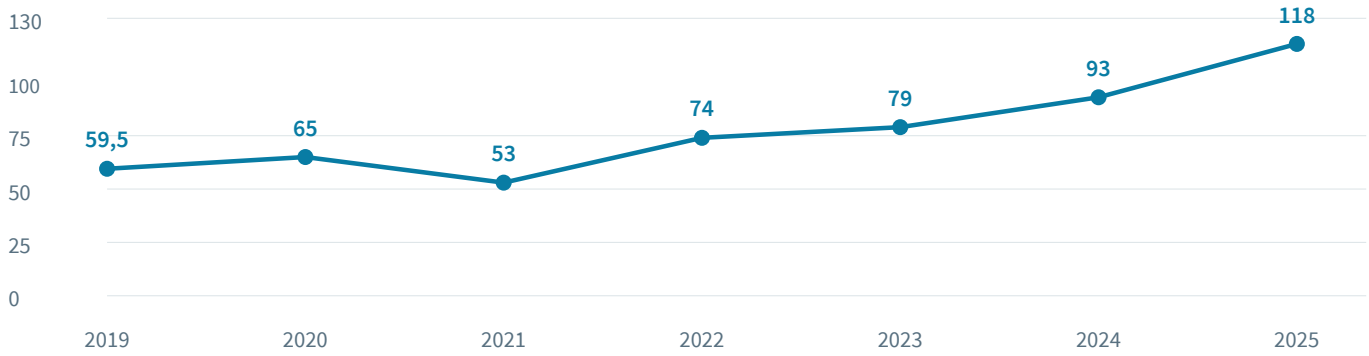
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

INVESTIMENTI

Gli investimenti rappresentano una leva essenziale per rinnovare le infrastrutture, ridurre le perdite, migliorare la qualità dell'acqua e della depurazione e rafforzare la capacità del servizio di rispondere agli effetti del cambiamento climatico. Le risorse sono destinate alle reti di acquedotto e fognatura, agli impianti di potabilizzazione e depurazione, ai sistemi di accumulo e interconnessione e alla digitalizzazione delle infrastrutture.

Nel Rapporto la performance è rappresentata dagli investimenti realizzati per abitante servito, un indicatore che consente di rapportare le risorse impiegate alla dimensione della popolazione interessata dal servizio.

INVESTIMENTI PRO CAPITE



UNITÀ: €/ABITANTE

Gli investimenti pro capite sono passati da circa 60 euro per abitante nel 2019 a 118 euro nel 2025. Dopo la flessione registrata nel 2021, l'indicatore mostra una crescita significativa, confermando il rafforzamento delle risorse destinate alle infrastrutture del servizio idrico.

LE PRINCIPALI DESTINAZIONI DEGLI INVESTIMENTI

RINNOVO ED EFFICIENZA DELLE RETI

Sostituzione delle condotte, ricerca delle perdite, distrettualizzazione e regolazione delle pressioni.

SICUREZZA DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Sistemi di accumulo, nuove fonti, interconnessioni e potenziamento degli acquedotti.

FOGNATURA E DEPURAZIONE

Adeguamento delle reti fognarie e miglioramento della capacità e della qualità dei trattamenti.

DIGITALIZZAZIONE E MONITORAGGIO

Telecontrollo, sensori, contatori intelligenti e sistemi per la conoscenza e la gestione degli asset.

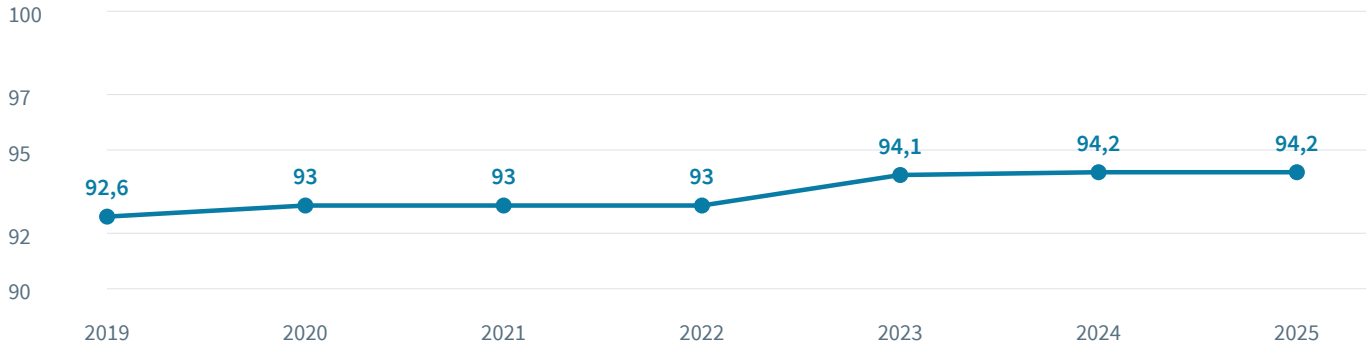
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

QUALITÀ ACQUA DEPURATA

La depurazione delle acque reflue rappresenta una fase essenziale del servizio idrico integrato, perché consente di restituire all'ambiente acque trattate nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa e di ridurre la pressione sui corpi idrici recettori.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota di campioni delle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione risultati conformi ai limiti normativi. L'indicatore è calcolato considerando il numero complessivo dei campioni analizzati e quelli nei quali è stato rilevato almeno uno sforamento.

CAMPIONI DI ACQUA DEPURATA CONFORMI



UNITÀ: %

La quota di campioni conformi passa dal 92,6% del 2019 al 94,2% del 2025. Dopo la stabilità al 93% tra il 2020 e il 2022, sale al 94,1% nel 2023 e al 94,2% nel 2024, mantenendosi sullo stesso livello nel 2025. Il rinnovo delle infrastrutture, l'automazione dei processi e il monitoraggio continuo consentono di individuare tempestivamente eventuali anomalie e di ridurre il rischio di non conformità.

LE PRINCIPALI LEVE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

ADEGUAMENTO DEGLI IMPIANTI

Potenziamento e ammodernamento delle tecnologie di trattamento.

MONITORAGGIO DEGLI SCARICHI

Controlli analitici e sistemi di rilevazione delle condizioni operative.

GESTIONE DEI PROCESSI

Regolazione dei trattamenti in funzione dei carichi idraulici e inquinanti.

MANUTENZIONE E CONTINUITÀ OPERATIVA

Prevenzione dei guasti e capacità di risposta alle anomalie.

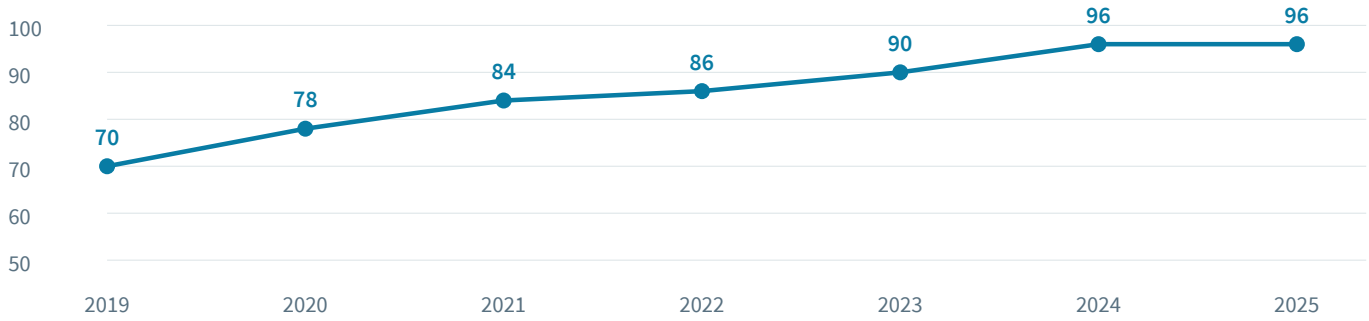
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

FANGHI DI DEPURAZIONE RIUTILIZZATI O RECUPERATI

I fanghi rappresentano il principale residuo generato dai processi di depurazione delle acque reflue. La loro gestione secondo principi di economia circolare consente di ridurre il ricorso allo smaltimento e di valorizzarne, quando le caratteristiche qualitative e le condizioni normative lo permettono, il contenuto di materia organica, nutrienti ed energia.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota dei fanghi prodotti avviata a operazioni di recupero o riutilizzo, attraverso destinazioni agronomiche, produzione di fertilizzanti e compost, digestione anaerobica o valorizzazione energetica.

FANGHI DI DEPURAZIONE AVVIATI A RECUPERO O RIUTILIZZO



UNITÀ: %

La quota dei fanghi avviata a recupero o riutilizzo cresce dal 70% del 2019 al 96% del 2025, evidenziando una progressiva riduzione del ricorso allo smaltimento e un maggiore sviluppo delle destinazioni agronomiche, materiali ed energetiche. L'andamento evidenzia il progressivo sviluppo di soluzioni alternative allo smaltimento, capaci di valorizzare i fanghi come risorsa materiale, agronomica o energetica e di rafforzare la circolarità del servizio idrico.

LE PRINCIPALI MODALITÀ DI VALORIZZAZIONE

RECUPERO AGRONOMICO

Utilizzo diretto o indiretto dei fanghi compatibili con i requisiti qualitativi applicabili.

PRODUZIONE DI FERTILIZZANTI E COMPOST

Trattamento dei fanghi finalizzato al recupero della sostanza organica e dei nutrienti.

DIGESTIONE ANAEROBICA

Produzione di biogas e, attraverso successivi processi di raffinazione, di biometano.

VALORIZZAZIONE ENERGETICA

Recupero dell'energia contenuta nei fanghi attraverso processi termici adeguati.

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / BLUE

LE AZIENDE DEI SERVIZI IDRICI

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

NUMERI DEL SETTORE

2,4 MILA

Comuni serviti

28 MILIONI

Abitanti serviti

14 MILIONI DI TONNELLATE

Rifiuti raccolti

5,3 MILIONI

Abitanti serviti tramite tariffa puntuale

1.390

Centri di raccolta gestiti

51 MILIONI M³

Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti

COSA ABBIAMO MISURATO

1) La raccolta differenziata, per valutare la capacità di separare i rifiuti alla fonte e favorirne il successivo recupero.

2) La tariffazione puntuale, per misurare la diffusione di sistemi che collegano il costo del servizio ai comportamenti degli utenti.

3) Lo smaltimento in discarica, per monitorare la riduzione del ricorso all'opzione residuale nella gerarchia di gestione dei rifiuti.

4) Gli investimenti realizzati, per rappresentare le risorse destinate al miglioramento dei servizi e allo sviluppo della capacità impiantistica.

5) I centri di raccolta, per valutare il ruolo di queste infrastrutture nell'intercettazione e nella corretta gestione di flussi specifici.

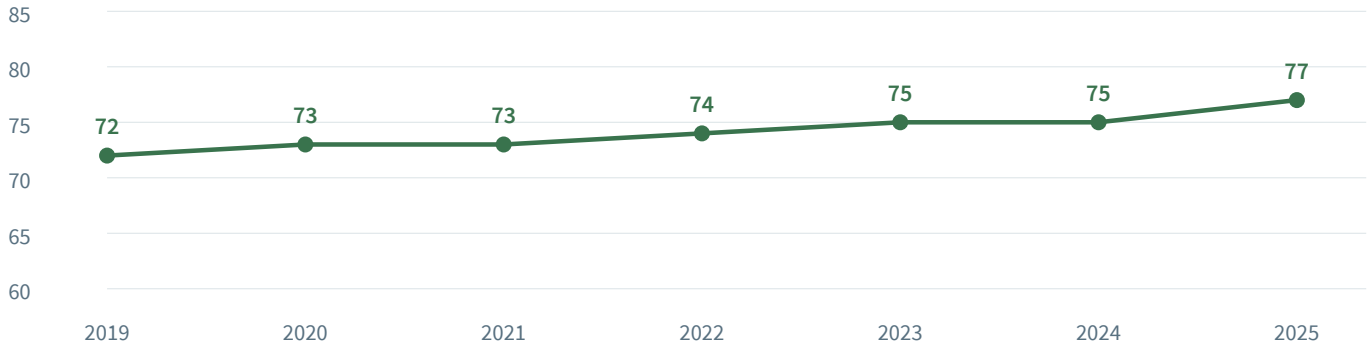
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta differenziata rappresenta la prima fase della valorizzazione dei rifiuti urbani. La corretta separazione dei materiali alla fonte consente di indirizzare le diverse frazioni verso processi di selezione, trattamento e recupero, riducendo la quantità di rifiuto residuo destinata a smaltimento o recupero energetico.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato. L'indicatore misura quindi l'efficacia dei sistemi di raccolta, ma non coincide con il tasso di riciclo effettivo, che dipende anche dalla qualità dei materiali raccolti e dalle successive fasi di trattamento.

RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO



UNITÀ: %

La quota di raccolta differenziata cresce dal 72% del 2019 al 77% del 2025. Dopo essersi mantenuta al 75% nel 2023 e nel 2024, aumenta di due punti percentuali nell'ultima annualità. L'andamento evidenzia il consolidamento dei sistemi di separazione alla fonte. L'indicatore non coincide tuttavia con il tasso di riciclo effettivo, che dipende anche dalla qualità dei materiali intercettati e dagli esiti delle successive fasi di selezione e trattamento.

LE PRINCIPALI LEVE PER MIGLIORARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA

Modelli adeguati alle caratteristiche urbanistiche, demografiche e territoriali dei comuni serviti.

INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

Comunicazione chiara sulle modalità di conferimento e iniziative rivolte a cittadini, scuole e attività economiche.

MISURAZIONE E TARIFFAZIONE PUNTUALE

Sistemi di identificazione delle utenze e rilevazione dei conferimenti capaci di incentivare comportamenti più responsabili.

QUALITÀ E CAPACITÀ IMPIANTISTICA

Infrastrutture di selezione e trattamento in grado di valorizzare le frazioni raccolte e ridurre gli scarti dei processi di recupero.

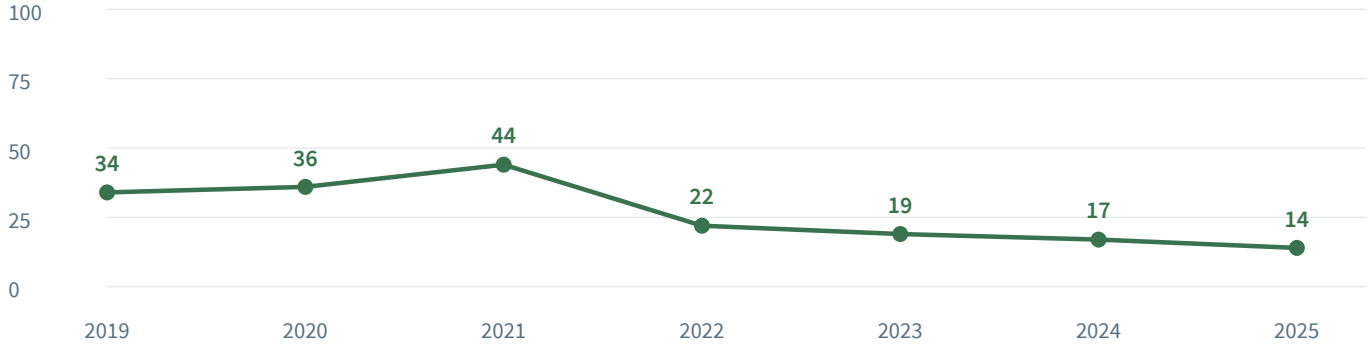
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

SMALTIMENTO IN DISCARICA

Lo smaltimento in discarica rappresenta l'opzione residuale nella gerarchia di gestione dei rifiuti. La sua progressiva riduzione richiede di rafforzare la prevenzione, il riutilizzo, il riciclo e le altre forme di recupero, assicurando al tempo stesso una dotazione impiantistica adeguata alle caratteristiche e ai fabbisogni dei territori.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota dei rifiuti urbani indifferenziati gestiti dalle imprese destinata allo smaltimento in discarica. Un valore più basso indica una maggiore capacità del sistema di indirizzare i rifiuti verso forme di trattamento e valorizzazione alternative allo smaltimento.

RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO IN DISCARICA



UNITÀ: %

Dopo il massimo del 44% registrato nel 2021, la quota di rifiuti destinata in discarica si è ridotta rapidamente, raggiungendo il 14% nel 2025.

LE PRINCIPALI LEVE PER RIDURRE IL CONFERIMENTO IN DISCARICA

PREVENZIONE E RACCOLTA DIFFERENZIATA DI QUALITÀ

Riduzione della produzione dei rifiuti residui e miglioramento della qualità delle frazioni intercettate separatamente.

RICICLO E RECUPERO DI MATERIA

Disponibilità di impianti capaci di selezionare, trattare e trasformare i rifiuti in materie prime seconde.

TRATTAMENTO E RECUPERO DELLA FRAZIONE RESIDUA

Valorizzazione dei materiali e dell'energia ancora recuperabili dai rifiuti non riciclabili.

PIANIFICAZIONE E DOTAZIONE IMPIANTISTICA

Distribuzione territoriale equilibrata degli impianti, riduzione della dipendenza da strutture esterne e maggiore continuità nella gestione dei flussi.

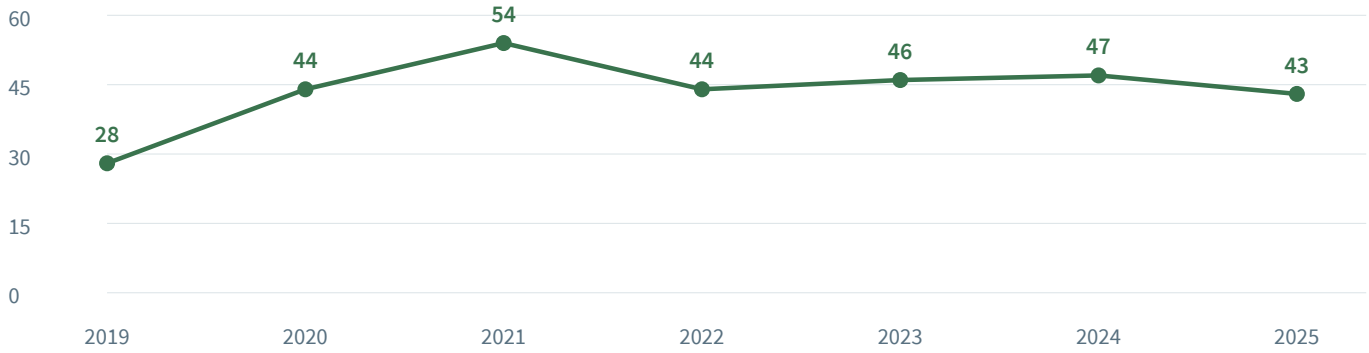
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

INVESTIMENTI

Gli investimenti sostengono l'evoluzione dei servizi di raccolta e trattamento dei rifiuti, la digitalizzazione dei processi e lo sviluppo delle infrastrutture necessarie al riciclo e al recupero. Le risorse possono essere destinate al rinnovo dei mezzi e delle attrezzature, ai sistemi di misurazione dei conferimenti, ai centri di raccolta e alla realizzazione o all'ammodernamento degli impianti.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dagli investimenti realizzati per abitante servito, così da rapportare le risorse impiegate alla dimensione della popolazione interessata dai servizi ambientali.

INVESTIMENTI PRO CAPITE



UNITÀ: €/ABITANTE

Gli investimenti pro capite passano da 28 euro per abitante nel 2019 a 43 euro nel 2025. Dopo il massimo di 54 euro nel 2021 e la flessione a 44 euro nel 2022, risalgono a 46 euro nel 2023 e a 47 euro nel 2024, per scendere a 43 euro nel 2025.

LE PRINCIPALI DESTINAZIONI DEGLI INVESTIMENTI

RACCOLTA E MEZZI OPERATIVI

Rinnovo delle flotte, attrezzature e contenitori e introduzione di mezzi a minore impatto ambientale.

DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Sistemi di identificazione delle utenze, misurazione dei conferimenti, tracciabilità e ottimizzazione dei percorsi di raccolta.

CENTRI DI RACCOLTA E INFRASTRUTTURE TERRITORIALI

Realizzazione e adeguamento delle strutture dedicate al conferimento differenziato e al riutilizzo.

IMPIANTI DI TRATTAMENTO E RECUPERO

Sviluppo e ammodernamento della capacità di selezione, riciclo, trattamento della frazione organica e recupero di materia ed energia.

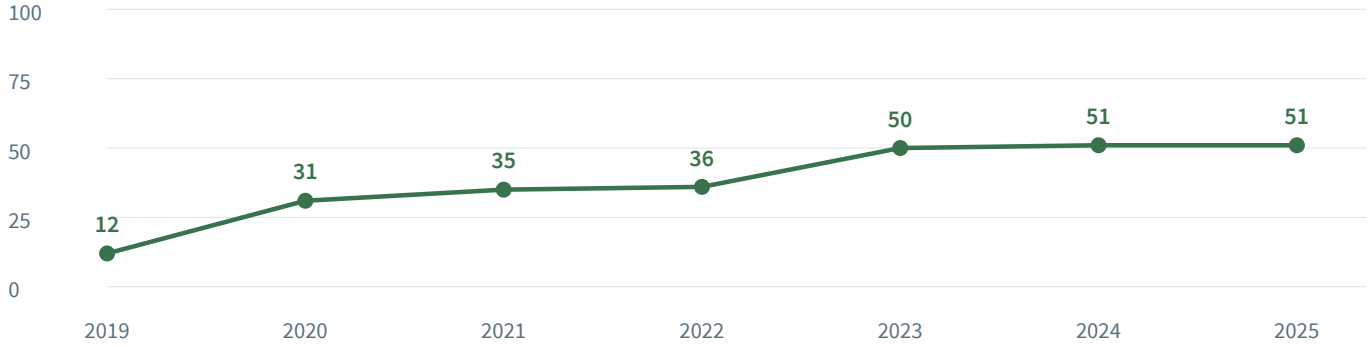
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

TARIFFA PUNTUALE

La tariffazione puntuale collega, in tutto o in parte, il costo del servizio alla quantità di rifiuto conferita dagli utenti e richiede sistemi capaci di identificare le utenze e misurare i conferimenti. La sua diffusione può favorire una maggiore consapevolezza nella produzione e nella separazione dei rifiuti e supportare modelli di gestione più trasparenti e orientati alla prevenzione.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota di abitanti serviti attraverso sistemi di tariffazione puntuale sul totale della popolazione servita dalle imprese del campione.

ABITANTI SERVITI ATTRAVERSO SISTEMI DI TARIFFAZIONE PUNTUALE



UNITÀ: %

La quota di abitanti serviti aumenta dal 12% del 2019 al 51% del 2025, evidenziando una diffusione particolarmente significativa dei sistemi che collegano maggiormente il prelievo tariffario alla misurazione dei conferimenti.

LE PRINCIPALI LEVE PER LA DIFFUSIONE DELLA TARIFFAZIONE PUNTUALE

IDENTIFICAZIONE DELLE UTENZE

Associazione dei conferimenti alle singole utenze domestiche e non domestiche attraverso contenitori, tessere o dispositivi dedicati.

MISURAZIONE DEI CONFERIMENTI

Rilevazione del numero degli svuotamenti, del volume o del peso dei rifiuti conferiti, secondo il modello adottato.

DIGITALIZZAZIONE E GESTIONE DEI DATI

Sistemi informativi capaci di acquisire, controllare e utilizzare i dati per la gestione del servizio e l'applicazione della tariffa.

INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

Comunicazione chiara sulle modalità di conferimento, sui criteri tariffari e sui comportamenti che consentono di ridurre il rifiuto residuo.

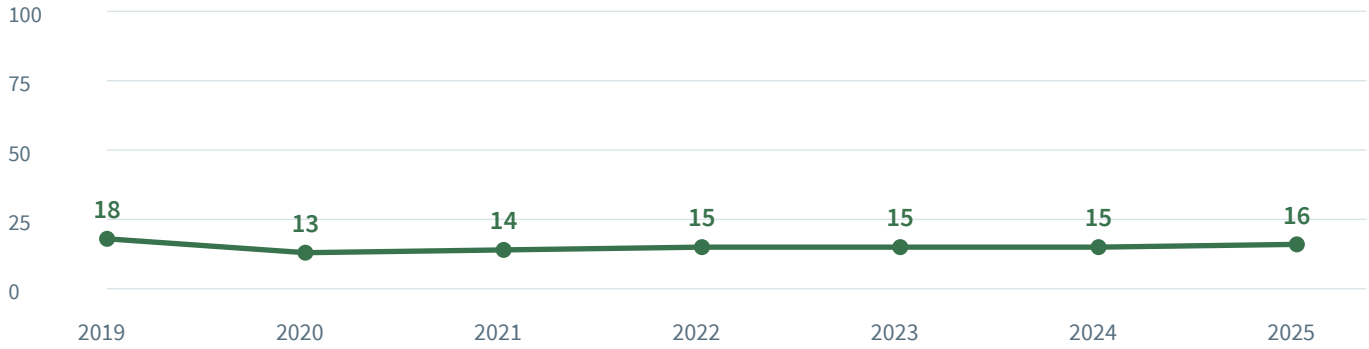
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

CENTRI DI RACCOLTA

I centri di raccolta sono infrastrutture territoriali dedicate al conferimento separato di rifiuti urbani che, per caratteristiche, dimensioni o modalità di gestione, non possono essere raccolti efficacemente attraverso i circuiti ordinari. Consentono di intercettare frazioni come rifiuti elettronici, ingombranti, oli, batterie, farmaci, inerti domestici e altri materiali che richiedono canali specifici di trattamento.

Oltre alla funzione logistica, possono rappresentare punti di informazione e sensibilizzazione, favorendo una maggiore partecipazione degli utenti e migliorando la qualità dei materiali avviati a recupero.

RIFIUTI URBANI CONFERITI PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA



UNITÀ: %

Dopo la diminuzione registrata nel 2020, la quota di rifiuti conferita presso i centri di raccolta è progressivamente risalita e, dopo essersi mantenuta al 15% nel triennio 2022-2024, raggiunge il 16% nel 2025. Il dato conferma il ruolo di queste infrastrutture nell'intercettazione di flussi che richiedono modalità di conferimento dedicate.

LE PRINCIPALI LEVE PER RAFFORZARE IL RUOLO DEI CENTRI DI RACCOLTA

ACCESSIBILITÀ TERRITORIALE

Distribuzione delle strutture e orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti e alle caratteristiche dei territori.

AMPIEZZA DEI MATERIALI CONFERIBILI

Possibilità di intercettare frazioni differenziate che non possono essere gestite efficacemente attraverso la raccolta ordinaria.

DIGITALIZZAZIONE E IDENTIFICAZIONE DELLE UTENZE

Sistemi per registrare i conferimenti, monitorare i flussi e attivare eventuali meccanismi premianti.

COLLEGAMENTO CON IL RIUTILIZZO

Integrazione con centri del riuso e impianti di preparazione per il riutilizzo, per evitare che beni ancora utilizzabili diventino rifiuti.

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / GREEN

LE AZIENDE DEI SERVIZI AMBIENTALI

NUMERI DEL SETTORE

39,7 TWh

Energia elettrica prodotta

8,5 TWh

Energia termica (calore) prodotta

3,6 MILA KM

Rete di teleriscaldamento

45 TWh

Energia elettrica distribuita

10 MILIARDI Sm³

Gas distribuito

78 TWh

Energia elettrica venduta

8,6 MILIARDI Sm³

Gas venduto

6,9 MILA

Colonnine di ricarica in esercizio

COSA ABBIAMO MISURATO

1) L'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, per valutare il contributo delle imprese alla decarbonizzazione della produzione energetica.

2) La diffusione degli smart meter gas, per misurare la diffusione dei sistemi di misurazione intelligente.

3) Gli investimenti nel servizio di distribuzione gas, per rappresentare le risorse destinate alla sicurezza, all'efficienza e all'evoluzione delle reti gas.

4) Gli investimenti nel servizio di distribuzione di energia elettrica, per rappresentare le risorse destinate al potenziamento, alla digitalizzazione e alla resilienza delle reti elettriche.

5) La continuità della fornitura di energia elettrica, per monitorare la durata delle interruzioni e l'affidabilità del servizio di distribuzione.

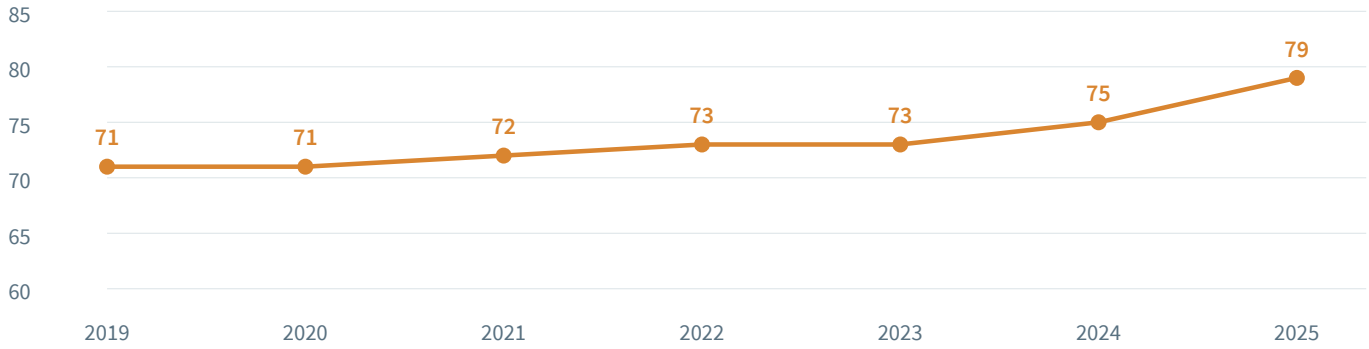
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / ORANGE

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili rappresenta una delle principali modalità attraverso cui le utilities contribuiscono alla decarbonizzazione del sistema energetico. Le imprese associate producono energia attraverso impianti idroelettrici, fotovoltaici, eolici e alimentati da bioenergie, con un mix che riflette le caratteristiche degli asset gestiti e dei territori nei quali operano.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili rispetto alla produzione elettrica complessiva delle imprese incluse nel campione.

QUOTA DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI



UNITÀ: %

La quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili cresce gradualmente dal 71% del 2019 al 79% del 2025. Dopo la stabilità registrata nel 2022 e nel 2023, aumenta di due punti percentuali nel 2024 e di ulteriori quattro punti nel 2025.

LE PRINCIPALI LEVE PER AUMENTARE LA PRODUZIONE DA FONTI RINNOVABILI

SVILUPPO DI NUOVA CAPACITÀ PRODUTTIVA

Realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici, eolici, idroelettrici e alimentati da bioenergie.

REVAMPING E REPOWERING

Ammodernamento degli impianti esistenti per migliorarne efficienza, affidabilità e capacità produttiva.

DIVERSIFICAZIONE DELLE FONTI

Integrazione di tecnologie differenti per ridurre la dipendenza dalle condizioni operative e climatiche di una singola fonte.

RETI, CONNESSIONI E FLESSIBILITÀ

Potenziamento delle infrastrutture e sviluppo di soluzioni capaci di favorire l'integrazione della produzione rinnovabile nel sistema elettrico.

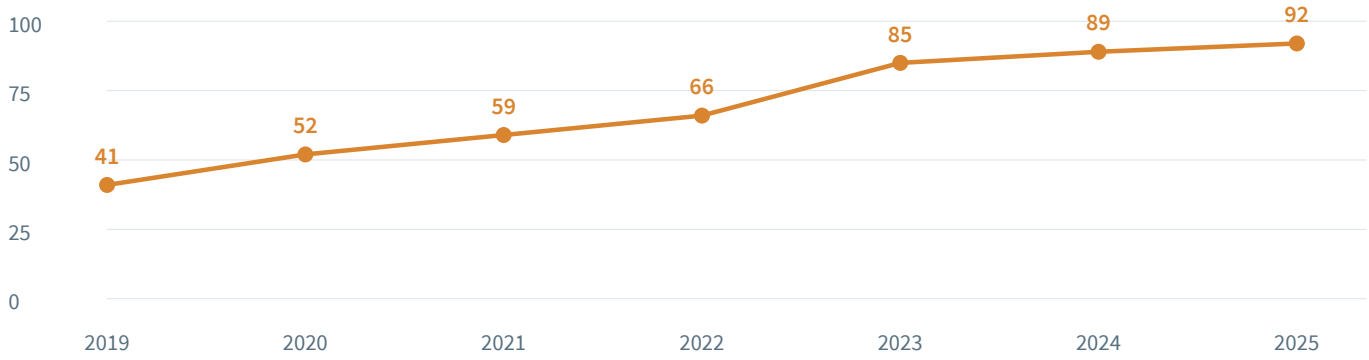
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / ORANGE

SMART METER GAS

I contatori elettronici consentono la rilevazione e la trasmissione a distanza dei dati di consumo, riducendo la necessità di letture manuali e rendendo più tempestive alcune attività di gestione delle utenze. La disponibilità di dati più frequenti e puntuali può inoltre favorire una fatturazione basata sui consumi effettivi, una maggiore conoscenza dei consumi da parte degli utenti e l'individuazione di eventuali anomalie di funzionamento.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla quota di contatori gas elettronici in esercizio.

CONTATORI GAS ELETTRONICI IN ESERCIZIO



UNITÀ: %

La quota di contatori gas elettronici in esercizio è cresciuta significativamente, passando dal 41% del 2019 al 92% del 2025. L'incremento più marcato si registra tra il 2022 e il 2023; la diffusione prosegue successivamente, raggiungendo l'89% nel 2024 e il 92% nel 2025.

LE PRINCIPALI LEVE PER LA DIFFUSIONE E LA VALORIZZAZIONE DEGLI SMART METER

INSTALLAZIONE E SOSTITUZIONE DEI MISURATORI

Progressivo rinnovo dei contatori tradizionali con dispositivi elettronici abilitati alla comunicazione a distanza.

TELELETTURA E INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE

Sistemi capaci di acquisire e trasmettere con continuità i dati rilevati dai contatori.

INTEGRAZIONE E QUALITÀ DEI DATI

Collegamento delle informazioni di misura con i sistemi aziendali dedicati alla fatturazione e alla gestione delle utenze.

SICUREZZA E PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI

Presìdi per tutelare i dati di consumo e garantire affidabilità e continuità dei sistemi digitali.

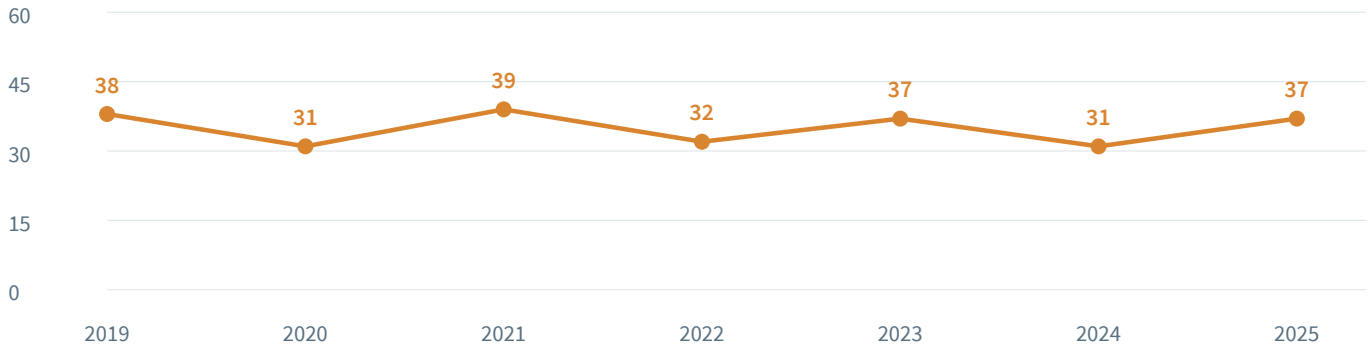
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / ORANGE

INVESTIMENTI NELLA DISTRIBUZIONE GAS

Le reti di distribuzione del gas rappresentano infrastrutture essenziali per garantire la sicurezza e la continuità del servizio. Gli investimenti consentono di rinnovare le condotte, migliorare l'integrità degli asset, ridurre il rischio di guasti e dispersioni e introdurre sistemi digitali per il monitoraggio e la gestione delle infrastrutture.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dagli investimenti realizzati nella distribuzione del gas per abitante servito, così da rapportare le risorse impiegate alla popolazione interessata dal servizio.

INVESTIMENTI PRO CAPITE NELLA DISTRIBUZIONE GAS



UNITÀ: €/ABITANTE

Gli investimenti pro capite nella distribuzione del gas mostrano un andamento variabile. Dopo il valore di 38 euro per abitante nel 2019, l'indicatore raggiunge il massimo di 39 euro nel 2021, scende a 32 euro nel 2022, risale a 37 euro nel 2023, diminuisce a 31 euro nel 2024 e torna a 37 euro nel 2025.

LE PRINCIPALI DESTINAZIONI DEGLI INVESTIMENTI

RINNOVO E INTEGRITÀ DELLE RETI

Sostituzione delle condotte e degli altri componenti maggiormente esposti a deterioramento, guasti o dispersioni.

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Interventi finalizzati a prevenire le anomalie e a migliorare la capacità di risposta e ripristino.

DIGITALIZZAZIONE E MONITORAGGIO

Sensori, telecontrollo, sistemi informativi e strumenti per conoscere lo stato e il funzionamento delle infrastrutture.

RIDUZIONE DELLE DISPERSIONI

Sostituzione delle tratte e delle derivazioni di utenza e potenziamento dei sistemi di protezione delle condotte.

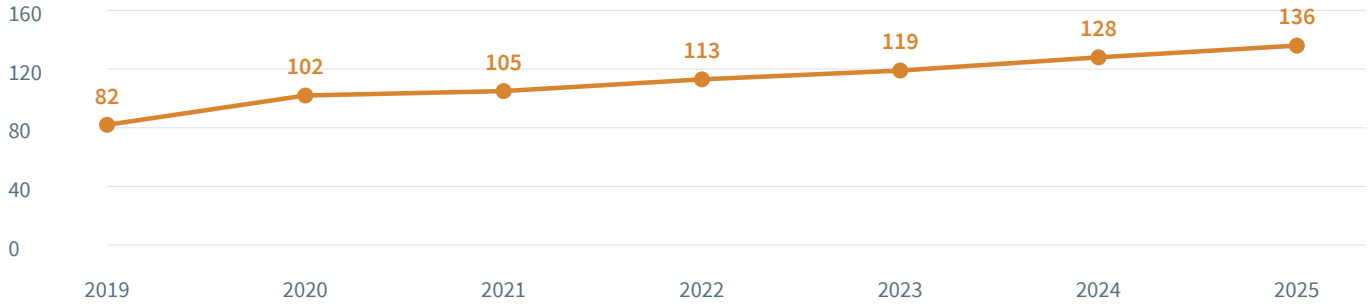
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / ORANGE

INVESTIMENTI NELLA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Le reti di distribuzione elettrica rappresentano un'infrastruttura essenziale per garantire sicurezza e continuità della fornitura e accompagnare l'evoluzione del sistema energetico. La crescita della produzione rinnovabile distribuita e l'elettrificazione dei consumi richiedono reti più flessibili, digitalizzate e capaci di gestire flussi di energia sempre più variabili e bidirezionali.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dagli investimenti realizzati nella distribuzione di energia elettrica per abitante servito. L'indicatore consente di rapportare le risorse destinate alle infrastrutture alla popolazione interessata dal servizio.

INVESTIMENTI PRO CAPITE NELLA DISTRIBUZIONE ELETTRICA



UNITÀ: €/ABITANTE

Gli investimenti pro capite nella distribuzione di energia elettrica mostrano una crescita continua, passando da 82 euro per abitante nel 2019 a 136 euro nel 2025. L'andamento evidenzia il progressivo rafforzamento delle risorse destinate al rinnovo, al potenziamento, alla digitalizzazione e alla resilienza delle reti elettriche.

LE PRINCIPALI DESTINAZIONI DEGLI INVESTIMENTI

POTENZIAMENTO E RINNOVO DELLE RETI

Sostituzione e adeguamento delle infrastrutture e incremento della capacità necessaria a gestire nuovi carichi e immissioni.

DIGITALIZZAZIONE E SMART GRID

Sistemi di telecontrollo, automazione e analisi dei dati per una gestione più flessibile ed efficiente della rete.

RESILIENZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Interventi per ridurre la vulnerabilità delle infrastrutture, prevenire i guasti e migliorare la capacità di risposta alle interruzioni.

CONNESSIONE DELLA GENERAZIONE DISTRIBUITA

Adeguamento delle reti e delle cabine per integrare impianti rinnovabili e gestire flussi di energia bidirezionali.

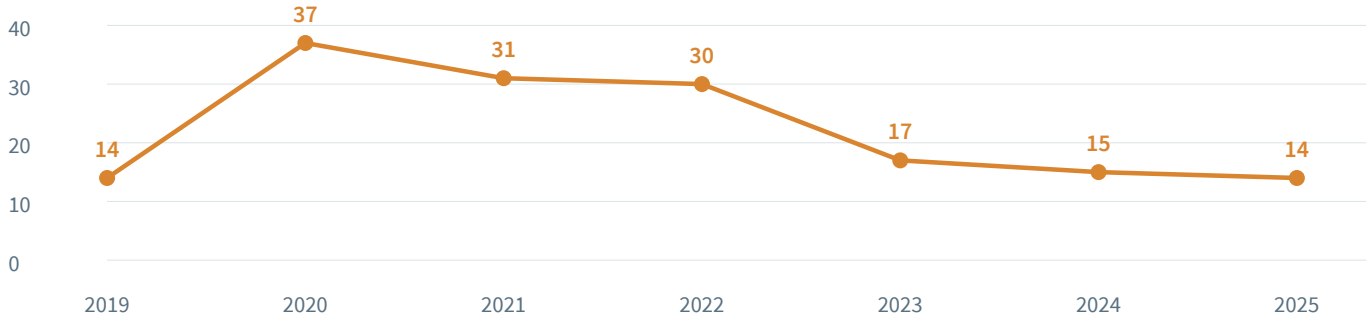
EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / ORANGE

CONTINUITÀ DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

La continuità della fornitura rappresenta una dimensione fondamentale della qualità del servizio elettrico. Interruzioni prolungate possono generare disagi per cittadini, imprese e servizi essenziali, rendendo necessario un presidio continuo delle reti attraverso manutenzione, automazione, telecontrollo e interventi finalizzati a rafforzare la resilienza delle infrastrutture.

Nel Rapporto, la performance è rappresentata dalla durata media annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per utente in bassa tensione, imputabili al distributore. Un valore più basso indica una maggiore continuità e affidabilità del servizio.

DURATA MEDIA DELLE INTERRUZIONI



UNITÀ: MINUTI/UTENTE

Dopo il massimo di 37 minuti per utente registrato nel 2020, la durata media delle interruzioni diminuisce progressivamente, raggiungendo 14 minuti nel 2025, rispetto ai 15 del 2024. Il valore torna al livello del 2019, confermando il recupero rispetto al picco del 2020.

LE PRINCIPALI LEVE PER MIGLIORARE LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

RINNOVO E POTENZIAMENTO DELLE RETI

Sostituzione dei componenti maggiormente esposti a guasti e adeguamento delle infrastrutture alle nuove esigenze del sistema elettrico.

AUTOMAZIONE E TELECONTROLLO

Sistemi capaci di individuare tempestivamente i guasti, isolare le porzioni di rete interessate e ridurre i tempi di ripristino.

MANUTENZIONE PREVENTIVA E PREDITTIVA

Analisi delle condizioni degli asset e programmazione degli interventi prima che le anomalie determinino interruzioni del servizio.

RESILIENZA AGLI EVENTI ESTREMI

Interventi per ridurre la vulnerabilità delle infrastrutture e rafforzare la capacità di risposta in presenza di condizioni meteorologiche critiche.

EVOLUZIONE DELLE PERFORMANCE / ORANGE

LE AZIENDE DEI SERVIZI ENERGETICI



08

DINAMICHE D&I NELLE UTILITY ITALIANE

Survey a cura dell'Osservatorio D&I
Università degli Studi di Milano-Bicocca – Utilitalia - Fondazione Utilitatis

EDIZIONE 2026

SURVEY D&I

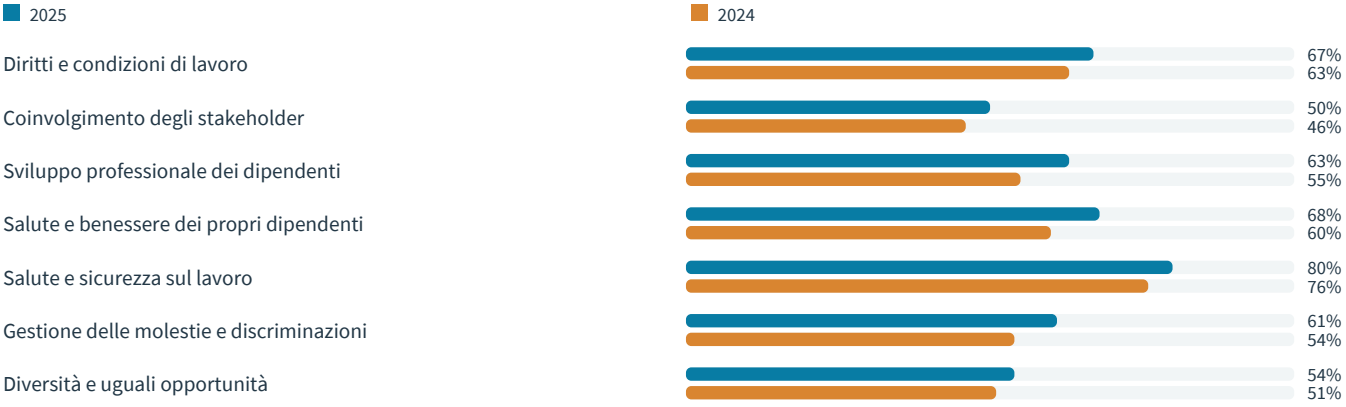
La Survey dell'Osservatorio D&I – tra Università degli studi di Milano Bicocca, Utilitalia e Utilitatis – seguendo lo schema di principi e impegni del Patto Utilitalia "La Diversità fa la differenza", mappa capillarmente l'approccio delle utility rispetto alle tematiche di Diversity, Equity & Inclusion, esplorando l'architettura delle politiche aziendali sia interne sia di filiera. L'analisi si concentra sulla struttura della governance, valutando i profili anagrafici, le competenze e l'equilibrio di genere all'interno dei board e nei ruoli di vertice. Viene poi esaminata la composizione della forza lavoro, con un focus sulle asimmetrie contrattuali, sui livelli di inquadramento e sulle risposte organizzative in termini di welfare e smart working. La survey approfondisce infine l'efficacia dei sistemi di valutazione e premialità del personale, i percorsi di formazione non obbligatoria e lo sviluppo di strumenti interni di monitoraggio e comunicazione.

L'analisi fotografa un comparto in profonda transizione, fortemente presidiato sul fronte della compliance e della tutela contrattuale, più timido nella valorizzazione strategica della D&I. Se da un lato crescono l'attenzione alla salute e l'adozione della Certificazione UNI/PdR 125, dall'altro la presenza femminile nei vertici esecutivi rimane ancorata al 38% e guidata dagli obblighi di legge. Permangono una forte segregazione occupazionale interna e un debole monitoraggio della filiera. I sistemi di welfare e formazione evidenziano una spiccata polarizzazione, mentre i meccanismi premiali faticano a legare i bonus manageriali a obiettivi concreti di inclusione. Emerge quindi la sfida e l'auspicio di guardare alle politiche di inclusione come reale leva di governance.

POLICY AZIENDALI INCLUSIVE

L'analisi delle policy inclusive adottate dalle Associate mostra un trend di crescita generalizzato in tutte le aree analizzate, segnale che il settore delle utility sta progressivamente strutturando le proprie politiche interne.

POLICY AZIENDALI IN AMBITO D & I



Tra i pilastri storici, l'area legata a Salute e sicurezza sul lavoro si conferma la più presidiata, salendo dal 76% del 2024 all'80% del 2025. Ottime performance e forti balzi in avanti si registrano anche per Diritti e condizioni di lavoro (67%) e Salute e benessere dei propri dipendenti, che registra una crescita notevole passando dal 60% al 68%.

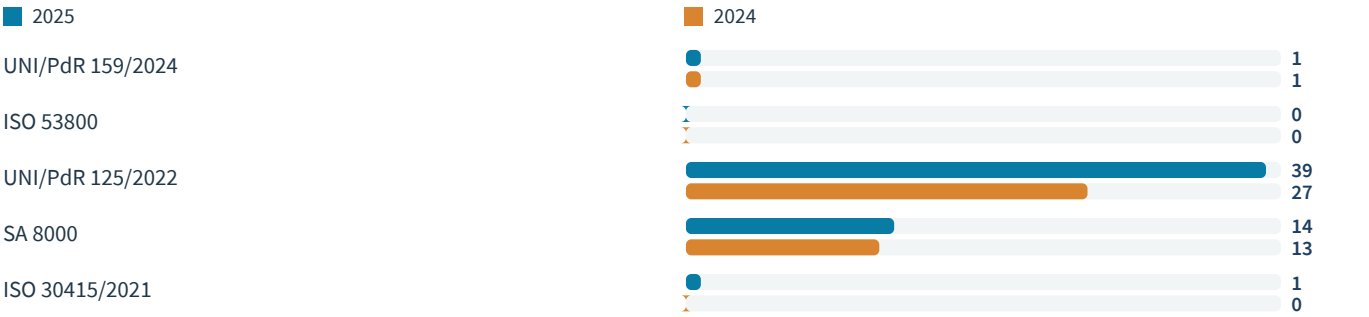
Una particolare accelerazione si rileva nella Gestione di molestie e discriminazioni che segna un progresso significativo, portandosi al 61% (+7% rispetto al 2024), e nello Sviluppo professionale dei dipendenti che cresce di 8 punti arrivando al 63%.

Le aree più strettamente legate ai valori core della D & I mostrano invece dei ritardi e faticano a decollare. Pur se adottate da più della metà delle aziende Diversità e uguali opportunità (54%) e Coinvolgimento degli stakeholder (50%) rimangono policy meno adottate, dimostrando che l'approccio aziendale è ancora fortemente sbilanciato verso la tutela fisica e contrattuale piuttosto che sulla valorizzazione attiva delle politiche di inclusione.

SURVEY D&I

Le certificazioni e l'adozione di standard evidenziano come le Associate stiano cercando di validare i propri sforzi interni attraverso percorsi di certificazione ufficiali.

CERTIFICAZIONI AZIENDALI IN AMBITO D&I



La Certificazione UNI/PdR 125/2022 registra una crescita esponenziale, passando da 27 aziende certificate nel 2024 a ben 39 nel 2025. Questo exploit è in parte trainato dai requisiti di accesso ai bandi pubblici (es. PNRR) e dalla volontà di qualificare la reputazione aziendale.

In tema di consolidamento etico, la storica certificazione sulla responsabilità sociale SA 8000 mantiene un presidio solido e stabile, salendo da 13 a 14 realtà certificate.

Standard ancora embrionali risultano invece quelli internazionali o i più recenti, quasi del tutto assenti. La ISO 30415/2021 (D&I nelle risorse umane) compare per la prima volta nel 2025 con appena 1 azienda, la UNI/PdR 159/2024 rimane ferma a 1, mentre la ISO 53800 registra ancora 0 adesioni. Il mercato si muove quindi quasi esclusivamente sulle spinte normative nazionali.

A livello di governance, i dati raccolti mostrano una forte polarizzazione tra l'adozione di strumenti formali (compliance) e l'integrazione strategica della D&I nei processi decisionali di vertice o di leadership attiva.

POLICY A LIVELLO DI GOVERNANCE



SURVEY D&I

L'eccellenza della compliance e della cultura diffusa: Le utility dimostrano un'adesione quasi totale agli strumenti formali di tutela. La procedura di whistleblowing (96%) e la formale adesione a Codici Etici o di condotta (96%) sono ormai elementi consolidati del patrimonio aziendale. A questo si affianca un ottimo risultato per l'adeguamento del linguaggio quotidiano, con l'82% delle imprese che adotta Comunicazioni interne e modulistica con terminologia rispettosa delle diversità.

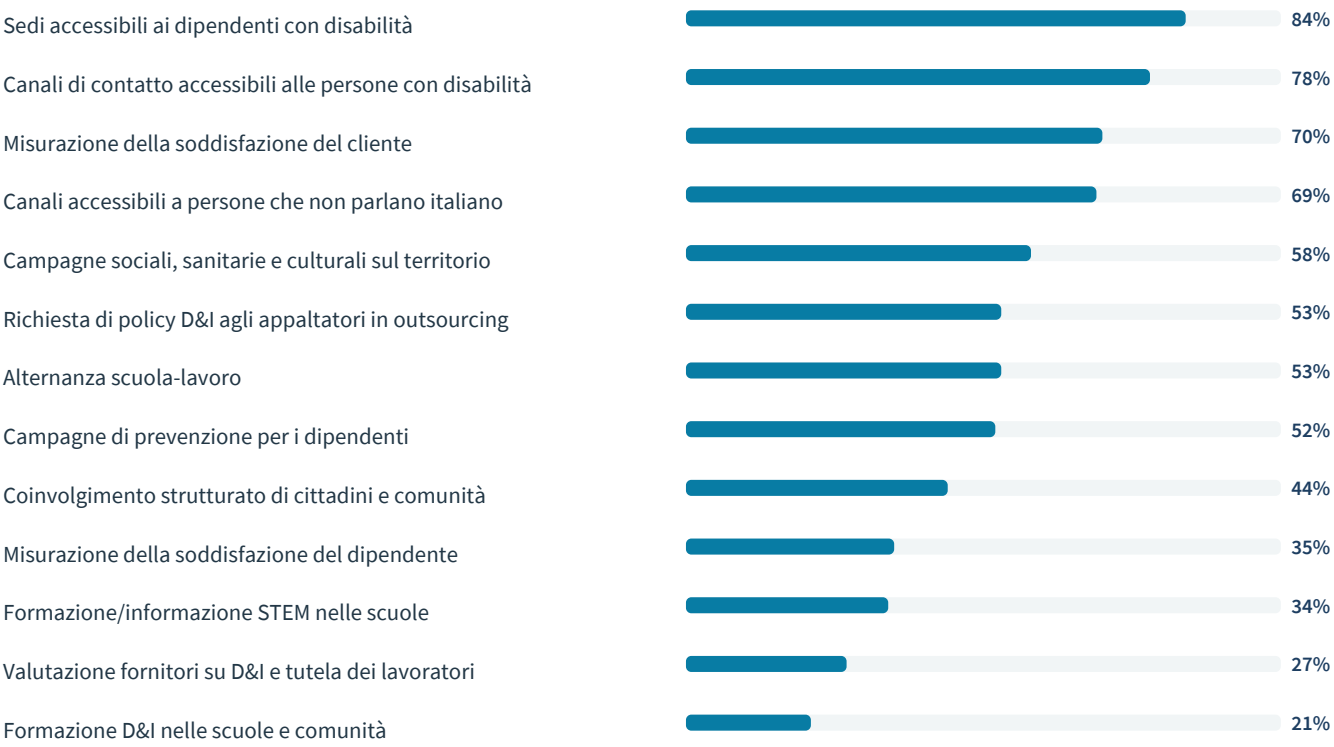
Il dato subisce un drastico calo quando si analizza il reale commitment del vertice strategico. Solo il 17% delle aziende prevede una delega specifica alle tematiche D&I all'interno del Consiglio di Amministrazione (CdA). Questo dimostra che, nella maggior parte dei casi, la D&I viene vissuta come un processo operativo o di risorse umane, piuttosto che come una leva strategica guidata dall'alto.

Le politiche formalizzate per la salvaguardia delle esigenze di culto dei dipendenti si attestano al 16%.

INCLUSIONE, TERRITORI E FILIERA

La mappatura degli impatti esterni mostra un'eccellente gestione dell'accessibilità dei servizi, che si contrappone però a una scarsa sorveglianza sul controllo di filiera.

INCLUSIONE: CONSUMATORI, TERRITORI E FORNITORI



Le utility ottengono punteggi molto alti nell'abbattimento delle barriere fisiche e digitali. L'84% delle sedi aziendali sul territorio è accessibile ai dipendenti con disabilità e il 78% dei canali di contatto (call center e sportelli) è pienamente inclusivo. È altrettanto rilevante il 69% di canali di contatto accessibili a persone che non parlano italiano, segno di un forte orientamento all'inclusione della cittadinanza.

SURVEY D&I

Sul controllo di filiera, emerge un forte scollamento sul fronte del procurement (gestione dei fornitori). Se da un lato il 53% delle aziende richiede formalmente il rispetto di policy D&I ai propri appaltatori in caso di outsourcing, solo il 27% effettua una reale valutazione dei fornitori su questi temi. Esiste quindi un rischio concreto di non conformità o di mancanza di controllo effettivo lungo la filiera.

Tra gli impatti sul territorio, si rileva che, mentre le attività tradizionali (es. alternanza scuola-lavoro al 53%) tengono, le utility del campione investono ancora troppo poco in ottica di attrazione di futuri talenti: le attività sulle materie STEM nelle scuole si fermano al 34% e la formazione D&I nelle comunità al 21%.

SELEZIONE DEL PERSONALE

Con riferimento ai processi di reclutamento e selezione del personale, la grande maggioranza del campione (74%) dichiara di aver integrato logiche inclusive all'interno delle proprie policy di selezione del personale. Questo dato conferma l'intenzione del settore di agire attivamente per l'equità fin dal primo contatto con i candidati.

SELEZIONE INCLUSIVA E ACCESSIBILITÀ

74%
Policy inclusive: sì

26%
Policy inclusive: no

100%
Sportello fisico accessibile

99%
Selezione online accessibile

L'accessibilità delle procedure di selezione per le persone con disabilità è totale (100%) presso lo Sportello fisico e pressoché assoluta (99%) per la modalità Online. Il dato indica un forte impegno strutturale e digitale nell'inclusione.

COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE

I dati mostrano che il campione aziendale analizzato sta vivendo una fase di transizione profonda ma polarizzata. Da un lato, i CDA rimangono anagraficamente maturi e culturalmente molto locali (legati a competenze domestiche e a profili over 50). Dall'altro lato, sul fronte del genere, si assiste a una rottura parziale del soffitto di cristallo: pur persistendo forti barriere all'accesso nei ruoli di Presidente e DG, il boom di donne nel ruolo di Amministratore Delegato nel 2025 (+17%) indica che lo sforzo normativo e culturale sta spostando l'equilibrio non più solo sulla presenza numerica nei board, ma sulle leve del potere esecutivo reale.

DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEI MEMBRI DEL CDA

0,4%
Meno di 30 anni

24,9%
Da 30 a 50 anni

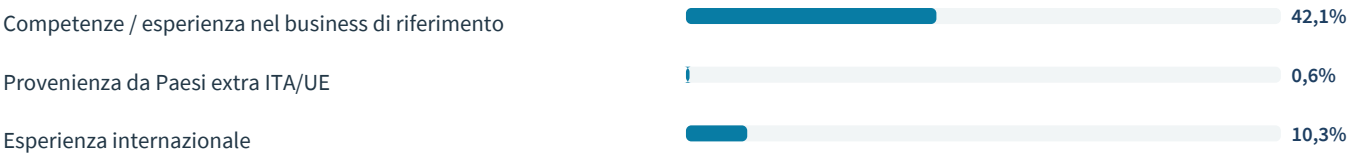
74,7%
Oltre 50 anni

L'analisi anagrafica dei componenti evidenzia una governance fortemente caratterizzata da profili senior e radicati nel territorio nazionale.

SURVEY D&I

I board rimangono un ecosistema prevalentemente anziano. I membri con età superiore ai 50 anni rappresentano il 74,7% del totale, mentre la fascia 30-50 anni si ferma al 24,9%. La presenza di giovani professionisti (under 30) è quasi inesistente, attestandosi allo 0,4%. Questo squilibrio generazionale può limitare l'apertura a nuove competenze tecnologiche e di trasformazione digitale.

ETEROGENEITÀ CULTURALE DEL CDA

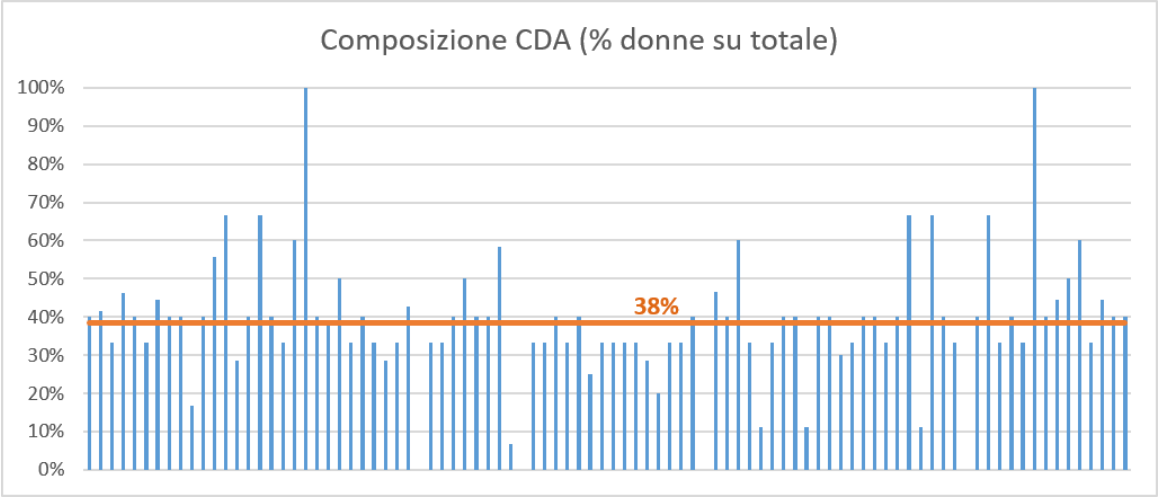


Il 42,1% dei componenti possiede un'esperienza consolidata o competenze specifiche nel core business di riferimento dell'azienda, a garanzia di una forte solidità tecnica e gestionale. Al contrario, i board faticano ad aprirsi a mercati esteri: i consiglieri con esperienza internazionale sono il 10,3%, mentre la quota di membri provenienti da Paesi extra-UE è marginale, pari allo 0,6%.

DONNE NEI CDA E NEI RUOLI DI VERTICE

La media delle donne nei CDA si attesta su una media generale del 38%, un risultato che appare pertanto fortemente guidato dal rispetto dei vincoli normativi sulle quote di genere.

COMPOSIZIONE DEI CDA: DONNE SUL TOTALE



L'esame delle singole realtà mostra una mappa altamente parcellizzata del panorama aziendale.

La stragrande maggioranza delle organizzazioni si concentra stabilmente nella fascia compresa tra il 30% e il 40%, dimostrando come la quota legale funga da vero e proprio obiettivo di allineamento. Si registrano pochissime realtà eccezionali capaci di raggiungere il 100% di donne nel CDA, contro diversi casi critici fermi allo 0% o a percentuali minime inferiori al 10%. I Servizi Ambientali guidano l'inclusione con il 42%, seguiti dal Servizio Idrico (40%) e dalle Multiutility (37%), tutti comparti allineati o superiori alla media complessiva.

SURVEY D&I

DONNE NEI CDA: SETTORI E DIMENSIONI



La dimensione aziendale (numero di dipendenti) gioca un ruolo discriminante nella composizione dei board.

Nelle Aziende grandi, medio-grandi e medie, le percentuali tra il 38% e il 41% mostrano una tenuta solida della componente femminile, trainata da una compliance aziendale più rigida e da una maggiore esposizione pubblica.

Nelle realtà con meno di 50 dipendenti il dato si attesta al 21%, evidenziando come l'assenza di vincoli normativi stringenti o di controlli strutturati non favorisca la presenza di donne nei vertici.

La attribuzione di ruoli e funzioni di responsabilità e di vertice, presenta caratteristiche disomogenee.

DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ E DI VERTICE

16%
Presidente

27%
AD / AU

7%
Direttore Generale

31%
Responsabili Unità Organizzative

Responsabili di Unità Organizzative (31%): È la posizione in cui si registra la maggiore concentrazione di figure femminili, a dimostrazione di una buona crescita della leadership intermedia nei ruoli direzionali.

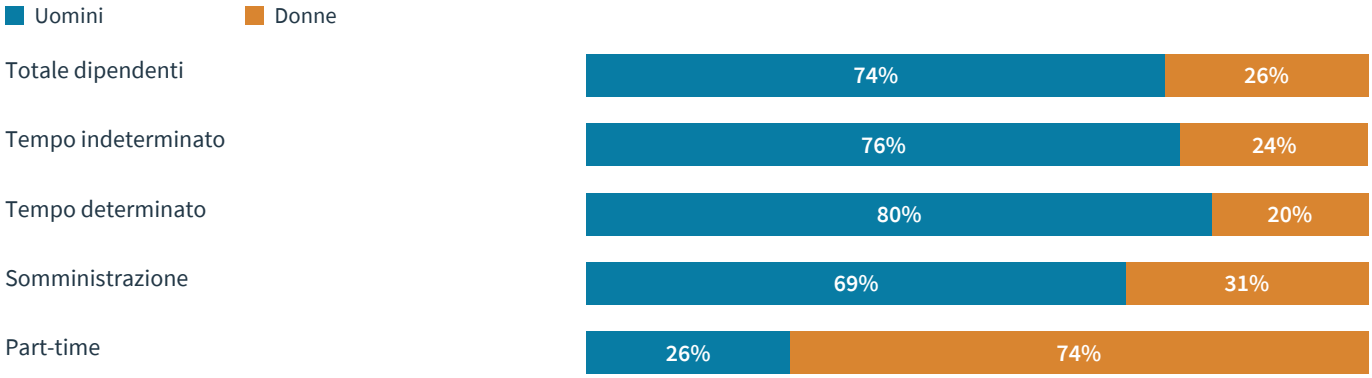
Amministratore Delegato / Amministratore Unico (27%): Poco più di un quarto delle posizioni di vertice esecutivo assoluto è ricoperto da donne, un dato significativo che indica un progressivo affidamento della gestione strategica aziendale a profili femminili.

Presidente (16%) e Direttore Generale (7%): La Presidenza e la Direzione Generale si confermano i ruoli più difficili da scalare, rimanendo a netta prerogativa maschile. In particolare, il 7% registrato nel ruolo di DG evidenzia una forte resistenza nell'affidare alle donne il coordinamento operativo-aziendale di massimo livello.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

A livello generale, il personale mostra una netta prevalenza maschile, pari al 74% del totale, a fronte di una presenza femminile del 26%.

GENERE E TIPOLOGIE CONTRATTUALI



Questa distribuzione speculare si riflette quasi fedelmente nelle principali forme contrattuali:

Tempo indeterminato: Ricalca quasi esattamente la media aziendale, con il 76% di uomini e il 24% di donne. Le donne che riescono a entrare nel perimetro aziendale godono dello stesso livello di stabilità contrattuale della componente maschile.

Tempo determinato: Mostra uno scostamento minimo a favore degli uomini, che coprono l'80% dei contratti a termine rispetto al 20% delle donne.

Contratti atipici (somministrazione): Anche la flessibilità legata alle agenzie di somministrazione vede una prevalenza maschile del 69% contro il 31% di donne.

Il vero elemento di asimmetria strutturale emerge nell'analisi dei contratti a tempo parziale.

Nei contratti Part-time, la proporzione si inverte drasticamente: le donne assorbono il 74% di tutti i contratti part-time, lasciando agli uomini solo il 26%.

Questo dato è un chiaro indicatore di come il lavoro a tempo parziale non sia una scelta di flessibilità omogenea, ma ricada quasi interamente sulle lavoratrici femminili, spesso come strumento per conciliare i tempi di vita e di lavoro (carichi di cura familiare), limitando di fatto il loro potenziale di reddito e di carriera a tempo pieno.

SURVEY D&I

PERSONALE: ETÀ E INQUADRAMENTO

L'analisi della forza lavoro per classi di età evidenzia una distribuzione omogenea con una quota di lavoratrici che rimane rigidamente bloccata intorno a un quarto del totale in quasi tutti i segmenti (da un minimo del 22% ad un massimo del 27%).

COMPOSIZIONE PER GENERE ED ETÀ



La sostanziale invarianza della quota femminile (attorno al 24%) anche nelle fasce più giovani (Under 30) dimostra che l'ingresso di nuove risorse non sta modificando l'equilibrio di genere alla base dell'azienda. Il ricambio generazionale sta replicando la stessa identica struttura demografica.

Analizzando i generi per livello di inquadramento, emerge il fenomeno della segregazione verticale e occupazionale:

COMPOSIZIONE PER GENERE E INQUADRAMENTO



Dirigenti (20% donne / 80% uomini): Riflette il collo di bottiglia manageriale. Le donne faticano a raggiungere la prima linea dirigenziale, fermandosi a un quinto del totale dei ruoli apicali operativi.

Quadri (31% donne / 69% uomini): La leadership intermedia mostra segnali di maggiore apertura, allineandosi alla crescita dei ruoli di responsabilità visti nella governance.

Impiegati (41% donne / 59% uomini): Rappresenta la categoria professionale a maggior tasso di inclusione e quella più vicina a un equilibrio paritario. Le donne trovano forte collocazione nelle funzioni d'ufficio, amministrative e di staff.

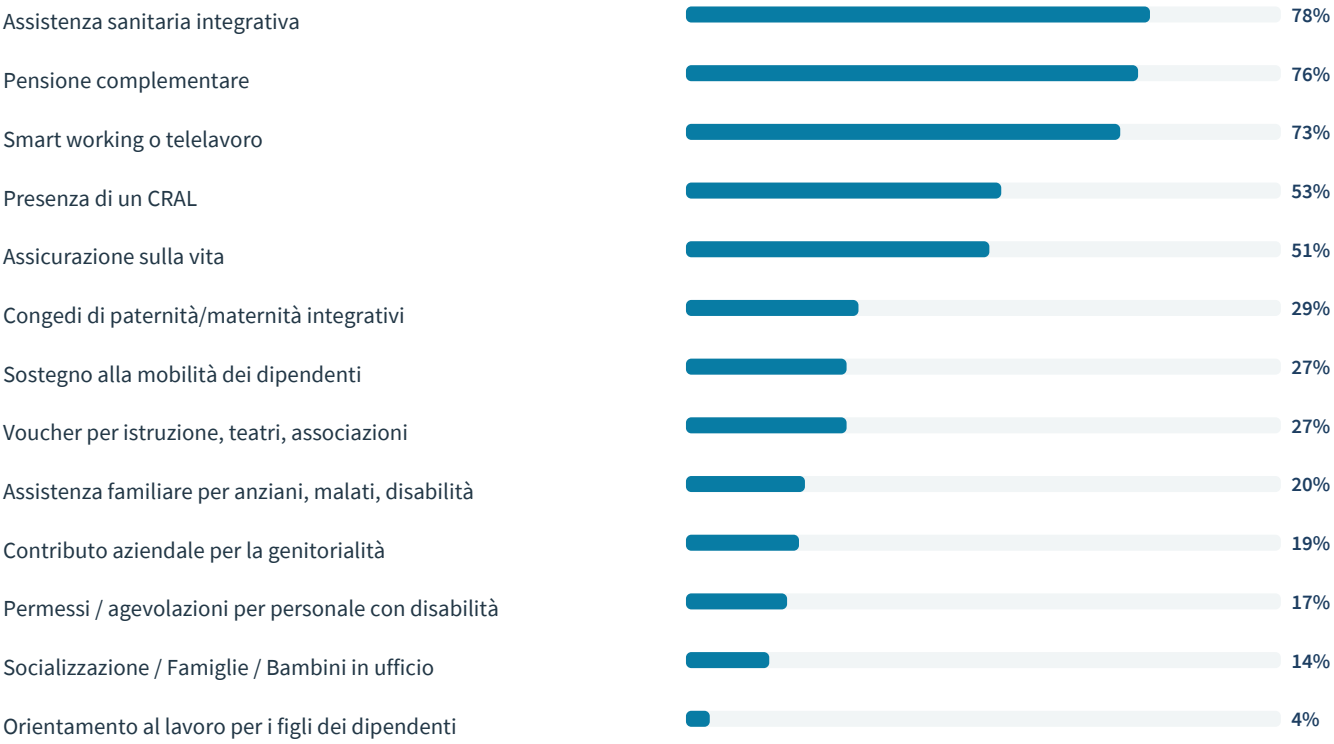
Operai (10% donne / 90% uomini): È il comparto a più alta intensità maschile. Questo dato è strutturale per i settori industriali esaminati (Energy, Servizio Idrico, Ambientale), dove le mansioni tecnico-operative sul campo rimangono storicamente legate a personale maschile.

SURVEY D&I

WELFARE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

L'analisi del welfare e del benessere organizzativo evidenzia una netta polarizzazione tra le tutele tradizionali (salute e previdenza) e le misure a forte impatto sociale o familiare, che registrano tassi di adozione decisamente più bassi.

MISURE DI SOSTEGNO AL BENESSERE DEL DIPENDENTE



I pilastri del welfare, Assistenza sanitaria integrativa (78%), Pensione complementare (76%) e Smart working (73%) rappresentano le misure core e maggiormente diffuse.

In fascia media troviamo le attività ricreative aziendali (CRAL al 53%) e le coperture assicurative sulla vita (51%).

Da segnalare come punto debole la contrazione delle misure dedicate alla famiglia e all'inclusione, come il supporto per anziani/malati (20%), i permessi per disabilità (17%) e l'orientamento al lavoro per i figli (fanalino di coda al 4%).

SMART WORKING E GENITORIALITÀ

L'analisi dello Smart Working evidenzia come la natura stessa dei diversi settori industriali condizioni pesantemente l'accesso al lavoro agile.

DISTRIBUZIONE DEGLI ABILITATI ALLO SMART WORKING

5%
Energia

69%
Multiutility

22%
Servizio Idrico

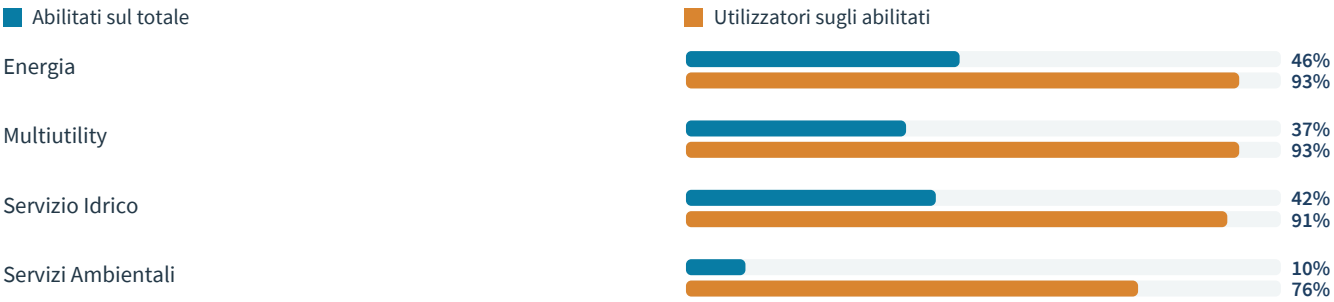
4%
Servizi Ambientali

SURVEY D&I

La stragrande maggioranza del personale abilitato allo SW si concentra nel settore Multiutility (69%), seguito dal Servizio Idrico (22%). I settori Energia (5%) e Servizi Ambientali (4%) incidono pochissimo sul totale delle persone abilitate.

Se guardiamo quanti dipendenti sono abilitati all'interno di ciascun comparto, la situazione cambia:

SMART WORKING: ACCESSO E UTILIZZO



• Energia (46%) e Servizio Idrico (42%) hanno quasi la metà della propria forza lavoro abilitata.

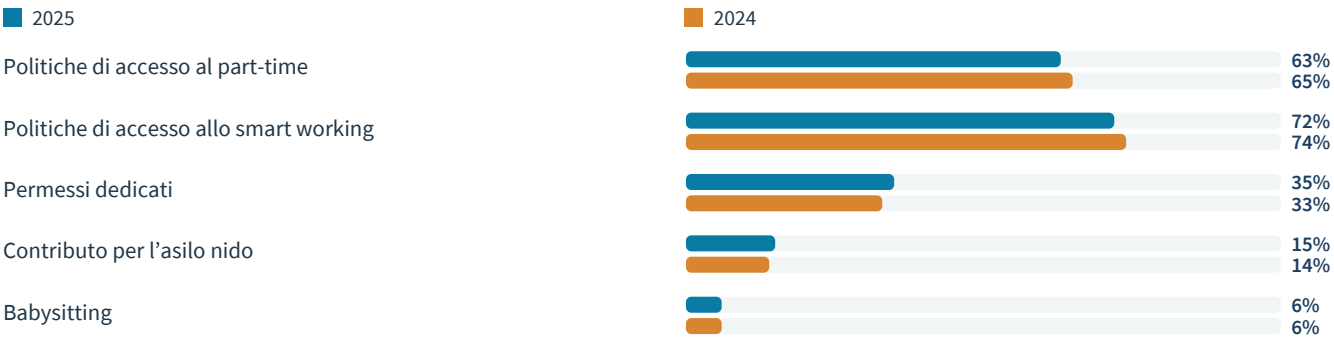
• Multiutility si attesta al 37%.

• Servizi Ambientali (10%) mostra la percentuale più bassa. Questo dato è fisiologico: le attività ambientali (es. raccolta rifiuti, impianti) richiedono la presenza fisica sul territorio e non sono remotizzabili.

Nei settori Energia, Multiutility e Idrico l'utilizzo reale oscilla tra il 91% e il 93% degli abilitati. Anche nei Servizi Ambientali, ben il 76% di quel piccolo 10% abilitato sfrutta effettivamente lo strumento.

Una analisi specifica delle misure a sostegno della genitorialità, attraverso anche un confronto biennale, mostra una stabilità delle tipologie di strumenti adottati.

MISURE A SOSTEGNO DELLA GENITORIALITÀ



Lo Smart Working e il Part-time si confermano gli strumenti di conciliazione vita-lavoro più solidi e strutturati. Crescono i permessi dedicati.

I supporti monetari diretti per il nido aumentano lievemente e il babysitting resta stabile. Entrambi gli strumenti restano una scelta di nicchia o limitata dal budget aziendale.

SURVEY D&I

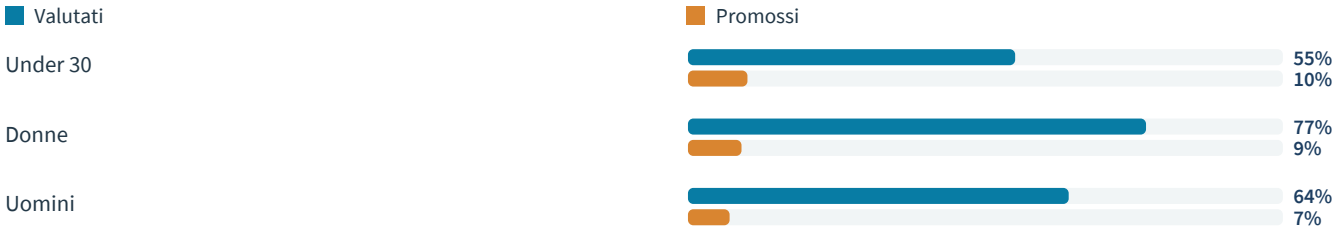
VALUTAZIONE E PREMIALITÀ DEL PERSONALE

Le elaborazioni di questa sezione mirano a valutare la penetrazione dei sistemi di performance management e le dinamiche di avanzamento di carriera per genere e fascia anagrafica.

Il processo di valutazione delle performance è ampiamente diffuso nel campione analizzato, coinvolgendo la maggioranza delle aziende e dei lavoratori. Il 68% delle aziende adotta sistemi di valutazione del personale.

A livello di dipendenti, il 68% dei lavoratori complessivi riceve una valutazione formale.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DI INQUADRAMENTO



Analizzando la quota di dipendenti valutati rispetto al totale di ciascuna categoria emerge che le donne registrano il tasso di copertura più alto in assoluto con il 77% che, per gli uomini si attesta al 64%. Segue la copertura degli Under30 al 55%.

Riguardo al passaggio a un livello di inquadramento superiore (promozione) i dipendenti promossi sono il 7% del campione di riferimento.

Se rapportiamo le promozioni al totale dei dipendenti di ciascun gruppo, i rapporti di forza si invertono rispetto alla copertura delle valutazioni. Gli Under 30 hanno il tasso di crescita più dinamico, con il 10% dei giovani che ottiene un miglioramento di inquadramento. Le donne si posizionano al 9% mentre gli Uomini registrano un tasso del 7%.

Attraverso una sintesi incrociata di quanto visto, si possono fare alcune riflessioni.

È interessante verificare che, sebbene le donne siano proporzionalmente molto più valutate degli uomini (77% contro 64%), il loro tasso di promozione finale (9%) è solo leggermente superiore a quello maschile (7%).

I giovani sotto i 30 anni soffrono della minore copertura di valutazione (55%), probabilmente perché neoassunti o in posizioni d'ingresso. Nonostante ciò, chi entra nei meccanismi aziendali dimostra il tasso di crescita più alto (10% di promozioni), evidenziando politiche di inserimento dinamiche o un forte investimento iniziale sul potenziale giovanile.

Solo il 22% delle aziende lega i bonus dei manager (MBO) a obiettivi di Diversity & Inclusion. Ciò indica che i temi di parità di genere e inclusione non sono ancora pienamente integrati nei sistemi di incentivo della linea manageriale.

SURVEY D&I

FORMAZIONE

Il 74% delle aziende prevede formazione ulteriore rispetto a quella obbligatoria ai sensi di legge per tutte le categorie di lavoratori, con dinamiche di genere opposte man mano che si sale nella gerarchia aziendale.

ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE



I dati sulla diffusione dei moduli formativi specifici legati alla diversità ed inclusione confermano la parziale maturità organizzativa già evidenziata in precedenza.

FORMAZIONE SU DIVERSITÀ E INCLUSIONE



Accessibilità (50%): Metà dei percorsi erogati è accessibile ai dipendenti con disabilità.

Pari Opportunità & D&I (39% - 38%): Circa quattro aziende su dieci integrano corsi su pari opportunità, equilibrio di genere e tematiche di diversità.

Tutoring Disabilità (9%): La formazione specifica per i dipendenti che devono fare da tutor a colleghi diversamente abili è quasi inesistente, attestandosi come area di miglioramento.

MONITORAGGIO E COMUNICAZIONE

Rispetto all' adozione delle procedure di monitoraggio risulta una forte resistenza strutturale alla misurazione continuativa dei dati legati alla gestione della diversità.

MONITORAGGIO ANNUALE DEI DATI D&I

33%
Procedure adottate

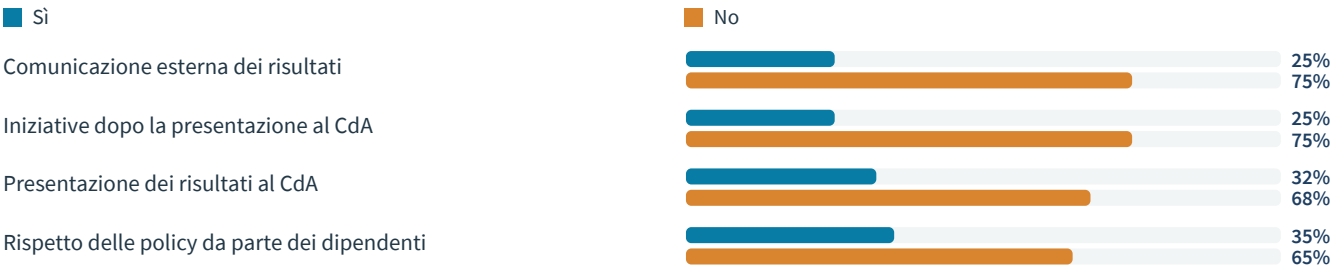
67%
Procedure non adottate

32%
Adozione prevista tra chi non monitora

Solo il 33% delle aziende adotta procedure annuali di monitoraggio dei dati D&I, mentre il restante 67% non effettua misurazioni formali; tra questi ultimi, circa un terzo (32%) dichiara di avere già previsto di adottarle

Quando si analizza come viene gestito il dato all'interno della catena di comando e dei flussi aziendali, il monitoraggio delle policy risulta poco attuato.

MONITORAGGIO DELLE POLICY D&I



Il monitoraggio dell'adozione delle policy da parte dei dipendenti è l'elemento con la percentuale di attuazione più alta (35%).

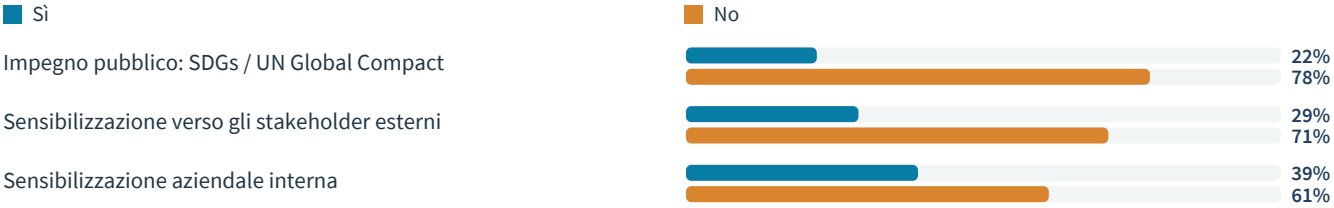
Solo un terzo delle aziende presenta formalmente i risultati del monitoraggio al Consiglio di Amministrazione.

Il 25% pianifica iniziative mirate a valle della presentazione dei dati al CdA.

La comunicazione all'esterno dei risultati si attesta al 25%.

Le attività di comunicazione e sensibilizzazione sui temi D&I riflettono una tendenza che privilegia la dimensione interna rispetto agli impegni formali pubblici.

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE



SURVEY D&I

La sensibilizzazione Aziendale è l'attività più diffusa; 4 aziende su 10 attuano politiche di sensibilizzazione interne rivolte alla propria popolazione aziendale.

Risultano meno diffusi i programmi strutturati di sensibilizzazione rivolti al mercato o agli stakeholder esterni (29%).

L'adesione a framework globali formali, come gli obiettivi SDGs delle Nazioni Unite o i principi dell'UN Global Compact, si attesta solo al 22%.

D&I INDEX 2026

INDICATORE / PRINCIPIO O IMPEGNO	MEDIA	MAX	MIN
D&I INDEX	37%	73%	4%
P.1 La diversità rappresenta un valore per le aziende operanti nel settore dei servizi pubblici locali, ed in particolare per il settore energetico, idrico e ambientale, con rilevanti impatti per i territori serviti e la società civile.	0,38	0,71	0,00
P.2 La diversità produce valore aggiunto: politiche inclusive migliorano le performance aziendali e favoriscono l'innovazione.	0,11	1,00	0,00
P.3 I settori dell'energia, dell'ambiente e dell'acqua, hanno una profonda vocazione territoriale e sociale: gestioni inclusive trasferiscono maggiori benefici alle comunità locali servite: sanno cogliere più efficacemente i bisogni dei clienti, attirano e sviluppano più talenti e creano valore per la comunità locale.	0,60	1,00	0,00
MEDIA PRINCIPI	35%	87%	0%
I.1 Definire ed attuare politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione	0,32	0,90	0,00
I.2 Adottare politiche di selezione, di assunzione e di accoglienza del personale che garantiscano processi e pratiche neutrali rispetto alla diversità di genere, età, cultura, abilità e che valutino soltanto le competenze professionali in funzione delle esigenze aziendali	0,51	0,96	0,00
I.3 Adottare misure a sostegno della conciliazione dei tempi vita-lavoro e di miglioramento del welfare aziendale	0,42	1,00	0,00
I.4 Rendere trasparenti e oggettive le politiche di valutazione, avanzamento di carriera e premialità del personale	0,47	1,00	0,00
I.5 Definire strategie ed interventi di formazione sulla base dei fabbisogni formativi specifici con il più ampio coinvolgimento del personale	0,37	1,00	0,00
I.6 Adottare un sistema di monitoraggio che garantisca, in modo oggettivo, la verifica e la rendicontazione annuale dei risultati e dei progressi effettivamente conseguiti dall'azienda nella gestione della diversità	0,34	1,00	0,00
I.7 Comunicare i progressi raggiunti dall'azienda in tema di valorizzazione e gestione della diversità e adottare politiche di sensibilizzazione interne ed esterne sul valore delle misure di inclusione adottate	0,30	1,00	0,00
MEDIA IMPEGNI	38%	79%	5%

SURVEY D&I

VALORI COMPLESSIVI AGGREGATI (MINIMI-MEDI- MASSIMI) DEL D&I INDEX

VALORI AGGREGATI: MEDIA, MASSIMO E MINIMO



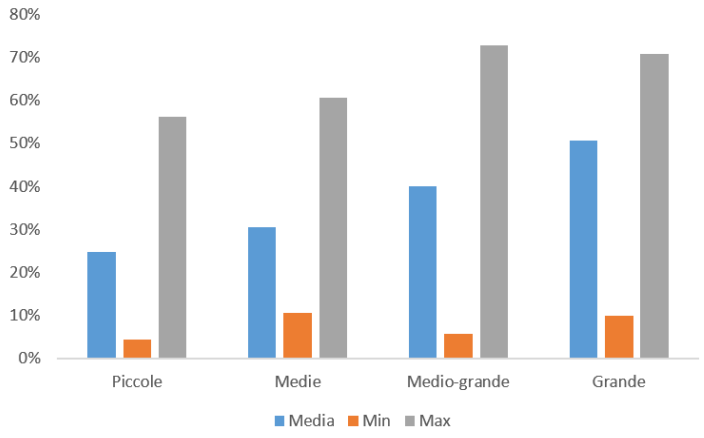
L'indice D&I complessivo mostra una media del 37% (con una forte polarizzazione tra un minimo del 4% e un massimo del 73%), in aumento rispetto al 34% dello scorso anno. Disaggregando i dati si nota che:

Principi (media 35%): C'è una forte consapevolezza sul fatto che la diversità generi valore sociale e territoriale (P.3 = 0,60), ma la convinzione che essa produca direttamente valore economico o innovazione aziendale è ancora estremamente bassa (P.2 = 0,11).

Impegni (media 38%): L'azione più concreta e diffusa riguarda l'adozione di politiche di selezione e assunzione neutrali (I.2 = 0,51). Le attività meno sviluppate riguardano la comunicazione dei progressi sia all'interno che all'esterno (I.7 = 0,30) e la definizione di politiche inclusive a partire dal vertice (I.1 = 0,32).

ARTICOLAZIONE D&I INDEX PER CLASSI DIMENSIONALI

D&I INDEX PER CLASSI DIMENSIONALI

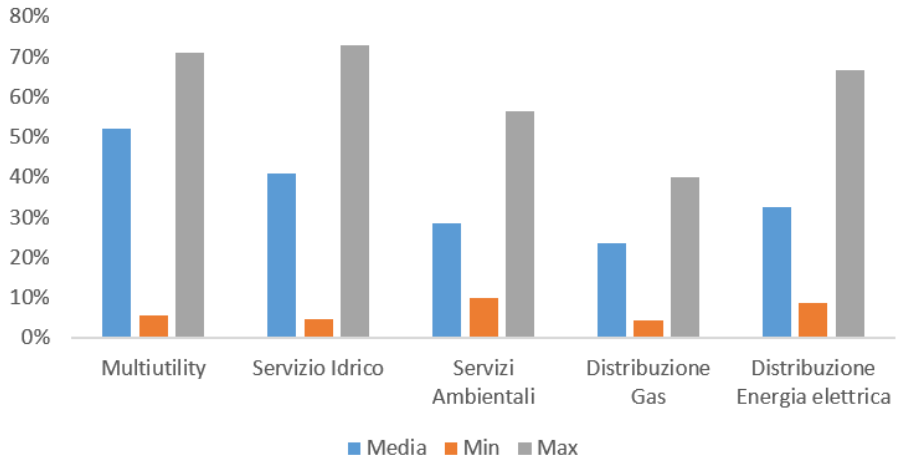


Il valore medio del D&I Index cresce linearmente con la dimensione: si passa dal 25% delle Piccole aziende al 51% delle Grandi.

Le aziende di dimensioni maggiori (Medio-grandi e Grandi) mostrano anche i picchi massimi più alti (73% e 71%), evidenziando una maggiore strutturazione e investimento in politiche di diversità.

ARTICOLAZIONE D&I INDEX PER SETTORI DI ATTIVITÀ

D&I INDEX PER SETTORI DI ATTIVITÀ

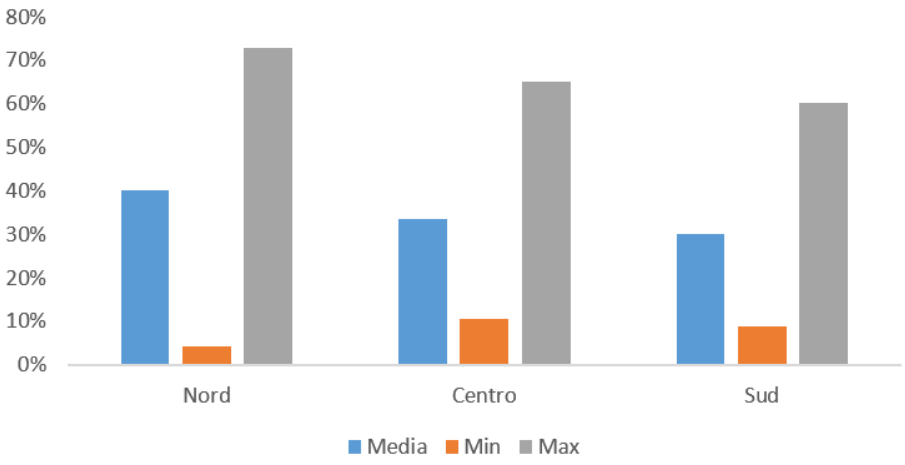


Le Multiutility guidano la classifica con una media del 52%, seguite dal Servizio Idrico (41%).

I settori più verticali o tradizionali come la Distribuzione Gas (23%) e i Servizi Ambientali (28%) registrano i punteggi medi più bassi, denotando un ritardo culturale o strutturale sul tema.

ARTICOLAZIONE GEOGRAFICA DEL D&I INDEX

D&I INDEX PER AREA GEOGRAFICA



Le aziende del Nord presentano la media più alta (40%) e il valore massimo assoluto (73%). Le performance calano progressivamente scendendo lungo la penisola, Centro al 34% e Sud al 30%, sebbene con scostamenti non particolarmente distanti dalla media.



09

APPENDICE

APPENDICE / NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

Il Rapporto di Sostenibilità Utilitalia 2026 si basa principalmente sui risultati della rilevazione volontaria somministrata alle imprese associate nel corso del 2026 e riferita all'esercizio compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025.

Gli indicatori sono stati selezionati e condivisi nell'ambito del gruppo di lavoro "Utilities per la Transizione" di Utilitalia, privilegiando, ove possibile, definizioni già utilizzate dalle imprese dei servizi pubblici locali e indicatori riconducibili alla regolazione ARERA, agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) e ad altri riferimenti di rendicontazione diffusi nel settore. I richiami agli ESRS, agli SDGs e ad altri standard hanno funzione di orientamento e raccordo tematico. Non rappresentano una dichiarazione di piena conformità del Rapporto a tali standard.

Salvo diversa indicazione, le percentuali e gli indici sono calcolati come media semplice dei valori aziendali. I valori storici sono riportati sulla base delle elaborazioni più recenti disponibili e possono differire da quelli pubblicati nelle precedenti edizioni per effetto dell'aggiornamento e dell'omogeneizzazione dei dati e dei perimetri di risposta.

Le classi dimensionali relative ai singoli settori sono definite in base al numero di dipendenti: piccole, meno di 100; medie, da 100 a 500; medio-grandi, oltre 500 e fino a 1.000; grandi, oltre 1.000. La classificazione si riferisce al perimetro dell'unità rispondente.

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 2025 (nel caso di operatore multiservizi dal bilancio consolidato), classificato in base allo standard IFRS 8 - Informativa sui 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 ECONOMICO DISTRIBUITO: somma delle risorse destinate ai fornitori per l'acquisto di beni e servizi, al personale, agli azionisti, ai finanziatori, alla pubblica amministrazione e alla collettività.

VALORE ECONOMICO GENERATO: somma del valore economico distribuito e della quota trattenuta dall'impresa.

SPESA PER L'ACQUISTO DI BENI E SERVIZI VERSO I FORNITORI: il valore si riferisce agli importi fatturati, escludendo gli ordinati non ancora fatturati.

APPENDICE / NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

SEZIONE ECONOMICA / SEGUE

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 (Legge 8 novembre 1991, n. 381).

EMISSIONI

SCOPE 1: emissioni dirette di gas serra provenienti da fonti di proprietà o sotto il controllo dell'impresa.

SCOPE 2: emissioni indirette derivanti dalla generazione di energia elettrica, calore e/o vapore acquistati dall'impresa. Sono rilevate separatamente secondo l'approccio location-based e market-based e i due valori non devono essere sommati.

SCOPE 3: altre emissioni indirette connesse alle attività dell'impresa che non rientrano nello Scope 1 o nello Scope 2.

CO2 EVITATA: le emissioni evitate attraverso la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili sono state stimate moltiplicando l'energia rinnovabile prodotta per il fattore medio nazionale di emissione della produzione termoelettrica da sole fonti fossili, pari a 413,3 gCO_2/kWh nel 2025. Fonte: ISPRA, Settore elettrico: emissioni di CO_2 e altri impatti. Edizione 2026, Rapporto 430/2026.

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: i lavoratori cessati comprendono dimissioni volontarie, licenziamenti, pensionamenti e 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.

APPENDICE / NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

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. 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: Il tempo medio di attesa agli sportelli è calcolato, per ciascuna impresa, come media ponderata dei tempi dei singoli sportelli: Σ (biglietti emessi dallo sportello × tempo medio di attesa dello sportello) / Σ biglietti emessi.

INVESTIMENTI

INVESTIMENTI PER LA DECARBONIZZAZIONE: 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 (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).

APPENDICE / NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

INVESTIMENTI / SEGUE

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: 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; 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).

INVESTIMENTI IN SICUREZZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI: Investimenti in infrastrutture, diversificazione delle fonti, capacità di stoccaggio e interventi destinati a rafforzare la resilienza della catena di fornitura.

QUALITÀ TECNICA E COMMERCIALE (DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA E GAS)

NUMERO DI INTERRUZIONI PER UTENTE: considerare le interruzioni senza preavviso, lunghe e brevi, per utenti in bassa tensione, imputabili al distributore.

DURATA COMPLESSIVA DI INTERRUZIONI PER UTENTE: considerare le interruzioni senza preavviso, lunghe, per utenti in bassa tensione, imputabili al distributore.

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

VOLUMI IN INGRESSO NEL SISTEMA DI ACQUEDOTTO: S Win - Art. 8 RQTI - ARERA - Riga 28, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

VOLUMI IN USCITA DAL SISTEMA DI ACQUEDOTTO: S Wout - Art. 7 RQTI - ARERA - Riga 31, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

SVILUPPO LINEARE TOTALE DELLE CONDOTTE GESTITE: Lp - Art.7 RQTI - ARERA - Riga 42, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

LUNGHEZZA COMPLESSIVA DELLE CONDOTTE SOSTITUITE LPSOS: riga 81, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

LUNGHEZZA RETE SOTTOPOSTA A RICERCA PERDITE LPRP: riga 76, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

APPENDICE / NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

SERVIZIO IDRICO / SEGUE

LUNGHEZZA RETE PRINCIPALE DI ADDUZIONE E DI DISTRIBUZIONE GEOREFERENZIATA LPGEO: riga 75, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

ESTENSIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DISTRETTUALIZZATA E TELECONTROLLATA LDDT: riga 77, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

NUMERO COMPLESSIVO DI UTENTI FINALI SERVITI DA ACQUEDOTTO: grandezza Utot, ACQ Art. 9.5 RQTI - ARERA - Riga 87, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

NUMERO DI UTENTI PER I QUALI È STATO ADOTTATO IL WATER SAFETY PLAN: grandezza UWSP_real Art. 10 RQTI - ARERA - Riga 149, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

NUMERO COMPLESSIVO DI CAMPIONI DI ACQUA ANALIZZATI: grandezza CACQ_tot Art. 12 RQTI - ARERA - Riga 133, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

NUMERO DI CAMPIONI DI ACQUA ANALIZZATI NON CONFORMI: grandezza CACQ_cnc Art. 12 RQTI - ARERA - Riga 134, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

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_2026.

NUMERO TOTALE DI CAMPIONI ESEGUITI SULLE ACQUE REFLUE SCARICATE DAGLI IMPIANTI ≥ 2.000 A.E., OPPURE ≥ 10.000 A.E. SE RECAPITANTI IN ZONE COSTIERE: grandezza Simpianti (Cimp, DEP-tot) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 106, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

NUMERO TOTALE DI CAMPIONI ESEGUITI SULLE ACQUE REFLUE SCARICATE DAGLI IMPIANTI DI ≥ 2.000 A.E., OPPURE ≥ 10.000 A.E. SE RECAPITANTI IN ZONE COSTIERE, CON UNO O PIÙ SFORAMENTI DEI LIMITI NORMATIVI: grandezza Simpianti (Cimp, DEP-cnc) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 111, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

QUANTITÀ COMPLESSIVA DI FANGHI DI DEPURAZIONE PRODOTTI: grandezza SSSout,imp, Art.18 RQTI - ARERA - Riga 22, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI_2026.

SERVIZI AMBIENTALI

RIFIUTO URBANO DIFFERENZIATO AVVIATO A RICICLO: materiale in uscita dagli impianti di prima selezione e avviato a riciclo.

APPENDICE

TABELLE RIEPILOGATIVE

DATI GENERALI 129
PERSONALE 132
SICUREZZA SUL LAVORO 134
CLIENTI 135
PRODUZIONE DI ENERGIA 136
DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA 137
DISTRIBUZIONE DI GAS 138
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 139
SERVIZI AMBIENTALI 140
VENDITA DI ENERGIA 141

APPENDICE

DATI GENERALI

SETTORE DI ATTIVITÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Distribuzione Energia elettrica	Numero	5	1	-	**6**
Distribuzione Gas	Numero	4	-	2	**6**
Servizio Idrico	Numero	27	12	8	**47**
Servizi Ambientali	Numero	23	11	5	**39**
Multiutility	Numero	12	5	1	**18**
Totale	**Numero**	**71**	**29**	**16**	**116**

SERVIZIO IDRICO - DIMENSIONE AZIENDALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Grandi	Numero	2	-	1	**3**
Medio-grandi	Numero	1	3	-	**4**
Medie	Numero	21	8	7	**36**
Piccole	Numero	3	1	-	**4**
Totale	**Numero**	**27**	**12**	**8**	**47**

SERVIZI AMBIENTALI - DIMENSIONE AZIENDALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Grandi	Numero	1	1	2	**4**
Medio-grandi	Numero	2	-	1	**3**
Medie	Numero	14	7	2	**23**
Piccole	Numero	6	3	-	**9**
Totale	**Numero**	**23**	**11**	**5**	39

DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA - DIMENSIONE AZIENDALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Grandi	Numero	2	-	-	**2**
Medio-grandi	Numero	-	-	-	**-**
Medie	Numero	-	-	-	**-**
Piccole	Numero	3	1	-	**4**
Totale	**Numero**	**5**	**1**	**-**	**6**

DISTRIBUZIONE GAS - DIMENSIONE AZIENDALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Grandi	Numero	-	-	-	**-**
Medio-grandi	Numero	1	-	-	**1**
Medie	Numero	-	-	-	**-**
Piccole	Numero	3	-	2	**5**
Totale	**Numero**	**4**	**-**	**2**	**6**

MULTIUTILITY - DIMENSIONE AZIENDALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Grandi	Numero	7	2	-	**9**
Medio-grandi	Numero	2	1	-	**3**
Medie	Numero	2	1	1	**4**
Piccole	Numero	1	1	-	**2**
Totale	**Numero**	**12**	**5**	**1**	18

ABITANTI SERVITI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Abitanti serviti distribuzione gas	Numero	12.981.468	977.529	392.440	**14.351.437**
Abitanti serviti distribuzione energia elettrica	Numero	4.401.610	2.865.727	-	**7.267.337**
Abitanti serviti servizio acquedotto	Numero	23.339.428	11.778.745	6.718.085	**41.836.258**
Abitanti serviti servizio igiene ambientale	Numero	20.026.178	5.728.184	1.868.345	**27.622.707**

CLIENTI/UTENTI SERVITI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Clienti vendita gas	Numero	5.093.753	946.127	-	**6.039.880**
Clienti vendita energia elettrica	Numero	6.992.225	1.119.238	-	**8.111.463**
Utenti serviti da servizio acquedotto	Numero	9.683.785	4.475.602	2.574.420	**16.733.807**
Utenti serviti da servizio di igiene ambientale	Numero	9.068.083	2.717.797	69.500	**11.855.380**
Clienti serviti da teleriscaldamento	Numero	656.601	1.627	-	**658.228**

APPENDICE

DATI GENERALI

RICAVI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Ricavi totali	€	49.321.408.427 €	7.551.687.463 €	1.749.833.532 €	**58.622.929.422 €**
Ricavi servizio distribuzione gas	%	1%	2%	2%	**1%**
Ricavi vendita gas	%	23%	9%	2%	**21%**
Ricavi servizio distribuzione energia elettrica	%	2%	5%	-	**3%**
Ricavi vendita energia elettrica	%	37%	11%	-	**33%**
Ricavi servizio di teleriscaldamento	%	1%	-	-	**1%**
Ricavi servizio idrico	%	11%	34%	66%	**15%**
Ricavi servizio igiene ambientale	%	12%	27%	25%	**14%**
Ricavi produzione di energia elettrica e/o termica	%	9%	0,4%	0,1%	**8%**
Ricavi servizio illuminazione pubblica	%	0,3%	0,7%	-	**0,3%**
Altri ricavi	%	3%	11%	5%	**4%**

VALORE AGGIUNTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Valore aggiunto distribuito	€	29.337.212.902 €	5.935.054.152 €	1.264.010.375 €	**36.536.277.429 €**
di cui					
Personale	%	13,5%	22,3%	34,0%	**15,7%**
Azionisti	%	3,9%	6,1%	0,4%	**4,1%**
Finanziatori	%	2,5%	4,5%	2,9%	**2,8%**
Pubblica amministrazione	%	6,0%	4,6%	6,5%	**5,8%**
Fornitori	%	73,9%	62,0%	56,1%	**71,4%**
Collettività	%	0,2%	0,5%	0,1%	**0,2%**

TASSONOMIA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Fatturato ammissibile alla tassonomia	%	66%	48%	-	**64%**
Opex ammissibili alla tassonomia	%	61%	29%	-	**57%**
Capex ammissibili alla tassonomia	%	80%	77%	-	**80%**
Fatturato allineato alla tassonomia	%	54%	39%	-	**52%**
Opex allineato alla tassonomia	%	51%	17%	-	**47%**
Capex allineato alla tassonomia	%	62%	56%	-	**62%**

STRUMENTI FINANZIARI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Aziende che hanno emesso strumenti finanziari ESG negli ultimi 3 anni	%	23%	14%	-	**17%**
Importo complessivo	€	10.720.525.227 €	1.222.000.000 €	-	**11.942.525.227 €**

CAPITALE SOCIALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Capitale sociale	€	8.186.108.671 €	1.974.258.683 €	264.373.676 €	**10.424.741.030 €**
di cui					
detenuto da azionisti pubblici	%	87%	73%	100%	**85%**
Utile d'esercizio	€	2.695.836.169 €	366.570.734 €	41.730.482 €	**3.104.137.385 €**
Dividendo distribuito	€	1.017.271.188 €	307.765.317 €	2.792.049 €	**1.327.828.554 €**

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti	€	6.410.887.104 €	2.785.987.428 €	729.221.680 €	**9.926.096.212 €**
Investimenti in economia circolare	€	816.153.025 €	156.461.616 €	46.697.300 €	**1.019.311.941 €**
Investimenti in decarbonizzazione	€	1.178.641.684 €	457.779.713 €	4.013.729 €	**1.640.435.126 €**
Investimenti in digitalizzazione	€	621.295.990 €	150.756.813 €	49.553.604 €	**821.606.407 €**
Investimenti in sicurezza negli approvvigionamenti	€	374.086.258 €	408.685.417 €	-	**782.771.675 €**

INVESTIMENTI PIANIFICATI 2026-2028	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale investimenti	€	20.844.249.985 €	6.609.739.175 €	2.257.300.830 €	**29.711.289.990 €**
di cui					
nel servizio idrico	%	25%	62%	98%	**39%**
nei servizi ambientali	%	13%	6%	-	**10%**
nelle reti energetiche	%	14%	6%	1%	**11%**
nella produzione di energia	%	15%	7%	-	**12%**
altro	%	33%	19%	1%	**28%**

APPENDICE

DATI GENERALI

RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Pubblicazione di un Bilancio/Informativa di Sostenibilità nel 2025	%	73%	48%	56%	**65%**
di cui					
obbligatoriamente ai sensi del D.lgs. 125/2024	%	23%	14%	-	**19%**
volontariamente	%	77%	86%	100%	**81%**
di cui					
Presentazione del documento all'Assemblea dei Soci	%	87%	86%	56%	**83%**
Approvazione del documento da parte del CdA e/o da altri organi amministrativi	%	90%	100%	78%	**91%**
Verifica del documento da parte di una società esterna	%	63%	64%	22%	**59%**

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Presenza di elementi esplicitamente riferiti ad obiettivi di sostenibilità	%	52%	41%	44%	**48%**
Presenza di un piano di sostenibilità all'interno della strategia aziendale	%	52%	38%	25%	**45%**
Presenza di una struttura dedicata alla sostenibilità	%	48%	48%	56%	**49%**
Presenza di un collegamento della retribuzione dei dirigenti ad obiettivi ambientali, sociali o di governance	%	30%	28%	19%	**28%**

CERTIFICAZIONI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Presenza certificazione ISO 9001	%	85%	83%	81%	**84%**
Presenza certificazione ISO 14001	%	83%	66%	50%	**74%**
Presenza certificazione ISO 45001	%	75%	66%	44%	**68%**
Presenza certificazione SA 8000	%	10%	21%	6%	**12%**
Presenza certificazione ISO 37001	%	18%	34%	6%	**21%**
Presenza registrazioni EMAS	%	11%	14%	-	**10%**
Presenza certificazione ISO 50001	%	27%	14%	19%	**22%**
Presenza certificazione ISO 27001	%	17%	3%	19%	**14%**
Presenza certificazione UNI/PdR 125:2022	%	39%	24%	25%	**34%**
Presenza certificazione UNI/PdR 132:2022	%	3%	-	6%	**3%**
Presenza certificazione UNI/PdR 159:2024	%	1%	-	-	**1%**

AUTOMEZZI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Veicoli complessivi nel parco mezzi	Numero	32.120	12.549	3.994	**48.663**
Veicoli a basso impatto ambientale	%	32%	16%	28%	**27%**
di cui					
A trazione elettrica	%	34%	14%	34%	**31%**
A trazione ibrida	%	17%	62%	38%	**26%**
Alimentati a GPL	%	8%	7%	3%	**8%**
Alimentati a metano	%	25%	16%	17%	**23%**
Altro	%	16%	1%	8%	**12%**

CONSUMI DI ENERGIA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale consumi di energia elettrica	MWh	66.283.212	23.193.770	4.510.958	**93.987.940**
di cui					
da fonti rinnovabili	%	55%	21%	22%	**42%**
da fonti non rinnovabili	%	45%	79%	78%	**58%**

EMISSIONI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Emissioni Scope 1	tCO_2eq	10.961.705	1.434.650	114.952	**12.511.307**
Emissioni Scope 2 location-based	tCO_2eq	973.979	459.949	125.099	**1.559.027**
Emissioni Scope 2 market-based	tCO_2eq	674.773	446.335	126.256	**1.247.364**
Emissioni Scope 3	tCO_2eq	36.717.341	4.133.122	250.703	**41.101.166**

OBIETTIVI CLIMATICI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Definizione di obiettivi quantitativi di riduzione delle emissioni gas serra	%	27%	31%	13%	**26%**
Definizione di obiettivi quantitativi di incremento della quota di energia prodotta da fonti rinnovabili	%	35%	24%	19%	**30%**

FORNITORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Spesa totale verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi	€	21.693.643.619 €	3.677.066.340 €	708.679.198 €	**26.079.389.157 €**
Quota di spesa verso i fornitori locali	%	56%	52%	50%	**54%**
Previsione nel regolamento degli acquisti di un obbligo del possesso da parte dei fornitori di determinate certificazioni o requisiti di sostenibilità	%	30%	31%	31%	**30%**
Previsione nel regolamento degli acquisti di un riconoscimento di criteri di premialità per il possesso di determinati requisiti di sostenibilità da parte dei fornitori	%	34%	34%	25%	**33%**

APPENDICE

PERSONALE

ASSUNZIONI E TURNOVER	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di dipendenti assunti durante l'anno	Numero	6.012	1.278	760	**8.050**
di cui					
uomini	%	77%	76%	80%	**77%**
donne	%	23%	24%	20%	**23%**
under 30	%	29%	29%	26%	**29%**
Numero dipendenti cessati durante l'anno	Numero	4.247	1.181	502	**5.930**
di cui					
uomini	%	82%	80%	91%	**82%**
donne	%	18%	20%	9%	**18%**
under 30	%	13%	7%	2%	**11%**
licenziamenti	%	6%	8%	5%	**6%**
Turnover in ingresso	%	9%	7%	7%	**8%**
Turnover in uscita	%	6%	5%	4%	**6%**
Turnover in uscita involontario	%	0,4%	0,6%	0,3%	**0,4%**

PERSONALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero totale di dipendenti	Numero	67.284	26.731	9.569	**103.584**
di cui					
Dirigenti	%	1%	1%	1%	**1%**
di cui					
uomini	%	80%	78%	85%	**80%**
donne	%	20%	22%	15%	**20%**
Quadri	%	5%	4%	3%	**4%**
di cui					
uomini	%	69%	69%	73%	**69%**
donne	%	31%	31%	27%	**31%**
Impiegati	%	47%	37%	32%	**43%**
di cui					
uomini	%	58%	58%	69%	**59%**
donne	%	42%	42%	31%	**41%**
Operai	%	47%	58%	64%	**52%**
di cui					
uomini	%	92%	85%	91%	**90%**
donne	%	8%	15%	9%	**10%**
Presenza femminile	%	28%	24%	19%	**26%**
Quota media di dirigenti donne	%	17%	27%	14%	**20%**
Quota media di quadri donne	%	32%	26%	28%	**31%**

APPENDICE

PERSONALE

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota di contratti a tempo indeterminato	%	98%	98%	99%	**98%**
di cui					
uomini	%	75%	74%	87%	**76%**
donne	%	25%	26%	13%	**24%**
Quota di contratti a tempo determinato	%	2%	2%	1%	**2%**
di cui					
uomini	%	77%	87%	86%	**80%**
donne	%	23%	13%	14%	**20%**
Quota di contratti part-time	%	4%	4%	1%	**4%**
di cui					
uomini	%	22%	37%	37%	**26%**
donne	%	78%	63%	63%	**74%**
Quota di contratti atipici (somministrazione)	%	2%	2%	1%	**2%**
di cui					
uomini	%	69%	66%	76%	**69%**
donne	%	31%	34%	24%	**31%**

SUDDIVISIONE PER ETÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di dipendenti	Numero	67.284	26.731	9.569	**103.584**
<30	%	9%	5%	6%	**8%**
di cui					
uomini	%	75%	78%	81%	**76%**
donne	%	25%	22%	19%	**24%**
30-50	%	46%	46%	37%	**45%**
di cui					
uomini	%	73%	71%	79%	**73%**
donne	%	27%	29%	21%	**27%**
>50	%	45%	49%	57%	**47%**
di cui					
uomini	%	77%	77%	86%	**78%**
donne	%	23%	23%	14%	**22%**
Quota di dipendenti appartenenti alle categorie protette	%	3%	2%	5%	**3%**
Quota di dipendenti provenienti da Paesi extra ITA e extra UE per nascita	%	1%	2%	2%	**1%**
Quota di dipendenti provenienti da Paesi extra ITA e extra UE per cittadinanza	%	4%	6%	-	**4%**

ORE LAVORATE/ASSENZA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale ore lavorate	Ore	110.619.573	37.672.709	15.094.670	**163.386.952**
Percentuale di ore di assenza per malattia	%	4%	6%	6%	**5%**
Percentuale di ore di assenza per infortunio	%	0,3%	0,8%	0,5%	**0,5%**
Ore di congedo parentale volontario concesso ai dipendenti	Ore	559.842	105.593	42.881	**708.316**
di cui					
concesso a dipendenti donne	%	66%	49%	62%	**64%**
concesso a dipendenti uomini	%	34%	51%	38%	**36%**
Ore di congedo di maternità fruito dai dipendenti	Ore	447.384	206.118	41.692	**695.194**
Ore di congedo di paternità fruito dai dipendenti	Ore	85.979	31.582	6.050	**123.611**

APPENDICE

SICUREZZA SUL LAVORO

INFORTUNI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno	Numero	2.137	1.320	495	**3.952**
Numero di infortuni mortali	Numero	-	-	-	**-**
Quota di gestori che rilevano il numero degli infortuni presso i fornitori	%	34%	37%	13%	**32%**
Quota di gestori che rilevano l'indicatore "near miss"	%	76%	70%	40%	**70%**
Indice di frequenza degli infortuni		30,6	26,9	24,9	**28,8**
Indice di gravità degli infortuni		0,6	0,9	1,0	**0,7**

INFORTUNI - SETTORE ENERGIA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Indice di frequenza degli infortuni		8,9	4,7	11,9	**8,3**
Indice di gravità degli infortuni		0,1	-	-	**0,1**

INFORTUNI - SETTORE IDRICO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Indice di frequenza degli infortuni		11,1	11,4	8,0	**10,7**
Indice di gravità degli infortuni		0,2	0,3	0,3	**0,3**

INFORTUNI - SETTORE AMBIENTALE (RACCOLTA)	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Indice di frequenza degli infortuni		78,6	55,4	50,4	**67,7**
Indice di gravità degli infortuni		1,0	1,3	1,2	**1,1**

INFORTUNI - SETTORE AMBIENTALE (IMPIANTI)	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Indice di frequenza degli infortuni		19,2	29,9	60,9	**23,9**
Indice di gravità degli infortuni		0,4	0,6	0,4	**0,4**

APPENDICE

CLIENTI

STRUMENTI DI RELAZIONE CON LA CLIENTELA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di sportelli	Numero	1.105	285	49	**1.439**
Numero medio di clienti serviti per sportello	Numero	5.814	3.893	11.131	**6.027**
Percentuale media di clienti iscritti al servizio di sportello telematico	%	18%	14%	8%	**15%**
Tempo medio di attesa agli sportelli	Minuti	5,46	6,57	10,16	**6,32**
Tempo medio di risposta alle chiamate ricevute	Minuti	7,2	1,5	4,1	**5,5**
Quota media di bollette emesse in formato elettronico	%	38%	41%	16%	**37%**

RECLAMI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Incidenza dei reclami ricevuti per cliente	%	0,3%	0,9%	0,9%	**0,6%**
Tempo medio risposta - Energia	Giorni	14	16	4	**13**
Tempo medio risposta - Servizio Idrico	Giorni	16	12	19	**15**
Tempo medio risposta - Servizi ambientali	Giorni	10	11	2	**10**

BONUS SOCIALI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di bonus energia erogati	Numero	1.581.545	128.110	10.547	**1.720.202**
Valore complessivo dei bonus energia erogati	€	184.087.290 €	22.030.979 €	332.009 €	**206.450.278 €**
Numero di bonus idrici erogati	Numero	789.706	1.480.071	429.383	**2.699.160**
Valore complessivo dei bonus idrici erogati	€	52.093.235 €	93.128.566 €	26.387.807 €	**171.609.608 €**
Numero di bonus rifiuti erogati	Numero	232.615	86.250	-	**318.865**
Valore complessivo dei bonus rifiuti erogati	€	5.382.574 €	5.718.800 €	-	**11.101.374 €**

APPENDICE

PRODUZIONE DI ENERGIA

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale energia elettrica prodotta	MWh	38.661.907	999.316	12.824	**39.674.047**
Da fonti rinnovabili	%	83%	84%	100%	**84%**
di cui					
da fotovoltaico	%	45%	53%	87%	**49%**
da eolico	%	4%	1%	-	**3%**
da idroelettrico	%	33%	17%	12%	**30%**
da termovalorizzazione (quota rinnovabile)	%	7%	3%	-	**6%**
da biogas	%	10%	26%	1%	**11%**
Altro	%	1%	-	-	**1%**
Da cogenerazione alimentata a gas metano	%	10%	1%	-	**8%**
Da fonti tradizionali	%	7%	15%	-	**8%**
di cui					
da termovalorizzazione (quota non rinnovabile)	%	60%	50%	-	**58%**
da centrali termiche	%	40%	50%	-	**42%**

PRODUZIONE DI ENERGIA TERMICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia termica prodotta	MWh	8.437.549	36.308	-	**8.473.857**
Da fonti rinnovabili	%	16%	13%	-	**16%**
di cui					
da termovalorizzazione	%	77%	-	-	**77%**
da geotermia	%	3%	-	-	**3%**
da biogas	%	9%	100%	-	**9%**
da biomassa	%	9%	-	-	**9%**
Altro	%	2%	-	-	**2%**
Da cogenerazione alimentata a gas metano	%	47%	84%	-	**47%**
Da fonti tradizionali	%	37%	3%	-	**37%**
di cui					
da termovalorizzazione	%	39%	-	-	**39%**
da centrali termiche	%	57%	100%	-	**57%**
Altro	%	4%	-	-	**4%**

TELERISCALDAMENTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia termica venduta	MWh	7.036.379	103.842	-	**7.140.221**
Volumetria servita da teleriscaldamento	m^3	303.412.546	3.715.456	-	**307.128.002**
Lunghezza reti teleriscaldamento	km	3.571	44	-	**3.615**

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti nella produzione di energia	€	1.080.937.718 €	260.713.992 €	3.654.509 €	**1.345.306.219 €**
Investimenti nel servizio di Teleriscaldamento	€	255.451.286 €	108.788 €	-	**255.560.074 €**

APPENDICE

DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

VOLUMI ED ESTENSIONE RETE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia elettrica distribuita	MWh	34.701.114	10.320.033	-	**45.021.147**
Lunghezza reti elettriche	km	87.375	35.457	-	**122.832**

QUALITÀ DEL SERVIZIO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di interruzioni medie per utente	Numero	2,30	7,68	-	**3,20**
Durata complessiva media di interruzioni per utente	Minuti	17,77	48,00	-	**20,51**
Tempo medio di attivazione della fornitura BT/MT	Giorni	1,34	2,44	-	**1,61**
Tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità BT/MT	Giorni	0,31	0,55	-	**0,36**

CERTIFICATI BIANCHI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota d'obbligo Certificati Bianchi	Tep	95.602	37.225	-	**132.827**
Ammontare di certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico	Tep	3.476	247	-	**3.723**
Ammontare di certificati bianchi approvvigionati sul mercato	Tep	105.203	-	-	**105.203**
Costo medio di acquisto dei TEE	€	319 €	-	-	**319 €**

CONTATORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Contatori in esercizio	Numero	3.292.684	1.858.474	-	**5.151.158**
Contatori smart di seconda generazione in esercizio	Numero	2.983.296	1.682.890	-	**4.666.186**
Contatori smart di seconda generazione installati nel 2025	Numero	269.688	223.569	-	**493.257**
Quota di contatori smart in esercizio	%	94%	93%	-	**94%**

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti nel servizio di distribuzione di energia elettrica	€	550.687.449 €	384.822.729 €	-	**935.510.178 €**
Investimenti pro capite nel servizio di distribuzione di energia elettrica	€/ab*anno	112 €	88 €	-	**107 €**

APPENDICE

DISTRIBUZIONE DI GAS

VOLUMI ED ESTENSIONE RETE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di gas distribuito	Sm^3	9.112.106.016	726.473.535	128.749.243	**9.967.328.794**
Volumi di biometano distribuito	Sm^3	49.561.458	-	-	**49.561.458**
Lunghezza reti gas	km	74.730	10.827	1.831	**87.388**

QUALITÀ DEL SERVIZIO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Tempo medio di esecuzione lavori semplici	Giorni	6,1	5,9	2,7	**5,5**
Tempo medio di esecuzione lavori complessi	Giorni	15,8	22,1	28,8	**18,7**
Tempo medio di attivazione della fornitura	Giorni	4,3	3,5	4,1	**4,0**
Tempo medio di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Giorni	1,1	1,6	0,8	**1,2**

CERTIFICATI BIANCHI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota d'obbligo Certificati Bianchi	Tep	134.586	25.203	5.175	**164.964**
Ammontare di certificati bianchi conseguiti tramite interventi di risparmio energetico	Tep	39.805	174	-	**39.979**
Ammontare di certificati bianchi approvvigionati sul mercato	Tep	158.674	111.234	2.535	**272.443**
Costo medio di acquisto dei TEE	€	287 €	248 €	248 €	**269 €**

CONTATORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Contatori in esercizio	Numero	5.733.688	854.469	210.164	**6.798.321**
Contatori smart in esercizio	Numero	5.303.811	766.915	199.257	**6.269.983**
Contatori smart installati nel 2025	Numero	218.056	136.566	15.294	**369.916**
Quota di contatori smart in esercizio	%	62%	88%	95%	**71%**

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti totali nel servizio di distribuzione gas	€	412.470.419 €	59.005.510 €	8.813.730 €	**480.289.659 €**
Investimenti pro capite nel servizio di distribuzione gas	€/ab*anno	27 €	44 €	24 €	**30 €**

APPENDICE

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

QUALITÀ CONTRATTUALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	98%	98%	97%	**98%**
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	%	98%	97%	97%	**98%**

ACQUEDOTTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite	km	201.956	100.877	45.465	**348.298**
Rete di distribuzione	km	164.726	82.519	34.276	**281.521**
Perdite lineari	m^3/km/gg	14,01	13,79	48,74	**18,22**
Perdite percentuali	%	37,4%	43,4%	44,0%	**39,6%**
Quota di rete georeferenziata	%	87%	73%	61%	**80%**
Quota di rete di distribuzione distrettualizzata e telecontrollata	%	63%	59%	42%	**59%**

POTABILITÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Campioni di acqua potabile analizzati	Numero	178.235	77.150	16.119	**271.504**
Campioni di acqua potabile non conformi	Numero	4.066	1.742	494	**6.302**
Quota di campioni di acqua potabile conformi (1–M3b ARERA)	%	95,6%	97,3%	96,1%	**96,1%**
Utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan	Numero	4.921.051	2.580.995	338.808	**7.840.854**
Quota di utenti coperti da WSP	%	18%	13%	13%	**16%**

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti pro capite nel servizio idrico integrato	€/ab*anno	114 €	141 €	64 €	**115 €**
Investimenti nel servizio idrico integrato	€	2.090.425.800 €	1.610.751.131 €	666.971.272 €	**4.368.148.203 €**

ACQUA DEPURATA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane	A.E.	26.962.754	11.730.498	6.306.948	**45.000.200**
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	m^3	3.051.815.638	1.235.141.024	436.019.865	**4.722.976.527**
Quota di acque reflue depurate destinate al riutilizzo	%	2,6%	1,1%	3,5%	**2,4%**
Campioni di acqua depurata analizzati	Numero	48.776	12.653	5.447	**66.876**
Campioni di acqua depurata non conformi	Numero	3.716	739	1.136	**5.591**
Quota di campioni di acqua depurata conformi (1–M6 ARERA)	%	90,9%	91,7%	82,6%	**90,1%**

GESTIONE DEI FANGHI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Fanghi prodotti	TonSS	332.307	70.665	205.809	**608.781**
M5 – Smaltimento dei fanghi in discarica	%	3%	2%	41%	**8%**
Fanghi destinati allo spandimento diretto in agricoltura	%	13%	7%	8%	**11%**
Fanghi destinati alla produzione di compost	%	33%	47%	59%	**39%**
Fanghi destinati alla termovalorizzazione	%	15%	1%	3%	**10%**
Fanghi con altra destinazione	%	39%	45%	30%	**40%**

BIOGAS/BIOMETANO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di biogas prodotti dagli impianti gestiti	m^3	29.067.933	6.859.309	1.932.973	**37.860.215**
di cui					
destinati alla produzione di energia	%	76%	43%	24%	**62%**
destinati ad altro	%	24%	57%	76%	**38%**
Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti	m^3	5.556.753	884.564	-	**6.441.317**
di cui					
destinati ad autotrazione	%	50%	-	-	**33%**
immessi in rete	%	50%	100%	-	**67%**

APPENDICE

SERVIZI AMBIENTALI

COMUNI SERVITI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Comuni serviti	Numero	2.139	296	6	**2.441**
da sistemi di raccolta porta a porta	%	58%	50%	40%	**53%**
da sistemi di raccolta stradale	%	8%	4%	-	**6%**
da sistemi di raccolta misti	%	34%	46%	60%	**41%**

CENTRI DI RACCOLTA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero dei centri di raccolta gestiti direttamente dalle Aziende	Numero	1.229	129	30	**1.388**
Totale rifiuti consegnati	Ton	1.262.096	253.012	82.871	**1.597.979**
Quota dei rifiuti consegnati ai centri di raccolta sul totale raccolto	%	15%	13%	5%	**14%**
Centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo gestiti dalle Aziende	Numero	22	2	1	**25**

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti nei servizi ambientali	€	1.049.182.719 €	182.754.758 €	7.027.065 €	**1.238.964.542 €**
Investimenti pro capite nei servizi ambientali	€/ab*anno	32 €	21 €	2 €	**26 €**

TARIFFA PUNTUALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Comuni serviti	Numero	431	62	-	**493**
con sistema di raccolta porta a porta	%	76%	85%	-	**78%**
con sistema di raccolta stradale	%	1%	-	-	**1%**
con sistema di raccolta misto	%	23%	15%	-	**21%**
Abitanti serviti	Numero	4.365.511	983.037	-	**5.348.548**

RIFIUTI RACCOLTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale rifiuti urbani raccolti	Ton	9.884.021	3.277.960	994.934	**14.156.915**
raccolti in modo differenziato	%	75%	70%	52%	**71%**
raccolti in modo indifferenziato	%	25%	30%	48%	**29%**
Quota di rifiuti raccolti in modo differenziato avviati a riciclo	%	99%	93%	100%	**97%**

RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI AVVIATI A TRATTAMENTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Rifiuti indifferenziati avviati a recupero di materia	%	4%	18%	3%	**9%**
Rifiuti indifferenziati avviati a recupero di energia	%	64%	38%	35%	**53%**
Rifiuti indifferenziati avviati a smaltimento in discarica	%	32%	44%	62%	**38%**

BIOGAS/BIOMETANO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di biogas prodotti dagli impianti gestiti	m^3	96.285.861	37.892.123	-	**134.177.984**
di cui					
destinati alla produzione di energia	%	52%	93%	-	**60%**
destinati ad altro	%	48%	7%	-	**40%**
Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti	m^3	45.769.123	5.134.549	-	**50.903.672**
di cui					
destinati ad autotrazione	%	64%	100%	-	**69%**
immessi in rete	%	36%	-	-	**31%**

APPENDICE

VENDITA DI ENERGIA

VOLUMI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia elettrica venduta	MWh	72.044.775	6.199.346	-	**78.244.121**
Quota di energia rinnovabile venduta	%	70%	64%	-	**69%**
Volumi di gas venduto	Sm^3	7.754.298.133	866.309.089	-	**8.620.607.222**
Quota di gas green venduto	%	25%	38%	-	**27%**

OFFERTE COMMERCIALI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Contratti totali firmati nell'anno	Numero	4.540.802	806.391	-	**5.347.193**
Quota di contratti con vendita di energia rinnovabile	%	62%	53%	-	**60%**
Quota di contratti con vendita gas con compensazione CO2	%	4,6%	17%	-	**9%**

MOBILITÀ SOSTENIBILE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Colonnine di ricarica in esercizio	Numero	6.186	672	-	**6.858**
Quantità di energia elettrica consumata nelle colonnine nel 2025	MWh	21.722	773	-	**22.495**

UTILITALIA
FEDERAZIONE UTILITIES
acqua | ambiente | energia

UTILITATIS
FONDAZIONE