



# Le Utilities italiane per la transizione ecologica e digitale

Rapporto di Sostenibilità

2020

## **PROMUOVIAMO LA CULTURA DELL'INNOVAZIONE.**

Ci occupiamo della filiera dell'acqua, della valorizzazione del ciclo dei rifiuti e di energia, per accompagnare il Paese verso la transizione ecologica e digitale. Siamo la Federazione che riunisce oltre 400 imprese nei servizi pubblici in Italia, con un valore della produzione superiore al 2% del PIL nazionale, per garantire ai cittadini servizi efficienti ed accessibili.

# Indice

Lettera agli stakeholder	6	<b>BLUE</b>	<b>30</b>
Il Sistema Utilitalia	8	• I numeri chiave	32
Utilitalia per la Transizione	10	• Perdite idriche	33
La Sostenibilità nel Sistema Utilitalia	12	• Qualità dell'acqua potabile	34
Valore Aggiunto	13	• Investimenti	35
Digitalizzazione	14	• Qualità dell'acqua depurata	36
Decarbonizzazione	16	• Fanghi di depurazione	37
Economia circolare	18	<b>GREEN</b>	<b>40</b>
Integrazione della sostenibilità nel business	20	• I numeri chiave	42
Salute e sicurezza sul lavoro	22	• Raccolta differenziata	43
Diversity	24	• Smaltimento in discarica	44
Leader della Sostenibilità	27	• Investimenti	45
Cosa abbiamo misurato	28	• Tariffa puntuale	46
		• Centri di raccolta	47
Nota metodologia	60	<b>YELLOW</b>	<b>50</b>
Appendice	65	• I numeri chiave	52
		• Energia elettrica prodotta da FER	53
		• Smart meter gas	54
		• Investimenti nella distribuzione di energia elettrica	55
		• Investimenti nella distribuzione gas	56
		• Interruzione nella fornitura di energia	57

# Lettera agli stakeholder

**Le Utilities rappresentano un settore strategico per l'Italia. Un settore la cui rilevanza è data sia dal valore economico generato per gli azionisti, sia dalla qualità dei servizi offerti agli utenti, siano essi cittadini, imprese o enti locali.**

Energia, ciclo idrico e servizi ambientali sono essenziali per la vita di tutti noi, ogni giorno. Sono necessari per l'attività produttiva di migliaia di imprese. Determinano le condizioni di benessere e la qualità della vita delle comunità.

Le Utilities impiegano decine di migliaia di persone, si approvvigionano di beni e servizi in larga misura sul mercato nazionale, proteggono l'ambiente e i servizi ecosistemici, promuovono l'innovazione di prodotto e di processo.

Siamo consapevoli di essere parte attiva, ed essenziale, del progresso del Paese. Per questo, ci siamo strenuamente impegnati nell'anno appena trascorso: un anno segnato dal dramma umano, sociale ed economico della pandemia. Grazie all'impegno di tutte le nostre persone, e alla resilienza delle nostre organizzazioni, abbiamo assicurato al Paese, e alle singole comunità, i servizi essenziali, senza alcuna discontinuità e nel rispetto degli standard di qualità che ci vedono costantemente impegnati in un processo di miglioramento.

Intendiamo continuare a essere utili al Paese nel quadro delle sfide imposte dal rilancio post-pandemico, in cui centrale sarà la transizione verso una società e una economia più sostenibili, resilienti e inclusive. Tutelare la qualità della vita e la salubrità delle comunità in cui operiamo, ridurre l'impronta carbonica e idrica delle nostre attività produttive, risparmiare risorse energetiche e naturali preziose, chiudere i cicli ecologici. Ma anche innovare, offrire lavoro di qualità, promuovere la crescita del capitale umano, investire in infrastrutture, accrescere l'efficienza delle nostre organizzazioni.

Rendere conto in modo trasparente del nostro impegno, e dei risultati raggiunti nei confronti di tutti gli stakeholder, è un modo per migliorarci e per comunicare la nostra capacità di misurarci con i cambiamenti, di mitigare i rischi e di sviluppare le opportunità, di crescere nel dialogo con i portatori di interesse che vivono e animano le tante comunità del nostro straordinario Paese.

Sostenibilità, resilienza, circolarità, decarbonizzazione, innovazione, responsabilità, disciplina di governance e di gestione: sono le parole chiave del cammino che le Utilities hanno intrapreso e percorreranno negli anni a venire.

**Sempre a fianco delle persone che lavorano con noi, dei nostri azionisti e dei nostri utenti. Per lo sviluppo del Paese.**



**MICHAELA CASTELLI**  
Presidente



**GIORDANO COLARULLO**  
Direttore Generale



ADDETTI  
 COMPLESSIVI

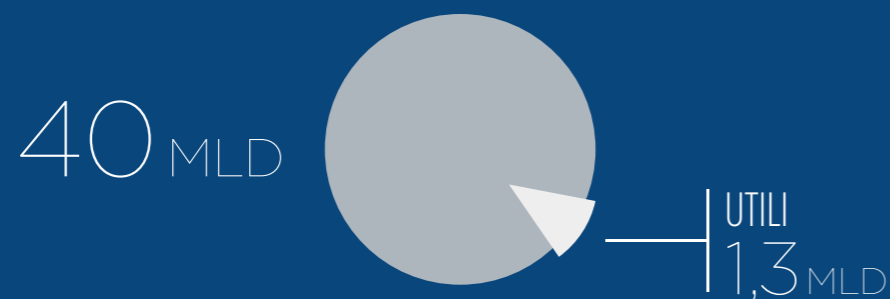
96.946



POPOLAZIONE SERVITA  
 DALLE ASSOCIATE UTILITALIA



VALORE  
 DELLA PRODUZIONE



Utilitalia rappresenta un comparto industriale costituito da ingegneri, chimici, biologi, idraulici, informatici, operai, addetti alla sicurezza, alla prevenzione, ai servizi finanziari, alla commercializzazione, alla comunicazione e alla sostenibilità. Un mondo di competenze variegata e specialistiche, che assicura la salubrità dell'elemento più importante alla vita umana e la sua restituzione all'ambiente in neutralità ecologica. Un mondo di lavoratori che provvede alla pulizia e al decoro dei Comuni italiani, nei quali raccoglie, differenzia e tratta i rifiuti prodotti, avviandoli alle filiere di recupero e riuso come materie prime seconde o alla valorizzazione energetica per la produzione di energia elettrica, termica e di biocarburanti. Un mondo in cui si produce energia elettrica e termica - per la maggior parte da fonti rinnovabili e secondo i principi di economia circolare - la si distribuisce e vende, progettando, mantenendo e realizzando le infrastrutture di rete di oggi e di domani. Un mondo, infine, in cui il rapporto con i cittadini e con i clienti è improntato alla trasparenza e alla promozione di comportamenti reciprocamente virtuosi.

Sostenibilità e Legalità sono i valori fondanti e irrinunciabili di Utilitalia, cui si ispira la cultura dell'intero Sistema associativo. Efficienza e risparmio energetico e idrico, economia circolare, salvaguardia delle risorse e prevenzione dell'inquinamento, riduzione delle emissioni climalteranti e innovazione tecnologica, mobilità elettrica e biocarburanti, teleriscaldamento e reti intelligenti: queste le azioni industriali delle Utilities, con impatti 'universalistici' sulle comunità servite, che generano valore diffuso capace di determinare il livello di qualità della vita dei cittadini e di migliorare la competitività dei territori. La Legalità è la cifra del nostro agire quotidiano, che non si esaurisce nella doverosa conformità alle leggi e ai regolamenti verso le Istituzioni, i cittadini e i clienti, ma si concretizza nella promozione - lungo tutta la filiera dei fornitori - dei principi di onestà, integrità e trasparenza, per salvaguardare il patrimonio sociale e reputazionale delle aziende e per contribuire alla creazione di valore per gli azionisti e per i territori.

# UTILITALIA PER LA TRANSIZIONE

La Federazione ha predisposto il piano «Utilitalia per la Transizione» proponendo alle Associate di essere partner attivi di un'azione di sistema che, facendo leva sulle competenze dell'Associazione e delle stesse Associate, promuova una migliore capacità di integrare le tematiche della sostenibilità nelle politiche industriali.

Utilitalia intende essere un attore centrale nella transizione verso un'economia innovativa, digitale, sostenibile, fondata su criteri di circolarità e di basso impatto carbonico: ciò a vantaggio delle proprie Associate, dei loro stakeholder e del sistema economico e sociale del Paese.

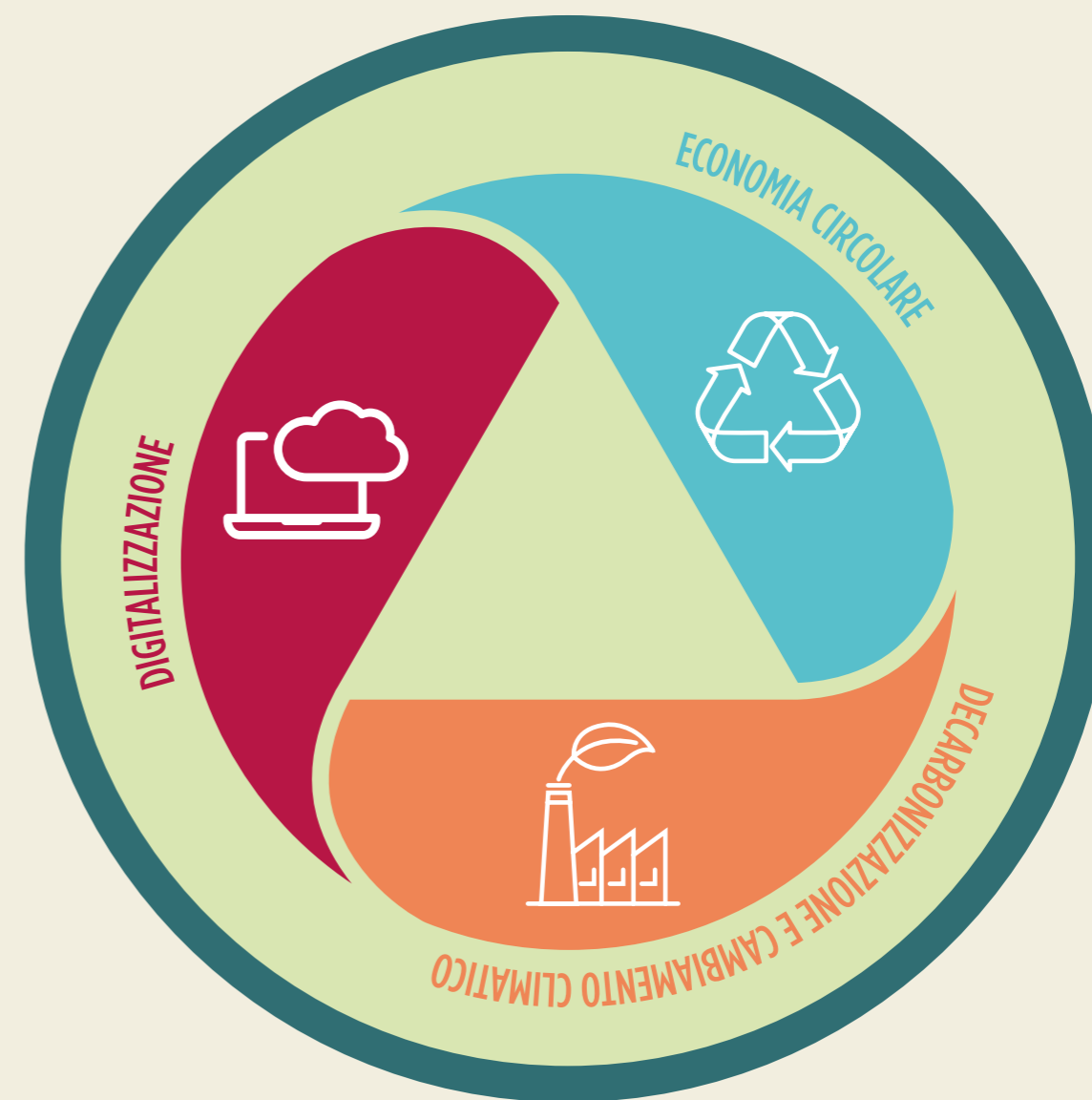
*“Il settore dei servizi pubblici deve essere centrale per la ripartenza del Paese. Grazie all'impegno delle nostre Aziende che si occupano di raccolta e gestione dei rifiuti, di distribuire l'energia e portarla nelle case degli italiani e di rendere disponibile per tutti l'acqua, il Paese non si è fermato. Ora la sfida è quella di ripartire con una strategia per rendere le Aziende di pubblica utilità un punto di riferimento per lo sviluppo sostenibile.*

*La transizione ecologica ha bisogno di un piano dettagliato e di una serie di riforme, perché le risorse da sole non bastano: serve una forte semplificazione normativa, soprattutto in fase di iter autorizzativi e snellimento dei tempi delle procedure, e un impegno non più procrastinabile sul Meridione, dove è indispensabile favorire un approccio industriale ai servizi pubblici.*

*La transizione verde e quella digitale vedranno protagoniste nel prossimo futuro le utility che, con il sostegno del Piano nazionale di ripresa e resilienza, potranno svolgere un ruolo decisivo anche sotto il profilo dell'accelerazione per l'auspicata ripartenza”.*

**Giordano Colarullo**

DIRETTORE GENERALE UTILITALIA



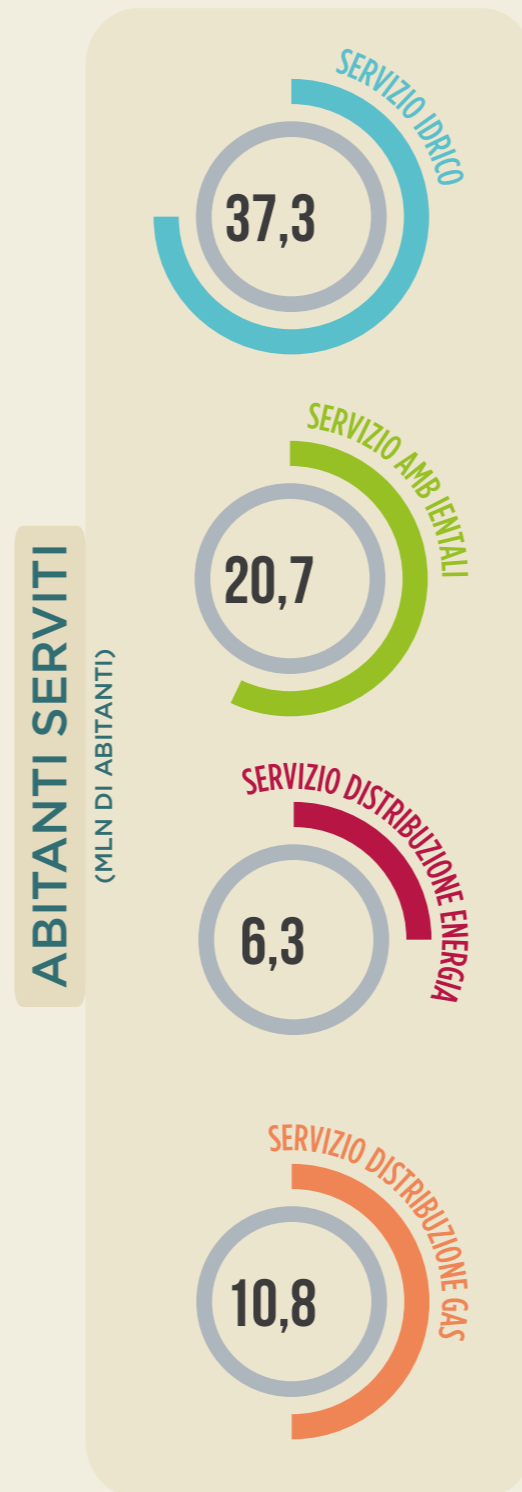
**“LA TRANSIZIONE VERDE E QUELLA DIGITALE VEDRANNO PROTAGONISTE NEL PROSSIMO FUTURO LE UTILITY CHE, CON IL SOSTEGNO DEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA, POTRANNO SVOLGERE UN RUOLO DECISIVO ANCHE SOTTO IL PROFILO DELL'ACCELERAZIONE PER L'AUSPICATA RIPARTENZA”.**

## La sostenibilità nel Sistema Utilitalia

L'indagine sulla sostenibilità nel Sistema Utilitalia si è svolta attraverso la somministrazione di un questionario, riferito ai dati 2019, contenente indicatori di performance specifici dei comparti industriali rappresentati (Acqua, Energia e Rifiuti) e indicatori sui temi emergenti (decarbonizzazione, economia circolare, digitalizzazione).

Gli indicatori censiti all'interno del Sistema associativo sono stati scelti per la capacità di rappresentare il comparto delle Utilities e di far emergere il valore generato per il Paese, quale approccio esplorativo alle diverse dimensioni della sostenibilità.

Le Aziende Associate che hanno risposto all'indagine - gruppo che indicheremo con UTILITALIA - rappresentano il 77% dei lavoratori e l'84% dei ricavi dell'interno Sistema Associativo ed esprimono rispetto all'insieme associativo una particolare attenzione al tema della sostenibilità.



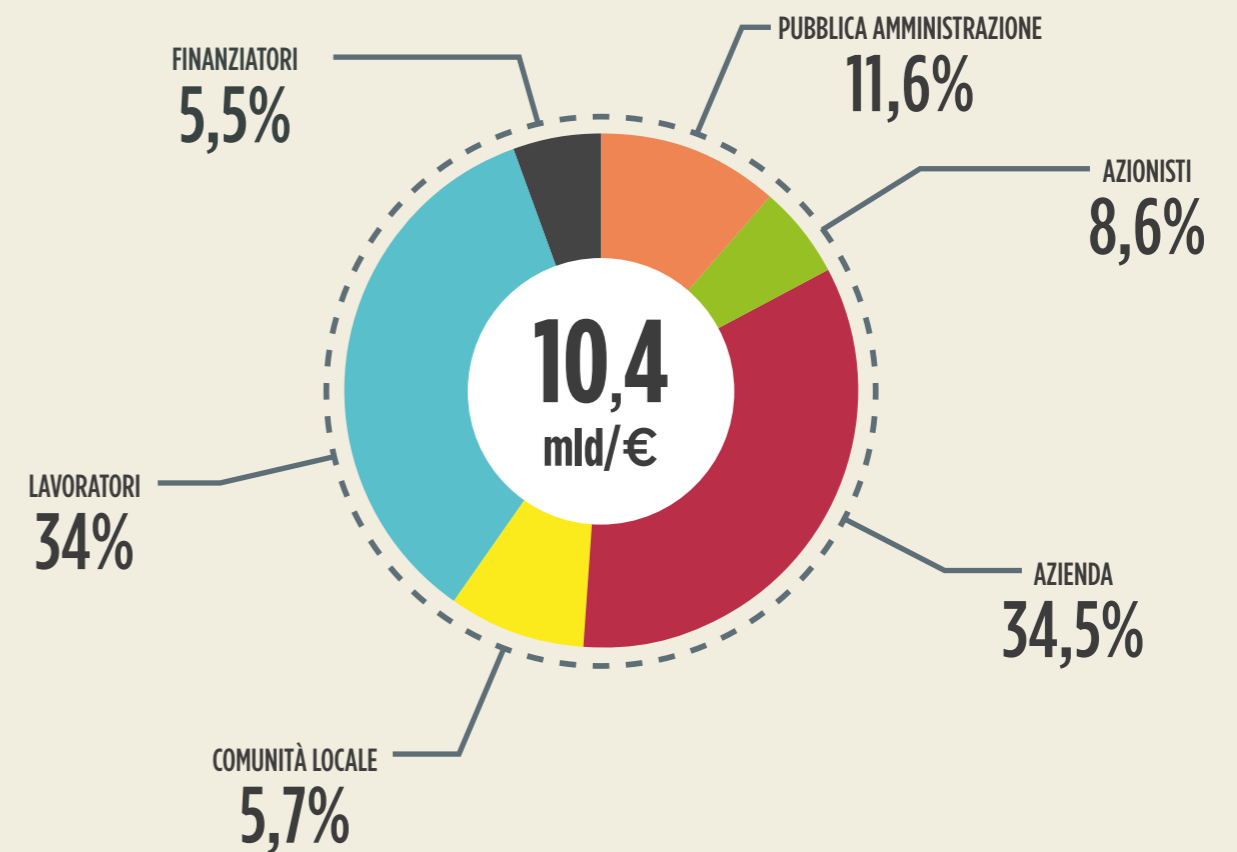
## Valore aggiunto

All'interno di un bilancio di sostenibilità, il valore aggiunto è la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali e i costi di acquisto di beni e servizi utili per il processo produttivo.

Il valore aggiunto viene utilizzato per due motivi principali. In primo luogo permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata

prodotta e come viene distribuita ai suoi interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce.

In secondo luogo consente di collegare il Bilancio di sostenibilità con il Bilancio di esercizio. Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore aggiunto è uno strumento per rileggere il Bilancio di esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.



# Digitalizzazione

L'impegno verso la digitalizzazione delle attività non rappresenta una novità. In molti settori, compreso quello delle Utilities, da tempo si assiste a una diffusione delle tecnologie digitali e delle relative applicazioni anche se non in modo omogeneo: sul tema però le imprese maggiori si sono mosse più rapidamente ed efficacemente mentre le minori rischiano di rimanere escluse dal processo.

Allo stesso modo, le diverse linee di business ne hanno beneficiato in diversa misura. L'emergenza sanitaria che ci ha colpito, tuttavia, ha imposto alle aziende una improvvisa accelerazione nell'adozione delle tecnologie digitali. Ciò ha rappresentato l'occasione non solo per verificare l'efficacia di modelli organizzativi e operativi avanzati e virtualizzati, ma pure a evidenziare le ulteriori notevoli possibilità che la digitalizzazione può offrire

per accrescere la capacità competitiva.

---

**342 milioni/Eur**

---

INVESTIMENTI IN DIGITALIZZAZIONE

---

**6,2 Eur/abitante**

---

INVESTIMENTI PRO-CAPITE IN DIGITALIZZAZIONE

Le Aziende associate continuano il percorso finalizzato a rendere sempre più smart i propri clienti attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di servizi on-line e applicazioni. Nel corso del 2019 i servizi on-line sono stati oggetto

di importanti sviluppi finalizzati al miglioramento dell'esperienza di fruizione delle funzionalità più utilizzate: grazie a queste iniziative si confermano sempre di più uno strumento utile ai clienti per controllare i propri consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche. Prosegue l'interesse dei clienti nel ricevere la bolletta in formato elettronico: il 23% delle bollette emesse nel 2019 è in formato digitale.

---

**2,6 milioni**

---

(CLIENTI ISCRITTI AL SERVIZIO DI SPORTELLO TELEMATICO)

---

**17 milioni**

---

(BOLLETTE EMESSE IN FORMATO ELETTRONICO)

Un altro aspetto importante riguarda la progressiva installazione dei contatori elettronici che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali. Al 2019 sono stati rilevati nel parco contatori oltre 3,3 milioni di contatori gas elettronici, pari al 67,3% del totale dei contatori gas installati.

---

**3,3 milioni**

---

CONTATORI GAS ELETTRONICI

Tra le iniziative per la riduzione delle dispersioni nelle reti idriche, le aziende sono fortemente

impegnate in progetti di distrettualizzazione. Si tratta di una tecnica che prevede di suddividere le reti in piccole aree omogenee, i cosiddetti distretti, che consentono il monitoraggio quotidiano e l'analisi costante dei parametri idraulici. In tal modo, le campagne strumentali di ricerca perdite sono puntuali e mirate ai soli distretti su cui il monitoraggio ha rilevato dispersioni occulte. E' stato rilevato che al 2019 il 24,5% del totale delle reti censite è già organizzata in tal senso.

---

**56.732 Km<sup>2</sup>**

---

RETI IDRICHE DISTRETTUALIZZATE

Aumentano i comuni che utilizzano sistemi di raccolta che permettono l'identificazione dell'utenza al conferimento per l'introduzione o la predisposizione all'avvio della tariffazione puntuale. Nel 2019 sono stati rilevati 111 Comuni che hanno previsto sistemi di controllo dei conferimenti ed hanno interessato oltre 2,6 milioni di abitanti. Per la misurazione puntuale dei rifiuti raccolti, le Aziende hanno realizzato nel 2019

investimenti in sistemi di riconoscimento dell'utenza e di gestione informatica dei relativi dati per importi superiori ai 13 milioni di euro.

---

**13,7 milioni/Eur**

---

INVESTIMENTI NEL SERVIZIO DI RICONOSCIMENTO UTENZA E GESTIONE INFORMATICA DEI DATI



# Decarbonizzazione

Per affrontare la crisi climatica è necessario rendicontare anche le modalità di prevenzione e gestione dei rischi climatici e l'impegno nella transizione verso un'economia a basse emissioni di gas climalteranti. Come noto, i combustibili fossili sono la principale causa del riscaldamento globale e ridurre il loro utilizzo risulta quindi indispensabile per limitare l'incremento dei gas responsabili dell'effetto serra.

Le attività delle Associate generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, nel caso di approvvigionamento da terzi di energia elettrica. Le Aziende si impegnano costantemente nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte in modo diretto (scope 1), delle emissioni di CO2 derivanti dai consumi indiretti, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata negli impianti

e nelle sedi (scope 2) e di tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente (scope 3).

**13,3 mln t/anno**

(EMISSIONI SCOPE 1)

**1,6 mln t/anno**

(EMISSIONI SCOPE 2)

**15,9 mln t/anno**

(EMISSIONI SCOPE 3)

L'impegno delle Aziende associate parte dalla trasparenza nella

rendicontazione dei propri impatti sul clima così come degli impegni nel medio-lungo periodo in termini di mitigazione e adattamento.

Gli impegni verso la Decarbonizzazione	% Aziende sul totale del campione	% Energia elettr. prodotta sul totale del campione
AZIENDE CON OBIETTIVI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI GHG	15%	79%
AZIENDE CON OBIETTIVI DI EFFICIENZA ENERGETICA	21%	87%
AZIENDE CON OBIETTIVI DI INCREMENTO DI ENERGIA PRODOTTA DA FER	14%	48%
AZIENDE CON OBIETTIVI DI RIDUZIONE DELL'INTENSITÀ CARBONICA	9%	79%

Gli investimenti per la transizione energetica sono la chiave per la ripresa economica post-Covid in Italia a livello macroeconomico. Le risorse europee, a vario titolo valutate complessivamente in circa 400 miliardi permetteranno di innescare crescita e nuova occupazione offrendo la possibilità di mettere mano alle disuguaglianze che hanno colpito soprattutto i giovani e le famiglie monoreddito, fragilità acuite con la crisi Covid, e allo stesso tempo affrontare la sfida della crisi climatica. A patto, però, che si scelga di scommettere sulla decarbonizzazione, superando le fragilità del sistema decisionale e tracciando una strategia coerente e solida nel

tempo, capace di innescare l'effetto moltiplicativo degli investimenti privati.

**450 milioni/Eur**

INVESTIMENTI PER LA DECARBONIZZAZIONE

**8,2 Eur/abitante**

INVESTIMENTI PRO-CAPITE PER LA DECARBONIZZAZIONE

Nel corso del 2019 si è rilevata una diminuzione delle emissioni causata dalla circolazione dei mezzi su strada, attraverso il rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative rivolte ai dipendenti. Sono stati censiti oltre 34 mila mezzi utilizzati dalle Aziende per lo svolgimento delle attività, il 14,6% dei quali risulta a basso impatto ambientale.

**5044**

MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

L'impegno alla decarbonizzazione si concretizza inoltre nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, che supera il 41% dell'intera produzione di energia, producendo rilevanti effetti positivi sull'ambiente. La produzione da fonti rinnovabili è la premessa obbligata per la transizione energetica e svolgerà un ruolo fondamentale nella salvaguardia ambientale grazie alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

**41,8%**

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI

# Economia circolare

L'economia circolare rappresenta una risposta a una serie di criticità con cui deve confrontarsi la società moderna: dalla progressiva scarsità di risorse alla riduzione delle emissioni in atmosfera alla riduzione nella produzione dei rifiuti e alla massimizzazione del recupero.

Le Aziende nel corso degli anni hanno sviluppato strategie industriali improntate alla sostenibilità: dal recupero di materia ed energia dai rifiuti al ricircolo delle acque per gli autoconsumi delle centrali termoelettriche, al recupero di energia dai fanghi a valle dei processi di depurazione.

**280 milioni**

INVESTIMENTI IN ECONOMIA CIRCOLARE

**5,4 Eur/abitante**

INVESTIMENTI PRO-CAPITE IN ECONOMIA CIRCOLARE

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

del Green deal e realizzando un'effettiva economia circolare.

**98 milioni m<sup>3</sup>**

VOLUMI BIOGAS PRODOTTO

**55 m<sup>3</sup>/t**

METRI CUBI DI BIOGAS PRODOTTO PER TONNELLATA DI FRAZIONE ORGANICA RACCOLTA

In un contesto di economia circolare, il trattamento e il recupero dei fanghi prodotti dagli impianti di trattamento delle acque reflue è una delle maggiori sfide che gli operatori del settore devono affrontare. I gestori sono chiamati

a formulare proposte di soluzioni tecnologiche innovative, quali a titolo esemplificativo, l'utilizzo dei fanghi come combustibile in impianti che producono energia per autoconsumo e calore per le reti di teleriscaldamento, la produzione di biometano da biogas attraverso impianti di digestione anaerobica, l'essiccazione dei fanghi al fine del loro conferimento in impianti di trattamento termico, nonché la valorizzazione dei fanghi di alta qualità ai fini agronomici (compost e gessi di defecazione).

**68,6%**

FANGHI RECUPERATI

In un'economia circolare matura la corretta gestione dei rifiuti riveste un ruolo fondamentale perché garantisce controllo e tutela ambientale, e al contempo, consente alle risorse (materiali ed energetiche) di non venire sprecate e rientrare nei cicli di produzione e consumo. L'Italia è un paese in cui le imprese del riciclaggio hanno creato un tessuto industriale dinamico, innovativo e competitivo: un pezzo

importante della gestione dei rifiuti e del sistema industriale ed economico del Paese.

Tuttavia presenta una carenza significativa di impianti di recupero dei rifiuti che rende difficile e spesso costoso chiudere il ciclo, rallentando la transizione del Paese verso l'economia circolare ed esponendo il Paese al rischio di nuove emergenze e procedure di infrazione da parte della Commissione europea.

**77,5%**

TASSO DI RICICLO

# Integrazione della sostenibilità nel business

L'integrazione della sostenibilità nel business a livello strategico e nei diversi processi operativi è una leva in grado di aiutare le aziende a raggiungere gli obiettivi di redditività di lungo termine, accrescendone la competitività e sostenendone la reputazione.

Le Aziende del gruppo UTILITALIA dimostrano un presidio crescente ed efficace della sostenibilità attraverso strutture stabili e dedicate: nel 23% dei casi osservati è presente in azienda una struttura organizzativa dedicata a queste tematiche.

**23%**

AZIENDE CON UNA STRUTTURA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITÀ

La sensibilizzazione dei vertici aziendali è la chiave per la realizzazione della completa integrazione dei principi di sostenibilità

nelle strategie di business. Soltanto la condivisione dell'approccio e della cultura della sostenibilità ai più alti livelli può garantire un suo ruolo attivo nella definizione di una visione e di una strategia che non solo sia condivisa e attuata all'interno della società secondo un meccanismo top-down, ma che sia anche apprezzata dagli stakeholder esterni. Nel 19% dei casi osservati è presente nel CdA almeno un componente con competenza in materia di sostenibilità.

**19%**

AZIENDE CON ALMENO UN COMPONENTE DEL CDA CON  
COMPETENZA IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ

La strategia aziendale e i piani industriali devono essere integrati con obiettivi che prevedano aspetti di sostenibilità al fine di cogliere le nuove opportunità di business che possono scaturire sia dal mercato sia dal nuovo orientamento imposto dalle istituzioni europee e assunto dagli attori pubblici e privati. Ciò in rapporto alla necessità della redistribuzione o di

un nuovo orientamento dei flussi finanziari verso una crescita sostenibile e inclusiva.

Gestire i rischi derivanti dai cambiamenti climatici, dall'esaurimento delle risorse, dal degrado ambientale, dalle questioni sociali, dal mancato rispetto dei diritti umani, è un aspetto imprescindibile al fine di limitare le ineludibili ricadute negative tanto nell'ottica di sostenibilità operativa, con riguardo a valutazioni ed effetti reputazionali e di continuità aziendale, quanto nella prospettiva di sostenibilità sistemica, con riguardo ai conflitti etnici, religiosi o politici. Nel 16% dei casi osservati sono presenti obiettivi di sostenibilità nel piano aziendale delle imprese.

**16%**

AZIENDE CON OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ NEL PIANO  
AZIENDALE

Individuare nel piano industriale obiettivi raggiungibili, concordare gli indicatori di performance e misurarli periodicamente, adottare criteri ESG nella definizione degli obiettivi attribuiti alle funzioni-chiave nelle

aziende costituiscono le attività e gli strumenti idonei a supportare il percorso che, muovendo dalla compliance, giunge fino alla strategia per la creazione di valore nel lungo termine. Rendicontare gli indicatori di sostenibilità permette di comunicare in maniera completa gli impegni e i risultati dell'organizzazione, dando una visione a tutto tondo e facilmente comprensibile a tutti gli stakeholder. Il 57% delle Aziende censite redige un bilancio di sostenibilità o una Dichiarazione non Finanziaria (DNF).

**57%**

AZIENDE CHE REDIGONO UN BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ/DNF

# Salute e sicurezza sul lavoro

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

**Prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza è uno degli impegni delle politiche aziendali che si ispirano ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.**

Operare al fine di rendere il luogo di lavoro più sicuro e più sano è fondamentale per migliorare la qualità e le condizioni di lavoro, ma anche per promuovere la competitività delle aziende.

In questi anni sono state messe in atto diverse iniziative aziendali sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo per quello che riguarda la cultura della sicurezza e la consapevolezza del rischio.

Queste iniziative, assieme a una continua attività di formazione e addestramento delle persone, a interventi specifici di miglioramento di mezzi e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni, hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

**ENERGIA | 8,2**

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

**ACQUA | 14,5**

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

**AMBIENTE | 62,9**

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

Tra gli obiettivi primari dell'azione formativa delle Aziende si collocano il miglioramento dei comportamenti e il rafforzamento della cultura in materia di salute e sicurezza, a tutti i livelli organizzativi. Tra le iniziative formative rivolte ai dipendenti, infatti, continuano ad avere un ruolo predominante quelle in materia di salute e sicurezza sul lavoro che, nel 2019, hanno fatto registrare oltre 425 mila ore di formazione erogate in ambito sicurezza.

**5,8 h/dipendente**

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE SULLA SICUREZZA

Un tema di assoluta rilevanza ai fini della prevenzione degli infortuni e al miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare gli incidenti e i mancati infortuni (detti anche near miss). I mancati infortuni sono quegli eventi accidentali accaduti che potenzialmente potevano generare un infortunio: la loro corretta analisi e investigazione permette di prevenire eventi infortunistici. Il 60% delle Aziende censite monitora i near miss.

**60%**

AZIENDE CHE MONITORANO I NEAR MISS

## SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI PER LE AZIENDE DEI SERVIZI IDRICI, AMBIENTALI, ENERGETICI E FUNERARI.

Utilitalia nel 2020 ha redatto insieme ad INAIL le linee di indirizzo sulla gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori per le aziende dei servizi idrici, ambientali, energetici e funerari. Il documento è stato emanato in attuazione del protocollo d'intesa sottoscritto dalle Parti e finalizzato allo sviluppo della cultura della sicurezza sul lavoro e di attività e progetti volti alla riduzione sistematica degli infortuni e delle malattie professionali nei settori rappresentati da Utilitalia. Le linee di indirizzo SGSL-U, funzionali a un sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori per le aziende dei servizi idrici, ambientali, energetici e funerari, risultano realizzate in conformità alla norma internazionale UNI ISO 45001:2018 nonché in coerenza con le Linee guida per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) pubblicate dall'UNI nel 2011.

# Diversity

L'affermazione di un modello di impresa sostenibile, innovativo, efficiente e industriale rappresenta uno dei valori fondanti di Utilitalia. Per avere successo ed essere portatore di sviluppo, tale modello richiede un'organizzazione del lavoro e politiche di selezione e gestione del personale che assicurino la crescita delle persone e la valorizzazione delle diverse professionalità e competenze.

Diventa in quest'ottica sempre più necessario nelle aziende il passaggio da una gestione ordinaria della diversità a una visione strategica che, con una logica inclusiva, e superando le tradizionali politiche per le pari opportunità, valorizzi le differenze di genere, età, abilità e cultura quali attivatrici di valore aggiunto, produttività, efficienza e innovazione.

**22,0%**

PRESENZA FEMMINILE

**28,0%**

PRESENZA FEMMINILE NEI QUADRI

**16,0%**

PRESENZA FEMMINILE NEI DIRIGENTI

Le politiche di inclusione diventano strumenti aziendali fondamentali anche in considerazione delle trasformazioni dello scenario economico a partire dai mutamenti del mercato del lavoro e della previdenza che impongono alle aziende un'efficiente gestione del tema dell'aging, stante l'allungamento dell'età lavorativa e l'accresciuta anzianità media della forza lavoro.

Altrettanto strategica risulta la corretta gestione di ingresso e convivenza per le nuove generazioni, in un mercato sempre più sollecitato da rapidi cambiamenti tecnologici, sociali e politici.

**46,38**

ETÀ MEDIA

Resta attuale l'importanza di valorizzare la diversità di genere, attraverso una logica inclusiva che superi la garanzia dell'uguaglianza, per altro non ancora soddisfacentemente

raggiunta, e tenuto conto dell'avvicinarsi della scadenza degli obblighi derivanti dalla legge 20/2011.

Il valore della Diversità va declinato concretamente, quotidianamente, strategicamente: le Aziende associate si impegnano a promuovere l'adozione e lo sviluppo di politiche di diversity management all'interno delle proprie associate. Il dato sulla percentuale di donne nel CdA è in linea con il dato nazionale (36,3%) ma ancora indietro

rispetto all'obbligo fissato (40%).

**34,2%**

PERCENTUALE DI DONNE NEL CdA

## PATTO UTILITALIA: LA DIVERSITÀ FA LA DIFFERENZA

### 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.

# Leader della Sostenibilità

Tra le imprese censite nel presente Rapporto sono state indagate alcune caratteristiche qualitative dell'organizzazione aziendale interna. Sono state così individuate quelle associate che hanno abbracciato una cultura di sostenibilità in modo più incisivo e consapevole e che hanno adottato strategie coerenti e conseguenti.

Definiti 4 fattori di sostenibilità - che comunemente ne rappresentano gli elementi qualificanti - sono stati individuati quei soggetti che ne soddisfano almeno 3 sui 4 previsti. Dall'analisi del campione sono risultate 15 le Aziende cosiddette "Leader della Sostenibilità", di seguito denominate con la dicitura "Utilitalia 15".

## VISION

PIANIFICATO L'ATTIVITÀ INDUSTRIALE INCLUDENDO OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE NEL MEDIO-LUNGO PERIODO.

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT

AVVIATO INIZIATIVE DI ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEDICATI AI DIVERSI INTERLOCUTORI DELL'ORGANIZZAZIONE.

## TRASPARENZA

REDATTO UN BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ O DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA.

## GOVERNANCE

DEFINITO STRUTTURE ORGANIZZATIVE CON FUNZIONI SPECIFICAMENTE DEDICATE ALLA SOSTENIBILITÀ.



# Cosa abbiamo misurato

---

## BLUE

- Le perdite idriche, per sollecitare una gestione efficiente della risorsa.
- La qualità dell'acqua potabile, per garantire la salubrità ai cittadini.
- Gli investimenti realizzati, per illustrare in modo trasparente l'impiego delle tariffe pagate dagli utenti.
- La qualità dell'acqua depurata, per assicurare la neutralità ecologica dei processi di depurazione.
- Il trattamento dei fanghi di depurazione, per segnalarne l'utilizzo in un'ottica circolare.

## GREEN

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

## YELLOW

- La % di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, quale contributo alla decarbonizzazione.
- La diffusione degli smart meter gas, quale innovazione tecnologica a servizio dell'utenza.
- Gli investimenti realizzati nel servizio di distribuzione gas, per rispondere agli obiettivi nazionali ed europei.
- Gli investimenti realizzati nel servizio di distribuzione di energia, per evidenziare l'impiego delle risorse economiche degli utenti.
- Le interruzioni di energia elettrica, quale impegno nel promuovere innovazione e resilienza dei sistemi.

## Ne abbiamo parlato con

---

### ALESSANDRO RUSSO

Coordinatore Direttivo Acqua

“Uscire dalla crisi economica causata alla pandemia investendo sul territorio, contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici mettendo in atto strategie per mitigarne i rischi a livello locale, adottare strategie green e carbon neutral per abbattere le emissioni inquinanti”.

### FILIPPO BRANDOLINI

Coordinatore Direttivo Ambiente

“La transizione verso l'economia circolare è una sfida che non ci coglie impreparati. Il nostro sistema industriale vi contribuirà con organizzazioni, tecnologie e impianti rinnovati ed innovativi”.

### FRANCESCO MACRÌ

Coordinatore Direttivo Energia

“Competitività, sicurezza e sostenibilità. Queste le sfide che ci aspettano se vogliamo raggiungere gli obiettivi sul clima e sulla decarbonizzazione”.

# BLUE

## BLUE

Uscire dalla crisi economica causata alla pandemia investendo sul territorio, contrastare gli effetti dei cambiamenti climatici mettendo in atto strategie per mitigarne i rischi a livello locale, adottare strategie green e carbon neutral per abbattere le emissioni inquinanti. Sono queste le sfide a cui siamo chiamati. Il settore idrico deve puntare sui fattori ESG per affrontare le sfide del presente e essere protagonista di una transizione green.

Fare impresa non è pensabile senza una strategia integrale che tenga insieme tutti i fattori produttivi. Si tratta di cambiare punto di vista, adottando un approccio olistico. La sostenibilità è proprio questo: una strategia industriale che parte dall'analisi dei punti di forza e debolezza e dall'individuazione dei rischi e delle opportunità dell'azienda, e identifica le principali sfide di industria sostenibile a partire dai principali trend sociali, economici e ambientali in un orizzonte di lungo periodo.

Per le aziende associate a Utilitalia, fortemente connesse con territorio in cui operano, parlare di ripresa significa far ripartire i cantieri, fare investimenti su tecnologie e impianti, spingere su ricerca e innovazione. Fare tutto questo significa lavorare sulle condizioni di possibilità e di sostenibilità dell'industria idrica nei prossimi decenni. E in questo, la rendicontazione non finanziaria è fondamentale: non si può costruire un piano industriale senza il territorio, senza che questo sia parte integrante della strategia di un'azienda.

La rendicontazione è dunque uno strumento di trasparenza e allo stesso tempo un mezzo a disposizione di tutti gli stakeholder. Solo conoscendo fino in fondo il proprio gestore del servizio idrico, sapendo la qualità e la quantità degli investimenti e comparandola con quanto avviene in altri territori, l'utente può farsi un'idea del reale costo del servizio, della corrispondenza tra tariffa pagata e servizi erogati e, infine, dell'eventuale inadeguatezza di chi gestisce l'acqua che, ricordiamolo, è un bene pubblico che richiede una gestione industriale e altamente specializzata.

**Alessandro Russo**

COORDINATORE DIRETTIVO ACQUA



	INDICATORE	DESCRIZIONE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
1	Perdite idriche mc/km/gg	Rapporto tra il volume delle perdite idriche e la lunghezza della rete di acquedotto Indicatore M1a ARERA	15 Classe A Delibera RQTI ARERA	23,1 (ARERA 2016)	23	24,3 (2018: 23,5)
	Perdite percentuali %	Rapporto tra il volume delle perdite idriche e il volume in ingresso nel sistema di acquedotto 1-Indicatore M1b ARERA	25% Classe A Delibera RQTI ARERA	42,4% (ARERA 2016)	40,3%	37,0% (2018: 37,8%)
2	Qualità dell'acqua potabile %	Quota di campionamenti conformi ai parametri di potabilità dell'acqua 1-Indicatore M3b ARERA	99,5% Classe A Delibera RQTI ARERA	96,1% (ARERA 2016)	98,9%	99,4% (2018: 99,2%)
3	Investimenti pro-capite Eur/abitante	Rapporto tra il totale degli investimenti realizzati e la popolazione residente servita	90 Media europea Paesi avanzati	-	50,6	54,9 (2018: 53,4)
4	Qualità dell'acqua depurata %	Quota di campionamenti conformi ai parametri di concentrazione degli inquinanti ammessi nell'acqua depurata 1-Indicatore M6 ARERA	99% Classe A Delibera RQTI ARERA	87,2% (ARERA 2016)	79,4%	90,8% (2018: 94,1%)
5	Fanghi di depurazione %	Quota di fanghi destinati allo smaltimento in discarica Indicatore M5 ARERA	15% Classe A Delibera RQTI ARERA	19,4 (ARERA 2016)	10,5%	10,5% (2018: 17,7%)

## Perdite idriche

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
<b>Perdite idriche [%]</b>	<b>25</b>	<b>42,4</b>	<b>40,3</b>	<b>37</b>
	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
TOP	30,2	50,2	45,6	40,1
GRANDE	36,5	43,8	54,2	40,6
MEDIA	43,3	34,6	33,8	39,0
PICCOLA	44,2	52,8	-	51,7
<b>TOTALE</b>	<b>32,4</b>	<b>49,5</b>	<b>45,0</b>	<b>40,3</b>

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

In Italia le perdite di rete ammontano al 42,4% (ARERA, 2018), a fronte di un obiettivo nazionale fissato al 25%. Le perdite di rete registrano forti variazioni geografiche: nel Nord-est ammontano in media al 32,2%, nel Nord-ovest al 38,9%, nel Centro al 49,4% e nel Sud e Isole al 51,3% (ARERA, 2018).

Elaborando i dati forniti dalle Aziende associate notiamo come le perdite idriche ammontino al 40,3%, con un dato della Aziende Utilitalia 15 migliore di quasi 3 punti percentuali. Per tale parametro riteniamo che il dato dell'acqua non fatturata per chilometro di rete possa essere maggiormente rappresentativo dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di distribuzione rispetto allo standard ARERA, fornendo una rappresentazione più chiara dello stato di efficienza delle reti.

Su tale parametro le perdite lineari delle Aziende censite ammontano a 23 mc/km/gg, con un obiettivo di riduzione nazionale pari a 15 litri per km. Le perdite lineari per le Aziende Utilitalia 15, invece, che risultano pari a 24,3 mc/km/gg.

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

## Qualità acqua potabile

# 2

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Qualità acqua potabile [%]	99,5	96,1	98,9	99,4
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	99,7	92,7	96,9	99,2
GRANDE	92,9	97,6	100	96,1
MEDIA	97,8	100	99,5	98,4
PICCOLA	84,1	98,2	-	96,3
<b>TOTALE</b>	<b>95,3</b>	<b>95,3</b>	<b>97,4</b>	<b>98,9</b>

In Italia l'ottima qualità dell'acqua destinata al consumo umano è garantita innanzitutto dall'eccellenza delle fonti, per l'85% proveniente da acque sotterranee: in profondità, infatti, l'acqua è filtrata naturalmente dal terreno e la contaminazione batterica risulta marginale. Prima di arrivare al rubinetto, l'acqua prelevata è sottoposta a rigorosi e continui controlli preventivi, svolti in contraddittorio dalle autorità sanitarie e dai gestori dei servizi idrici. Sono milioni i controlli che i gestori svolgono ogni anno in numerosi punti di prelievo della rete acquedottistica.

A livello generale in Italia, la conformità dell'acqua potabile ai parametri dettati dalla normativa è superiore al 96%, a fronte dell'obiettivo molto rigoroso e sfidante del 99,5% stabilito dall'ARERA. Basti pensare che in Europa la conformità è registrata per il 98,5%. Per i gestori associati ad Utilitalia la conformità dell'acqua potabile è pari al 98,9% dei campionamenti, che sale al 99,4% per le aziende Utilitalia 15.

La Direttiva della Commissione Europea n. 1787/2015 del 6 ottobre 2015 ha introdotto la metodologia Water Safety Plans (WPS) per la strutturazione delle attività di prevenzione e controllo finalizzate a garantire la migliore qualità delle acque potabili. I Water Safety Plan sono sistemi di prevenzione e sorveglianza recentemente elaborati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità sotto forma di Linee guida non vincolanti: potenziano i controlli standard perché includono le analisi sui rischi specifici in un determinato contesto, in modo che i controlli dei gestori e delle autorità sanitarie integrino i rischi generali con quelli specifici del singolo territorio e operino quindi un monitoraggio completo.

Sulla base dei dati elaborati, i Piani di sicurezza dell'acqua sono stati adottati da 14 gestori, per un numero di utenti di circa 3,5 milioni.

## Investimenti

# 3

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Investimenti pro-capite [Eur/ab.]	90	-	50,6	54,9
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	54,4	73,9	34,9	54,9
GRANDE	53,9	38,6	9,5	44,1
MEDIA	37,4	62,6	1,1	17,4
PICCOLA	36,4	42,4	-	41,5
<b>TOTALE</b>	<b>53,1</b>	<b>64,6</b>	<b>26,2</b>	<b>50,6</b>

La sostenibilità economica dei servizi idrici si fonda sulla tariffa, ovvero sulle somme corrisposte dagli utenti con le bollette in cambio dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. La tariffa, secondo il principio europeo della copertura integrale dei costi, comprende i costi operativi e di investimento del servizio. I costi sono riconosciuti da ARERA e dunque autorizzati in tariffa solo se considerati efficienti, a tutela cioè degli utenti e dell'economicità complessiva per il sistema. Gli investimenti del servizio idrico sono passati da 1,6 mld nel 2011, ai 2,8 mld nel 2017, pari a 38,7 euro/abitante. La media degli investimenti realizzati in Italia da tutti i soggetti del comparto, è pari a 44,6 euro/abitante, cifra che sale a 50,6 euro/abitante per le aziende Utilitalia. Tra queste, le Aziende leader hanno realizzato investimenti per circa 55 euro/abitante. Gli investimenti hanno seguito gli obiettivi. Gli investimenti hanno seguito gli obiettivi generali fissati dall'ARERA che ha spronato l'intera l'industria idrica a evolvere verso performance di crescente efficienza. Questo trend conferma che la regolazione nazionale ha effettivamente contribuito a spingere un aumento degli investimenti complessivi e ridotto la distanza tra il livello di investimenti realizzati e il fabbisogno complessivo.

### 24 Eur/abitante

INVESTIMENTI COMPARTO ACQUEDOTTO

### 11,4 Eur/abitante

INVESTIMENTI COMPARTO FOGNATURE

### 10 Eur/abitante

INVESTIMENTI COMPARTO DEPURAZIONE

In Italia, gli investimenti nel servizio idrico sono stati per lungo tempo insufficienti e inadeguati e l'attuale crisi climatica ne impone una rapida accelerazione. Secondo l'analisi di Utilitalia, gli investimenti infrastrutturali necessari a fronteggiare gli eventi siccitosi e alluvionali sempre più ricorrenti ammontano a 700 milioni - pari a 50 per abitante l'anno per un periodo di 4 anni -. Si tratta di investimenti in serbatoi, nuovi schemi di approvvigionamento, sistemi di riutilizzo delle acque reflue, riduzione delle dispersioni e interconnessioni tra acquedotti. La realizzazione di tali interventi comporterebbe una maggiore quantità di acqua disponibile - intesa come acqua recuperata o come acqua supplementare prodotta - stimata in 1,7 miliardi di mc/anno.

## Qualità acqua depurata

# 4

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Qualità acqua depurata [%]	99	87,2	79,4	90,8
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	94,1	92,8	75,8	91,9
GRANDE	91	96,3	65,9	88,9
MEDIA	90,6	100	90,2	90,7
PICCOLA	49,2	97	-	51,5
<b>TOTALE</b>	<b>75,3</b>	<b>94,6</b>	<b>75</b>	<b>79,4</b>

La depurazione dei reflui collettati è un passaggio particolarmente delicato del ciclo idrico poiché impatta sulla qualità ambientale dei corpi idrici ricettori. In Italia, la quota di campioni di reflui depurati conformi è pari all'87,2%, a fronte di un obiettivo nazionale al 99%. La performance del comparto Utilitalia, invece, è pari rispettivamente al 79,4% per le aziende censite e al 90,8% per le aziende più sostenibili.

La depurazione dei reflui in Italia è da tempo oggetto di procedimenti sanzionatori da parte dell'Unione Europea. La direttiva comunitaria 271 del 1991 stabiliva infatti l'obbligo di depurazione dei reflui collettati, con scadenze differenziate a seconda delle dimensioni degli agglomerati urbani. In Italia, solo l'Emilia Romagna risulta conforme all'obbligo di depurazione dei reflui, mentre procedure di verifica o sanzioni già comminate sono presenti in tutte le altre Regioni, con particolare gravità nel Mezzogiorno.

Più in dettaglio, per le associate Utilitalia, il 20% circa degli abitanti serviti non risulta conforme all'obbligo di depurazione; questa cifra raggiunge l'83,8% nelle Regioni del Sud e il 7,5% nel Nord, con il Centro in posizione mediana.

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

## Fanghi di depurazione

# 5

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Fanghi smaltiti in discarica [%]	15	19,4	10,5	10,5
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	10,5	30,5	23,8	10,5
GRANDE	5,6	58,0	71,7	18,6
MEDIA	9,2	-	27,9	11,7
PICCOLA	-	13,4	-	12,6
<b>TOTALE</b>	<b>10,5</b>	<b>33,6</b>	<b>25,4</b>	<b>10,5</b>

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

I fanghi sono dunque anch'essi un rifiuto, che dovrà essere inserito in processi di economia circolare o recuperato energeticamente nei termovalorizzatori e solo in ultima istanza smaltito in discarica. In Italia il 19,4% dei fanghi di depurazione è ancora smaltito in discarica, a fronte di un obiettivo nazionale massimo del 15%. Per le aziende censite, il ricorso alla discarica avviene nel 10,5% dei casi, con una performance in linea con il dato delle Aziende più sostenibili.

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

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

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

# Le aziende dei servizi idrici





# GREEN

## Green

In una compiuta transizione all'economia circolare, la corretta gestione dei rifiuti riveste un ruolo fondamentale: garantisce infatti il controllo e la tutela ambientale, consentendo al contempo di evitare sprechi di risorse (materiali ed energetiche) nell'ambito dei cicli di produzione e consumo. La cultura del riciclo e del recupero si è gradualmente diffusa e affermata contribuendo allo sviluppo dell'industria della **valorizzazione delle materie prime seconde** e alla consistente **riduzione del ricorso allo smaltimento in discarica**.

La crisi che ci ha colpito ha evidenziato tutte le vulnerabilità del nostro attuale sistema di gestione rifiuti, con particolare riferimento al sistema impiantistico, e ha dimostrato la necessità che venga elaborata a livello centrale una **strategia nazionale** che definisca in una prospettiva di sistema Paese i fabbisogni regionali sulla base di criteri omogenei e di strategie gestionali affidabili. L'emergenza in atto ha confermato che se non si pianifica e si realizza un sistema infrastrutturale nazionale che tenda all'autosufficienza, il nostro Paese resta esposto a periodiche e ricorrenti situazioni di crisi, che possono essere dovute a cause molto differenti ma con effetti comunque negativi.

**La transizione verso un'economia circolare** è una sfida che non coglie impreparato il sistema industriale di gestione dei rifiuti. Infatti, se da un lato rappresenta un cambio di paradigma in cui sono strategici l'ecodesign e la piena assunzione di responsabilità dei produttori anche sul fine vita dei prodotti immessi al consumo, dall'altro le imprese di gestione dei rifiuti contribuiranno con organizzazioni, tecnologie e impianti rinnovati e innovativi per garantire la circolarità dei prodotti dopo il loro consumo nonché la trasformazione dei rifiuti in risorse.

La transizione sarà inoltre indissolubilmente legata alla **transizione energetica**, per la quale il settore dei rifiuti porterà un contributo rilevante in termini di efficienza e risparmio di materia prima, principalmente attraverso il riciclo, e di produzione da energie rinnovabili.

**Filippo Brandolini**  
COORDINATORE DIRETTIVO AMBIENTE

# GREEN

## I numeri chiave

	INDICATORE	DESCRIZIONE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
1	Raccolta differenziata %	Quota di rifiuti raccolti in maniera differenziata sul totale raccolti	<b>65%</b> Obiettivo 2012 D.lgs. 152/2006	<b>61,3%</b> ISPRA 2020	<b>60,9%</b>	<b>68,5%</b> (2018: 66,6%)
2	Smaltimento in discarica %	Quota di rifiuti urbani indifferenziati destinati allo smaltimento con destinazione diretta in discarica	<b>10%</b> Obiettivo 2035 D.lgs. 152/2006	<b>21,0%</b> ISPRA 2020	<b>13%</b>	<b>4,2%</b> (2018: 8,3%)
3	Investimenti pro-capite Eur/abitante	Rapporto tra il totale degli investimenti realizzati e la popolazione residente servita	-	-	<b>18,8</b>	<b>26,9</b> (2018: 8,8)
4	Tariffa puntuale %	Quota di abitanti serviti tramite tariffa puntuale sul totale degli abitanti serviti	<b>100</b> Obiettivo ideale	<b>10,8%</b> ISPRA 2020	<b>7,5</b>	<b>15,7</b> (2018: 13,3)
5	Centri di raccolta %	Quota di rifiuto urbano conferito nei centri di raccolta	-	-	<b>11,3</b>	<b>16,5</b> (2018: 16,4)

## Raccolta differenziata

# 1

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
<b>Raccolta differenziata [%]</b>	<b>65</b>	<b>61,3</b>	<b>60,9</b>	<b>68,5</b>
	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
TOP	66,4	50,5	36,9	59,1
GRANDE	79,4	-	-	79,4
MEDIA	72,2	74	79,3	73,1
PICCOLA	64,3	-	-	64,3
TOTALE	<b>67,5</b>	<b>51,9</b>	<b>40,2</b>	<b>60,9</b>

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

In Italia, la raccolta differenziata ha raggiunto nel 2019 una quota pari al 61,3% rispetto al totale dei rifiuti urbani, ancora lontana dall'obiettivo dell'Unione europea che avremmo dovuto raggiungere già nel 2012 e pari al 65%. In verità, la raccolta differenziata è pari al 69,6% nel Nord, al 58,1% nel Centro e al 50,6% nel Sud e Isole. Alla disomogeneità dei risultati corrisponde un'eguale difformità nel livello dei servizi erogati, in particolare della dotazione impiantistica, che non garantisce ai flussi differenziati raccolti l'adeguato trattamento negli impianti di destinazione naturale.

Il panel delle associate Utilitalia risulta in linea con la media nazionale, attestandosi al 60,9%. Migliore la performance delle aziende Utilitalia 15, il cui livello di raccolta differenziata nei territori serviti è pari al 68,5%.

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

## Smaltimento in discarica

# 2

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
<b>Smaltimento in discarica [%]</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>4,2</b>
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	8,2	22	13,6	13,3
GRANDE	-	-	-	-
MEDIA	13,1	3,8	7	10,5
PICCOLA	-	-	-	-
TOTALE	4,4	21,4	13,2	13

I servizi di igiene urbana si caratterizzano per un'alta incidenza del costo del personale, dovuto a un elevato ricorso alla manodopera, in particolare per i sistemi di raccolta domiciliare. Nel 2019, gli investimenti realizzati dai gestori associati a Utilitalia per innovare i sistemi di raccolta e migliorare la dotazione impiantistica sono stati pari a 18,8 euro/abitante, cifra che per le aziende Utilitalia 15 hanno raggiunto la cifra di 26,9 euro/abitante.

In Italia la percentuale di smaltimento in discarica si attesta al 21%. Molto più efficiente la performance delle aziende associate, che ricorrono alla discarica per il 13% dei rifiuti prodotti nei territori serviti. Raggiunge poi livelli di virtuosità il ricorso alla discarica per le aziende Utilitalia 15, la cui percentuale si attesta al 4,2%, anticipando l'obiettivo europeo.

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

## Investimenti

# 3

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
<b>Investimenti pro-capite [Eur/ab]</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18,8</b>	<b>26,9</b>
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	27,3	8,3	4,8	19,37
GRANDE	13,9	-	-	13,9
MEDIA	15,8	17,1	-	14,5
PICCOLA	4	-	-	4
TOTALE	24,7	9,0	4,2	18,8

Il settore rifiuti in Italia si sta avviando verso una serie di riforme strutturali ma restano ancora tante difficoltà da superare, soprattutto in merito agli investimenti per fronteggiare il fabbisogno impiantistico, l'abbattimento dei tempi e lo snellimento delle procedure autorizzative, l'accettazione sociale, il processo di governance locale e il superamento della frammentazione gestionale. Di fondamentale importanza la partenza dell'attività di regolazione dei rifiuti, che potrà fornire riferimenti certi agli operatori e porre le condizioni per favorire il miglioramento delle performance e contribuire a stimolare gli investimenti nel settore. Gli investimenti nei servizi ambientali si sono caratterizzati negli ultimi anni per l'alta incidenza di intelligenza e tecnologia innovativa applicata alle fasi di raccolta, selezione e trattamento dei rifiuti, fino al controllo da remoto del livello di riempimento dei contenitori stradali. Sono infatti applicati e costantemente migliorati sistemi di ingegnerizzazione dei processi, la cui finalità è il miglioramento dei servizi di raccolta all'utenza insieme al contenimento dei costi e di conseguenza delle tariffe. I servizi di igiene urbana si caratterizzano per un'alta incidenza del costo del personale, dovuto a un elevato ricorso alla manodopera, in particolare per i sistemi di raccolta domiciliare. Nel 2019, gli investimenti realizzati dai

gestori associati a Utilitalia per innovare i sistemi di raccolta e migliorare la dotazione impiantistica sono stati pari a 18,8 euro/abitante, cifra che per le aziende Utilitalia 15 hanno raggiunto la cifra di 26,9 euro/abitante.

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

### 6,3 Eur/abitante

INVESTIMENTI SERVIZIO DI RACCOLTA

### 9,9 Eur/abitante

INVESTIMENTI IN IMPIANTI

Sono tuttavia le fasi di trattamento e smaltimento dei rifiuti quelle che necessitano investimenti aggiuntivi. Se è vero che la gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare, è evidente l'importanza di soddisfare il fabbisogno di infrastrutture dedicate al trattamento e smaltimento delle frazioni differenziate e indifferenziate dei rifiuti, attraverso cui massimizzare il recupero di materia ed energia e minimizzare il ricorso alla discarica.

# 4

## Tariffa puntuale

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Tariffa puntuale [%]	100	10,8	7,5	15,7
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	8,9	0,1	0	5,5
GRANDE	82,3	-	-	82,3
MEDIA	1,8	0	0	1,3
PICCOLA	0	-	-	0
TOTALE	11,6	0,1	0	7,5

Il successo nella gestione del servizio dei rifiuti urbani è un banco di prova della qualità e dell'efficacia dell'azione amministrativa degli enti locali ed è un potente strumento per sensibilizzare le comunità locali sul rispetto dell'ambiente. Un elemento cruciale è rappresentato dal modo in cui il servizio è finanziato: sia l'esperienza internazionale sia la letteratura economica dimostrano che gli incentivi economici associati a schemi di tariffa puntuale del tipo "pay-as-you throw" (PAYT) inducono, da un lato, le famiglie a contenere la produzione di rifiuti e separarli con più attenzione, e dall'altro i governi locali a spendere in modo più efficiente le risorse a loro disposizione.

Una maggiore attenzione dell'opinione pubblica alle tematiche ambientali ha contribuito a diffondere tali sistemi in numerosi paesi. La tariffazione puntuale è anche uno dei cardini della strategia europea dell'economia circolare, che pone obiettivi ambiziosi in termini di tassi di raccolta differenziata e di effettivo riciclaggio dei materiali e prevede limiti stringenti allo smaltimento in discarica.

### 111 Comuni

COMUNI A TARIFFA PUNTUALE

### 2.6 milioni

ABITANTI SERVITI TRAMITE TARIFFA PUNTUALE

L'applicazione dei sistemi PAYT è ancora limitata nella realtà italiana. Come noto la gestione dei rifiuti urbani è ancora in capo ai Comuni, nel quadro di una suddivisione di competenze molto complessa con altri livelli di governo, e assorbono una quota rilevante della spesa corrente comunale. Nella maggior parte dei casi tali servizi sono finanziati con una tassa (TARI), che nel caso dei rifiuti domestici è pagata dagli utenti sulla base del numero dei componenti del nucleo familiare e della superficie dell'abitazione occupata. Il passaggio a tariffa puntuale offrirebbe dei vantaggi operativi: si consideri che la produzione di rifiuti comporta dei costi per la società nel suo complesso a fronte di un costo marginale nullo per gli individui se il servizio è finanziato tramite un tributo non commisurato alla quantità di rifiuti conferiti dall'utente. Questo disallineamento fra costo sociale e costo privato conduce a una produzione eccessiva di rifiuti da parte delle famiglie e a un utilizzo inefficiente delle risorse pubbliche.

Pur registrando un aumento negli ultimi anni, la tariffa puntuale è applicata solo da circa il 10% dei Comuni italiani.

# 5

## Centri di raccolta

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Centri di raccolta [%]	-	-	11,3	16,5
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	15,1	3,5	0	10,8
GRANDE	21	-	-	21
MEDIA	15,3	13,1	0	13,8
PICCOLA	5,7	-	-	5,7
TOTALE	15,2	4	0	11,3

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

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

Nei territori serviti dalle Aziende censite sono ubicati circa 850 centri di raccolta dei rifiuti, il 76% dei quali è gestito direttamente dalle Aziende. Nel 2019, sono state raccolte più di 1,2 milioni di tonnellate di rifiuti presso tali centri, riferibili a particolari tipologie per i quali sarebbe oneroso e

tecnicamente impegnativo prevedere altri modelli di raccolta, quali ad esempio: olii minerali e vegetali, pneumatici, inerti di origine domestica, RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), pile e batterie, ingombranti di vario tipo, cartucce e toner, altri rifiuti urbani "pericolosi" (contenitori pericolosi etichettati T/F, farmaci, ecc.).

### 1 Centro di raccolta

CENTRI DI RACCOLTA OGNI 15.000 ABITANTI

Nei comuni serviti dalle aziende censite sono presenti inoltre 12 centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo, di cui 7 gestiti direttamente. I primi hanno la funzione di intercettare (e reimmettere nei cicli di consumo) i beni durevoli prima che divengano rifiuti, riducendo quindi la produzione dei rifiuti e di conseguenza le quantità da gestire. I secondi, invece, hanno la funzione di recuperare (tramite controllo, pulizia, smontaggio e riparazione) quei prodotti o componenti di prodotti che sono già diventati rifiuti, allo scopo di prepararli a essere nuovamente reimpiegabili in nuovi cicli di consumo.



# Le aziende dei servizi ambientali





# YELLOW

## Yellow

**Competitività, sicurezza e sostenibilità.** Tre concetti che non devono mancare quando si parla di politiche energetiche comuni. Le sfide che ci aspettano sono tante e impegnative ma se vogliamo raggiungere gli obiettivi sul clima dobbiamo necessariamente intervenire sui questi tre aspetti. Passando attraverso l'innovazione o meglio diventando sempre più Smart: un termine destinato a cambiare profondamente le nostre aziende dalle reti fino al rapporto con i clienti.

Il **teleriscaldamento** è uno dei vettori fondamentali per la transizione verde, che è ormai la strada indicata con decisione anche dall'Unione europea. Per questo motivo è necessario comprenderne l'importanza e supportarne la centralità nel percorso verso la decarbonizzazione intrapreso dal nostro Paese.

Il ruolo del **biometano** sarà fondamentale per superare il trade off tra usi energetici e usi di materia dei prodotti a fine vita, vincolo che costituisce uno dei maggiori ostacoli alla transizione verso un'economia circolare. Il biometano infatti, riveste un ruolo strategico per il raggiungimento degli obiettivi in materia di economia circolare, impiego di fonti energetiche rinnovabili, decarbonizzazione dell'economia, riduzione della dipendenza dalle importazioni di energia.

La sfida per la competitività che l'Italia deve affrontare è lo sviluppo di un **sistema integrato ricerca-industria**, con un maggior contatto e coordinamento tra ricerca e produzione, che acceleri l'introduzione sul mercato di nuove tecnologie e prodotti, aumentando il livello di innovazione del sistema produttivo e favorendo la creazione di nuovi posti di lavoro qualificati. Questi fattori saranno indispensabili per contribuire al raggiungimento dei target comunitari al 2030 e 2050, nonché a soddisfare l'Accordo di Parigi, con un minore costo complessivo di sistema e per la finanza pubblica.

**Francesco Macrì**

COORDINATORE DIRETTIVO ENERGIA

# YELLOW

## I numeri chiave

	INDICATORE	DESCRIZIONE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
1	Energia elettrica prodotta da FER %	Quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	-	<b>40,4%</b> <small>TERNA 2019</small>	<b>41,8%</b>	<b>36,5%</b> <small>(2018: 38,9%)</small>
2	Smart meter gas %	Quota di contatori GAS elettronici in esercizio	<b>85%</b> <small>ARERA</small>	-	<b>60,7%</b>	<b>69,6%</b> <small>(2018: 48%)</small>
3	Investimenti pro-capite EE Eur/abitante	Rapporto tra il totale degli investimenti realizzati e la popolazione residente servita	-	-	<b>73</b>	<b>73,9</b> <small>(2018: 60)</small>
4	Investimenti pro-capite GAS Eur/abitante	Rapporto tra il totale degli investimenti realizzati e la popolazione residente servita	-	-	<b>29,6</b>	<b>39,6</b> <small>(2018: 37,9)</small>
5	Interruzione fornitura elettrica minuti	Durata media complessiva di interruzione per utente. <small>Indicatore Art. 15.4 TIQE ARERA pesato con il numero di clienti serviti</small>	<b>0</b> <small>(Obiettivo ideale)</small>	<b>96</b> <small>(ARERA 2016)</small>	<b>17,3</b>	<b>18,8</b> <small>(2018: 31,4)</small>

# Energia elettrica prodotta da FER

# 1

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
<b>Energia elettrica prodotta da FER [%]</b>	-	<b>40,4</b>	<b>41,8</b>	<b>36,5</b>
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	41,1	70,2	100	41,8
GRANDE	-	-	100	100
MEDIA	43,1	34,7	55,7	44,4
PICCOLA	0	72,1	7,6	40,4
TOTALE	41,1	69,1	42,7	41,8

La produzione nazionale lorda nel 2019 è stata pari a 293.853 GWh ed è stata coperta per il 60,0% dalla produzione termoelettrica non rinnovabile (+1,5% rispetto al 2018), per lo 0,6% dalla produzione idroelettrica da pompaggio (+6,9% rispetto al 2018) e per il restante 39,4% dalle fonti rinnovabili (idrica -5,1% rispetto al 2018, eolica +14,0% rispetto al 2018, fotovoltaica +4,6% rispetto al 2018, geotermica -0,5% rispetto al 2018 e biomassa +2,1% rispetto al 2018).

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

La produzione totale di energia elettrica delle aziende censite ha superato i 37 TWh, equivalente a circa il 13% della produzione nazionale lorda. Il 41,8% della produzione complessiva è stata ricavata da fonti rinnovabili, per una quantità in termini assoluti superiore ai 15 TWh. La fonte rinnovabile largamente utilizzata è quella idroelettrica, che copre quasi l'84% della

produzione complessiva. Per le aziende leader registriamo invece una quota di produzione coperta da rinnovabili pari al 36,5%.

La produzione di energia da fonti rinnovabili è premessa indispensabile per la transizione energetica, poiché svolge un ruolo fondamentale nella salvaguardia ambientale grazie alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Se attualmente la produzione elettrica da fonti rinnovabili copre il 35,9% dei consumi finali lordi, nel 2030 la copertura dovrà arrivare al 55%, con un balzo atteso nella produzione rinnovabile a partire dal 2025, anno di abbandono della produzione nazionale da carbone.

## Smart meter gas

# 2

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Smart meter gas [%]	85	-	60,7	69,6
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	69,3	-	-	69,3
GRANDE	-	13,6	-	13,6
MEDIA	4,7	1,8	17,2	14,1
PICCOLA	-	27,2	-	27,2
TOTALE	68,3	20,8	17,2	60,7

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

Tra questi vantaggi vi sono:

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

La quota di contatori elettronici rilevati dall'analisi dei dati è pari al 60,7% sul totale dei contatori installati, con un aumento significativo per le aziende Utilitalia 15 che passano dal 48% del 2018 al 69,6% del 2019.

Consentendo una lettura semplice e aggiornata, gli smart meter migliorano la consapevolezza del cliente finale in relazione ai propri consumi, promuovendo così l'efficienza energetica e l'uso razionale delle risorse.

Per questa ragione, l'Autorità ha previsto già negli anni scorsi l'obbligo per i distributori di sostituire i contatori di energia elettrica (la copertura è pressoché totale in Italia) e poco dopo dei contatori gas, in conformità con le Direttive europee. L'Italia rappresenta già una buona pratica in Europa, dove solo il 37% della popolazione è servito da un contatore intelligente (Enea, 2019).

## Investimenti distribuzione energia elettrica

# 3

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Investimenti distr. energia elettrica [Eur/Ab]	-	-	73	73,9
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	74,4	73	-	73,8
GRANDE	-	-	-	-
MEDIA	-	26,2	-	26,2
PICCOLA	2,9	23,4	17,8	16,7
TOTALE	74,3	72	17,8	73

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

Ammontano a 73 euro/abitante gli investimenti realizzati nel 2019 dai distributori di energia elettrica, leggermente inferiore a quello realizzato dalle aziende Utilitalia 15, le quali hanno investito circa 73,9 euro/abitante, con una crescita di oltre 14 euro/abitante rispetto al 2018. Queste cifre coprono i costi di investimento realizzati soprattutto nello sviluppo delle smart grid. Se le reti hanno finora distribuito l'energia da fonti convenzionali, le smart grid sono chiamate invece a supportare anche l'attuale - e soprattutto futura - produzione elettrica decentralizzata da fonti rinnovabili. L'energia elettrica, infatti, ha ancora scarse possibilità di essere immagazzinata, per cui la domanda deve essere coperta da una produzione simultanea, garantita da reti capaci di sostituire la produzione fotovoltaica

con l'eolica, con la biomassa o idroelettrica, ecc. Di qui il ruolo strategico delle smart grid, che entro un decennio garantiranno la distribuzione di energia da fonti rinnovabili per oltre la metà dei nostri consumi elettrici.

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

## Investimenti distribuzione gas

# 4

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Investimenti distr. gas [Eur/Ab]	-	-	29,6	39,6
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	39,2	-	-	39,2
GRANDE	3,7	8,8	-	7,3
MEDIA	5,7	10,8	7,5	7,4
PICCOLA	-	13,9	-	13,9
TOTALE	37,6	13,1	7,5	29,6

Ammontano a 29,6 euro/abitante gli investimenti realizzati nel 2019 dai distributori di gas, inferiore rispetto a quello realizzato dalle aziende Utilitalia 15, le quali hanno investito circa 38 euro/abitante.

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

## Interruzioni fornitura di energia elettrica

# 5

INDICATORE	OBIETTIVO	ITALIA	UTILITALIA	UTILITALIA 15
Interruzione fornitura EE [minuti]	0	96	17,3	18,8
	Nord	Centro	Sud	Totale
TOP	1,0	43,8	-	18,2
GRANDE	-	-	-	-
MEDIA	-	-	-	-
PICCOLA	-	0,0	30,8	3,4
TOTALE	1,0	38,3	30,8	17,3

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

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

indicatori relativi a interruzioni originate sulle reti in media e bassa tensione riguardano:

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

Nel corso del 2019 le reti di distribuzione dell'energia elettrica gestite dalle Associate censite hanno distribuito circa 22.000 GWh di energia elettrica a circa 5 milioni di utenti.

Il dato 2019 conferma il buon livello della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica da parte dei gestori attestandosi, per l'indicatore relativo alle interruzioni di energia, attorno ai 17 minuti per le aziende censite, con una performance leggermente peggiore per le aziende Utilitalia 15.

# Le aziende dei servizi energetici



# Nota metodologica

**Il presente Rapporto si basa sui risultati della rilevazione somministrata a tutte le associate Utilitalia nel corso dell'anno 2020 e relativa ai risultati conseguiti nel 2019. Obiettivo della rilevazione è rendicontare gli aspetti economici, ambientali e sociali del sistema associativo. Indicatori e indici della rilevazione sono stati selezionati e condivisi dal Gruppo di Lavoro "CSR e Sostenibilità" e dalla Task Force "Accountability per la Transizione" di Utilitalia. Nell'ottica di raccogliere informazioni quanto più uniformi e confrontabili, sono stati privilegiati - laddove possibile - indicatori di metodologia già diffusa tra le Utilities, ispirandosi ad esempio agli indicatori Global Reporting Initiative (GRI) e indicatori ARERA. 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 2019 (nel caso di operatore multiservizi dal bilancio consolidato), classificato in base allo standard IFRS8 - Informativa per settori operativi.  
**Spesa verso i fornitori locali:** spesa verso i fornitori con sede nella Regione dove l'Azienda gestisce almeno un servizio regolato. Il valore si riferisce agli importi fatturati, escludendo gli ordinati ma non ancora fatturati.  
**Valore aggiunto totale distribuito:** importo ottenuto dalla somma di valore aggiunto distribuito ai lavoratori (inteso come costi del personale), distribuito agli azionisti (inteso come dividendo distribuito agli azionisti ed utile di pertinenza di terzi), distribuito alle

aziende finanziarie/istituti bancari (inteso come oneri finanziari), distribuito alla pubblica amministrazione (inteso come totale imposte dirette e indirette), trattenuto dall'impresa (inteso come utile di esercizio non distribuito e totale ammortamenti).

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

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

**Spesa per l'acquisto di beni e servizi verso i fornitori:** il valore si riferisce agli importi fatturati, escludendo gli ordinati non ancora fatturati.  
**Spesa verso fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B:** per cooperative di tipo B si intendono soggetti che si occupano della gestione di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (art. 1 Legge 391/1991).

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

**Criteri di sostenibilità nelle gare:** possesso di certificazioni ISO 90001, adozione Convenzioni OIL, possesso certificazioni SA 8000, inserimento di personale svantaggiato, etc....

## CERTIFICAZIONI

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

## EMISSIONI

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

rifornimento dei veicoli aziendali).

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

**Scope 3:** Emissioni indirette di CO2 che comprende tutte le emissioni connesse all'attività dell'azienda che non rientrano nello Scope 1 e nello Scope 2 (es: le emissioni relative alla mobilità dei dipendenti, alla catena di fornitura, all'utilizzo dei beni prodotti, ecc.).

## AUTOMEZZI

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

## PERSONALE

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

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

**Ore di assenza:** ore di assenza riferite solamente a malattia e infortunio.

## RETRIBUZIONE VARIABILE

**Premio di risultato:** premio di risultato collettivo, come definito dalla contrattazione aziendale. Sono compresi gli emolumenti garantiti dal Contratto nazionale.

**MBO:** importo erogato a tutto il personale con qualifica di dirigente.

**Premio di risultato individuale:** incentivazione ai dipendenti diversi dai dirigenti cui sono affidati specifici obiettivi individuali.

**Una tantum:** premio ulteriore erogato ai dipendenti quale riconoscimento di un notevole impegno lavorativo prevalentemente svolto in progetti o attività innovative.

## SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

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

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

## CLIENTI

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

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

## MOROSITÀ

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

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

Qualità commerciale

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

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

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

## SERVIZIO IDRICO

**Volumi in ingresso nel sistema di acquedotto:** S Win - Art. 8 RQTI - ARERA - Riga 27, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Volumi in uscita dal sistema di acquedotto:** S Wout - Art. 7 RQTI - ARERA) - Riga 30, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Sviluppo lineare totale delle condotte gestite:** Lp - Art.7 RQTI - ARERA - Riga 41, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno:** grandezza WMax - Art. 9 RQTI - ARERA - Riga 73, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno:** grandezza Wgg Art. 9 RQTI - ARERA - Riga 74, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Lunghezza complessiva delle condotte sostituite Lpsos:** riga 70, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite Lprp:** riga 68, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Lunghezza rete principale di adduzione e di distribuzione georeferenziata Lpgeo:** riga 67, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Estensione rete distrettualizzata telecontrollata Lddt:** riga 69, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

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

**Numero complessivo di utenti finali serviti da acquedotto:** grandezza Utot, ACQ Art. 9.5 RQTI - ARERA - Riga 66, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero di utenze finali dotate di misuratore UtTmis:** riga 14, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero di utenze finali dotate di smart meter, con letture effettuate da remoto UtTmis\_sm:** riga 18, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero di utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan:** grandezza UWSP\_real Art. 10 RQTI - ARERA - Riga 126, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Sommatoria dei prodotti tra il numero di utenti interessati dalle ordinanze di non potabilità e le relative durate delle ordinanze:** grandezza S Ui\*ti - Art. 11 RQTI - ARERA.

**Numero complessivo di campioni di acqua analizzati:** grandezza CACQ\_tot Art. 12 RQTI - ARERA - Riga 111, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero di campioni di acqua analizzati non conformi:** grandezza CACQ\_cnc Art. 12 RQTI - ARERA - Riga 112, Foglio "QT - Acquedotto" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane incluse vasche Imhoff Cardep:** riga 8, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero totale di campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione >= 2.000 A.E. o 10.000 A.E. se recapitate in zone costiere:** grandezza Simpanti (Cimp, DEP-tot) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 73, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero totale di campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione >= 2.000 A.E. (o - 10.000 A.E. se recapitate in zone costiere) con uno o più sforamenti dei limiti normativi:** grandezza Simpanti (Cimp, DEP-cnc) Art. 19 RQTI - ARERA - Riga 74, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero di agglomerati serviti Aggtot:** riga 36, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive) Aggcond, DEP:** riga 15, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive) AEcond, DEP:** riga 16, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Numero agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure Agg2059:** riga 38, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure:** riga 39, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Quantità complessiva di fanghi di depurazione prodotti:** grandezza Simp SSout Art.18 RQTI - ARERA - Riga 22, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

**Investimenti programmati per macro indicatore:** si riferiscono agli anni 2020-2023.



# Appendice

# Dati generali

BUSINESS UNIT	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Distribuzione Gas	n.	10	4	3	17
Vendita Gas	n.	9	2	0	11
Distribuzione Energia elettrica	n.	8	3	2	13
Vendita Energia elettrica	n.	13	4	3	20
Servizio Idrico	n.	27	10	5	42
Igiene Ambientale	n.	20	9	4	33

ABITANTI SERVITI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Distribuzione Gas	n.	7.666.142	1.775.777	1.337.840	10.779.759
Distribuzione Energia Elettrica	n.	3.411.675	2.863.995	23.538	6.299.208
Servizio Acquedotto	n.	19.360.729	10.775.285	7.217.404	37.353.418
Servizio igiene ambientale	n.	13.363.713	5.684.873	1.636.103	20.684.689

CLIENTI SERVITI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Vendita Gas	n.	4.555.021	827.681	-	5.382.702
Vendita Energia Elettrica	n.	3.948.802	1.341.958	20.739	5.311.499
Servizio Acquedotto	n.	5.475.008	3.639.751	1.396.041	10.510.800
Servizio igiene ambientale	n.	8.838.206	2.302.434	237.931	11.378.571

RICAVI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Distribuzione Gas	Mln. di Eur	3.544,9	15,7	46,6	3.607,3
Vendita Gas	Mln. di Eur	1.858,1	94,2	-	1.952,2
Distribuzione Energia Elettrica	Mln. di Eur	3.549,2	347,0	6,8	3.902,9
Vendita Energia Elettrica	Mln. di Eur	4.449,6	1.354,4	6,9	5.810,9
Teleriscaldamento	Mln. di Eur	567,7	7,0	-	574,7
Servizio Idrico	Mln. di Eur	3.003,5	1.815,1	612,4	5.431,1
Servizio igiene ambientale	Mln. di Eur	3.581,1	1.367,4	303,8	5.252,3

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Lavoratori	Mln. di Eur	2.235,7	963,6	340,9	3.540,1
Azionisti	Mln. di Eur	625,7	268,5	5,1	899,3
Aziende finanziatrici/istituti bancari	Mln. di Eur	412,6	151,7	11,3	575,6
Pubblica amministrazione	Mln. di Eur	972,7	206,7	30,3	1.209,7
Trattenuto dall'impresa	Mln. di Eur	2.457,9	977,5	157,2	3.592,7
Collettività	Mln. di Eur	298,5	29,3	24,7	352,5
<b>Totale distribuito</b>	<b>Mln. di Eur</b>	<b>7.003,1</b>	<b>2.597,3</b>	<b>569,4</b>	<b>10.169,8</b>

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Lavoratori	%	31,9%	37,1%	59,9%	34,8%
Azionisti	%	8,9%	10,3%	0,9%	8,8%
Aziende finanziatrici/istituti bancari	%	5,9%	5,8%	2,0%	5,7%
Pubblica amministrazione	%	13,9%	8,0%	5,3%	11,9%
Trattenuto dall'impresa	%	35,1%	37,6%	27,6%	35,3%
Collettività	%	4,3%	1,1%	4,3%	3,5%
<b>Totale distribuito</b>	<b>%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

CAPITALE SOCIALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Detenuto da azionisti pubblici	Mln. di Eur	5.687,0	768,5	202,2	6.657,7
Detenuto da altri	Mln. di Eur	2.268,3	155,3	46,7	2.470,3
<b>Totale Capitale sociale</b>	<b>Mln. di Eur</b>	<b>7.955,3</b>	<b>923,7</b>	<b>248,9</b>	<b>9.127,9</b>

CAPITALE SOCIALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Detenuto da azionisti pubblici	%	71,5%	83,2%	81,3%	72,9%
Detenuto da altri	%	28,5%	16,8%	18,7%	27,1%
<b>Totale Capitale sociale</b>	<b>%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

RENDICONTAZIONE NON FINANZIARIA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Pubblicazione Bilancio di Sostenibilità/DNF	n.	29	12	4	45

RENDICONTAZIONE NON FINANZIARIA (numero di gestori)	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Obbligatoriamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016?	n.	6	1	0	7
Volontariamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016?	n.	3	1	0	4
Volontariamente	n.	18	9	4	31
Doc. presentato all'Assemblea dei Soci	n.	18	5	0	23
Doc. approvato dal CdA e/o da altri organi ammin.	n.	20	7	3	30
Doc. verificato da una società esterna	n.	14	5	1	20
Stakeholder engagement per la def. dei temi materiali	n.	24	9	2	35

RENDICONTAZIONE NON FINANZIARIA (quota sul totale dei gestori)	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Obbligatoriamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016?	%	12,8%	5,3%	0,0%	8,9%
Volontariamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016?	%	38,3%	47,4%	30,8%	5,1%
Volontariamente	%	38,3%	47,4%	30,8%	39,2%
Doc. presentato all'Assemblea dei Soci	%	38,3%	26,3%	0,0%	29,1%
Doc. approvato dal CdA e/o da altri organi ammin.	%	42,6%	36,8%	23,1%	38,0%
Doc. verificato da una società esterna	%	29,8%	26,3%	7,7%	25,3%
Stakeholder engagement per la def. dei temi materiali	%	51,1%	47,4%	15,4%	44,3%

RENDICONTAZIONE NON FINANZIARIA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
<b>(quota dei gestori redigenti il bilancio di sostenibilità)</b>					
Obbligatoriamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016?	%	20,7%	8,3%	0,0%	15,6%
Volontariamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016?	%	62,1%	75,0%	100,0%	8,9%
Volontariamente	%	62,1%	75,0%	100,0%	68,9%
Doc. presentato all'Assemblea dei Soci	%	62,1%	41,7%	0,0%	51,1%
Doc. approvato dal CdA e/o da altri organi ammin.	%	69,0%	58,3%	75,0%	66,7%
Doc. verificato da una società esterna	%	48,3%	41,7%	25,0%	44,4%
Stakeholder engagement per la def. dei temi materiali	%	82,8%	75,0%	50,0%	77,8%

GOVERNANCE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Gestori con Amministratore Unico	%	25,5%	15,8%	23,1%	22,8%
Gestori che richiedono ai componenti del CdA il possesso di un titolo universitario	%	12,8%	15,8%	7,7%	12,7%
Presenza femminile nel CdA	%	35,6%	32,1%	30,3%	34,1%
Presenza maschile nel CdA	%	64,4%	67,9%	69,7%	65,9%
Componenti del CdA tra i 30 e i 50 anni	%	33,3%	43,4%	42,4%	37,2%
Componenti del CdA oltre i 50 anni	%	66,7%	56,6%	57,6%	62,8%
Componenti del CdA in possesso di almeno una laurea	%	77,4%	89,1%	90,0%	81,7%

SPESA PER I FORNITORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
spesa verso i fornitori locali	Mln. di Eur	4.150,8	715,5	99,7	4.966,0
spesa verso fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B	Mln. di Eur	2.855,7	62,7	69,4	2.987,8
spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione	Mln. di Eur	186,8	0,3	0,1	187,2

SPESA PER I FORNITORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
spesa verso i fornitori locali	%	68,8%	8,8%	69,6%	60,2%
spesa verso fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B	%	4,5%	0,0%	0,1%	3,8%
spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione	%	70,9%	16,1%	62,5%	62,8%

AZIONI SULLE FORNITURE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Gestori con obbligo per fornitori di determinate certificazioni o requisiti di sostenibilità	%	12,8%	21,1%	0,0%	12,7%
Gestori con riconoscimento di premialità per i fornitori in presenza di certificazioni o requisiti di sostenibilità	%	14,9%	10,5%	0,0%	11,4%
Gestori che richiedono ai fornitori l'accettazione del Codice Etico	%	74,5%	78,9%	61,5%	73,4%

VALORE DELLE GARE EFFETTUATE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Valore totale	Mln. di Eur	1.452,2	399,0	122,6	1.973,8
con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	Mln. di Eur	922,4	78,4	22,0	1.022,8
con inserimento di criteri ambientali (GPP o CAM)	Mln. di Eur	270,7	20,4	58,6	349,6

VALORE DELLE GARE EFFETTUATE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	%	63,5%	19,6%	17,9%	51,8%
con inserimento di criteri ambientali (GPP o CAM)	%	18,6%	5,1%	47,8%	17,7%

RATING DI LEGALITÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Gestori presenti nel rating di legalità	n.	11	1	3	15
Quota di gestori presenti nel rating di legalità	%	23,4%	5,3%	23,1%	19,0%

STRUMENTI FINANZIARI ESG	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Gestori che hanno emesso strumenti finanziari ESG o ottenuto prestiti collegati ad obiettivi ESG	n.	4	-	-	4
Gestori che hanno emesso strumenti finanziari ESG o ottenuto prestiti collegati ad obiettivi ESG	%	8,5%	0,0%	0,0%	5,1%

AZIONI SPECIFICHE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Studenti destinatari di iniziative di educazione alla sostenibilità	n.	397.286	112.911	6.963	517.160
Gestori con progetti di partenariato con i Paesi in via di sviluppo, per promuovere capacità scientifiche, tecniche, tecnologiche e di innovazione finalizzate alla crescita dei servizi idrici, energetici e ambientali	n.	8	2	-	10

INVESTIMENTI IN DIGITALIZZAZIONE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti pro capite	Eur	10,0	3,7	0,8	6,3

AUTOMEZZI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota di veicoli a basso impatto ambientale	%	16,3%	13,6%	6,6%	14,6%
Trazione elettrica	%	22%	16%	5%	20,1%
Trazione ibrida	%	3%	29%	27%	8,4%
GPL	%	22%	28%	2%	21,2%
Metano	%	53%	28%	45%	48,1%
Altro	%	1%	0%	22%	2,2%
Quota di mezzi dotati di telecontrollo (es. GPS)	%	23,7%	30,7%	64,4%	29,6%

CERTIFICAZIONI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
ISO 9001	%	83,0%	100,0%	91,7%	88,5%
ISO 14001	%	74,5%	73,7%	66,7%	73,1%
OHSAS 18001/ISO 45001	%	54,3%	63,2%	45,5%	55,3%
SA 8000	%	6,8%	10,5%	20,0%	9,6%
ISO 37001	%	7,0%	10,5%	0,0%	7,0%
ISO 50001	%	22,7%	21,1%	20,0%	21,9%
ISO/IEC 17025	%	28,9%	36,8%	33,3%	31,5%

# Gestione del personale

PERSONALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti uomini	n.	512	136	54	702
Dirigenti donna	n.	99	24	7	130
Quadri uomini	n.	1.532	457	136	2.125
Quadri donna	n.	580	201	38	819
Impiegati uonimi	n.	12.371	4.098	1.635	18.104
Impiegati donna	n.	7.870	2.676	566	11.112
Operai uomini	n.	19.825	6.402	3.779	30.006
Operai donna	n.	1.460	578	162	2.200
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>44.249</b>	<b>14.572</b>	<b>6.377</b>	<b>65.198</b>

PERSONALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale dirigenti	n.	611	160	61	832
Totale quadri	n.	2.112	658	174	2.944
Totale impiegati	n.	20.241	6.774	2.201	29.216
Totale operai	n.	21.285	6.980	3.941	32.206
Totale presenza donne	n.	10.009	3.479	773	14.261
Totale presenza uomini	n.	34.240	11.093	5.604	50.937

PRESENZA FEMMINILE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti donna	%	16,2%	15,0%	11,5%	15,6%
Quadri donna	%	27,5%	30,5%	21,8%	27,8%
Presenza femminile	%	22,6%	23,9%	12,1%	21,9%

DIPENDENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale dipendenti	n.	44.249	14.572	6.377	65.198
Dipendenti tempo indeterminato	n.	42.293	14.151	6.378	62.822
Dipendenti tempo indeterminato %	%	95,1%	97,2%	99,9%	96,0%

DIPENDENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti uomini	n.	386	136	54	576
< 30	n.	1	0	0	1
30 - 50 anni	n.	114	38	11	163
> 50	n.	271	98	43	412
Dirigenti donna	n.	70	24	7	101
< 30	n.	0	0	0	0
30 - 50 anni	n.	31	9	0	40
> 50	n.	39	15	7	61
Quadri uomini	n.	1.153	433	136	1.722
< 30	n.	1	0	0	1
30 - 50 anni	n.	482	193	54	729

> 50	n.	670	240	82	992
Quadri donna	n.	395	201	38	634
< 30	n.	2	0	0	2
30 - 50 anni	n.	208	115	22	345
> 50	n.	185	86	16	287
Impiegati uomini	n.	9.554	4.098	1.619	15.271
< 30	n.	669	150	19	838
30 - 50 anni	n.	4.259	2.187	582	7.028
> 50	n.	4.626	1.761	1.018	7.405
Impiegati donna	n.	5.790	2.676	594	9.060
< 30	n.	423	89	23	535
30 - 50 anni	n.	3.426	1.742	330	5.498
> 50	n.	1.941	845	241	3.027
Operai uomini	n.	16.588	6.402	3.779	26.769
< 30	n.	1.245	196	45	1.486
30 - 50 anni	n.	7.752	3.157	1.000	11.909
> 50	n.	7.591	3.049	2.734	13.374
Operai donna	n.	1.363	578	162	2.103
< 30	n.	46	9	0	55
30 - 50 anni	n.	608	273	70	951
> 50	n.	709	296	92	1.097

DIPENDENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti uomini	%	1,2%	0,9%	0,8%	1,1%
< 30	%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%
30 - 50 anni	%	29,5%	27,9%	20,4%	28,3%
> 50	%	70,2%	72,1%	79,6%	71,5%
Dirigenti donna	%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%
< 30	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30 - 50 anni	%	44,3%	37,5%	0,0%	39,6%
> 50	%	55,7%	62,5%	100,0%	60,4%
Quadri uomini	%	3,5%	3,1%	2,1%	3,3%
< 30	%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
30 - 50 anni	%	41,8%	44,6%	39,7%	42,3%
> 50	%	58,1%	55,4%	60,3%	57,6%
Quadri donna	%	1,3%	1,4%	0,6%	1,3%
< 30	%	0,5%	0,0%	0,0%	0,3%
30 - 50 anni	%	52,7%	57,2%	57,9%	54,4%
> 50	%	46,8%	42,8%	42,1%	45,3%
Impiegati uomini	%	28,0%	28,1%	25,6%	27,8%
< 30	%	7,0%	3,7%	1,2%	5,5%
30 - 50 anni	%	44,6%	53,4%	35,9%	46,0%
> 50	%	48,4%	43,0%	62,9%	48,5%
Impiegati donna	%	17,8%	18,4%	8,9%	17,0%
< 30	%	7,3%	3,3%	3,9%	5,9%
30 - 50 anni	%	59,2%	65,1%	55,6%	60,7%
> 50	%	33,5%	31,6%	40,6%	33,4%

Operai uomini	%	44,8%	43,9%	59,3%	46,0%
< 30	%	7,5%	3,1%	1,2%	5,6%
30 - 50 anni	%	46,7%	49,3%	26,5%	44,5%
> 50	%	45,8%	47,6%	72,3%	50,0%
Operai donna	%	3,3%	4,0%	2,5%	3,4%
< 30	%	3,4%	1,6%	0,0%	2,6%
30 - 50 anni	%	44,6%	47,2%	43,2%	45,2%
> 50	%	52,0%	51,2%	56,8%	52,2%

ETÀ MEDIA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Età media	n.	45,87	46,16	49,75	46,38

TURNOVER	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale entrate	n.	4.326	1.410	196	5.932
Totale uscite	n.	3.181	728	308	4.217
Totale forza lavoro	n.	44.485	22.471	6.386	73.342
Tasso Turnover	%	16,9%	9,5%	7,9%	13,8%

RAL	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti uomini	Eur	117.965 Eur	121.229 Eur	105.627 Eur	117.712 Eur
Dirigenti donne	Eur	108.988 Eur	112.591 Eur	102.453 Eur	109.282 Eur
Quadri uomini	Eur	66.026 Eur	64.888 Eur	56.161 Eur	65.160 Eur
Quadri donna	Eur	63.311 Eur	64.382 Eur	53.583 Eur	63.123 Eur
Impiegati uomini	Eur	39.210 Eur	37.511 Eur	33.048 Eur	38.295 Eur
Impiegati donne	Eur	35.843 Eur	34.748 Eur	31.925 Eur	35.384 Eur
Operai uomini	Eur	30.596 Eur	31.320 Eur	28.776 Eur	30.511 Eur
Operai donne	Eur	27.393 Eur	32.247 Eur	25.338 Eur	28.458 Eur

RAPPORTI STIPENDI DONNA/UOMO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti	n.	0,92	0,93	0,97	0,93
Quadri	n.	0,96	0,99	0,95	0,97
Impiegati	n.	0,91	0,93	0,97	0,92
Operai	n.	0,90	1,03	0,88	0,93

ORE LAVORATE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Ordinarie	Ore	60.964.851	21.214.704	10.535.290	92.714.845
Straordinarie	Ore	2.660.008	1.006.174	387.495	4.053.676
Smart working	Ore	168.166	112.824	0	280.990
<b>Totale</b>	<b>Ore</b>	<b>63.624.859</b>	<b>22.220.878</b>	<b>10.922.784</b>	<b>96.768.521</b>

ASSENZE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Malattia	Ore	3.077.738	658.552	571.266	4.307.555
Infortunio	Ore	403.334	98.931	85.512	587.777
Altro	Ore	5.626.169	574.826	375.159	6.576.154
<b>Totale</b>	<b>Ore</b>	<b>9.107.241</b>	<b>1.332.309</b>	<b>1.031.936</b>	<b>11.471.486</b>

ASSENZE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Malattia	%	33,8%	49,4%	55,4%	37,6%
Infortunio	%	4,4%	7,4%	8,3%	5,1%
Altro	%	61,8%	43,1%	36,4%	57,3%

ASSENZE PRO-CAPITE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Malattia	%	33,8%	49,4%	55,4%	37,6%
Infortunio	%	4,4%	7,4%	8,3%	5,1%
Altro	%	61,8%	43,1%	36,4%	57,3%

CONGEDO PARENTALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Totale ore	Ore	346.730	70.752	16.513	433.995
Congedo parentale donne	Ore	189.464	46.795	8.701	244.960
Congedo parentale uomini	Ore	55.877	24.000	8.898	88.775

ORE DI FORMAZIONE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti	Ore	12.705	4.529	644	17.878
Quadri	Ore	58.853	20.012	3.323	82.188
Impiegati	Ore	290.577	139.642	29.323	459.543
Operai	Ore	230.902	120.176	12.762	363.840
<b>Totale</b>	<b>Ore</b>	<b>593.037</b>	<b>284.360</b>	<b>46.052</b>	<b>923.449</b>

FORMAZIONE PRO-CAPITE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Dirigenti	n.	20,79	28,31	10,55	21,49
Quadri	n.	27,87	30,41	19,10	27,92
Impiegati	n.	14,36	20,61	13,32	15,73
Operai	n.	10,85	17,22	3,24	11,30
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>13,40</b>	<b>19,51</b>	<b>7,22</b>	<b>14,16</b>

FORMAZIONE PER TEMATICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Salute e sicurezza	Ore	188.600	64.732	20.210	273.542
Anticorruzione	Ore	6.381	1.892	871	9.144
Digitalizzazione	Ore	21.048	9.310	6.297	36.655
Altro	Ore	229.843	131.003	11.091	371.936

FORMAZIONE PER TEMATICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Salute e sicurezza	%	42,3%	31,3%	52,5%	39,6%
Anticorruzione	%	1,4%	0,9%	2,3%	1,3%
Digitalizzazione	%	4,7%	4,5%	16,4%	5,3%
Altro	%	51,5%	63,3%	28,8%	53,8%

# Salute e sicurezza

RILEVAZIONE INFORTUNI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Gestori che rilevano gli infortuni presso i fornitori	n.	13	4	1	18
Gestori che rilevano l'indicatore "near miss"	n.	30	12	5	47
Gestori che rilevano gli infortuni presso i fornitori	%	18,8%	5,8%	1,4%	26,1%
Gestori che rilevano l'indicatore "near miss"	%	43,5%	17,4%	7,2%	68,1%

FREQUENZA DEGLI INFORTUNI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	1.899	609	402	2.910
Totale ore lavorate	Ore	70.257.097	22.037.559	10.922.750	103.217.407
<b>Indice frequenza infortuni</b>		<b>27,03</b>	<b>27,63</b>	<b>36,80</b>	<b>28,20</b>

FREQUENZA DEGLI INFORTUNI - SERV. IDRICO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	77	88	53	218
Totale ore lavorate	Ore	5.990.845	4.312.815	4.725.098	15.028.758
<b>Indice frequenza infortuni</b>		<b>12,85</b>	<b>20,40</b>	<b>11,22</b>	<b>14,51</b>

FREQUENZA DEGLI INFORTUNI - ENERGIA ELET.	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	21	-	2	23
Totale ore lavorate	Ore	2.548.448	39.326	215.220	2.802.994
<b>Indice frequenza infortuni</b>		<b>8,24</b>	<b>-</b>	<b>9,29</b>	<b>8,21</b>

FREQUENZA DEGLI INFORTUNI - GAS	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	-	-	3	3
Totale ore lavorate	Ore	11.230	-	121.409	132.639
<b>Indice frequenza infortuni</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24,71</b>	<b>22,62</b>

FREQUENZA DEGLI INFORTUNI - RIFIUTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	408	386	336	1.130
Totale ore lavorate	Ore	6.076.504	6.484.696	5.422.581	17.983.782
<b>Indice frequenza infortuni</b>		<b>67,21</b>	<b>59,52</b>	<b>61,96</b>	<b>62,86</b>

INDICE FREQUENZA DEGLI INFORTUNI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Servizio idrico		12,85	20,40	11,22	14,51
Energia elettrica		8,24	-	9,29	8,21
Gas		-	-	24,71	22,62
Rifiuti		67,21	59,52	61,96	62,86

GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Giorni di assenza per infortunio	Giorni	55.869	19.690	9.977	85.536
Totale ore lavorate	Ore	69.666.506	22.628.150	10.922.750	103.217.407
<b>Indice gravità infortuni</b>		<b>0,80</b>	<b>0,87</b>	<b>0,91</b>	<b>0,83</b>

GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI - SERV. IDRICO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Giorni di assenza per infortunio	Giorni	2.252	2.434	456	5.142
Totale ore lavorate	Ore	5.990.845	4.312.815	4.725.098	15.028.758
<b>Indice gravità infortuni</b>		<b>0,38</b>	<b>0,56</b>	<b>0,10</b>	<b>0,34</b>

GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI - ENERGIA ELET.	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Giorni di assenza per infortunio	Giorni	633	-	21	654
Totale ore lavorate	Ore	2.548.448	39.326	215.220	2.802.994
<b>Indice gravità infortuni</b>		<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>0,10</b>	<b>0,23</b>

GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI - GAS	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Giorni di assenza per infortunio	Giorni	-	-	67	67
Totale ore lavorate	Ore	11.230	-	121.409	132.639
<b>Indice gravità infortuni</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,55</b>	<b>0,51</b>

GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI - RIFIUTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Giorni di assenza per infortunio	Giorni	16.392	13.482	9.329	39.203
Totale ore lavorate	Ore	5.485.913	7.075.287	5.422.581	17.983.782
<b>Indice gravità infortuni</b>		<b>2,99</b>	<b>1,91</b>	<b>1,72</b>	<b>2,18</b>

INDICE DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Servizio idrico		0,38	0,56	0,10	0,34
Energia elettrica		0,25	-	0,10	0,23
Gas		-	-	0,55	0,51
Rifiuti		2,99	1,91	1,72	2,18

# Relazione con i Clienti

CLIENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di sportelli	n.	533	174	21	728
Clienti serviti	n.	2.823.648	1.323.751	243.392	4.390.791
Clienti serviti per sportello	n.	5.298	7.608	11.590	6.031
Tempo medio attesa agli sportelli	Minuti	11,3	11,6	14,1	11,5
Tempo medio attesa alle chiamate	Minuti	1,1	1,7	2,6	1,5

APPLICATIVI DIGITALI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Clienti raggiunti attraverso applicativi digitali	n.	1.811.298	3.078.659	107.135	4.997.092

BOLLETTE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Bollette emesse	n.	40.816.763	27.826.918	5.276.704	73.920.385
Bollette elettroniche	n.	9.182.960	3.465.878	213.636	12.862.474
Quota bollette elettroniche	%	22,5%	12,5%	4,0%	17,4%

RECLAMI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Tempo medio di risposta ai reclami ricevuti dai clienti di energia elettrica, gas e teleriscaldamento	Giorni	10,95	22,93	17,00	14,09
Tempo medio di risposta ai reclami ricevuti dai clienti del servizio idrico	Giorni	15,79	10,21	16,25	14,74
Tempo medio di risposta ai reclami ricevuti dai clienti del servizio di igiene urbana	Giorni	10,13	1,92	1,94	7,08

BONUS SOCIALI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota di gestori EE con agevolazioni ulteriori rispetto alle minime previste	%	50,0%	0,0%	0,0%	28,6%
Quota di gestori GAS con agevolazioni ulteriori rispetto alle minime previste	%	40,0%	0,0%	100,0%	37,5%
Quota di gestori SII con agevolazioni ulteriori rispetto alle minime previste	%	41,7%	50,0%	33,3%	42,9%

# Produzione di energia

PRODUZIONE ENERGIA ELETTRICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	36.349.655	1.000.130	64.524	37.414.309
Produzione da fonti rinnovabili	MWh	14.939.547	698.476	64.524	15.702.547
Produzione da cogenerazione	MWh	6.768.369	95.624	-	6.863.993
Produzione da turboespansori	MWh	9.461	-	-	9.461
Produzione da fonti tradizionali	MWh	14.632.278	206.030	-	14.838.308

PRODUZIONE ENERGIA ELETTRICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	36.349.655	1.000.130	64.524	37.414.309
Produzione da fonti rinnovabili	%	41,1%	69,8%	100,0%	42,0%
Produzione da cogenerazione	%	18,6%	9,6%	-	18,3%
Produzione da turboespansori	%	-	-	-	-
Produzione da fonti tradizionali	%	40,3%	20,6%	-	39,7%

PRODUZIONE FONTI RINNOVABILI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	14.939.547	698.476	64.524	15.702.547
Da fotovoltaico	MWh	496.001	40.267	16.901	553.169
Da eolico	MWh	17.000	-	-	17.000
Da idroelettrico	MWh	12.649.189	428.311	13.848	13.091.348
Da termovalorizzazione (quota rinnovabile)	MWh	1.328.416	192.424	33.685	1.554.526
Da biogas	MWh	169.050	32.348	90	201.488
Da biomassa	MWh	279.017	5.126	-	284.143
Altro	MWh	873	-	-	873

PRODUZIONE FONTI RINNOVABILI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	14.939.547	1.000.130	64.524	16.004.201
Da fotovoltaico	%	3,3%	5,8%	26,2%	3,5%
Da eolico	%	0,1%	-	-	0,1%
Da idroelettrico	%	84,7%	61,3%	21,5%	83,4%
Da termovalorizzazione (quota rinnovabile)	%	8,9%	27,5%	52,2%	9,9%
Da biogas	%	1,1%	4,6%	0,1%	1,3%
Da biomassa	%	1,9%	0,7%	-	1,8%
Altro	%	-	-	-	-

PRODUZIONE ENERGIA TERMICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	6.848.778	152.788	-	7.001.566
Produzione da fonti rinnovabili	MWh	1.020.746	30.574	-	1.051.321
Produzione da cogenerazione	MWh	2.693.848	122.214	-	2.816.061
Produzione da turboespansori	MWh	36.000	-	-	36.000
Produzione da fonti tradizionali	MWh	3.098.184	-	-	3.098.184

# Distribuzione energia elettrica

PRODUZIONE DA ENERGIA TERMICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	6.848.778	152.788	-	7.001.566
Produzione da fonti rinnovabili	%	14,9%	20,0%	-	15,0%
Produzione da cogenerazione	%	39,3%	80,0%	-	40,2%
Produzione da turboespansori	%	0,5%	-	-	0,5%
Produzione da fonti tradizionali	%	45,2%	-	-	44,2%

PRODUZIONE FONTI RINNOVABILI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	1.020.746	30.574	-	1.051.321
Da termovalorizzazione (quota rinnovabile)	MWh	920.611	-	-	920.611
Da geotermia	MWh	67.415	-	-	67.415
Da biogas	MWh	28.835	6.500	-	35.335
Da biomassa	MWh	3.684	24.074	-	27.759
Altro	MWh	201	-	-	201

PRODUZIONE FONTI RINNOVABILI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Produzione totale	MWh	1.020.746	30.574	-	1.051.321
Da termovalorizzazione (quota rinnovabile)	%	90,2%	-	-	87,6%
Da geotermia	%	6,6%	-	-	6,4%
Da biogas	%	2,8%	21,3%	-	3,4%
Da biomassa	%	0,4%	78,7%	-	2,6%
Altro	%	-	-	-	-

VOLUMI ED ESTENSIONE RETE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia termica distribuita	MWh	6.488.150	137.483	-	6.625.633
Volumi di energia termica venduta	MWh	6.314.555	92.920	-	6.407.476
Volumetria servita da teleriscaldamento	mc	233.558.536	4.792.597	-	238.351.133
Lunghezza rete teleriscaldamento	km	2.582	71	-	2.653

INVESTIMENTI REALIZZATI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti nella produzione di energia	Eur	291.037.518 Eur	20.099.271 Eur	6.636.560 Eur	317.773.350 Eur
Investimenti nella produzione di energia da fonti rinnovabili	Eur	45.620.914 Eur	11.567.947 Eur	5.608.644 Eur	62.797.505 Eur
Investimenti nel servizio di TLR	Eur	97.604.126 Eur	4.811.368 Eur	-	102.415.494 Eur

VOLUMI ED ESTENSIONI RETI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia elettrica distribuiti	MWh	11.472.104	10.122.216	187.017	21.781.337
Lunghezza reti elettriche	Km	49.914	33.019	802	83.735

QUALITÀ DEL SERVIZIO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero totale di prestazioni eseguite	n.	301.138	10.122.216	187.017	10.610.371
Numero di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	n.	2.841	33.019	802	36.662
Tempo medio di esecuzione lavori semplici (art. 86 del TIQE)	giorni	5,6	3,9	3,5	4,3
Tempo medio di esecuzione lavori complessi (art. 87 del TIQE)	giorni	22,1	19,1	20,0	20,4
Numero di interruzioni medie per utente (art. 15.2 del TIQE)	n.	1,5	37,1	3,0	13,9
Durata complessiva di interruzioni medie per utente (art. 15.4 del TIQE)	minuti	16,1	22,0	43,7	27,2
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte (art. 96 del TIQE)	giorni	14,6	21,3	17,0	17,6
Tempo medio di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (art. 99 del TIQE)	ore	1,2	3,2	-	2,2
Tempo medio di attivazione della fornitura BT/MT (art. 88 del TIQE)	giorni	0,9	1,0	1,5	1,1
Tempo medio di disattivazione della fornitura (art. 89 del TIQE)	giorni	0,7	0,8	0,9	0,8
Tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità Bt/MT (art. 90 del TIQE)	giorni	0,1	0,5	0,6	0,4

CERTIFICATI BIANCHI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota d'obbligo	Tep	509.899	122.369	-	632.268
Ammontare di certificati conseguiti tramite interventi di risparmio energetico, direttamente o tramite società controllate o controllanti	Tep	239.618	6.588	-	246.206
Ammontare di certificati approvvigionati sul mercato	Tep	326.577	99.926	-	426.503
Costo medio di acquisto	Eur	260 Eur	257 Eur	-	258 Eur

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Punti luce	n.	743.573	212.940	-	956.513
Punti luce LED	n.	251.371	186.361	-	437.732
Punti luce LED installati nel 2019	n.	89.397	15.437	-	104.834

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Punti luce	n.	743.573	212.940	-	956.513
Punti luce LED	%	33,8%	87,5%	-	45,8%



# Distribuzione gas

CONTATORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Contatori installati	n.	2.119.575	117.647	25.264	2.262.486

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti totali nel servizio di distribuzione di energia elettrica	Eur	245.117.318 Eur	206.159.153 Eur	419.891 Eur	451.696.362 Eur
Investimenti per aumentare la resilienza delle reti	Eur	-	-	-	-
Investimenti per la transizione verso la generazione distribuita	Eur	31.665.015 Eur	14.131.623 Eur	278.112 Eur	46.074.750 Eur
Altri investimenti per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici	Eur	9.977.638 Eur	0 Eur	24.870 Eur	10.002.508 Eur
Altri investimenti	Eur	203.474.665 Eur	192.027.529 Eur	116.909 Eur	395.619.104 Eur
Investimenti nel servizio di illuminazione pubblica	Eur	107.063.847 Eur	176.943.424 Eur	0 Eur	284.007.271 Eur

VOLUMI ED ESTENSIONI RETI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di gas distribuiti	Smc	6.413.982.802	156.158.593	282.249.263	6.852.390.658
Lunghezza reti	Km	46.348	234.721	1.556.073	1.837.143

QUALITÀ DEL SERVIZIO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero totale di prestazioni eseguite	n.	3.030.353	173.648	31.179	3.235.180
Numero di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	n.	12.208	876	60	13.144
Tempo medio di esecuzione lavori semplici	giorni	17,2	6,0	4,2	9,1
Tempo medio di esecuzione lavori complessi	giorni	14,1	12,4	21,9	16,1
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	secondi	344,7	44,9	58,6	149,4
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	minuti	31,0	40,0	28,8	33,3
Tempo medio di attivazione della fornitura	giorni	3,6	3,4	2,6	3,2
Tempo medio di sostituzione del gruppo di misura guasto	giorni	1,0	2,0	-	1,5
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni	giorni	9,4	7,6	6,4	7,8
Tempo medio di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	giorni	1,2	1,1	0,5	0,9

CERTIFICATI BIANCHI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota d'obbligo	Tep	531.771	86.790	30.088	648.649
Ammontare di certificati conseguiti tramite interventi di risparmio energetico, direttamente o tramite società controllate o controllanti	Tep	128.709	12	-	128.721
Ammontare di certificati approvvigionati sul mercato	Tep	31.642	49.665	28.051	109.358
Costo medio di acquisto	Eur	259 Eur	266 Eur	261 Eur	262 Eur

CONTATORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Contatori installati al 2019	n.	4.469.450	413.712	395.181	5.278.343
Contatori smart in esercizio	n.	3.022.736	85.866	68.021	3.176.623

CONTATORI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Contatori installati al 2019	n.	4.469.450	413.712	395.181	5.278.343
Contatori smart in esercizio	%	67,6%	20,8%	17,2%	60,2%

INVESTIMENTI REALIZZATI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti totali nel servizio di distribuzione gas	Eur	277.663.459 Eur	23.245.604 Eur	10.079.155 Eur	310.988.218 Eur
Investimenti per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici	Eur	34.705.969 Eur	-	-	34.705.969 Eur
Altri investimenti	Eur	198.769.159 Eur	22.256.285 Eur	10.079.155 Eur	231.104.599 Eur

# Vendita energia

VOLUMI VENDUTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volumi di energia elettrica venduta	Mln di MWh	54,0	7,9	0,1	62,0
Volumi di energia rinnovabile venduta	Mln di MWh	10,0	0,0	0,0	10,0

QUALITÀ COMMERCIALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	Giorni	16,4	17,0	13,0	16,2
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	Giorni	16,4	4,3	nd	1,9

# Servizio idrico

APPROVVIGIONAMENTO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Acque superficiali	%	34,7%	7,4%	44,8%	28,5%
Sorgenti/Fonti	%	16,0%	57,5%	20,5%	28,7%
Pozzi	%	48,0%	32,9%	18,3%	38,7%
Altro	%	1,4%	2,2%	16,4%	4,1%

RETE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Lunghezza rete	Km	122.366	66.812	40.627	229.804
Rete distrettualizzata telecontrollata	%	23.114	23.883	9.375	56.372
Quota distrettualizzata	%	18,9%	35,7%	23,1%	24,5%
Quota condotte sostituite	%	0,24%	0,72%	0,22%	0,37%
Quota rete sottoposta a ricerca perdite	%	23,5%	36,2%	17,1%	26,0%
Quota rete georeferenziata	%	18,8%	35,7%	23,1%	24,5%
Quota rete distribuzione distrettualizzata telecontrollata	%	29,8%	44,6%	32,3%	35,2%

VOLUMI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Volume in ingresso	Mln. di mc	2.372	1.475	1.083	4.930
Volume in uscita	Mln. di mc	1.603	744	596	2.943
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite (Lp)	Km	126.705	66.812	42.991	236.507
Perdite lineari	%	16,6	30,0	31,0	23,0
Perdite percentuali	%	32,4%	49,5%	45,0%	40,3%

POTABILITÀ	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Parametri acqua potabile totali	n.	494.779	59.730	22.595	577.104
Parametri acqua potabile NON conformi	n.	3.151	2.719	577	6.447
1-M3 ARERA	%	99,4%	95,4%	97,4%	98,9%
Quota utenze per le quali è stato adottato il WPS	%	30,4%	9,6%	0,0%	18,0%
Numero impianti di potabilizzazione	n.	1.817	348	12	2.177
Numero impianti di potabilizzazione entrati in esercizio nel 2019	n.	39	37	0	76
Numero impianti di depurazione 10.000 A.E. < A.E. <= 100.000	n.	204	130	111	445
Numero impianti di depurazione > 100.000 A.E.	n.	40	9	13	62
Numero impianti di depurazione > 2.000 A.E entrati in esercizio nel 2019	n.	3	1	5	9

DEPURAZIONE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Parametri acqua depurata totali	n.	40.478	12.211	4.987	57.676
Parametri acqua depurata non conformi	n.	10.007	656	1.247	11.910
1-M5 ARERA	%	75,3%	94,6%	75,0%	79,4%
Quota acque reflue riutilizzate	%	10,7%	0,1%	0,2%	6,8%

AGGLOMERATI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di agglomerati serviti	n.	3.324	756	406	4.486
Numero agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive)	n.	1	-	2	3
Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive)	AE	56.537	-	54.093	110.630
Numero agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure Agg2059	n.	82	56	49	187
Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure	AE	3.095.734	1.311.711	3.213.589	7.621.034

FANGHI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota fanghi scarica	%	10,5%	33,6%	25,4%	10,5%
Quota fanghi riutilizzati	%	89,5%	66,3%	74,8%	89,5%
Fanghi destinati allo spandimento diretto in agricoltura	%	5,3%	0,0%	0,0%	5,3%
Fanghi destinati alla produzione di compost	%	0,0%	33,7%	96,7%	0,0%
Fanghi destinati alla termovalorizzazione	%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%
Fanghi mono-inceneriti in impianti dedicati	%	18,1%	0,0%	0,0%	18,1%
Altro	%	76,6%	63,5%	3,3%	76,6%

QUALITÀ COMMERCIALE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Quota di rispetto della qualità commerciale	%	99,5%	99,9%	99,7%	99,8%
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti idrici	Giorni	2,9	1,7	1,6	6,3
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti fognari	Giorni	2,1	1,3	1,8	5,3
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	5,0	4,6	4,6	14,2
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	5,3	4,1	5,4	14,9
Tempo medio di attivazione della fornitura	Giorni	2,8	1,0	0,6	4,4
Tempo medio di esecuzione della voltura	Giorni	0,3	0,1	0,2	0,5
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	Giorni	7,2	4,3	1,3	12,7

CASE DELL'ACQUA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di gestori che hanno installato "Case dell'Acqua"	n.	16	6	1	23
Numero gestori con servizio idrico	n.	26	10	7	43
Quota di gestori che hanno installato "Case dell'Acqua"	%	61,5%	60,0%	14,3%	53,5%
Metri cubi annui mediamente erogati dalle "Case dell'Acqua"	mc	68.383	39.471	250	58.359
"Case dell'Acqua" ogni 10.000 abitanti	ab./000	0,5	0,5	0,1	0,5

INVESTIMENTI REALIZZATI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti SII pro capite	Eur/ab	55,0	64,6	26,2	50,6

DESTINAZIONE	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Prerequisiti	%	3,0%	7,7%	2,7%	4,7%
M1 - Perdite idriche	%	24,1%	27,8%	15,1%	24,3%
M2 - Interruzioni del servizio	%	7,4%	19,4%	20,6%	13,8%
M3 - Qualità dell'acqua erogata	%	9,6%	4,2%	3,0%	6,6%
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	%	20,7%	10,4%	21,8%	16,9%
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	%	1,7%	2,5%	21,8%	4,8%
M6 - Qualità dell'acqua depurata	%	18,1%	12,5%	9,2%	14,7%
Altro	%	15,3%	15,7%	5,7%	14,1%
Acquedotto	%	46,0%	53,9%	37,7%	47,5%
Fognatura	%	24,9%	18,8%	24,5%	22,9%
Depurazione	%	19,2%	16,4%	31,2%	19,7%
Condivisi	%	9,9%	10,9%	6,6%	9,8%

INVESTIMENTI PROGRAMMATI 2020-2023	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Prerequisiti	%	9,5%	6,5%	5,4%	7,6%
M1 - Perdite idriche	%	18,0%	24,2%	23,8%	21,4%
M2 - Interruzioni del servizio	%	9,2%	17,2%	18,1%	13,9%
M3 - Qualità dell'acqua erogata	%	10,8%	5,2%	1,7%	7,0%
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	%	20,5%	8,9%	16,1%	15,3%
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	%	2,7%	4,7%	19,1%	6,5%
M6 - Qualità dell'acqua depurata	%	21,1%	20,5%	11,8%	19,1%
Condivisi	%	8,3%	12,8%	4,1%	9,2%

# Servizi ambientali

RACCOLTA E DESTINAZIONE DEI RIFIUTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
RU indifferenziato	Mln di ton	4,4	2	2	1
RU differenziato	Mln di ton	6,9	4,8	1,7	0,3
RU totale	Mln di ton	11,3	7,1	3,3	0,8
% RD	%	60,9%	67,5%	51,9%	40,2%
Rifiuti indifferenziati raccolti	Mln di ton	4,2	2,0	1,6	0,6
di cui smaltimento diretto discarica	Mln di ton	0,3	0,1	0,2	0,0
Discarica dopo TMB	Mln di ton	0,6	0,2	0,3	0,1
Rifiuti differenziati avviati a riciclo	Mln di ton	3,8	2,7	0,8	0,3
di cui in discarica	Mln di ton	0,1	0,1	0,0	0,0
Quota rifiuti in discarica	%	13,0%	8,7%	21,4%	13,2%
Rifiuti avviati a riciclo	%	77,5%	86,3%	51,8%	92,2%

TERRITORIO E SISTEMI DI RACCOLTA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero di comuni serviti dall'Azienda	n.	1.165	179	70	1.414
da sistemi di raccolta porta a porta	n.	576	51	68	695
da sistemi di raccolta stradale	n.	245	54	2	301
da sistemi di raccolta misti	n.	344	74	1	419
Numero di comuni serviti	n.	1.165	179	70	1.414
da sistemi di raccolta porta a porta	%	49%	28%	96%	49%
da sistemi di raccolta stradale	%	21%	30%	2%	21%
da sistemi di raccolta misti	%	30%	41%	1%	30%
% ab tariffa puntuale		7,5%	11,6%	0,1%	0,0%

CENTRI DI RACCOLTA	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Ru da centri raccolta	%	11,3%	15,2%	4,0%	0,0%
Numero dei centri	n.	768	62	24	854
Gestiti direttamente dalle Aziende	%	85%	90%	100%	86%
Totale RU consegnati	Mln di ton	1,1	0,1	0,0	1,2

CENTRI PER IL RIUTILIZZO E/O IMPIANTI DI PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero dei centri	n.	10	2	-	12
Gestiti direttamente dalle Aziende	n.	5	2	-	7

CENTRI PER IL RIUTILIZZO E/O IMPIANTI DI PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero dei centri	n.	10	2	-	12
Gestiti direttamente dalle Aziende	%	50%	100%	-	58%

DISTRIBUZIONE RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Plastica	%	3%	5%	10%	4%
Vetro	%	6%	5%	11%	6%
Carta/Cartone	%	11%	16%	27%	13%
Metalli	%	1%	0%	1%	1%
Legno	%	4%	2%	1%	4%
Frazione Organica	%	15%	16%	27%	16%
RAEE	%	1%	1%	1%	1%
Ingombranti	%	2%	2%	10%	2%
Altro	%	12%	5%	3%	10%

IMPIANTI PER IL RECUPERO DEI RIFIUTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero impianti per il recupero di energia	n	22	1	1	24
Rifiuti trattati	ton	2.292.508	-	-	2.292.508
Numero impianti di compostaggio	n	15	4	1	20
Rifiuti trattati	ton	311.553	250.857	26.352	588.762
Numero impianti di digestione anaerobica	n	7	-	-	7
Rifiuti trattati	ton	467.194	-	-	467.194
Numero impianti di trattamento integrato della frazione organica	n	-	-	-	-
Rifiuti trattati	ton	-	-	-	-
% ab tariffa puntuale		7,5%	11,6%	0,1%	0,0%

IMPIANTI PER LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Numero discariche	n	24	1	-	25
Rifiuti trattati	ton	1.174.246	59.600	-	1.233.846
Numero impianti TMB	n	10	5	2	17
Rifiuti trattati	ton	72.251	347.178	-	419.429
Numero discariche post-mortem gestite	n	40	14	-	54

INVESTIMENTI	U.M.	NORD	CENTRO	SUD	TOTALE
Investimenti totali	Mln di Eur	321,8	51,0	9,3	382,1
Investimenti nel servizio di raccolta	Mln di Eur	102,9	22,0	4,9	129,8
Investimenti in impianti	Mln di Eur	195,8	5,8	3,1	204,7
Altri investimenti	Mln di Eur	23,1	23,3	1,2	47,6
Inv pro capite	Eur/ab	18,9	24,7	9,0	5,5
Investimenti nel servizio di raccolta	%	32%	43%	53%	34%
Investimenti in impianti	%	61%	11%	33%	54%
Condivisi	%	7%	46%	13%	12%

<b>RACCOLTA</b>	<b>U.M.</b>	<b>NORD</b>	<b>CENTRO</b>	<b>SUD</b>	<b>TOTALE</b>
Investimenti in mezzi di raccolta a basse emissioni	%	8%	71%	62%	21%
Investimenti in sistemi di riconoscimento dell'utenza e gestione informatica dei dati	%	8%	25%	-	11%
Altri investimenti appartenenti alla raccolta	%	84%	4%	38%	69%

<b>IMPIANTI</b>	<b>U.M.</b>	<b>NORD</b>	<b>CENTRO</b>	<b>SUD</b>	<b>TOTALE</b>
Investimenti in impianti di recupero di energia	%	28%	-	-	27%
Investimenti in impianti di trattamento della frazione organica	%	9%	67%	-	11%
Investimenti in impianti di recupero di materia	%	10%	-	-	10%
Investimenti in impianti di smaltimento	%	5%	-	-	5%
Investimenti in altri impianti	%	48%	33%	100%	48%



[www.utilitalia.it](http://www.utilitalia.it)