

**REPORT 2022**

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

# REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2022 - HIGHLIGHTS

## PREMESSA METODOLOGICA

L'obiettivo di questo rapporto della Fondazione Utilitatis è rendicontare, oltre alle principali variabili economiche, le informazioni extra-finanziarie delle associate Utilitalia, quali l'operato in campo ambientale, sociale e di governance. Tali aspetti, non misurabili monetariamente ma utili a esprimere il valore del comparto, possono restituire una fotografia più completa del segmento industriale che Utilitalia rappresenta, sul fronte dell'efficienza, dell'innovazione e della sostenibilità, fattori ormai indissolubilmente legati.

Le aziende associate a Utilitalia che hanno partecipato alla presente indagine generano il 78% dei ricavi complessivi e comprendono l'83% degli addetti dell'intera Federazione; interessano 36,7 milioni di italiani per il servizio idrico, 24,1 milioni per i servizi ambientali, 14 milioni per la distribuzione di gas e oltre 7,8 milioni per la distribuzione di energia elettrica.

Tutti i dati riportati di seguito provengono dall'analisi di tale campione, d'ora in poi indicato anche con i termini UTILITALIA, Associate, aziende Associate.

## PRINCIPALI DATI ECONOMICI EMERSI

Il valore aggiunto distribuito agli stakeholder nel 2021 è stato di 11,7 miliardi di euro, in crescita rispetto all'anno precedente. Il dato tiene conto di quanto distribuito ai lavoratori, agli azionisti, alla Pubblica Amministrazione, ai finanziatori, alle Comunità locali e di quanto reinvestito in azienda. Ad esso si sommano ulteriori 12,7 miliardi di spesa verso i fornitori, di cui quasi il 59% verso fornitori locali.

Le Associate riportano investimenti per 4,6 miliardi di euro. A decarbonizzazione, digitalizzazione e economia circolare sono destinati 1,4 miliardi di euro, con un peso del 31%, in aumento rispetto all'anno precedente (24%), sul totale degli investimenti.

L'obiettivo della decarbonizzazione è centrale per le imprese associate: con investimenti 2021 che superano gli 861 milioni (nel 2020 ne erano stati rilevati 615) gli esempi concreti sono numerosi, dall'energia prodotta da fonti rinnovabili (49%) agli oltre 6,5mila mezzi a basso impatto ambientale (18% del totale), principalmente utilizzati per la raccolta dei rifiuti.

Gli investimenti in economia circolare 2021 sono più di 272 milioni (nel 2021 ne erano stati rilevati 180); il tasso di riciclo arriva all'81,5%, indicando un maggiore recupero di materia, mentre il tasso di recupero dei fanghi supera il 92,5% (valore in miglioramento rispetto all'87% nel 2020). Per quanto riguarda la digitalizzazione, gli investimenti sono stati poco meno di 300 milioni; oggi il 49% delle reti idriche risultano distrettualizzate, mentre i contatori intelligenti del gas sono circa il 79% dei contatori installati.

## LA SOSTENIBILITÀ DIVENTA SEMPRE PIÙ STRATEGICA

Cresce l'integrazione della sostenibilità nel business: il 51% delle associate pubblica – anche in assenza di obblighi normativi – un rapporto di sostenibilità, il 18% ha previsto una struttura dedicata alla sostenibilità e il 33% ha inserito degli obiettivi espliciti di sostenibilità all'interno del Piano industriale. Nell'ambito specifico della salute e della sicurezza sul lavoro, si rileva che il 59% delle aziende monitora i near miss (gli incidenti mancati) e il 60% adotta sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro certificati. Sul fronte della parità di genere si registra una percentuale di donne nei Consigli di amministrazione pari al 37%.

## L'EVOLUZIONE E I TREND DEL COMPARTO

Nel rapporto è stato dedicato un focus sulla serie storica delle performance di un rilevante gruppo di associate che contano circa **37,2 miliardi di euro di ricavi** (pari a oltre il 90% dei ricavi totali di tutte le associate che hanno partecipato all'indagine 2022). Le associate rientranti nel gruppo sono state selezionate per aver partecipato al report per 3 anni di seguito, con lo scopo di valutare l'andamento nel tempo di **15 indicatori** particolarmente rappresentativi per il settore idrico, ambientale ed energetico.

Tra i dati principali rilevati: nel caso dell'acqua, le perdite percentuali di rete si attestano al 38,6%, diminuite di quasi due punti percentuali rispetto al 2020 e tre punti percentuali rispetto al 2019, quando si attestavano al 41,2%. La quota di fanghi da depurazione smaltiti in discarica, dopo un andamento incostante si è ridotta nel 2021 al 9% (era l'11% nel 2019 e il 14% nel 2020). Per quanto riguarda la raccolta differenziata dei rifiuti, le associate incluse nella serie storica raggiungono il 62%, in linea rispetto ai due anni precedenti (61% nel 2019 e 63% nel 2020) e con la media italiana 2020 pari al 63%. In aumento il ricorso allo smaltimento dei rifiuti in discarica, all'11% nel 2019, 12% nel 2020 e 16% nel 2021, ma comunque al di sotto della media italiana del 2020 al 20%.

Sul fronte dell'energia, gli investimenti pro capite nella distribuzione di energia elettrica della serie storica sono passati tra il 2020 e il 2021 da 93 a 83 euro per abitante, mentre gli smart meter gas in esercizio sono passati dal 71% all'81%

# HIGHLIGHTS 2022

1,4  
MLD/EUR  
INVESTIMENTI NELLA  
TRANSIZIONE ECOLOGICA

24  
MLD/EUR  
VALORE ECONOMICO  
GENERATO

51  
%  
GESTORI CHE REDIGONO  
UN BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

33  
%  
ASSOCIATE CON OBIETTIVI DI  
SOSTENIBILITÀ NEL PIANO  
AZIENDALE

60  
%  
ASSOCIATE CON SISTEMI DI  
GESTIONE DELLA SICUREZZA  
SUL LAVORO CERTIFICATI

37  
%  
PERCENTUALE DI DONNE  
NEL CDA

64  
%  
RACCOLTA  
DIFFERENZIATA

81,5  
%  
TASSO  
DI RICICLO

24  
%  
SMALTIMENTO  
IN DISCARICA

38,8  
%  
PERDITE  
IDRICHE



91,5  
%  
FANGHI  
RECUPERATI




61  
%  
ASSOCIATE CHE PREVEDONO  
LA REALIZZAZIONE DI IMPIANTI  
DI PRODUZIONE DI ENERGIA  
(NUOVI O RIMODERNATI)

49  
%  
ENERGIA ELETTRICA  
PRODOTTA DA FER

79  
%  
CONTATORI  
GAS ELETTRONICI



	<b>NEUTRALITÀ CLIMATICA</b>	
	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER	49%
	MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE	18%
	PRODUZIONE DI BIOMETANO	12,3 MILIONI DI MC

	<b>CHIUDERE IL CERCHIO</b>	
	QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE	98%
	RACCOLTA DIFFERENZIATA	64%
	TASSO DI RICICLO	81,5%
	RICORSO ALLA DISCARICA	24,3%

	<b>RESILIENZA E INNOVAZIONE</b>	
	SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI	59%
	CLIENTI ISCRITTI AI SERVIZI ONLINE	5 MILIONI
	INVESTIMENTI NELLA TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE	1,4 MLD/EUR

# UTILITALIA: MISSION, NUMERI, VALORI

Il presente Report di Sostenibilità è stato predisposto dalla Fondazione Utilitatis per rendicontare il sistema associativo Utilitalia.

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

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

Tra Società di Capitali, Consorzi, Comuni, aziende speciali e altri Enti, le associate contano un valore della produzione di circa 40 miliardi di euro e impiegano complessivamente circa 100.000 addetti, tra ingegneri, chimici, biologi, idraulici, informatici, operai, addetti alla sicurezza, alla prevenzione, ai servizi finanziari, alla commercializzazione, alla comunicazione e alla sostenibilità. Un sistema di competenze variegato e specialistiche che assicura la salubrità dell'acqua e la sua restituzione all'ambiente in neutralità ecologica; migliaia di lavoratori che provvedono alla pulizia e al decoro dei territori italiani, raccogliendo, differenziando e trattando 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 bio-carburanti; un sistema industriale in cui si produce, distribuisce e vende energia elettrica e termica, – per la maggior parte da fonti rinnovabili e secondo i principi dell'economia circolare – progettando, mantenendo e realizzando le infrastrutture di rete attuali e future. Un sistema, infine, in cui il rapporto con i cittadini e i clienti è improntato alla trasparenza e alla promozione di comportamenti reciprocamente virtuosi.

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

Lato sostenibilità, l'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, sono gli asset industriali centrali delle utilities, che impattano sulle comunità servite generando valore per la qualità della vita dei cittadini e la competitività dei territori.

La legalità non si esaurisce nella doverosa conformità alle leggi e ai regolamenti verso istituzioni, cittadini e 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 associate Utilitalia e contribuire alla creazione di valore per gli azionisti e per i territori.

Terzo ma certamente non ultimo valore fondante di Utilitalia è l'inclusività. Al centro del sistema è posto il capitale umano, le persone, valorizzando le loro specificità non solo tecnico-professionali ma anche personali e culturali, fattori essenziali per l'innovazione e la competitività di ogni impresa.

## IL CAMPIONE E IL METODO DI INDAGINE

L'indagine sulla sostenibilità nel sistema Utilitalia si è svolta attraverso la somministrazione di un questionario, riferito ai dati del 2021, legato a **indicatori** di performance specifici dei comparti industriali rappresentati (Acqua, Energia e Rifiuti) e a indicatori sui temi emergenti (decarbonizzazione, economia circolare, digitalizzazione).

Gli **indicatori** censiti sono stati scelti per le loro **capacità di rappresentare il comparto** delle utilities e far emergere il valore generato per il Paese, nonché valutare la sostenibilità di alcune delle attività più caratteristiche delle utilities.

Le aziende associate che hanno risposto all'indagine, gruppo che di seguito indicheremo con UTILITALIA, rappresentano l'83% dei lavoratori dell'intero Sistema Associativo, il 78% dei ricavi complessivi ed esprimono rispetto all'insieme associativo una particolare attenzione al tema della sostenibilità.

### ABITANTI SERVITI IN MILIONI



**INVESTIMENTI** 4,6 miliardi

**RICAVI** 40,4 miliardi

**UTILE NETTO** 2,1 miliardi

**PERSONALE** 81.000 dip.

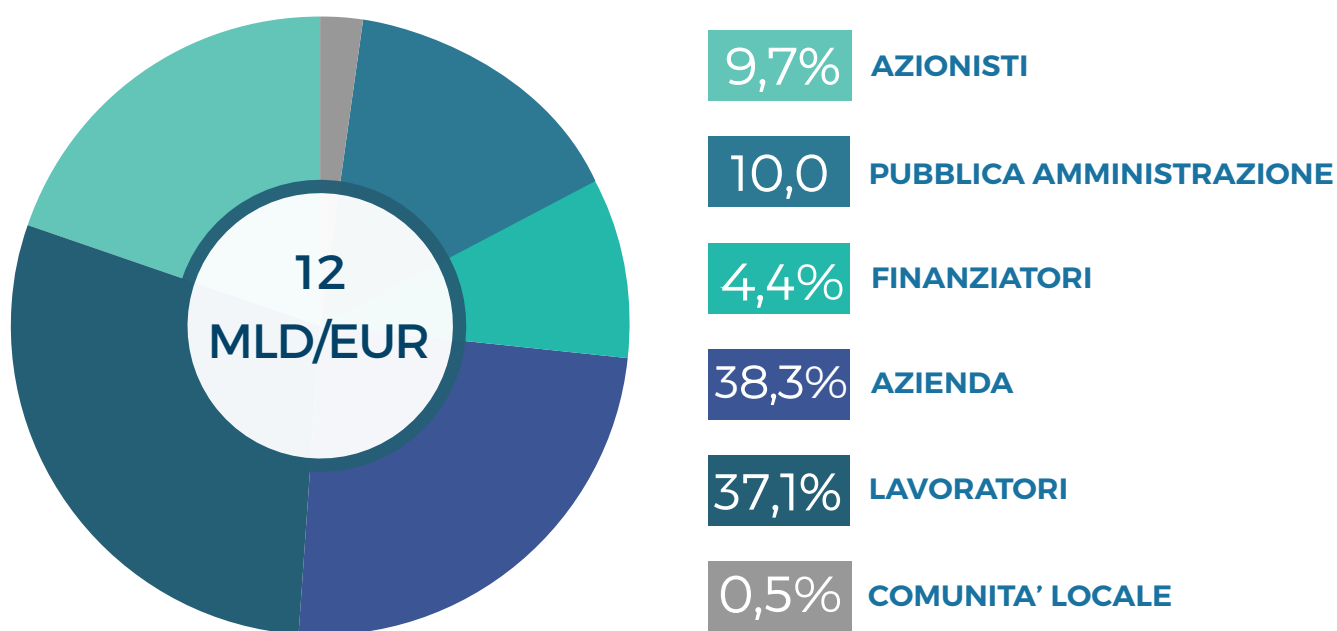
# CREAZIONE DI VALORE

La valorizzazione e l'attenzione agli aspetti locali dei servizi è un elemento imprescindibile per un'evoluzione virtuosa e condivisa degli stessi che, per loro natura, hanno un forte impatto sulla qualità dell'ecosistema e del territorio. Le utilities hanno la responsabilità di **contribuire costantemente allo sviluppo dell'economia, del lavoro e della qualità della vita all'interno dei territori serviti**, attraverso una rilevante e crescente **distribuzione di valore economico**. La territorialità diviene, quindi, asset fondamentale della strategia aziendale.

All'interno del presente Report di sostenibilità, il valore aggiunto è inteso come l'incremento economico prodotto dalle attività delle associate, per la maggior parte distribuito alle principali categorie di stakeholder. Il valore aggiunto viene considerato per due motivi principali. In primo luogo permette di quantificare la ricchezza che è stata prodotta dall'azienda, valutare 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.

Se al valore aggiunto si sommano le spese verso i fornitori si ottiene il valore economico generato.

## VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO 12 MLD/EUR



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

**SPESA VERSO I FORNITORI**

**9,9 MLD/EUR**

**SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI**

**5,4 MLD/EUR**



# DIGITALIZZAZIONE

L'impegno verso la digitalizzazione 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: le imprese maggiori si sono mosse più rapidamente ed efficacemente mentre le minori rischiano di rimanere, almeno per ora, escluse dal processo. Allo stesso modo, le diverse linee di business ne hanno beneficiato in diversa misura.

Tuttavia, l'emergenza sanitaria che ci ha colpito ha imposto alle aziende un'improvvisa accelerazione nell'adozione delle tecnologie digitali. Ciò ha costituito l'occasione non solo per sperimentare l'efficacia di modelli organizzativi e operativi avanzati e virtualizzati, ma anche per scoprire le ulteriori notevoli possibilità che la digitalizzazione può offrire per accrescere la capacità competitiva.

**297 Mln di €**

**INVESTIMENTI IN  
DIGITALIZZAZIONE**

Le aziende associate continuano il percorso per rendere sempre più smart le attività per i propri clienti attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di servizi on-line e di applicazioni digitali. Nel corso dello scorso anno i servizi on-line sono stati oggetto di importanti sviluppi per il miglioramento della fruizione delle funzionalità più utilizzate: grazie a queste iniziative l'on line si conferma sempre più uno strumento utile ai clienti per

controllare i propri consumi, fare segnalazioni, comunicare le autoletture e verificare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche. Prosegue inoltre l'interesse dei clienti nel ricevere la bolletta in formato elettronico: il 27% delle bollette emesse nel 2021 è in formato digitale.

**5,1 Mln**

**CLIENTI ISCRITTI AL SERVIZIO  
DI SPORTELLO TELEMATICO**

**27%**

**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 2021 sono stati rilevati nel parco contatori oltre 6,5 milioni di contatori gas, di cui 5,2 milioni di tipo intelligente.

**79%**

**CONTATORI GAS ELETTRONICI  
IN ESERCIZIO SUL TOTALE**

Sul fronte della 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.

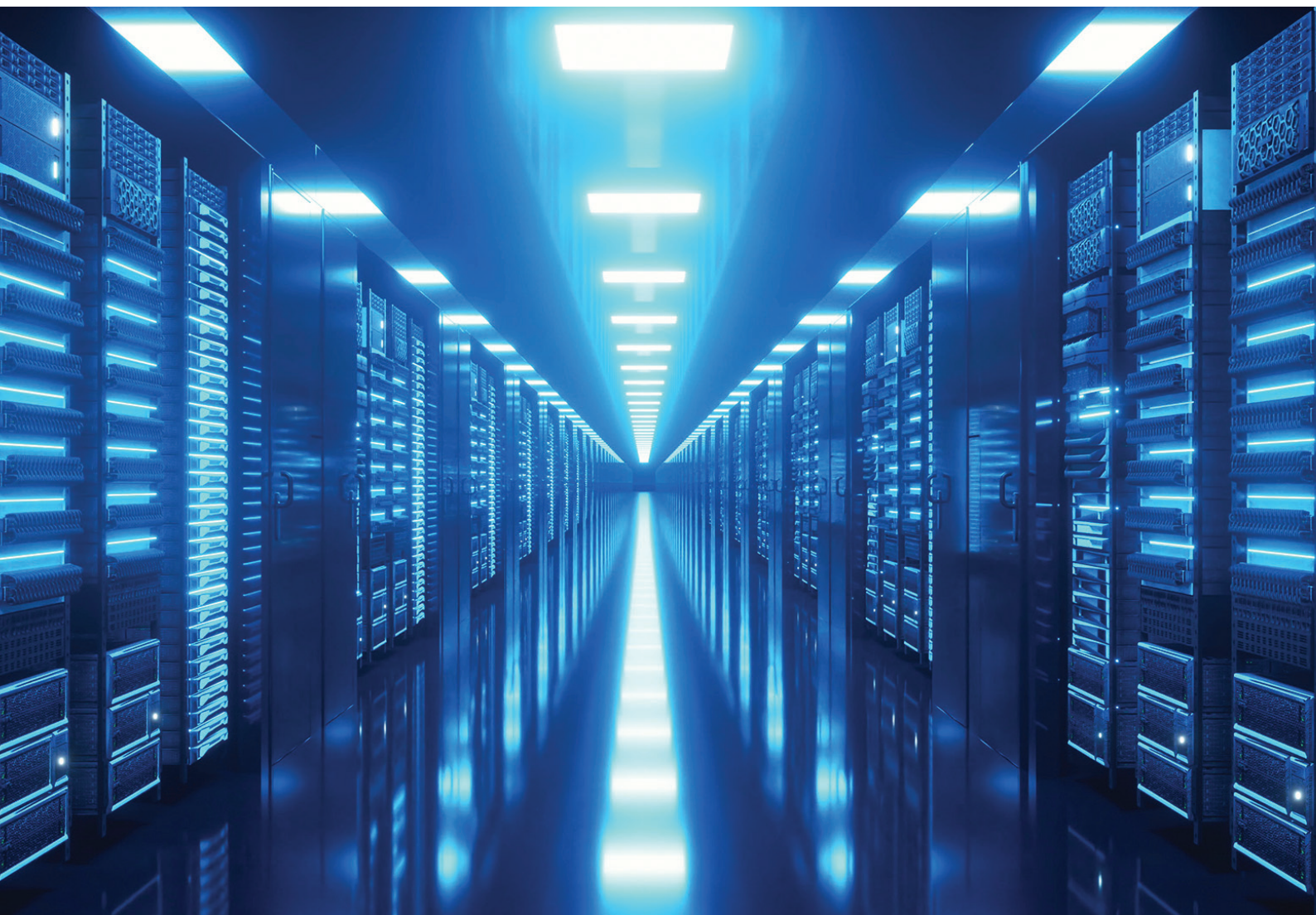
**49%**

**RETI IDRICHE  
DISTRETTUALIZZATE**

Aumentano i Comuni che utilizzano sistemi di raccolta di rifiuti che permettono l'identificazione dell'utenza al conferimento, nell'ottica di introdurre o predisporre l'avvio della tariffazione puntuale. Nel 2021 sono stati rilevati 343 Comuni che hanno previsto tassa puntuale o tariffa corrispettiva, con una popolazione sottesa di 4,7 milioni di abitanti.

**20%**

**COMUNI SERVITI DA  
TARIFFAZIONE PUNTUALE**





# DECARBONIZZAZIONE

Per affrontare la crisi climatica è necessario rendicontare anche le modalità di prevenzione e gestione dei rischi climatici, e l'impegno nella transizione verso un'economia a basse emissioni di gas climalteranti. 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 CO<sub>2</sub> derivanti dai consumi indiretti, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi (scope 2 market based) e consumata direttamente negli impianti e nelle sedi (scope 2 location based) e di tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente (scope 3). Le Associate in grado di rendicontare la suddivisione di questa ultima tipologia di emissioni (ad esempio le emissioni derivanti dalle attività di trasporto e distribuzione e dai rifiuti generati) rappresentano il 22% del campione.

Per la rendicontazione delle emissioni, le Associate hanno potuto fare riferimento alle Linee guida per la preparazione di inventari GHG e lo sviluppo

di target di decarbonizzazione redatte con il supporto della Task Force Utilitalia Decarbonizzazione & Circularity.

**13,3 MLN T/ANNO**

EMISSIONI  
SCOPE 1

**1,2 MLN T/ANNO**

EMISSIONI  
SCOPE 2 LOCATION BASED

**0,6 MLN T/ANNO**

EMISSIONI  
SCOPE 2 MARKET BASED

**25 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**

<b>AZIENDE CON OBIETTIVI QUANTITATIVI DEFINITI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI GHG</b>	<b>21%</b>
<b>AZIENDE CON OBIETTIVI QUANTITATIVI DI EFFICIENZA ENERGETICA</b>	<b>25%</b>
<b>AZIENDE CON OBIETTIVI QUANTITATIVI DI INCREMENTO DELLA QUOTA DI ENERGIA PRODOTTA DA FER</b>	<b>24%</b>
<b>AZIENDE CON OBIETTIVI QUANTITATIVI DI RIDUZIONE DELLA INTENSITÀ CARBONICA</b>	<b>13%</b>

Una pratica importante nel settore energetico consiste nella stipula di contratti di vendita gas con compensazione di CO2, e nel 2021 il 13% dei contratti di vendita energia stipulati dalle Associate rientra in questa categoria.

Gli investimenti per la transizione energetica sono la chiave per la ripresa economica sia in Italia che a livello globale. Tali risorse permetteranno di innescare crescita e nuova occupazione offrendo la possibilità di mettere mano alle disuguaglianze che hanno colpito soprattutto i giovani e le famiglie mono-reddito, fragilità acute 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.

### INVESTIMENTI PER LA DECARBONIZZAZIONE

**861 MLN/EUR**

Nel corso del 2021 si è continuato a rilevare una diminuzione delle emissioni correlata alla circolazione dei mezzi su strada, grazie al rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative rivolte ai dipendenti, come lo smart working, o incentivi per acquisto macchine a emissioni zero. Sono stati censiti oltre 36mila mezzi utilizzati dalle aziende per lo svolgimento delle attività. Dei veicoli operativi, oltre 6mila sono risultati a basso impatto ambientale.

### MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

**18%**

L'impegno alla decarbonizzazione si concretizza inoltre nella produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, in aumento rispetto al 2019, con il raggiungimento nel 2021 il 49% dell'intera produzione, con rilevanti effetti positivi sull'ambiente. La produzione da fonti rinnovabili è la premessa obbligata per la transizione energetica e svolgerà un ruolo fondamentale nella salvaguardia ambientale grazie alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

### ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI

**49%**



# ECONOMIA CIRCOLARE

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

**272 Mln/Eur**

**INVESTIMENTI IN  
ECONOMIA CIRCOLARE**

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

**12,3 Mln/mc**

**VOLUME BIOMETANO  
PRODOTTO**

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).

**91,5%**

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

**81,5%**

**TASSO DI  
RICICLO**

# INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ DELL'ETICA NEL BUSINESS

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

**18%**

**AZIENDE CON UNA STRUTTURA DEDICATA ALLA SOSTENIBILITÀ**

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

**34%**

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

La strategia aziendale e i piani industriali devono essere integrati con obiettivi di sostenibilità anche al fine di cogliere le nuove opportunità di business che possono scaturire sia dal mercato sia dal nuovo orientamento imposto dalle istituzioni europee e assunto dagli attori pubblici e privati. 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 al degrado ambientale, dalle questioni sociali al mancato rispetto dei diritti umani, è un aspetto impre-

scindibile 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.

**33%**

**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.

**51%**

**AZIENDE CHE REDIGONO UN BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ/DNF**



## EUROPEAN FINANCIAL REPORTING ADVISORY GROUP

L'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) è un'associazione privata costituita nel 2001 con il sostegno della Commissione europea.

Tramite le proprie attività di rendicontazione finanziaria, l'EFRAG garantisce che la visione e gli interessi dell'Unione Europea siano adeguatamente presi in considerazione nel processo di definizione degli standard internazionali da parte dell'International Accounting Standard Board (IASB) e nei relativi dibattiti internazionali sul tema.

L'EFRAG verifica ad esempio che nell'aggiornamento dei criteri contabili IAS siano rispettati i principi di omologazione per l'adozione nell'Unione europea (principi contenuti nello stesso regolamento IAS) e, come previsto dalla European Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), dal 2022 fornisce alla Commissione bozze di Standard di Rendicontazione della Sostenibilità o disegni di emendamenti a quest'ultimi, poi adottati dalla Commissione sotto forma di atti delegati.

La redazione degli Standard di Rendicontazione, linee guida fondamentali per garantire uniformità e precisione delle performance di sostenibilità, avviene garantendo un processo di consultazione pubblica in cui si raccolgono commenti alle bozze diffusi pubblicamente.

Dopo un lungo processo di revisione, la Commissione prevede di adottare:

- l'European Sustainability Reporting Standards, primo set di standard relativo alle informazioni generali che dovranno essere pubblicate da tutte le imprese, nel quale verranno specificate anche le informazioni richieste ai partecipanti ai mercati finanziari soggetti alla Sustainable Financial Disclosure Regulation (SFDR), con adozione prevista entro il 31 ottobre 2022;
- un secondo set di standard contenente le informazioni complementari richieste alle imprese, nel quale si terrà conto delle specificità di settore (adozione prevista entro il 31 ottobre 2023).

Gli ambiti ricoperti dagli standard sono suddivisi in temi generali e specifici, come performance ambientale, sociale e di governance. Numerose aziende Associate a Utilitalia saranno chiamate a utilizzarli nel 2024.



Da anni numerose Associate adottano volontariamente dei Codici Etici, ovvero dei codici di condotta morale e virtuosa contenenti diritti e doveri rivolti a tutto il personale aziendale.

Le regole contenute nel Codice Etico riguardano sia i rapporti interni alla società che a quelli esterni, ovvero a quelli relativi a utenti e fornitori. Nel 2021 le Associate che hanno adottato volontariamente un codice etico sono state l'87%, con percentuali del 91%, 92% e 58% rispettivamente per le aree geografiche del Nord, Centro e Sud. Le Associate rendicontano anche le segnalazioni ricevute per il mancato rispetto del Codice Etico. Tra le Associate che lo hanno adottato, solo il 9% ha ricevuto segnalazioni di infrazione.

**87%**

**ASSOCIATE CHE ADOTTANO UN CODICE ETICO**



# TASSONOMIA

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

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

- Contribuire ad almeno 1 dei 6 obiettivi ambientali identificati (mitigazione dei cambiamenti climatici; adattamento ai cambiamenti climatici; uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; transizione verso un'economia circolare; prevenzione e riduzione dell'inquinamento; protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi)
  - Non produrre effetti negativi per gli altri obiettivi ambientali
  - Rispettare le garanzie sociali minime stabilite da OCSE e Nazioni Unite nello svolgimento dell'attività
- Le Associate in grado di rendicontare il fatturato, gli opex e i capex ammissibili alla tassonomia sono risultate il 22% del campione.

<b>QUOTA DI FATTURATO AMMISSIBILE ALLA TASSONOMIA</b>	<b>22%</b>
<b>QUOTA DI OPEX AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>	<b>12%</b>
<b>QUOTA DI CAPEX AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>	<b>30%</b>

Sono 11 le Associate che negli ultimi 5 anni hanno emesso strumenti finanziari quali ESG, Green Bond, Social Bond, Sustainability Bond e Sustainability Linked Bond, o ottenuto prestiti collegati a obiettivi ESG, per un valore superiore ai 7,5 miliardi di euro.



# SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO



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

INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI

6,6

INDICE DI GRAVITA'

0,02  
(giorni ogni 1000 ore)

## IDRICO

INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI

9,9

INDICE DI GRAVITA'

0,3  
(giorni ogni 1000 ore lavorate)

## AMBIENTE - SERVIZIO DI RACCOLTA

INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI

54,7

INDICE DI GRAVITA'

2,2  
(giorni ogni 1000 ore lavorate)

## AMBIENTE - IMPIANTI

INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI

19

INDICE DI GRAVITA'

0,6  
(giorni ogni 1000 ore lavorate)

Tra le iniziative formative rivolte ai dipendenti, continuano ad avere uno spazio maggiore quelle in materia di salute e sicurezza sul lavoro che, nel 2021, hanno fatto registrare oltre 535mila ore di formazione erogate in ambito sicurezza.

**ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE  
DEDICATA ALLA SICUREZZA**

**7,5 ore per dipendente**

Un tema di assoluta rilevanza ai fini della prevenzione degli infortuni e del miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare gli incidenti e i mancati infortuni (detti 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.

**AZIENDE CHE MONITORANO I NEAR MISS**

**59%**

La gestione dei rischi sulla salute e sicurezza dei lavoratori ha effetti positivi anche su attività, prodotti e servizi dell'organizzazione, e questo può riflettersi sui risultati economici. Per assicurare il pieno presidio di servizi delicati e complessi le aziende Associate perseguono una politica di miglioramento continuo volta ad assicurare la qualità di ogni ambito di attività: dai processi operativi, agli impatti ambientali e sociali del proprio agire. Tale impegno è attestato dalle certificazioni OHSAS 18001 e ISO 45001: le certificazioni promuovono e attestano la sicurezza e la salute dei lavoratori, sia attraverso la prevenzione, che attraverso la formulazione di obiettivi e politiche specifiche.

**AZIENDE CON CERTIFICAZIONE  
OHSAS18001/ISO 45001**

**60%**







# DIVERSITY & INCLUSION

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

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

<b>PRESENZA FEMMINILE</b>	<b>23%</b>
<b>PRESENZA FEMMINILE NEI QUADRI</b>	<b>28%</b>
<b>PRESENZA FEMMINILE NEI DIRIGENTI</b>	<b>17%</b>

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

<b>TURNOVER IN INGRESSO</b>	<b>8%</b>
<b>TURNOVER IN USCITA</b>	<b>6%</b>

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

<b>PERCENTUALE DI DONNE NEL CdA</b>	<b>37%</b>
<b>GENDER PAY GAP QUADRI</b>	<b>6%</b>
<b>GENDER PAY GAP DIRIGENTI</b>	<b>-5%</b>

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

<b>ORE DI CONGEDO DI MATERNITÀ FRUITO PER DIPENDENTE</b>	<b>21</b>
<b>ORE DI CONGEDO DI PATERNITÀ FRUITO PER DIPENDENTE</b>	<b>6</b>





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

A partire dalla firma del Patto Utilitalia La Diversità fa la Differenza e la creazione del D&I Index, l'indice per misurare delle performance delle imprese firmatarie, la Commissione sta lavorando alla redazione del primo report Le dinamiche D&I nelle utilities italiane che dovrebbe essere pubblicato entro la fine del 2022.

Il report fornirà una rappresentazione quali-quantitativa delle dinamiche delle Associate rispetto alle politiche di inclusione e valorizzazione della diversità.

# PATTO UTILITALIA

- 1 Definire e attuare politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione
- 2 Adottare politiche di selezione, assunzione e accoglienza del personale che garantiscano processi e pratiche neutrali rispetto a 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 del miglioramento del welfare aziendale
- 4 Rendere trasparenti e oggettive le politiche di valutazione, avanzamento di carriera e premialità del personale
- 5 Definire strategie e interventi di formazione sulla base dei fabbisogni formativi specifici con il più ampio coinvolgimento possibile 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

Nelle precedenti edizioni del Rapporto di Sostenibilità (per la prima volta nel 2018) era stato individuato il Gruppo Utilitalia 15, ovvero 15 Associate caratterizzate da almeno 3 dei seguenti 4 fattori di sostenibilità: I) presenza di strutture amministrative con funzioni specificamente dedicate alla sostenibilità; II) redazione di un Bilancio di Sostenibilità o della Dichiarazione Non Finanziaria; III) presenza di iniziative di ascolto e coinvolgimento dedicate ai diversi interlocutori dell'organizzazione; IV) presenza di obiettivi di medio lungo periodo nel piano industriale.

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

A 4 anni di distanza, il modello del Gruppo Utilitalia 15 si può dire superato. Per il 2021 le Associate in grado di soddisfare almeno 3 dei 4 criteri sopra indicati risultano più che raddoppiate, a riprova del fatto che sempre più Associate abbracciano la cultura della sostenibilità in modo sempre più incisivo e consapevole, adottando strategie coerenti e indirizzate alla transizione economica.

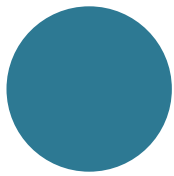
La necessità di disporre di una serie storica con cui valutare la variazione delle performance delle Associate nel tempo, ha condotto alla scelta di misurare 5 indicatori rappresentativi per ciascun settore - idrico, ambientale e energetico - per quel gruppo di gestori di cui si ha la disponibilità degli indicatori negli ultimi 3 anni (2019-2020-2021).



**71mila**  
**LAVORATORI**  
**88% del totale del campione**

**37 Mld/Eur**  
**RICAVI**  
**92% del totale del campione**

# COSA ABBIAMO MISURATO



## BLUE

LE PERDITE IDRICHE, PER SOLLECITARE UNA GESTIONE EFFICIENTE DELLA RISORSA.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE, PER MONITORARE E 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 MONITORARE LA NEUTRALITÀ ECOLOGICA DEI PROCESSI DI DEPURAZIONE.

IL TRATTAMENTO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE, PER SEGNALARNE L'UTILIZZO IN UN'OTTICA



## GREEN

LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA, PER VALUTARE IL CONTRIBUTO ALLA CIRCOLARITÀ NELL'USO DELLE RISORSE.

LA DIFFUSIONE DELLA TARIFFA PUNTUALE, PER VALUTARE LA CAPACITÀ DI 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 PERCENTUALE DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI, PER VALUTARE IL CONTRIBUTO ALLA DECARBONIZZAZIONE.

LA DIFFUSIONE DEGLI SMART METER GAS, PER INDIVIDUARE L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA A SERVIZIO DELL'UTENZA.

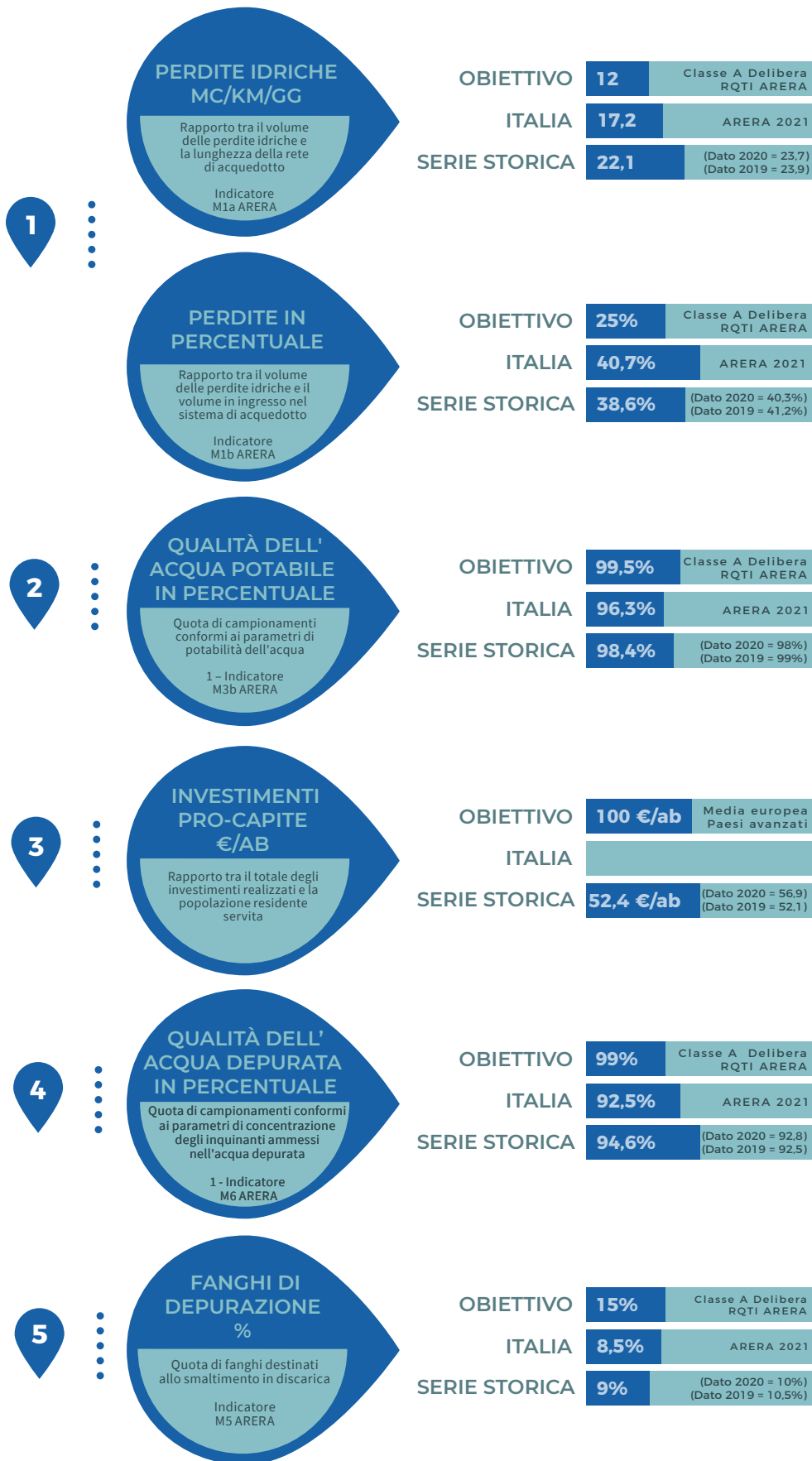
GLI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS, PER ILLUSTRARE IN MODO TRASPARENTE L'IMPIEGO DELLE RISORSE ECONOMICHE DEGLI UTENTI.

GLI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, PER ILLUSTRARE IN MODO TRASPARENTE L'IMPIEGO DELLE RISORSE ECONOMICHE DEGLI UTENTI.



**BLUE**





<sup>1</sup> La deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, ha modificato il calcolo delle perdite idriche lineari (indicatore M1a) ridefinendolo come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato, includendo anche la lunghezza degli allacci.

## PERDITE IDRICHE

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

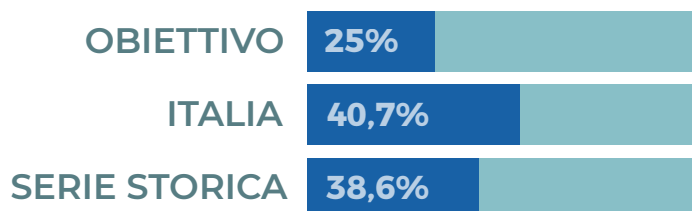
In Italia le perdite di rete ammontano al 40,7%, a fronte di un obiettivo nazionale fissato al 25%. Le perdite di rete registrano forti variazioni geografiche: nel Nord-Est ammontano in media al 38%, nel Nord-ovest al 32,2%, nel Centro al 43% e nel Sud e Isole al 50%.

Elaborando i dati forniti dalle aziende Associate notiamo che le perdite idriche ammontano al 38,6% nel 2021, confermando un trend di decrescita dopo il 40,3% rilevato per il 2020 e il 41,2% del 2019.

Le perdite lineari delle aziende censite ammontano a 22,1 metri cubi per chilometro al giorno, con un obiettivo di riduzione nazionale recentemente passato a 12 metri cubi per chilometro al giorno

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

Al fine di valutare complessivamente il grado di sicurezza del sistema di approvvigionamento, si considera l'indicatore relativo alla "Disponibilità di risorse idriche", dato dal rapporto tra il volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno a (mc/gg) e il volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno a (mc/gg). Nel 2021 il valore registrato per le Associate è risultato pari a 1,3.



Il gruppo intergovernativo di esperti sul cambiamento climatico (Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC) è l'organismo delle Nazioni Unite che valuta la scienza relativa al cambiamento climatico. L'IPCC prepara rapporti di valutazione completi sullo stato delle conoscenze scientifiche, tecniche e socio-economiche sul cambiamento climatico, i suoi impatti e i rischi futuri, e le opzioni per ridurre il tasso al quale il cambiamento climatico sta avvenendo.

Un elemento importante evidenziato nel Sesto Rapporto di valutazione è lo stretto legame presente tra l'adattamento e la mitigazione del cambiamento climatico e gli obiettivi dello sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs). Infatti, l'implementazione di tali azioni di adattamento e mitigazione, in combinazione con gli obiettivi di sviluppo sostenibile, sono in grado di creare sinergie positive, riducendo i compromessi e rendendo le misure intraprese più efficaci.

Dal punto di vista del rischio, limitare le concentrazioni atmosferiche di gas serra riduce i rischi legati al clima, mentre l'adattamento e lo sviluppo sostenibile riducono l'esposizione e la vulnerabilità a questi pericoli. L'adattamento facilita lo sviluppo, che è sempre più ostacolato dagli impatti e dai rischi del cambiamento climatico. Lo sviluppo sostenibile facilita l'adattamento, espandendo le risorse e la capacità di ridurre i rischi climatici e la vulnerabilità.

Il fatto che questi meccanismi e questi obiettivi vengano adottati su scala globale, coinvolgendo tutti i Paesi in modo equo e giusto per la distribuzione degli sforzi, costituisce un requisito fondamentale affinché abbiano successo. Infatti, molti Paesi si stanno attrezzando e stanno includendo in modo sistematico i piani di adattamento al cambiamento climatico anche con meccanismi di monitoraggio e adattamento che tengono in considerazione l'evoluzione del cambiamento in atto.

Le evidenze scientifiche riportate nella pubblicazione evidenziano che, nell'Europa meridionale, il numero di giorni con insufficienti risorse idriche e siccità aumenta in tutti gli scenari di riscaldamento globale. Per un aumento della temperatura globale di 1,5°C e 2°C la scarsità idrica, sia pure in forma moderata, riguarderebbe rispettivamente il 18% e il 54% della popolazione dell'Europa meridionale. In uno scenario di innalzamento della temperatura di 3°C l'aridità del suolo risulterebbe del 40% superiore rispetto a uno scenario con innalzamento della temperatura a 1,5°C.

Le misure di adattamento per la tutela della risorsa idrica si basano su strutture che ne assicurino la disponibilità e la fornitura, e sulla gestione e il riciclo della risorsa, basati su meccanismi di risparmio ed efficienza, monitoraggio, restrizioni, tariffe e gestione del territorio.

In presenza di elevati livelli di riscaldamento, misure di risparmio idrico ed efficienza potrebbero non essere sufficienti per contrastare la ridotta disponibilità della risorsa.

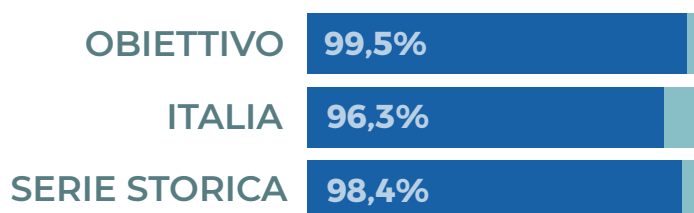
## QUALITA' ACQUA POTABILE

In Italia l'ottima qualità dell'acqua destinata al consumo umano è garantita innanzitutto dall'eccellenza delle fonti, per l'85% sotterranee: in profondità, infatti, l'acqua è filtrata naturalmente dal terreno e la contaminazione batterica risulta marginale. Prima di arrivare al rubinetto, l'acqua prelevata è sottoposta a rigorosi e continui controlli preventivi, garantiti dalle autorità sanitarie e dai gestori dei servizi idrici. 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 da ARERA. Per i gestori associati a Utilitalia la conformità dell'acqua potabile è pari al 98,4% dei campionamenti nel 2019.

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

Sulla base dei dati elaborati, i WPS sono stati adottati da 20 gestori, per un numero di utenti superiore ai 5,8 milioni.





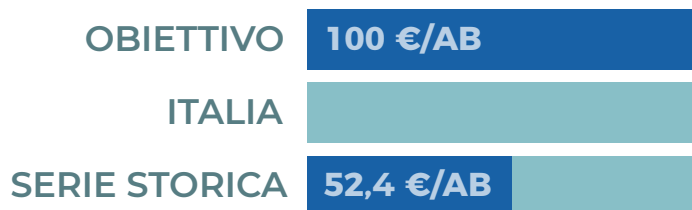
## INVESTIMENTI

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

Gli investimenti realizzati nel servizio idrico, incrementati dall'avvio della regolazione del servizio da parte di ARERA nel 2012 che ha spronato l'intera l'industria idrica a evolvere verso performance di maggiore efficienza, sono arrivati a un livello nazionale stimato per gli operatori industriali superiore ai 49,3 euro per abitante (Utilitatis, Blue Book 2022). Il medesimo parametro relativo al 2021 delle aziende del campione della serie storica è di 52,4 euro per abitante. La maggior parte degli investimenti realizzati sono stati destinati alla riduzione delle perdite, all'adeguatezza del sistema fognario e alla qualità dell'acqua depurata.

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

In Italia, gli investimenti nel servizio idrico sono stati per lungo tempo insufficienti e inadeguati e l'attuale crisi climatica ne impone una ulteriore rapida accelerazione. 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 milioni 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 metri cubi l'anno.

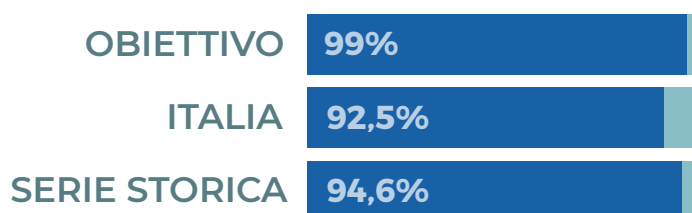


## QUALITA' ACQUA DEPURATA

La depurazione dei reflui collettati è un passaggio particolarmente delicato del ciclo idrico poiché impatta sulla qualità ambientale dei corpi idrici ricettori. In Italia, la quota di campioni di reflui depurati conformi è pari al 92,5% (dato 2021), a fronte di un obiettivo nazionale del 99%. La performance 2021 del campione serie storica, risulta superiore e pari al 94,6%.

La depurazione dei reflui in Italia è da tempo oggetto di procedimenti sanzionatori da parte dell'Unione Europea. La Direttiva 91/271/CEE sul trattamento delle acque reflue urbane stabiliva infatti l'obbligo di depurazione dei reflui collettati, con scadenze differenziate a seconda delle dimensioni degli agglomerati urbani.

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



## SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA

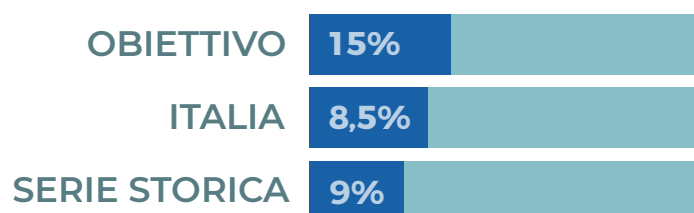
Dal processo di depurazione dei reflui deriva il flusso di acqua depurata da rilasciare nell'ambiente e un'ulteriore parte solida detta fanghi di depurazione. La produzione dei fanghi è tanto più abbondante quanto più efficace è il processo di depurazione realizzato.

I fanghi sono dunque anch'essi un rifiuto, che dovrà essere inserito in processi di economia circolare o recuperato energeticamente nei termovalorizzatori e, solo in ultima istanza, smaltito in discarica. In Italia l'8,5% dei fanghi di depurazione è ancora smaltito in discarica, ampiamente al di sotto dell'obiettivo nazionale massimo del 15%. Per la serie storica, la percentuale di ricorso alla discarica registrata per il 2021 è pari all'9% dei fanghi, dato in calo rispetto al 10% registrato per il 2020.

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

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

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



# LE AZIENDE DEI SERVIZI IDRICI







**GREEN**





# RACCOLTA DIFFERENZIATA

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

Nel 2021 in Italia la raccolta differenziata ha raggiunto una quota pari al 63% rispetto al totale dei rifiuti urbani. Per area geografica essa è pari al 70,8% nel Nord, al 59,2% nel Centro e al 53,6% nel Sud e nelle Isole. Alla disomogeneità dei risultati corrisponde un uguale difformità nel livello dei servizi erogati, in particolare della dotazione impiantistica, che non garantisce ai flussi differenziati raccolti l'adeguato trattamento negli impianti di destinazione naturale. Il panel delle Associate Utilitalia utilizzato per la serie storica risulta in linea con la media nazionale, attestandosi al 62%.

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.

Obiettivo ancora più cruciale è il riciclaggio, i cui obiettivi a livello europeo sono del 55% al 2025, del 60% al 2030 e del 65% al 2035, in quanto permette l'effettiva attuazione dell'economia circolare.



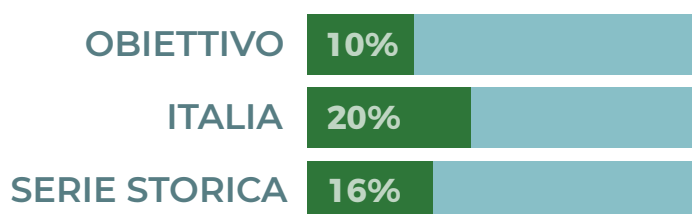
## SMALTIMENTO IN DISCARICA

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

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

In Italia la percentuale di smaltimento in discarica si attesta al 20%. Le aziende Associate invece ricorrono alla discarica per il 16% dei rifiuti prodotti nei territori serviti.

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

In Italia nel settore rifiuti si sono avviate una serie di riforme strutturali, ma restano ancora molte difficoltà da superare, soprattutto in merito agli investimenti per fronteggiare il fabbisogno impiantistico, per abbattere i tempi e snellire le procedure autorizzative, l'accettazione sociale della costruzione di impianti, il processo di governance locale e il superamento della frammentazione gestionale. Di fondamentale importanza rimane l'avvio dell'attività di regolazione dei rifiuti, che potrà fornire riferimenti certi agli operatori, porre le condizioni per favorire il miglioramento delle performance e stimolare gli investimenti nel settore.

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

I servizi di igiene urbana si caratterizzano da sempre per un'alta incidenza del costo del personale, dovuto a un elevato ricorso alla manodopera, in particolare per i sistemi di raccolta domiciliare. Nel 2021, gli investimenti realizzati dai gestori della serie storica per innovare i sistemi di raccolta e migliorare la dotazione impiantistica sono stati pari a 35 euro per 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 al fine di corrispondere a questa i costi tariffari (per numero o volumi conferiti), l'informazione all'utenza sul corretto conferimento dei rifiuti e il decoro urbano.

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

**LE ASSOCIATE CHE HANNO REALIZZATO NUOVI IMPIANTI**



**LE ASSOCIATE CHE HANNO PROGRAMMATO LA REALIZZAZIONE O L'AMMODERNAMENTO CONSISTENTE DEGLI IMPIANTI ENTRO L'ANNO**



# TARIFFA PUNTUALE

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

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.

## COMUNI A TASSA PUNTUALE O TARIFFA CORRISPETTIVA

343

## ABITANTI SERVITI TRAMITE TASSA PUNTUALE O TARIFFA CORRISPETTIVA

4,7 MLN

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 alla tariffa puntuale offrirebbe dei vantaggi operativi: si consideri che la produzione di rifiuti comporta dei costi elevati per la società nel suo complesso a fronte di un costo variabile per gli individui se il servizio è finanziato tramite un tributo non commisurato alla quantità di rifiuti conferiti dall'utente. Questo disallineamento fra costo sociale e costo privato conduce a una produzione eccessiva di rifiuti da parte delle famiglie e a un utilizzo inefficiente delle risorse pubbliche.

## TARIFFA PUNTUALE

OBIETTIVO 100%

ITALIA

SERIE STORICA 21%

## CENTRI DI RACCOLTA

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 alle tecnologie di riconoscimento dell'utenza, permetterebbe di premiare l'utente virtuoso con un risparmio economico.

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

Nei territori serviti dalle aziende censite sono ubicati più di 1.000 centri di raccolta dei rifiuti gestiti direttamente dalle Aziende. Presso tali centri, nel 2021 sono state raccolte più di 1,2 milioni di tonnellate di rifiuti, 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 (come contenitori pericolosi etichettati T/F, farmaci, ecc.).

Nei comuni serviti dalle aziende censite sono presenti inoltre 63 centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione per il riutilizzo, di cui 15 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

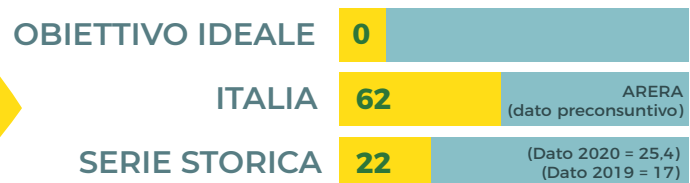
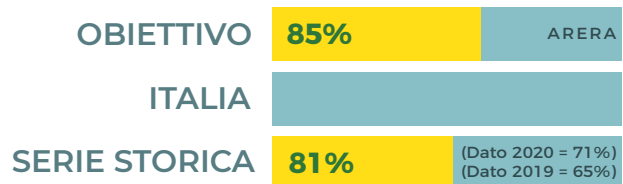
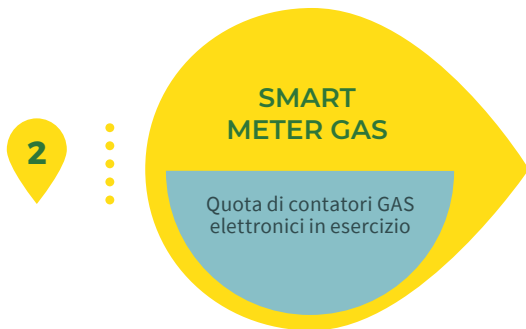
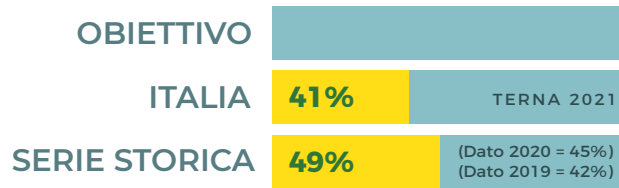




# YELLOW

# YELLOW

I NUMERI CHIAVE





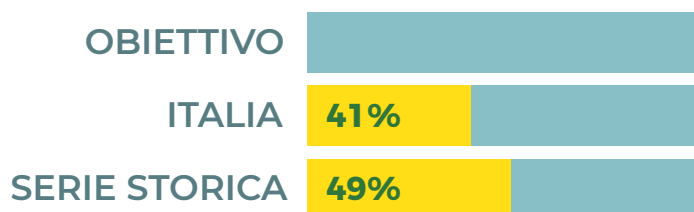
# ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FER

I dati forniti da Terna raccontano di una produzione nazionale lorda di energia elettrica nel 2021 di 289,1 TWh, derivante per il 59% dalla termoelettrica non rinnovabile (+5,5% rispetto al 2020), per il 16,4% dall'idroelettrica (-4,1% rispetto al 2020) e per il restante 24,6% dalle fonti eolica, geotermica, fotovoltaica e bioenergie (eolica +11,5%; fotovoltaica +0,4%, geotermica -1,9% e bioenergie -2,9% rispetto al 2020).

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 raggiunge quasi i 39,1 TWh, equivalente a circa il 14% della produzione nazionale lorda. Il 49% della produzione complessiva è stata ricavata da fonti rinnovabili, per una quantità in termini assoluti di oltre 15 TWh. La fonte rinnovabile largamente utilizzata è quella idroelettrica, che copre quasi l'80% della produzione rinnovabile complessiva.

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 supera il 49% 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

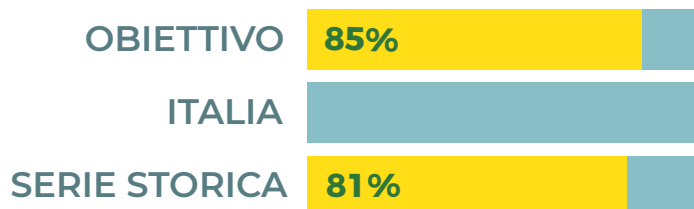
Con il termine smart metering si intende i sistemi che consentono la lettura e gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua. I vantaggi dei sistemi di smart metering sono numerosi: oltre alla riduzione di costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto (ad esempio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

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

La quota di contatori elettronici rilevati dall'analisi dei dati è pari all'81% sul totale dei contatori installati, leggermente al di sotto dell'obiettivo dell'85%.

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.



## INVESTIMENTI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

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 83 euro per abitante gli investimenti realizzati nel 2021 dai distributori di energia elettrica con un decrescita degli investimenti (il dato 2020 era di 88 euro per abitante).**

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

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

Le utilities sono dunque impegnate nel rendere le reti sempre più resilienti 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.





# INVESTIMENTI DISTRIBUZIONE GAS

Ammontano a 28 euro per abitante gli investimenti realizzati nel 2021 dai distributori di gas in leggero aumento rispetto ai 27 euro per abitante registrati nel 2020.



## INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

Nel corso del 2021 le reti di distribuzione dell'energia elettrica gestite dalle Associate censite hanno servito circa 3,4 milioni di abitanti.

Viene confermato il buon livello della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica da parte dei gestori attestandosi, per l'indicatore relativo alla durata medie delle interruzioni, attorno ai 22 minuti per le aziende della serie storica, con una media di 1,24 interruzioni per utente.



# 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 2022 e relativa ai risultati conseguiti nel 2021. Obiettivo della rilevazione è rendicontare gli aspetti economici, ambientali e sociali del sistema associativo.

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

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 2020 (nel caso di operatore multiservizi dal bilancio consolidato), classificato in base allo standard IFRS8 - Informativa per settori operativi.

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

**Tassonomia:** gli indicatori devono essere indicati solo se già quantificati ufficialmente dall'Azienda. Le Associate che non hanno quantificato ufficialmente gli indicatori possono inserire "ND".

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

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

**Valore aggiunto totale distribuito:** importo ottenuto dalla somma di valore aggiunto distribuito ai lavoratori (inteso come costi del personale), distribuito agli azionisti (inteso come dividendo distribuito agli azionisti ed utile di pertinenza di terzi), distribuito alle aziende 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).

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

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

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

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

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

## EMISSIONI

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

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

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

# NOTA METODOLOGICA

## PERSONALE

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

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

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

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

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

## SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

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

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

## CLIENTI

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

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

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

**Numero di clienti / utenti:** indicare il numero di clienti o utenti complessivi evitando se possibile doppi conteggi su servizi diversi.

## MOROSITÀ

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

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

## INVESTIMENTI

**Investimenti per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici:** investimenti nella produzione di energia da fonti rinnovabili, interventi di risparmio energetico, interventi per la riduzione delle emissioni di gas serra, interventi per la resilienza, altri investimenti per la decarbonizzazione.

Investimenti in digitalizzazione rientrano: investimenti in informatizzazione, altri investimenti in digitalizzazione.

# NOTA METODOLOGICA

## QUALITÀ COMMERCIALE (DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA E GAS)

**Prestazioni eseguite:** numero di prestazioni come definite dai test 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

**MC1:** Art. 92.2 RQSII

**MC2:** Art. 92.2 RQSII

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

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

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

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

**Tempo medio di attivazione della fornitura:** Articolo 10 - RQSII

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## NOTA METODOLOGICA

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

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

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

**Volume di acqua prelevato dall'ambiente:** Riga 46, Foglio "QT - Altri dati" del file di ricognizione ARERA RQTI\_2020.

### SERVIZI AMBIENTALI

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

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

# APPENDICE

# DATI GENERALI

Business Unit	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Produzione Energia elettrica e/o termica	n.	10	3	2	15
Distribuzione Energia elettrica	n.	5	2	1	8
Distribuzione Gas	n.	11	3	1	15
Vendita Gas	n.	9	2	0	11
Servizio Idrico	n.	30	10	4	44
Igiene Ambientale	n.	24	16	5	45
Vendita Energia elettrica	n.	12	4	1	17
Teleriscaldamento	n.	9	2	0	11

Abitanti serviti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Distribuzione Gas	Mln.	12,5	1,4	0,2	14,0
Distribuzione Energia Elettrica	Mln.	5,0	2,9	-	7,9
Servizio Acquedotto	Mln.	20,9	11,1	4,7	36,8
Servizio igiene ambientale	Mln.	15,9	6,4	1,9	24,1

Clienti Serviti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Vendita Gas	Mln.	5,0	0,8	0,0	5,8
Vendita Energia Elettrica	Mln.	5,0	1,4	0,0	6,3
Servizio Acquedotto	Mln.	6,8	4,1	1,5	12,4
Servizio Fognatura	Mln.	6,4	3,7	1,2	11,3
Servizio Depurazione	Mln.	6,8	3,4	1,2	11,4
Servizio igiene ambientale	Mln.	5,6	1,3	0,1	7,0
Teleriscaldamento	Mln.	0,1	0,0	0,0	0,1

Ricavi	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Distribuzione Gas	Mln. di €	5.322	158	134	5.615
Vendita Gas	Mln. di €	84.158	1.519	-	85.678
Distribuzione Energia Elettrica	Mln. di €	9.943	6.117	44	16.104
Vendita Energia Elettrica	Mln. di €	102.611	15.309	43	117.963
Teleriscaldamento	Mln. di €	6.137	13	-	6.150
Servizio Idrico	Mln. di €	34.191	19.483	6.585	60.258
Servizio igiene ambientale	Mln. di €	42.492	16.982	3.486	62.960
Produzione energia elettrica e/o termica	Mln. di €	47.511	191	25	47.727
Illuminazione pubblica	Mln. di €	1.718	355	-	2.074
Altri ricavi*	Mln. di €	-	4.676	103	24

\*La voce "Altri ricavi" contiene anche le elisioni dei ricavi tra le diverse unità di business di cui sopra.

Distribuzione Valore aggiunto	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Lavoratori	Mln. di €	29.116	10.677	3.418	43.212
Azionisti	Mln. di €	8.223	2.965	85	11.273
Aziende finanziatrici/istituti bancari	Mln. di €	3.778	1.288	83	5.149
Pubblica amministrazione	Mln. di €	8.917	2.334	447	11.698
Trattenuto dall'impresa	Mln. di €	29.050	13.056	2.553	44.659
Collettività	Mln. di €	435	127	10	571
<b>Totale Valore aggiunto distribuito</b>	<b>Mln. di €</b>	<b>79.519</b>	<b>30.448</b>	<b>6.595</b>	<b>116.562</b>
Valore distribuito ai fornitori	Mln. di €	81.465	41.103	3.953	126.521
<b>Valore economico generato</b>	<b>Mln. di €</b>	<b>160.984</b>	<b>71.551</b>	<b>10.548</b>	<b>243.083</b>

Distribuzione Valore aggiunto	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Lavoratori	Mln. di €	29.116	10.677	3.418	43.212
Azionisti	Mln. di €	8.223	2.965	85	11.273
Aziende finanziatrici/istituti bancari	Mln. di €	3.778	1.288	83	5.149
Pubblica amministrazione	Mln. di €	8.917	2.334	447	11.698
Trattenuto dall'impresa	Mln. di €	29.050	13.056	2.553	44.659
Collettività	Mln. di €	435	127	10	571
<b>Totale Valore aggiunto distribuito</b>	<b>Mln. di €</b>	<b>79.519</b>	<b>30.448</b>	<b>6.595</b>	<b>116.562</b>
Valore distribuito ai fornitori	Mln. di €	81.465	41.103	3.953	126.521
<b>Valore economico generato</b>	<b>Mln. di €</b>	<b>160.984</b>	<b>71.551</b>	<b>10.548</b>	<b>243.083</b>

Distribuzione Valore aggiunto	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Lavoratori	%	37%	35%	52%	37%
Azionisti	%	10%	10%	1%	10%
Aziende finanziatrici/istituti bancari	%	5%	4%	1%	4%
Pubblica amministrazione	%	11%	8%	7%	10%
Trattenuto dall'impresa	%	37%	43%	39%	38%
Collettività	%	1%	0%	0%	0%

Utili	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Utile d'esercizio	Mln. di €	1.648	448	41	2.137
Perdita d'esercizio	Mln. di €	- 0,5	- 9,3	- -	9,8

Governance	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
L'Azienda adotta un Codice etico?	%	91%	92%	58%	87%
I fornitori di lavori e servizi sono obbligati all'accettazione del Codice etico?	%	85%	80%	50%	79%
L'Azienda è amministrata da un Amministratore Unico?	%	16%	24%	33%	21%
Numero totale dei componenti del CdA	%	100%	100%	100%	100%
<i>donne</i>	%	38%	33%	35%	37%
<i>uomini</i>	%	62%	67%	65%	63%
<i>con meno di 30 anni</i>	%	2%	1%	0%	1%
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	%	30%	36%	59%	33%
<i>oltre i 50 anni</i>	%	69%	63%	41%	66%

Investimenti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti totali realizzati	Mln. di €	3.623,1	692,8	249,4	4.565,3

Mezzi verdi	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Veicoli complessivi	n.	22.110	12.507	1.656	36.273
Numero di veicoli operativi a basso impatto ambientale	n.	4.727	1.523	274	6.524
Quota mezzi verdi	%	<b>21%</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>
<i>a trazione elettrica</i>	%	27%	17%	2%	24%
<i>a trazione ibrida</i>	%	8%	38%	33%	15%
<i>alimentati a GPL</i>	%	13%	24%	0%	15%
<i>alimentati a metano</i>	%	52%	21%	65%	45%
<i>altro</i>	%	0%	0%	0%	0%



<b>Rendicontazione</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Associate che anno pubblicato un Bilancio di Sostenibilità	%	63%	52%	8%	53%
<i>obbligatoriamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016</i>	%	19%	12%	0%	14%
<i>volontariamente ai sensi del D.Lgs. 254/2016</i>	%	9%	4%	0%	7%
<i>volontariamente</i>	%	41%	44%	8%	37%
Documento presentato all'Assemblea dei Soci	%	52%	36%	8%	42%
Documento approvato dal CdA e/o da altri organi di governo	%	48%	40%	8%	41%
Documento verificato da una società esterna	%	41%	40%	8%	36%
Associate con attività di stakeholder engagement	%	52%	60%	8%	48%

<b>Integrazione sostenibilità business</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Presenza di piano industriale/integrato con elementi di sostenibilità	%	40%	24%	17%	33%
Presenza piano di sostenibilità all'interno della struttura	%	35%	40%	17%	34%
Presenza di una struttura che tra i suoi compiti ha la sostenibilità	%	51%	44%	17%	45%
Presenza di una struttura esclusivamente dedicata alla sostenibilità	%	22%	16%	8%	18%
Presenza di remunerazione con pagamento di bonus legati a obiettivi di sostenibilità	%	20%	12%	8%	16%

<b>Finanza</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Società che hanno emesso strumenti finanziari ESG	n.	8	3	-	11
Importo	Mln.	6.390	1.150	-	7.540

<b>Fornitori</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Società che richiedono ai fornitori di lavori e servizi di sostenibilità	%	18,2%	32,0%	16,7%	21,7%
Spesa totale verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi	Mln. di €	5.944	3.680	245	9.870
spesa verso i fornitori locali	%	47%	78%	67%	59%
spesa verso fornitori qualificati come cooperative	%	3%	7%	0%	3%
spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione	%	71%	49%	80%	63%
Valore complessivo delle gare effettuate	Mln. di €	3.296	1.859	692	5.847
<i>con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio</i>	%	37%	37%	8%	34%
Presenza di regolamento degli acquisti con obblighi di sostenibilità	%	18%	32%	17%	22%
Presenza di regolamento degli acquisti con riconoscimento di sostenibilità	%	24%	36%	8%	25%

<b>Presenza di Certificazioni</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
ISO 9001	%	78%	88%	75%	80%
ISO 14001	%	65%	72%	42%	64%
OHSAS 18001/ISO 45001	%	58%	72%	42%	60%
SA 8000	%	7%	4%	8%	7%
ISO 37001	%	7%	24%	0%	11%
Presenza registrazioni EMAS	%	9%	24%	0%	12%
ISO 50001	%	18%	20%	8%	17%
ISO 27001	%	9%	4%	8%	8%

<b>Tassonomia</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Fatturato totale	Mln. di €	27.557,0	5.490,6	-	33.047,6
Opex tot	Mln. di €	16.036,9	1.248,2	-	17.285,1
Capex tot	Mln. di €	6.531,6	1.100,5	-	7.632,1
fatturato ammissibile alla tassonomia (euro)	Mln. di €	5.281,6	2.123,4	-	7.405,0
opex ammissibili alla tassonomia (euro)	Mln. di €	1.757,5	395,8	-	2.153,4
capex ammissibili alla tassonomia (euro)	Mln. di €	1.462,0	826,7	-	2.288,7
fatturato ammissibile alla tassonomia %	%	19%	39%	-	22%
opex ammissibili alla tassonomia %	%	11%	32%	-	12%
capex ammissibili alla tassonomia %	%	22%	75%	-	30%

<b>Consumi di energia</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Totale consumi di energia elettrica	Mln. di €	3.172	1.839	533	5.544
<i>da fonti rinnovabili</i>	Mln. di €	2.449	459	2	2.910
<i>da fonti non rinnovabili</i>	Mln. di €	723	1.379	531	2.634
<i>da fonti rinnovabili</i>		77%	25%	0%	52%
<i>da fonti non rinnovabili</i>	%	23%	75%	100%	48%
Presenza di progetti aziendali di risparmio energie <sup>1</sup>	%	44%	52%	33%	45%

<b>Emissioni</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	t/anno	12.458.188	799.813	2.735	13.260.736
Quota di associate che rendicontano Emissioni dirette	%	62%	60%	17%	55%
Quota di associate con obiettivi quantitativi di riduzione	%	27%	16%	0%	21%
Quota di associate con obiettivi quantitativi di efficienza	%	29%	28%	0%	25%
Quota di associate con obiettivi quantitativi di incremento	%	29%	24%	0%	24%
Quota di associate con obiettivi quantitativi di riduzione	%	16%	12%	0%	13%

# GESTIONE DEL PERSONALE

<b>Assunzioni e turnover</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di dipendenti assunti durante l'anno	n.	4846	1336	383	0
Quota di Associate che hanno aperto posizioni lavorative	%	0,11	0,08	0	0,09
Numero dipendenti cessati durante l'anno	n.	3652	1029	388	5069
<i>licenziamenti</i>	n.	243	116	41	400
<i>Numero di dipendenti totali</i>	n.	50715	23574	6946	81235
Turn over in ingresso	%	9%	6%	8%	8%
Turnover in uscita	%	7%	4%	8%	6%
Turnover in uscita involontario	%	0%	1%	1%	1%

<b>Personale</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero totale di dipendenti	n.	50.899	23.311	6.948	81.158
Dirigenti	%	1%	1%	1%	1%
Quadri	%	5%	3%	3%	4%
Impiegati	%	47%	36%	26%	42%
Operai	%	47%	59%	40%	50%
Dirigenti					
<i>uomini</i>	%	83%	74%	87%	81%
<i>donne</i>	%	17%	17%	13%	17%
Quadri	%				
<i>uomini</i>	%	74%	64%	71%	71%
<i>donne</i>	%	28%	30%	27%	28%
Impiegati	%				
<i>uomini</i>	%	59%	52%	71%	58%
<i>donne</i>	%	41%	37%	29%	39%
Operai	%				
<i>uomini</i>	%	94%	52%	92%	80%
<i>donne</i>	%	6%	4%	8%	5%

<b>RAL</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Dirigenti donne	Euro	136.427	104.790	128.861	129.532
Dirigenti uomini	Euro	125.885	116.975	102.944	122.950
Quadri donne	Euro	63.406	63.991	46.286	61.994
Quadri uomini	Euro	68.244	63.722	44.942	65.931
Impiegati donne	Euro	34.598	34.303	33.047	34.452
Impiegati uomini	Euro	40.547	38.153	34.026	39.601
Operai donne	Euro	25.891	32.758	28.956	28.035
Operai uomini	Euro	30.810	32.118	29.422	30.934
Gender Pay Gap Dirigenti	%	-7,7%	11,6%	-20,1%	-5,1%
Gender Pay Gap Quadri	%	7,6%	-0,4%	-2,9%	6,4%
Gender Pay Gap Impiegati	%	17,2%	11,2%	3,0%	14,9%
Gender Pay Gap Operai	%	19,0%	-2,0%	1,6%	10,3%

<b>Ore lavorate e ore di assenza</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Ore di assenza per malattia	%	4,4%	4,1%	9,3%	4,6%
Ore di assenza per infortunio	%	0,4%	0,5%	0,9%	0,5%
Ore lavorate in smart working	%	13,4%	23,4%	5,8%	15,8%
Ore di congedo parentale volontario concesso per dipendente	ore pro capite	3,1	2,7	1,5	2,9
Quota di congedo parentale volontario concesso ai dipendenti donne	%	69%	75%	58%	70%
Quota di congedo parentale volontario concesso ai dipendenti uomini	%	31%	24%	42%	30%
Ore di congedo di maternità fruito dai dipendenti	ore pro capite	17,1	31,9	12,7	20,5
Ore di congedo di paternità fruito dai dipendenti	ore pro capite	5,2	10,2	2,6	6,2

<b>Formazione</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Dirigenti	ore pro capite	30,6	28,5	43,7	30,8
Quadri	ore pro capite	36,1	34,8	72,3	37,7
Impiegati	ore pro capite	22,7	21,3	16,0	22,0
Operai	ore pro capite	16,3	17,3	8,4	15,9
Ore di formazione pro-capite	ore pro capite	14,4	18,0	12,3	15,2
<i>salute e sicurezza</i>	ore pro capite	8,2	6,8	3,0	7,5
<i>anticorruzione</i>	ore pro capite	0,3	0,3	0,3	0,3
<i>altro</i>	ore pro capite	5,9	10,8	9,0	7,3



# SALUTE E SICUREZZA

<b>Frequenza degli infortuni</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	1.736	1.196	52	2.984
Indice di frequenza degli infortuni	n.	20,8	31,5	9,4	23,5
<i>Servizio idrico</i>	n.	10,8	9,4	7,7	9,9
<i>Energia</i>	n.	7,8	3,1	8,3	6,6
<i>Rifiuti (raccolta)</i>	n.	49,6	81,0	60,5	54,7
<i>Rifiuti (impianti)</i>	n.	17,7	23,5	29,8	18,7

<b>Gravità degli infortuni</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Indice di gravità degli infortuni	n.	0,60	1,24	0,38	0,78
<i>Servizio idrico</i>	n.	0,32	0,34	0,34	0,33
<i>Energia</i>	n.	0,23	0,16	0,07	0,02
<i>Rifiuti (raccolta)</i>	n.	0,64	1,80	2,15	2,17
<i>Rifiuti (impianti)</i>	n.	0,62	0,70	1,43	0,63

<b>Rilevazione infortuni</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota di gestori che rilevano il numero degli infortuni	%	35%	44%	8%	34%
Quota di gestori che rilevano l'indicatore "near miss"	%	62%	72%	17%	59%

# RELAZIONE CON IL CLIENTE

Strumenti di relazione con la clientela	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Sportelli	n.	665	279	26	970
Clientserviti	n.	2.088.643	484.642	87.805	2.661.090
Clientserviti per sportello	n.	3.141	1.737	3.377	2.743
Clientscritti allo sportello telematico	n.	3.074.266	1.733.650	321.010	5.128.926
Clientserviti	n.	14.796.796	7.631.957	1.128.180	23.556.933
Quota clientscritti allo sportello telematico	%	21%	23%	28%	22%
Tempo medio attesa agli sportelli	Minuti	6,2	6,3	5,5	6,2
Tempo medio di risposta alle chiamate	Minuti	1,2	1,7	3,3	1,4
Quota di Associate che hanno svolto monitoraggio di customer satisfaction	%	45%	56%	25%	46%
Percentuale clientsoddisfatti	%	89%	77%	76%	85%
Quota di bollette emesse in formato elettronico	%	28%	26%	14%	27%

Reclami	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Reclami ricevuti ogni 1.000 clienti/utenti	Giorni	7,2	14,5	7,3	9,4
Tempo medio risposta Servizio Idrico	Giorni	17	11	12	13
Tempo medio risposta Igiene Urbana	Giorni	10	11	2	11

Bonus sociali	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Bonus energia elettrica erogati	n.	266.877	597.631	928	865.436
Valore complessivo bonus energia elettrica erogati	Euro	34.578.725	10.574.367	138.132	45.291.224
Numero di bonus gas erogati	n.	272.831	55.333	25.822	353.986
Valore complessivo bonus gas erogati	Euro	28.528.173	5.574.613	313.629	34.416.415
Numero di bonus idrici erogati	n.	202.155	119.341	28.254	349.750
Valore complessivo bonus servizio idrico erogati	Euro	11.704.795	10.833.855	969.852	23.508.502

Morosità	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Unpaid ratio (Energia elettrica)	%	0,9%	3,2% -		1,8%
Unpaid ratio (Gas)	%	0,5%	2,1% -		2,0%
Unpaid ratio (Servizio Idrico Integrato)	%	1,4%	3,1%	7,8%	4,6%
Unpaid ratio (Servizi Ambientali)	%	1,3%	0,0%	0,0%	5,6%

# PRODUZIONE DI ENERGIA

Produzione di energia elettrica	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale energia elettrica prodotta	MWh	37.820.771	1.267.969	16.383	39.105.124
Da fonti rinnovabili	%	14.907.930	872.437	16.383	15.796.750
<i>da fotovoltaico</i>	%	3%	13%	7%	3%
<i>da eolico</i>	%	3%	0%	0%	3%
<i>da idroelettrico</i>	%	81%	50%	91%	79%
<i>da termovalorizzazione (quota rinnovabile)</i>	%	8%	24%	0%	9%
<i>da biogas</i>	%	2%	12%	1%	3%
<i>da biomassa</i>	%	3%	0%	0%	3%
Da cogenerazione alimentata a gas metano	MWh	6.716.031	134.780	-	6.850.811
Da turboespansori	MWh	9.178	-	-	9.178
Da fonti tradizionali	MWh	16.187.632	260.753	-	16.448.385
<i>da termovalorizzazione (quota non rinnovabile)</i>	%	9%	99%	-	10%
<i>ro (specificare nel campo note la tipologia di fonte)</i>	%	91%	1%	-	90%

Quota energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Quota energia elettrica da rinnovabili	%	48%	77%	100%	49%
Quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	%	57%	79%	100%	58%

Impianti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di gestori energetici	n.	22	8	3	33
Quota di gestori che hanno realizzato impianti di produzione di energia (nuovi o rimodernati in modo consistente) o acquisizioni di società produttrici di energia nel 2022	%	55%	13%	33%	42%
Quota di gestori che prevedono di realizzare impianti di produzione di energia (nuovi o rimodernati in modo consistente) o acquisizioni di società produttrici di energia nel 2022	%	68%	38%	67%	61%

Teleriscaldamento	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Volumetria servita da teleriscaldamento	Mln di mc	255,0	5,2	-	260,2
Lunghezza reti teleriscaldamento	km	2.970	114	-	3.085
Numero di clienti serviti	n.	564.797	6.288	-	571.085
Volumi di energia termica prodotta	MWh	7.693.281	155.823	-	7.849.104
Da fonti rinnovabili	MWh	1.394.432	18.563	-	1.412.995
<i>da termovalorizzazione (quota rinnovabile)</i>	%	77%	0%	-	76%
<i>da geotermia</i>	%	6%	0%	-	6%
<i>da biogas</i>	%	8%	0%	-	7%
<i>da biomassa</i>	%	7%	100%	-	8%
<i>altro</i>	%	3%	0%	-	3%
Da cogenerazione alimentata a gas metano	MWh	3.776.674	137.260	-	3.913.934
Da turboespansori	MWh	-	-	-	-
Da fonti tradizionali	MWh	2.524.098	-	-	2.524.098
<i>da termovalorizzazione (quota non rinnovabile)</i>	%	41%	-	-	41%
<i>da centrali termiche</i>	%	57%	-	-	57%
<i>ro (specificare nel campo note la tipologia di fonte)</i>	%	2%	-	-	2%

# DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

<b>Volumi ed estensione reti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia elettrica distribuiti	MWh	20.549.189	10.112.631	161.616	30.823.436
Lunghezza reti elettriche	Km	54.563	33.134	633	88.330

<b>Qualità del servizio</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di interruzioni medie per utente (art. 15.2)	n.	0,9	1,7	6,2	1,3
Durata complessiva di interruzioni medie per uten	Min.	12,0	31,2	78,6	21,6
Tempo medio di attivazione della fornitura BT/MT	Giorni	0,9	1,4	-	1,0
Tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità Bt/MT (art. 90)	Giorni	0,1	0,1	0,6	0,1

<b>Certificati bianchi</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota d'obbligo	Tep	33.335	16.580	-	49.915
Ammontare di certificati conseguiti tramite interventi di risparmio energetico, direttamente o tramite società controllate o controllanti	Tep	19.418	6.610	-	26.028
Ammontare di certificati approvvigionati sul mercato	Tep	62.907	-	-	62.907
Costo medio di acquisto	€	261	-	-	261

<b>Investimenti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti totali	Mln. di €	316	276	-	592
Investimenti per la decarbonizzazione	Mln. di €	133	56	-	189
Investimenti in digitalizzazione	Mln. di €	51	89	-	140

<b>Contatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Contatori in esercizio a fine anno	n.	2.941.478	1.685.450	17.787	4.644.715
Contatori smart in esercizio	n.	557.817	376.826	-	934.643
Percentuale contatori smart	%	19%	22%	0%	20%



# DISTRIBUZIONE GAS

<b>Volumi ed estensione reti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di gas distribuiti	Mln. di Smc	9.763	757	57	10.577
Volumi di biometano distribuiti	Mln. di Smc	15	0	0	0
Lunghezza reti gas	Km	61.677	8.210	638.774	708.661

<b>Qualità del servizio</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Tempo medio di esecuzione lavori semplici (art. 51 del TUDG)	Giorni	6,6	3,7	4,4	6,3
Tempo medio di esecuzione lavori complessi (art. 52 del TUDG)	Giorni	15,5	8,0	10,7	15,2
Tempo medio di attivazione della fornitura (art. 53 del TUDG)	Giorni	3,1	3,4	2,2	3,1
Tempo medio di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 55 del TUDG)	Giorni	1,1	0,4	0,7	1,0

<b>Certificati bianchi</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota d'obbligo	Tep	182.794	13.943	1.943	198.680
Ammontare di certificati conseguiti tramite interventi di risparmio energetico, direttamente o tramite società controllate o controllanti	Tep	131.630	69	-	131.699
Ammontare di certificati approvvigionati sul mercato	Tep	122.257	21.833	1.943	146.033
Quota di certificati bianchi approvvigionati sul mercato	%	48%	100%	100%	53%
Costo medio di acquisto	€	260	278	259	263

<b>Contatori</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Contatori installati	n.	5.602.573	685.039	180.771	6.468.383
Contatori smart in esercizio	n.	4.548.653	438.682	107.571	5.094.906
Percentuale contatori smart	%	81%	64%	60%	79%

<b>Investimenti realizzati</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti totali	Mln. di €	339	30	4	373
Investimenti per la decarbonizzazione	Mln. di €	87	-	-	87
Investimenti in digitalizzazione	Mln. di €	19	9	3	30

# SERVIZIO IDRICO

<b>Acquedotto</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volume in ingresso	Mln. di mc	2.871	1.439	866	5.176
Volume in uscita	Mln. di mc	1.945	786	440	3.170
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite (Lp)	km	154.974	66.874	34.897	256.745
Rete di distribuzione Ld	km	138.942	53.665	27.154	219.761
Perdite lineari	mc/km/gg	13,7	22,7	28,6	18,0
Perdite percentuali	%	32,3%	45,4%	49,2%	38,8%

<b>Gestione delle reti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota rete distrettualizzata	%	48%	56%	40%	49%
Quota di rete sostituita	%	0,30%	0,82%	0,32%	0,45%
Quota rete sottoposta a ricerca perdite	%	32%	29%	28%	31%
Quota rete georeferenziata	%	96%	90%	74%	91%

<b>Potabilità</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Campioni acqua potabile totali	n.	210.455	58.653	20.491	289.599
Campioni acqua potabile NON conformi	n.	4.143	1.724	391	6.258
1-M3 ARERA	%	98,0%	97,1%	98,1%	97,8%
Utenti acquedotto	Mln. di utenti	11,6	4,9	2,8	19,3
Utenti coperti da WSP	Mln. di utenti	3,6	2,2	0,0	5,8
Quota di utenti finali coperti da WPS	%	31%	45%	0,4%	30%

<b>Investimenti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti pro capite	€/ab	61,2	34,8	56,2	52,5

<b>Acqua depurata</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Quota di acque reflue depurate destinate al riutilizzo	%	11,7%	3,0%	0,1%	7,9%
Parametri acqua depurata totali	n.	34.904	9.285	5.821	50.010
Parametri acqua depurata NON conformi	n.	1.600	394	849	2.843
1-M6 ARERA	%	95,4%	95,8%	85,4%	94,3%

<b>Fanghi</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Fanghi prodotti	Ton	325.720	57.013	66.880	449.612
Fanghi smaltiti in discarica	Ton	25.751	7.222	5.356	38.329
1-M5 ARERA (quota fanghi riutilizzati)	%	92,1%	87,3%	92,0%	91,5%
Quota fanghi destinati allo spandimento diretto in agricoltura	%	11,2%	8,2%	0,0%	9,2%
Quota fanghi destinati alla produzione di compost	%	49,4%	45,9%	99,8%	56,4%
Quota fanghi destinati alla termovalorizzazione	%	14,4%	7,0%	0,2%	11,4%
Quota fanghi mono-inceneriti in impianti dedicati	%	7,7%	0,0%	0,0%	5,7%
Quota fanghi con altra destinazione	%	17,3%	39,0%	0,0%	17,3%

<b>Qualità contrattuale</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Indicatore MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	%	100%	99%	92%	100%
Indicatore MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	%	97%	97%	95%	97%
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti idrici (articolo 5 - RQSII)	Giorni	9,6	4,4	6,9	8,3
Tempo medio di preventivazione per gli allacciamenti fognari (articolo 6 - RQSII)	Giorni	9,6	7,4	6,8	8,8
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Giorni	13,9	13,5	23,8	15,2
Tempo medio di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori	Giorni	16,6	21,2	25,8	18,8
Numero complessivo di casi di attivazione della	Numero	45.813	20.859	20.324	86.996
Tempo medio di attivazione della fornitura	Giorni	2,6	2,9	2,6	2,7
Numero complessivo di casi di riattivazione della	Numero	1.781	4.617	4.216	3.125
fornitura in seguito a sospensione per morosità	Numero	1.781	4.617	4.216	3.125
Tempo medio di riattivazione della fornitura a seguito di morosità (articolo 12 - RQSII)	Giorni	0,9	0,8	0,8	0,9

<b>Interruzioni del servizio</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Indicatore M2 - Interruzioni del servizio	n.	0,6	37,2	6,5	10,8

<b>Agglomerati</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di agglomerati serviti Aggtot, (Riga 36, Foglio "QT - Depurazione" del file di ricognizione ARERA RQTI_2020)	n.	4.354	755	295	5.404
Agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive)	n.	40	9	244	293
Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e successive)	A.E.	312.654	51.999	1.503.800	1.868.453
Agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure Agg2059	n.	42	33	10	85
Abitanti Equivalenti complessivi negli agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059 e eventuali successive procedure	A.E.	1.798.337	290.832	390.192	2.479.361

<b>Realizzazione di impianti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Sono stati realizzati nel corso dell'ultimo anno impianti per la gestione del servizio idrico?		17	3	2	22
Totale rispondenti		21	6	4	31
Quota di Società idriche che prevedono hanno realizzato impianti nel corso del 2020		81%	50%	50%	71%
E' prevista la realizzazione di impianti per la gestione del servizio idrico (nuovi o rimodernati in modo consistente) nel corso del prossimo anno?		20	6	2	28
Totale rispondenti		22	6	3	31
Quota di Società idriche che prevedono la realizzazione di nuovi impianti a ammodernamenti consistenti		91%	100%	67%	90%

<b>Investimenti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Investimenti totali nel servizio idrico integrato	Mln di €	1.270	783	297	2.350
Investimenti per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici	Mln. di €	276	8	1	285
Investimenti in digitalizzazione	Mln. di €	45	26	14	85



# SERVIZI AMBIENTALI

Comuni serviti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di comuni serviti	n.	1.390	288	3	1.681
<i>da sistemi di raccolta porta a porta</i>	n.	822	151	1	974
<i>da sistemi di raccolta stradale</i>	n.	197	40	-	237
<i>da sistemi di raccolta misti</i>	n.	371	97	2	470

Centri di raccolta	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Gestiti direttamente dalle Aziende	n.	927	209	10	1146
Totale RU consegnati	ton	1.189.354	254.728	24.655	1.468.737

Centri per il riutilizzo e/o impianti di preparazione	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero dei centri	n.	52	10	1	63
Gestiti direttamente dalle Aziende	n.	11	3	1	15

Investimenti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Investimenti totali	€	618.681.877	69.552.777	30.566.126	718.800.780
Investimenti nella decarbonizzazione	€	191.820.923	601.623	-	192.422.546
Investimenti in digitalizzazione	€	7.651.690	2.530.266	11.376	10.193.332
Investimenti in economia circolare	€	236.354.397	2.411.946	16.671.172	255.437.514

Tariffa puntuale	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Numero di comuni serviti	n.	280	61	2	343
Abitanti serviti	n.	2.859.328	1.615.994	196.187	4.671.509

Rifiuti urbani raccolti	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale rifiuti urbani raccolti	ton	5.864.524	3.479.066	107.100	9.450.690
Rifiuti urbani raccolti in modo indifferenziato	%	29,8%	45,8%	73,9%	36,2%
Rifiuti urbani raccolti in modo differenziato	%	70,2%	54,2%	26,1%	63,8%

Rifiuti urbani indifferenziato avviati a trattamento	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Totale rifiuti indifferenziati avviati a trattamento	ton	2.690.145	205.581	388.484	3.284.210
Avviato a recupero di materia	%	3%	0%	0%	2%
Avviato a recupero di energia	%	81%	60%	0%	70%
Avviato a smaltimento in discarica	%	14%	19%	100%	24%

Rifiuti urbani avviati a riciclo	u.m.	Nord	Centro	Sud	Totale
Tasso di riciclo	%	86,4%	22,4%	1,6%	81,5%

<b>Impianti per il recupero dei rifiuti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Impianti per il recupero di energia	n	22	4	-	26
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	4.581.406	566.780	-	5.148.186
Impianti di compostaggio	n	17	7	1	25
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	764.594	264.184	7.214	1.035.992
Impianti di digestione anaerobica	n	8	-	-	8
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	35.532	-	-	35.532
Impianti di trattamento integrato della frazione or	n	4	3	-	7
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	175.189	208.582	-	383.771
Impianti di recupero di materia	n	67	7	-	74
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	3.164.126	323.613	-	3.487.740

<b>Impianti per lo smaltimento dei rifiuti</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Discariche	n	27	1	1	29
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	1.188.950	46.162	328.195	1.563.307
Impianti TMB	n	19	6	1	26
<i>Rifiuti trattati</i>	ton	1.026.460	297.238	328.195	1.651.893
Discariche post-mortem gestite	n	51	21	0	72

<b>Biogas</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di biogas prodotti dagli impianti gestiti	Mln. di mc	205,4	18,5	14,1	237,9
destinato alla produzione di energia elettrica	Mln. di mc	192,6	17,5	0,3	210,4
destinato ad Altro	Mln. di mc	10,0	1,0	7,0	18,0

<b>Biometano</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di biometano prodotti dagli impianti gestiti	Mln. di mc	12,3	-	-	12,3
immessi in rete	Mln. di mc	12,2	-	-	12,2
destinati ad altro (specificare nel campo note)	Mln. di mc	0,1	-	-	0,1

# VENDITA ENERGIA

<b>Volumi</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Volumi di energia elettrica venduta	MWh	98.075.555	76.684.656	22	174.760.234
Volumi di energia rinnovabile venduta	MWh	12.717.710	2.313.000	-	15.030.710
Volumi di gas venduto	Mln. di Smc	7.575	1.718	-	9.293
Volumi di gas GREEN venduto	Mln. di Smc	288	83	-	372
Quota gas GREEN venduto	%	4%	5%	0%	4%

<b>Offerte commerciali</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di contratti firmati nell'anno	n.	3.359.148	446.400	955	3.806.503
Numero di contratti firmati nell'anno con vendita di energia rinnovabile	n.	1448551	89829	0	1538380
Percentuale di contratti con vendita di energia rinnovabile	%	43%	20%	0%	40%
Quota offerte commerciali con aspetti di sostenibilità ambientale	%	9%	0%	0%	5%
Quota offerte commerciali con aspetti di sostenibilità sociale?	%	7%	0%	0%	4%

<b>Mobilità elettrica</b>	<b>u.m.</b>	<b>Nord</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud</b>	<b>Totale</b>
Numero di colonnine di ricarica installate	n.	1996	224	1	2221
Quantità di energia elettrica consumata nelle colonnine durante l'anno	MWh	9.544	351	-	9.895

