

# MISURARSI PER MIGLIORARSI

*D'una città non godi le sette o le settantasette meraviglie,  
ma la risposta che dà a una tua domanda.*

**Italo Calvino, Le città invisibili**

Report di Sostenibilità  
del Sistema Utilitalia  
2017

## Executive summary

Il presente Report illustra politiche e performance delle imprese di servizi pubblici associate ad Utilitalia, secondo le dimensioni economica, sociale e ambientale registrate nel 2017. La rilevazione ha interessato 127 tra Aziende e Gruppi societari, che complessivamente rappresentano l'88% dei lavoratori del sistema associativo.

L'indagine si è svolta tra il giugno e il settembre scorso e ha censito complessivamente 300 indicatori: economico-finanziari, tecnici, commerciali e di governance, oltre alle grandezze fisiche dei comparti Acqua, Energia e Rifiuti.

Il presente Report di Sostenibilità – largamente rappresentativo del sistema associativo, per l'ampia base dei dati raccolti – descrive un comparto industriale finanziariamente sano, capace di generare investimenti per oltre 3 mld di euro e utili per oltre 1,5 mld. Le Utility si caratterizzano per l'impiego di forza lavoro quasi esclusivamente a tempo indeterminato (oltre il 97%), con attività di formazione e potenziamento delle competenze che coinvolge l'82% dei lavoratori totali. Ancora modesta la presenza di donne nei CdA delle Utility censite (29% del totale dei consiglieri) e tra i dirigenti (14%). Pur a forte prevalenza maschile – in particolare nelle qualifiche operaie – è verosimile un aumento dell'occupazione femminile nella componente impiegatizia.

La ricchezza prodotta dalle Utility è reinvestita dalle imprese nel servizio idrico per 1,5 mld (il 49% del totale), nello sviluppo e ammodernamento delle reti di distribuzione elettrica e gas per 665 mln (21%), nei servizi ambientali per 290 mln (9%) e in attività di ricerca e sviluppo per 81 mln (2,5%). Ammonta ad oltre 9 mld il valore delle gare pubbliche effettuate nel 2017.

Il valore aggiunto totale prodotto dalle Utility è pari a 10,5 mld, il 40% dei quali distribuito ai lavoratori sotto forma di retribuzioni e altri compensi (circa 4 mld complessivi). Il valore aggiunto distribuito agli azionisti (soggetti pubblici per oltre l'80%) è pari ad oltre 871 mln (8,3%) e alla pubblica amministrazione – comprensiva di tasse sul reddito e canoni per l'uso di reti e aree – per 1,3 mld (12,2%).

Largamente diffuse le certificazioni per processi e organizzazione nelle Utility: l'80% del totale adotta sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001), il 58% sistemi di gestione ambientale (ISO 14001) e il 47% sistemi per la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

Estesa la pratica della rendicontazione non finanziaria, con la redazione di Bilanci di Sostenibilità per 34 soggetti censiti, corrispondenti al 76% del valore della produzione rappresentato dal campione. Nel 94% dei casi, il Bilancio di Sostenibilità è approvato dal CdA o da altri Organi amministrativi e nel 76% dei casi presentato all'Assemblea dei soci, quale conferma del livello di responsabilità assunto dalle Utility in materia di rendicontazione degli impatti prodotti sulla platea di stakeholder.

È pari rispettivamente al 64% e all'80% la quota di energia elettrica e di calore prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, corrispondenti a 22 mln di ton di CO<sub>2</sub> evitate. Sono pari al 40% della quota d'obbligo i certificati bianchi conseguiti attraverso la realizzazione diretta di interventi di efficientamento energetico. Superiore al 96% la quota di campioni di acqua potabile risultata conforme, distribuita attraverso una rete geo-referenziata nell'86% della sua lunghezza complessiva (pari a

273mila km). È pari al 40,7 la percentuale di perdite di rete, contro una media nazionale del 41,9% ed è pari all'85% la quota di fanghi di depurazione destinata al recupero, con un 5,4% destinato alla produzione di biogas. La raccolta differenziata svolta dalle Utility censite è pari al 55,2% dei rifiuti prodotti e pari al 49,5% la quota destinata al recupero di materia. Sono oltre 2,6 mln gli abitanti serviti da sistemi di tariffazione tramite misurazione puntuale delle quantità di rifiuti prodotti e sono oltre il 50% i Comuni serviti da sistemi di raccolta porta a porta.

Di seguito, è illustrata la struttura del documento, riportandone sinteticamente i principali contenuti.

Nel capitolo 1 è presentata Utilitalia, Federazione senza fini di lucro che associa e rappresenta 470 soggetti operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Energia e dei Rifiuti. È illustrata la sua composizione associativa, la sua struttura organizzativa e le sue partecipazioni in analoghe associazioni europee e internazionali. Sono inoltre descritti gli eventi di maggiore rilievo che hanno caratterizzato l'attività istituzionale della Federazione.

Nel capitolo 2 è presentata l'Agenda 2030 e la sua articolazione nei 17 Obiettivi di Sviluppo sostenibile e nei 169 target specifici. Sottoscritta nel 2015 dalle Nazioni unite e ratificata dal Parlamento nazionale nel 2016, l'Agenda 2030 chiama governi, imprese e cittadini a contribuire alla sua realizzazione. Sono illustrate - secondo una logica matriciale che estende alle attività industriali delle Utility i singoli target - le politiche inerenti i temi dell'Acqua, dell'Energia, dei Rifiuti, dei Lavoratori e del Territorio. A queste, si affiancano le azioni poste in essere e afferenti alla sostenibilità economica, sociale e ambientale: l'impegno verso la decarbonizzazione, la mitigazione delle emissioni climalteranti, le iniziative di adattamento, il contrasto alla povertà e le azioni di inclusione sociale, il contributo allo sviluppo dell'economia circolare, la lotta agli sprechi e la salvaguardia delle risorse idriche.

Nel capitolo 3 è descritto il profilo delle Aziende censite in termini di servizi erogati, distribuzione geografica, cittadinanza servita e ragione sociale. Sono illustrate le principali grandezze economiche in termini di capitale sociale e sua composizione, ricavi e investimenti. È esposta la composizione per genere e per età dei Consigli di Amministrazione delle Utility e la diffusione di rendicontazioni non finanziarie, siano esse DNF, ai sensi del D.Lgs. 254/2016, o Bilanci di Sostenibilità. Sono illustrate le principali certificazioni ottenute dalle Utility in termini di gestione della qualità, di gestione ambientale, di gestione dei consumi energetici, di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, di competenza dei laboratori (e strumenti di misura). È infine rappresentato il valore aggiunto distribuito per categoria di stakeholder, quale misura che connette i fattori della sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio.

Nel capitolo 4 sono illustrate le performance ambientali e sociali delle Utility, dalla dotazione dei mezzi aziendali "verdi" alla rendicontazione delle emissioni climalteranti dei processi industriali. Per il comparto energetico, sono presentati i volumi prodotti, distribuiti e venduti per energia elettrica, calore e gas e sono presentati i Titoli di Efficienza Energetica conseguiti o approvvigionati; è indicata la quota di produzione da fonti rinnovabili, quale contributo alla decarbonizzazione. Per il comparto idrico, sono esposte le grandezze fisiche dei sistemi idrici gestiti, i volumi trattati e distribuiti ai cittadini. È descritto il sistema di controlli - in contraddittorio con le Autorità sanitarie - sulla salubrità delle acque destinate al consumo umano e l'impegno verso la promozione dell'acqua di rete.

Sono infine illustrati i volumi dei reflui collettati e dei fanghi prodotti, affiancati dalla rilevazione sulla destinazione di quest'ultimi. Per il comparto dei rifiuti, è descritto il ruolo agito nella promozione dell'economia circolare, del riuso e del recupero. Sono illustrati i volumi dei rifiuti raccolti, i sistemi di valorizzazione e trattamento, le destinazioni finali e le dotazioni impiantistiche; sono riportate quantità e tipologie dei materiali raccolti in modo differenziato. È descritta la diffusione per Comuni e cittadini dei sistemi di tariffazione tramite la misurazione puntuale delle quantità di rifiuti prodotti.

Nel capitolo 4 sono altresì descritte le azioni e le performance delle Utility verso i principali e più diretti stakeholder. Dei clienti, sono misurate le utenze servite per comparto e la diffusione degli sportelli (compresi gli sportelli telematici). Sono descritte le principali prestazioni commerciali garantite dalle Utility e il tasso di reclami ricevuti. È indagato il fenomeno della povertà energetica e le azioni poste in essere dalle Utility aggiuntive rispetto a quanto erogato dal sistema nazionale dei bonus sociali. È illustrato il sistema dei bonus idrici che le Utility hanno erogato nel 2017 anticipando la disciplina regolatoria. Dei lavoratori impiegati, sono indagate le percentuali di lavoratori a tempo indeterminato, la composizione per genere, per età, per qualifica e per distribuzione geografica. È altresì misurato il rapporto tra le retribuzioni degli uomini e delle donne per area geografica e qualifica. Sono illustrate le misure adottate dalle Aziende per consentire la conciliazione tra lavoro e vita privata, in particolare gli istituti del congedo parentale e del lavoro agile. Sono misurate le attività di formazione per i dipendenti, rilevate per ore pro-capite e area geografica.

Sono infine rilevate le azioni di educazione alla sostenibilità che le Aziende associate ad Utilitalia svolgono sistematicamente sui propri territori presso le scuole di ogni ordine e grado, coinvolgendo complessivamente oltre mezzo milione di studenti italiani.