

Secondo Censimento delle migliori pratiche nei Servizi Pubblici



Utili all'Italia

Executive Summary

marzo 2021

Sommario

PREFAZIONE	3
INNOVAZIONE TECNOLOGICA	4
RESPONSABILITÀ SOCIALE PER LE COMUNITÀ	8
TUTELA RISORSE AMBIENTALI	14
VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO	18
UTILI IN TEMPO DI COVID-19	23

PREFAZIONE

Se l'edizione del 2017 era stata una sorta di “numero zero” – di fatto, il primo tentativo di censire le buone pratiche dei servizi pubblici locali dai tempi della legge Giolitti del 1903 – questa seconda edizione conferma la rilevanza di un progetto che rappresenta un punto di riferimento per i soggetti chiamati a compiere scelte incidenti sullo sviluppo dei territori. Un progetto che offre la nostra visione sul disegno delle città del futuro e mette in evidenza come interventi innovativi, trasformativi e potenzialmente replicabili possano concorrere a colmare le differenze tra utenti e tra aree del Paese.

Nei centri urbani si è ormai fatta pressante l'esigenza di adottare modelli di sviluppo più vicini ai bisogni dei cittadini. Le imprese di pubblica utilità da tempo operano in tal senso; in questo particolare momento storico, però, la nostra azione deve essere rilanciata con ancora maggiore incisività: tutelando la risorsa idrica, attraverso una maggiore efficienza della rete degli acquedotti; chiudendo il ciclo dei rifiuti, con impianti e tecnologie all'avanguardia; abbattendo l'inquinamento dell'aria, con una profonda innovazione dei sistemi di riscaldamento e una significativa accelerazione sul fronte della mobilità sostenibile. Sono queste le principali sfide che coinvolgono le utilities, il cui lavoro si muove lungo una serie di assi portanti: capacità di investimento, sostenibilità dei prodotti e dei servizi, resilienza del business e dei territori.

“Utili all'Italia” è un'istantanea di questo lavoro quotidiano. Un lavoro che non si è mai fermato, neppure nei mesi più difficili dell'emergenza pandemica. Troviamo nella rassegna che segue numerosi esempi, piccoli e grandi: il carburante rinnovabile prodotto dai rifiuti organici, il controllo delle reti idriche tramite droni e sensori, gli assistenti virtuali per informare gli utenti via chat, le applicazioni di sistemi di intelligenza artificiale, via via fino alle micro-alghe per “curare” biologicamente l'acqua.

Sulla tutela delle risorse ambientali si è concentrato il maggior numero di progetti delle aziende associate ma, come nella passata edizione, emergono anche molti interventi legati all'innovazione tecnologica. Le buone pratiche relative alla responsabilità sociale per le comunità si rivolgono soprattutto all'accesso universale ai servizi, e nel contempo alla formazione e all'educazione dei cittadini e delle future generazioni, mentre la valorizzazione del capitale umano porta con sé esempi centrati sulla condivisione, sull'interazione e sull'azzeramento delle barriere.

Da tutti i progetti emerge con forza l'attenzione per la missione di pubblica utilità delle associate, capaci di generare valore e di dividerlo con le comunità: una forte vocazione industriale, dunque, e un altrettanto saldo il rapporto con i territori di riferimento.

Nel contesto delle grandi sfide che il Paese sta affrontando, le nostre aziende possono giocare un ruolo di primo piano per la ripartenza sociale ed economica, mettendo in campo, con l'auspicabile sostegno del Piano nazionale di ripresa e resilienza, investimenti fondamentali per la qualità della vita dei cittadini e per la sostenibilità dello sviluppo.

Michaela Castelli
Presidente Utilitalia



INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Il desiderio di futuro trova il suo posto nel progresso scientifico, e nella possibilità di riuscire a fare oggi quello che soltanto qualche anno poteva sembrare impossibile. Per i servizi pubblici l'innovazione tecnologica è fondamentale, è un viaggio che accompagna le pratiche delle aziende e contemporaneamente la percezione della qualità del servizio da parte dei cittadini.

In questo capitolo rientrano proprio questo tipo di pratiche virtuose per la comunità.

L'**ACEA spa** con '**Prosumerchain**': un progetto sull'energia per rispondere e prepararsi al mercato del futuro, attraverso l'uso congiunto delle tecnologie Blockchain e IoT, insieme ad elementi di Advanced analytics. E' stata testata in una microgrid - realizzata con Enea - il comportamento e la gestione di comunità energetiche flessibili dove il consumatore è anche produttore di energia ed è possibile scambiare energia tra cittadini, aumentando l'autoconsumo e la flessibilità della rete, favorendo una maggiore efficienza energetica. I vari scambi sono certificati dalla blockchain e viene incentivato il comportamento virtuoso dell'utente. Con **Smart Comp**, Acea lavora anche sulla tecnologia per i rifiuti: si tratta di un mini-impianto di compostaggio dotato di una tecnologia innovativa che trasforma direttamente sul posto i rifiuti umidi in compost.

Un esempio è il progetto **KOMETA** di **Acquedotto Pugliese Spa**: acronimo di **Knowlege Community for Efficient Training through Virtual Technologies**, punta a sviluppare nuovi metodi di formazione per il personale di manutenzione di impianti di distribuzione idrica e di depurazione acque reflue; rientra nella sfida sociale 'Città e Territori Sostenibili' perché in grado di garantire lo sviluppo di approcci integrati per la gestione sostenibile delle risorse naturali, in particolare l'acqua. Tra i benefici attesi il miglioramento della curva d'apprendimento degli operatori; l'innalzamento dei livelli di sicurezza; l'incremento dell'efficienza degli interventi; l'aumento del livello qualitativo dei servizi erogati. Più in generale, in questo modo, e con questo tipo di tecnologie si abbatte il numero di errori da parte degli operatori, così come la frequenza di manutenzione degli impianti e garantisce ai cittadini pugliesi sicurezza e continuità del servizio idrico. Inoltre la formazione degli operatori viene accelerata grazie a un simulatore virtuale che sfrutta i benefici della realtà immersiva e virtuale.

Al Sud **GORI Spa** porta avanti un sistema di telecontrollo delle reti idriche e delle fognature grazie ai sensori IoT georiferiti e autoconfigurati: lo sviluppo dell'Internet of Things ha infatti reso disponibili nuove tecnologie di acquisizione diffusa di dati, attraverso le cosiddette LPWAN (Low Power Wide Area Network), che consentono di integrare in strutture informatiche avanzate, sensori e strumenti di misura, alimentati a batteria, che hanno la possibilità di essere installati in rete a prescindere dalla disponibilità di alimentazione elettrica. L'obiettivo è la realizzazione di un modello 'dinamico' delle reti e l'applicazione di strategie di gestione intelligente in una chiave di miglioramento del servizio offerto ai cittadini, che porta anche un risparmio dell'acqua e la riduzione dei disservizi come per esempio quello delle perdite di rete.

Della tutela delle risorse ambientali si occupano **Gruppo Cap** e **Veolia Water Technologies Italia Spa**, con l'impianto pilota **ActiFlo® Carb** che si inserisce all'interno del **Progetto PerFORM Water 2030**. Utilizza una tecnologia innovativa di chiari-flocculazione accelerata con dosaggio di carbone attivo in polvere per la rimozione dei micro-inquinanti emergenti come prodotti farmaceutici, prodotti per la cura della persona e metalli. **Gruppo Cap è il capofila del progetto** che aggrega altre otto realtà industriali e tre università ed istituti di ricerca. **Veolia Water Technologies ha svolto la progettazione e la realizzazione dell'impianto pilota**. Insieme a loro il Politecnico di Milano e il Cnr. L'impianto 'test' si trova

al depuratore di San Giuliano Milanese Est (Milano).

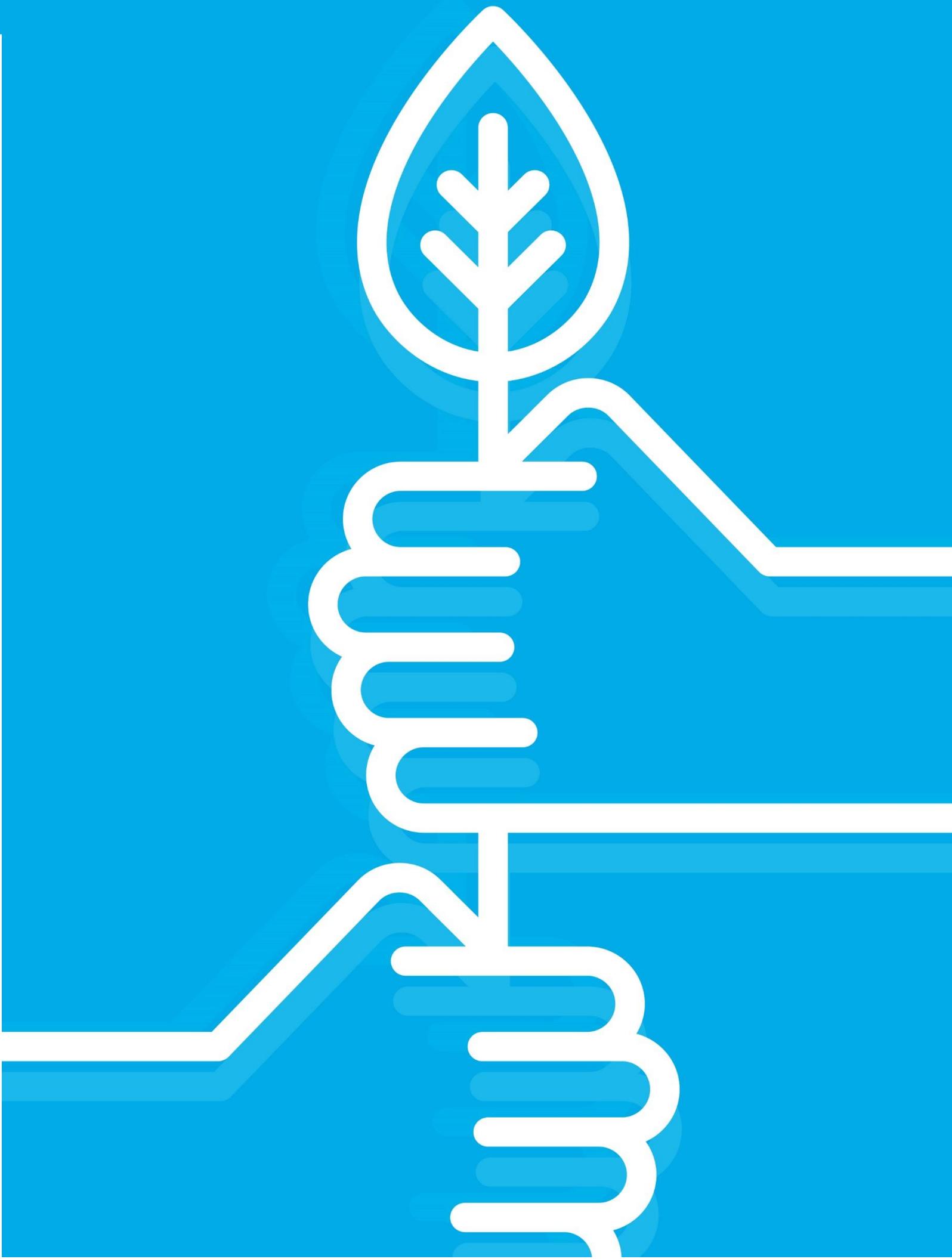
Quello che riesce poi a fare **HERA Spa** rientra nel campo della sicurezza e di quanto le tecnologie e l'innovazione possano essere d'aiuto. Con **NexMeter**, uno smart meter gas con funzionalità evolute, Hera utilizza avanzate funzioni di protezione per l'utente in caso di terremoti ed anomalie negli impianti gas privati. Il progetto è costituito da un contatore gas di nuova generazione concepito dal Gruppo; è un dispositivo all'avanguardia che alla dotazione standard di ogni smart meter gas integra due sensori: uno sismico ed uno di pressione. Il risultato è una soluzione compatibile con i sistemi smart meter 'standard', con le direttive tecniche e con le normative che regolano il servizio. Tra le funzioni di NexMeter: la regolarità dell'impianto viene controllata attraverso la verifica costante della pressione di fornitura e di rete, segnalandone immediatamente eccessi o cadute. L'apparecchio è così in grado di rilevare tutte le fuoriuscite di gas – non solo le perdite immediate e di vasta portata, per rotture o atti volontari, ma anche le fughe piccole e continuative di cui il cliente potrebbe non accorgersi immediatamente. Inoltre, è capace di intercettare in tempo reale le scosse sismiche, anche in questo caso sospendendo l'erogazione del gas. Ma NexMeter è anche un alleato green per dare un taglio ai consumi; aiuta infatti a contenere i costi in bolletta con i relativi benefici ambientali: l'eliminazione delle perdite, infatti, riduce le dispersioni di metano, a loro volta altamente inquinanti. È realizzato con materiali che in plastica riciclata, ed è già predisposto anche per i sistemi del futuro a 'clean gas', come il bio-metano.

IREN Spa ha creato dei distretti delle reti dell'acqua e l'installazione di misuratori in continuo di portate e pressioni e centraline di trasmissione dei dati, e di valvole di regolazione e riduzione della pressione. La suddivisione della rete in piccole porzioni tenute sotto controllo rende possibile intervenire velocemente sui possibili problemi. Questa tecnica viene completata con l'installazione di valvole autoazionate in grado di agire in maniera differenziata sulla regolazione delle pressioni, determinando un ulteriore beneficio sulla diminuzione dei volumi dispersi, delle rotture delle condotte nonché dell'energia consumata dai sistemi di pompaggio.

Ma l'innovazione è anche biologica. Come quella di **Montagna 2000 Spa: la crescita di micro-alghe**. Un progetto per la realizzazione di un prototipo di foto-bio-reattore contenente micro-alghe ed alimentato da fanghi di depurazione per testare la possibilità di produrre olio vegetale da sfruttare ai fini energetici.

MM spa ha messo a punto l'automatizzazione dei dati da **Smart meter** per la gestione delle portate e delle pressioni in rete di distribuzione ottimizzata in tempo reale dell'acquedotto di Milano. L'obiettivo è offrire così una regolazione dell'acqua dalle centrali di distribuzione in relazione all'effettiva richieste delle utenze. I benefici del progetto hanno impatto sui consumi energetici e delle pressioni dell'acquedotto di Milano con riflessi positivi sulla riduzione delle perdite e sulla qualità del servizio.

Alcune aziende, come **Publiacqua spa**, utilizzano per esempio i droni per attività di tutela ambientale e supporto alla gestione del sistema acquedottistico. Un progetto che punta all'utilizzo di questi apparecchi per emergenze e bonifiche ambientali, monitoraggio energetico e strutturale, ispezione e rilievo di punti d'interesse complessi, remoti, angusti o pericolosi, rilievo aerofotogrammetrico, ortofoto, modelli 3D, modello digitale del terreno.



**RESPONSABILITÀ
SOCIALE
PER LE COMUNITÀ**

L'attenzione alle comunità locali servite dalla utilities trova conferma e realizzazione nei progetti raccolti, in questa edizione del rapporto, che spaziano da attività di tipo multi-stakeholder per consolidare processi partecipativi a interventi infrastrutturali a garanzia della sicurezza dei territori e delle comunità. Diversi i progetti destinati a garantire l'accesso universale ai servizi e alla formazione ed educazione dei cittadini e delle future generazioni.

Acea Scuola è un percorso di formazione che il **Gruppo Acea** dedica ogni anno alle scuole e ai loro studenti, mettendo a disposizione attività educational che hanno coinvolto migliaia di giovani, sensibilizzandoli sul risparmio idrico, energetico e sui temi della sostenibilità. L'edizione 2020, "**DifendiAMO l'acqua**", per dare continuità al percorso e adeguarsi alle necessità dettate dall'emergenza sanitaria, si è svolta per la prima volta in versione interamente digitale, con ambientazioni in 3D. All'interno del programma, i giovani hanno avuto la possibilità di seguire, suddiviso in tre episodi, l'intero viaggio dell'acqua, dalla sorgente fino alle nostre case, permettendo a tutti i partecipanti di conoscere il lavoro e le tecnologie che ACEA impiega nel garantire la tutela e la qualità di una risorsa preziosa come l'acqua e nella gestione del servizio idrico che raggiunge ogni giorno oltre nove milioni di persone. La prossima edizione, sempre digitale, del 2021 sarà incentrata sul tema del risparmio energetico.

ACQUALATINA, in un percorso avviato nel 2017 di lotta agli illeciti e ottenuta nel 2019 la **certificazione UNI ISO 37001:2016, standard internazionale sui sistemi di gestione anticorruzione**, si pone tra le prime aziende italiane a ottenere questo prestigioso riconoscimento. Con il progetto di certificazione sui sistemi di gestione anticorruzione, l'azienda adotta uno strumento che permette di rafforzare la cultura della legalità e di preservare l'integrità societaria da condotte inappropriate.

Con **Waterbot**, una chat a risposta automatizzata disponibile su Telegram, **Acquedotto Lucano** diventa **una delle prime utility in Italia e nel mondo a lanciare un chat bot per la comunicazione con gli utenti**. Waterbot è un assistente virtuale che comunica con un tono colloquiale all'interno di chat dando la possibilità agli utenti di ricevere in qualsiasi momento informazioni o comunicare alla società i consumi idrici, senza alcun limite di orario, evitando i tempi di attesa degli altri canali, esenza interagire con altre persone. Ad ottobre 2018, grazie a Waterbot, Acquedotto Lucano ha ricevuto per il secondo anno consecutivo il Premio Smau Innovazione.

Con "**Acqua che Ascolta**", **Acquedotto Pugliese** ha avviato un progetto per aumentare gli standard di assistenza al pubblico con una iniziativa mirata a favorire l'accessibilità dei servizi alle persone con disabilità: attraverso **Pedius**, un'applicazione che consente alle persone sorde, di contattare i numeri verdi di AQP ed interagire telefonicamente con gli operatori e attraverso l'installazione di un servizio di sottotitolazione che agevola la comunicazione face to face presso tutti gli uffici di Assistenza Clienti territoriali.

A2A, con il duplice obiettivo di promuovere l'inclusione socio-lavorativa dei detenuti e realizzare un progetto di economia circolare attraverso il recupero dei Rifiuti Elettrici ed Elettronici, promuove il **progetto "LaboRAEE"**. Da una collaborazione tra diverse Istituzioni Pubbliche ed Amsa SpA prende vita un impianto per il trattamento dei rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE) all'interno della II^a Casa di Reclusione di Milano (Bollate), rispondendo all'esigenza di promuovere l'inclusione socio-lavorativa di persone svantaggiate. L'impianto, su cui è installato anche un impianto fotovoltaico a sostegno di un minore

impatto ambientale, è attualmente autorizzato a trattare 3.000 tonnellate/anno. Nel 2019 sono state trattate 435 tonnellate di RAEE.

"**Differenziata 10 e lode**" è il **progetto di educazione ambientale per le scuole** creato da **Amiu Genova** e dal Comune per comunicare a docenti, studenti e famiglie il valore dei rifiuti, della raccolta differenziata, del recupero e riciclo dei materiali. Il progetto, alla sua seconda edizione nel 2019, ha raggiunto circa 7.000 studenti, le loro famiglie e i loro 250 insegnanti.

ASIA, nel piano di sviluppo della raccolta differenziata ha sensibilizzato la cittadinanza con manifestazioni pubbliche, tra le quali "**Carta al Tesoro**", un gioco divertente e una gara coinvolgente realizzati in collaborazione con COMIECO, con cui avvicinare i cittadini ai temi del riciclo, informandoli sulle qualità e potenzialità dei materiali a base cellulosa e rendendoli più consapevoli e attenti al ruolo che ognuno di noi ha nella raccolta differenziata. Inoltre, con "**Smaltimento Responsabile**", l'azienda per contrastare il fenomeno dell'abbandono di rifiuti su strada, ha previsto, nel mese di luglio 2019, incentivi allo smaltimento dei rifiuti ingombranti presso le isole ecologiche.

ASM Magenta, con un progetto editoriale rivolto ai ragazzi dalle classi quinte delle Scuole Primarie ai ragazzi delle Scuole Secondarie di Secondo Grado del territorio gestito, fa sentire "**LA VOCE DEI GIOVANI**". Lezioni di giornalismo in classe, gruppi redazionali per la raccolta, lo sviluppo e la realizzazione di un periodico, con tre uscite per ciascun anno scolastico: una possibilità di confronto tra giovani e adulti coinvolgendo l'intera cittadinanza in riflessioni e confronti su diverse tematiche quali: senso civico, rispetto dell'ambiente, sostenibilità del territorio, ambiente.

ASM Voghera, a garanzia della sicurezza della popolazione ha provveduto a bonificare e rimuovere le coperture in fibro cemento - amianto di alcuni edifici aziendali di proprietà.

Si inserisce nella **lotta al cambiamento climatico** il progetto di **Brianzacque** che prevede di continuare ad investire nella realizzazione di bacini di laminazione delle acque per far fronte alle conseguenze avverse degli eventi climatici estremi e proteggere territori e popolazioni e, nel contempo, ottimizzare l'intera rete fognaria del territorio d'ambito servito. Grandi invasi artificiali, concepiti per immagazzinare temporaneamente le acque in eccesso rispetto alla rete fognaria di valle, per poi rilasciarle gradatamente a perturbazione meteorica conclusa. Già realizzati in sette comuni, obiettivo dell'azienda è di arrivare a quota 150 vasche di laminazione entro i prossimi dieci anni.

Clara Spa, con il **Progetto di educazione alla sostenibilità** si rivolge alle scuole di ogni ordine e grado dei 19 Comuni serviti, per offrire un contributo concreto alla diffusione e al consolidamento di una cultura di tutela dell'ambiente, attraverso la promozione di un diverso rapporto con i rifiuti, centrato sul concetto di risorsa e fondato sull'importanza della responsabilità individuale. Il progetto, alla sua quarta edizione, vede coinvolti mediamente ogni anno tra i 6.000 e i 6.500 studenti.

In ottica di economia circolare, obiettivo di **ECO.LAN**, con il progetto **ECOLANSQUARE**, è la riqualificazione urbana di aree verdi attraverso la realizzazione di una piazza ecologica, di aggregazione collettiva, dove il riciclo di rifiuti si trasforma in ricchezza e riutilizzo delle risorse. Le parole chiave sono: innovazione e tecnologia, raccolta differenziata che premia, luogo di aggregazione (spazi fitness, parco giochi, dog-park, servizi smart) e pubblica utilità.

Cuore del progetto l'ECOISOLA monolato, in cui è attivato il conferimento sperimentale dei cittadini teso alla tariffazione puntuale in conformità al calendario di raccolta.

Nell'ambito dei progetti di formazione ed educazione ambientale dedicati alle scuole, **GE.SE.SA.**, con il progetto "**H2School**" – in collaborazione con Unicef, sceglie un percorso completo e strutturato nel tempo per garantire continuità ai percorsi formativi riguardanti il ciclo dell'acqua e la valorizzazione dei rifiuti nel rispetto di uno sviluppo sostenibile compatibile con l'ambiente, con un focus sulla interdipendenza Nord-Sud del Pianeta.

Con "**Blu tube - chi porta l'acqua a casa**", **GEAL** coinvolge, con tornei di gioco e varie pratiche ludo-educative, circa 1000 alunni delle scuole elementari e le loro famiglie per sensibilizzare i cittadini sulla importanza della tutela della risorsa idrica e mostrare il lavoro svolto dall'azienda per offrire un servizio di qualità.

Il **Gruppo ACOS**, che da oltre trent'anni pensa, progetta ed agisce per migliorare la qualità dei servizi che eroga in un territorio vasto e complesso ha fondato la **FONDAZIONE ACOS PER LA CULTURA** per gestire al meglio un patrimonio di saperi e conoscenze tecnico-scientifiche da mettere a disposizione di tutte le scuole superiori del territorio per realizzare percorsi formativi e attività finalizzate alla costruzione di competenze culturali e scientifiche nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente, delle risorse idriche, dello studio delle energie rinnovabili a sostegno di tutta la Comunità per una crescita responsabile e matura delle future generazioni.

Padania Acque si rivolge alla scuola con diverse attività progettuali. In ambito di alternanza scuola lavoro sperimentale, attraverso la piattaforma di **Educazione Digitale "Youtility"**, - realizzata da Civicamente e da Utilitalia, il progetto "**Drinking Water Report**" rende protagonisti circa trenta studenti di liceo che diventano promotori di una indagine sul territorio sulle abitudini di consumo dell'acqua. Pensato invece per la scuola Primaria e Secondaria di Primo grado, lo spettacolo di animazione "**Goccia, la bella storia dell'acqua pura**", realizzato insieme alla Compagnia dei Piccoli che, attraverso un viaggio fantastico nelle regioni del mondo, insegna che l'acqua è una delle risorse più importanti del Pianeta, e riesce a comunicare concetti importanti e di estrema attualità quali: la carenza d'acqua sul pianeta, la siccità, l'inquinamento ambientale, il valore dell'acqua di rubinetto e la sua fruibilità nelle nostre case.

Con una iniziativa, unica in Italia, Padania Acque ha voluto coinvolgere i cittadini della provincia di Cremona in una esperienza di sensibilizzazione ambientale **#Bastamarediplastica**: installazione con una piscina gonfiabile di 40 metri quadrati riempita con 16.500 bottigliette di plastica da attraversare e nella quale nuotare, per acquisire consapevolezza dell'inquinamento causato dalle bottiglie usa e getta, sensibilizzare ad un comportamento responsabile dell'uomo nei confronti dei mari e del mondo marino. Il video realizzato si è aggiudicato il prestigioso riconoscimento della Associazione nazionale delle agenzie di comunicazione UNA - Aziende della Comunicazione Unite.

Retegas Bari ha integrato il sistema etico sociale nel Sistema Integrato per la Gestione per la Qualità, la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro e l'Ambiente. Al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi previsit, il management ha nominato un gruppo di lavoro, il Social Performance Team (SPT), composto da risorse umane interne che coprono ruoli attivi nelle organizzazioni sindacali, in modo da tutelare la posizione lavorativa delle risorse umane, ma che nel contempo ricoprono ruoli strategici in azienda e che quindi hanno una visione complessiva dell'organizzazione aziendale.

Con un progetto di educazione ambientale rivolto alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei 104 Comuni dell'ATO Toscana Sud "**Ri-creazione. Da oggetto a rifiuto...e ritorno**", **SEI Toscana**, si rivolge alle future generazioni per l'educazione allo sviluppo sostenibile, promuovere la responsabilità civica e l'impegno individuale e collettivo per la tutela dell'ambiente, promuovere la riduzione di rifiuti e far conoscere, attraverso gli studenti, alle famiglie l'impegno dell'azienda nella riorganizzazione complessiva del sistema di raccolta dei rifiuti e le modalità di raccolta differenziata nei territori specifici. Alla sua V edizione, il progetto ha visto la partecipazione di 727 classi, 13361 studenti per un totale di 2181 incontri di formazione.

Società Acqua Lodigiana, a beneficio della comunità locale servita, presenta due progetti. Uno relativo al rifacimento di un tratto di rete fognaria (di circa 500 metri) con tecnologie no dig, in un piccolo centro storico della provincia di Lodi, con notevoli vantaggi in termini ambientali e sociali grazie alla riduzione degli scavi a cielo aperto. Con il secondo progetto, la società si è invece attivata per affrontare un incremento anomalo dei casi di polmonite, causata dal batterio della legionella, in alcune zone della Lombardia. A tal fine **ha avviato, sin dal 2018, una campagna a tappeto di monitoraggio della legionella e di prevenzione della legionellosi sul territorio della provincia di Lodi**, condotta dal Laboratorio Analisi di SAL, accreditato per la ricerca della legionella. Campagna ripetuta nel 2019 e riconfermata nel 2020.

Anche **SMAT**, per minimizzare gli effetti di frequenti episodi di allagamento, di una porzione del centro storico di Torino, a causa del mancato deflusso di acque meteoriche, specie in concomitanza di fenomeni di piena della Dora Riparia, interviene con il progetto "**Il Mose di Torino**": costruzione di un modello idraulico dalla rete con il quale sono stati realizzati innumerevoli scenari che hanno permesso di verificare la risposta del sistema drenante nel suo complesso a fronte di diversi eventi di pioggia e valutare gli effetti delle diverse soluzioni prospettate dai tecnici SMAT. Al termine di questo lungo e complesso lavoro è stato completato lo studio per il risanamento idrico dell'area che ha portato – come prima fase attuativa – alla ricostruzione con inversione di pendenza di collettori esistenti ed alla realizzazione di una vasca di laminazione con capienza di oltre 200 metri cubi ed una stazione di pompaggio da 1 mc/sec dotata di tre idrovore.

La presenza di una popolazione importante di gabbiani reali nella città di Venezia, e le problematiche di igiene e decoro urbano conseguenti, hanno portato **VERITAS** ad adottare **un nuovo modello di raccolta dei rifiuti che prevede la consegna del sacchetto di rifiuti direttamente agli operatori ecologici**, che passano per le abitazioni e le attività commerciali secondo orari e calendari prestabiliti, oppure il conferimento da parte dei cittadini nei punti di stazionamento delle barche.



TUTELA RISORSE AMBIENTALI

Dai rifiuti alle energie rinnovabili, alla corretta gestione dell'acqua per poi reimmetterla in natura, all'economia circolare trasversale ai settori dei servizi pubblici. La tutela delle risorse ambientali è uno degli obiettivi, se non il principale fine, delle aziende che si occupano di acqua, ambiente e energia; soprattutto del nuovo modello di economia che non spreca le risorse, anzi le usa in modo razionale, e punta a recuperare e a riusare la materia nel ciclo produttivo.

Acqualatina spa ha istituito il **primo Piano di Sicurezza delle Acque italiano per la dissalazione insieme con l'Istituto Superiore di Sanità**. Il Piano, in fase conclusiva, ha lo scopo di analizzare ogni fase del ciclo di produzione e distribuzione delle acque dissalate, rilevando eventuali criticità connesse al processo, con l'obiettivo di salvaguardare il prezioso ambiente naturale dell'isola di Ventotene e garantire un'acqua di alta qualità, a tutela sia dei cittadini che della rinomata vocazione turistica dell'area. Con l'ultimo passaggio previsto, ovvero l'invio del Piano al Ministero della Salute, si punta a diventare riferimento tecnico-scientifico per la dissalazione in Italia, riempiendo un vuoto normativo nazionale.

A2A ha reso gli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO2 certificati, con l'approvazione di Science Based Target initiative (SBTi), allineando i suoi target di decarbonizzazione agli impegni assunti con l'Accordo sul clima di Parigi.

Per esempio **Gruppo Cap** nella gestione dei fanghi ritiene essenziale l'adozione di un **sistema sempre più circolare per il ciclo idrico**: gli investimenti e le azioni hanno l'obiettivo di **trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie**, all'interno delle quali sviluppare filiere di gestione dei fanghi e di produzione orientate al recupero delle cosiddette materie prime seconde, come il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo, diversi chemicals e le sabbie. Inoltre nel campo dell'acqua depurata, il riuso della risorsa idrica opportunamente affinate per impiego agronomico, sia diretto che indiretto, può essere un valido soccorso irriguo in periodi di siccità. Gruppo Cap sta lavorando e si è concentrato su più fasi di trattamento: disidratazione; stabilizzazione; bioessiccamento.

Sul fronte ambientale sono tante le iniziative di **HERA spa**, in particolare quelle che completano il **ciclo virtuoso dei rifiuti organici che, avviati a riciclo grazie all'impegno dei cittadini e alla raccolta differenziata, vengono restituiti alla comunità come carburante rinnovabile** e come ammendante per i terreni agricoli. L'obiettivo è la produzione di una risorsa rinnovabile, il biometano, utilizzato come biocarburante per autotrazione. Nei prossimi anni verranno studiati altri revamping di impianti di compostaggio esistenti e nuove opportunità tecnologiche. Oltre al biometano prodotto dalla biodigestione, **Herambiente** sta studiando la possibilità di ottenere gas naturale anche da altre matrici. Nel corso del 2019 è stato inaugurato a Ravenna un impianto sperimentale per la produzione di biometano da biogas di discarica. A Bologna e a Ravenna, grazie al Gruppo Hera e ad alcuni partner del trasporto pubblico e privato, la mobilità sostenibile è già realtà. Interessante anche in chiave Lifestyle il **progetto artistico 'Scart'** che riesce a comunicare efficacemente e con concretezza la cultura del recupero e del riuso. È diventato un marchio registrato in tutta l'Ue, con cui vengono realizzati componenti d'arredo, lampade, strumenti musicali, installazioni, costumi di scena, scenografie teatrali. Il tutto utilizzando esclusivamente rifiuti.

Rinaturalizzazione, è la parola chiave del progetto di depurazione di percolato in discarica di SEI TOSCANA: prototipazione di un impianto di fitorimediazione di terreno inquinato e di un sistema di depurazione del percolato in discarica attiva ed in gestione post-mortem, che riguarda una serie di processi per il recupero e riutilizzo del percolato prodotto dalla discarica attiva, per la bonifica dei terreni inquinanti. Al momento nessun impianto di depurazione utilizza la phytoremediation. La sperimentazione di questo sistema intende, per la prima volta, utilizzare un modo totalmente naturale per il trattamento di percolato. La fitorimediazione pur essendo nota non è mai stata impiegata per il trattamento del percolato di discarica. Con il fine ultimo di una riqualificazione ambientale dei siti di discarica.

SMAT e il lagunaggio: cioè il prelievo dell'acqua superficiale del fiume Po (dalla derivazione del canale evitando così l'attraversamento di zone fortemente antropizzate) da destinare alla potabilizzazione e rilocalizzazione dell'opera di presa, pensando a una riserva idrica per la gestione di eventi eccezionali e casi di siccità. L'acqua viene immessa nei due laghi di cava naturali e fatta stazionare per favorire i processi autodepurativi (tempo di ritenzione minimo 7 giorni, massimo di oltre 50). L'acqua così 'lagunata', che costituisce anche una riserva, nonché un possibile sito di pretrattamenti mirati, viene riprelevata in uscita dai bacini e trasportata a Torino agli impianti di potabilizzazione, dove con avanzate tecniche (ozono e trattamenti biologici) è resa potabile per l'immissione nella rete di distribuzione.

La lotta al dissesto idrogeologico è il cuore del progetto di **Società Acqua Lodigiana:** fare rete per proteggere il territorio dalle 'bombe d'acqua', messo a punto con la collaborazione tra gestore del servizio idrico e consorzio di bonifica.



VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

I progetti ideati e realizzati dalle nostre Associate per la valorizzazione del capitale umano, mostrano alcune tendenze e obiettivi caratteristici:

- rafforzamento della cultura e dell'identità aziendale, in ottica Corporation Purpose;
- miglioramento della produttività aziendale attraverso il coinvolgimento di tutti i dipendenti sia attraverso programmi di formazione che attraverso progetti aziendali partecipati;
- programmi di formazione - specialistici e non - per lo sviluppo delle professionalità aziendali, il trasferimento del know how e il turnover aziendale;
- sviluppo e miglioramento degli strumenti di welfare e di work-life-balance;
- attenzione ai temi della sostenibilità intesa nella sua più ampia accezione (ambiente, cultura, società, etc)

Con la nascita dell' **Accademia manageriale ACEA-AMA-Atac**, si concretizza la collaborazione tra le 3 Utilities metropolitane romane **ACEA Spa AMA Spa ed Atac Spa** le quali, a partire dal 2017, hanno dato vita ad un laboratorio progettuale congiunto, avvalendosi della faculty scientifica della Luiss Business School, con l'ambizioso proposito dichiarato di "costruire" una nuova figura di Manager delle Multi-Utilities romane, in grado di mettere al servizio della comunità un nuovo e "diverso" bagaglio di competenze professionali per una gestione efficace con un distintivo orientamento al cliente. Obiettivi principali di AMA: sostenere lo sviluppo della leadership, accrescendo le competenze manageriali e gestionali delle risorse «core» delle Aziende, e promuovere e rafforzare l'orgoglio, il senso di appartenenza ed il commitment delle persone verso le organizzazioni. Le due edizioni finora svolte (2017/2018 e 2018/2019) hanno visto la partecipazione di 119 Risorse di cui: 90 Funzionari, 20 High Potential – Talenti, 9 Dirigenti. E' in programma una terza edizione per il 2020, che si svolgerà interamente online e vedrà la partecipazione di altre 30 risorse.

Un altro progetto sviluppato da **AMA** riguarda lo sviluppo del talento all'interno delle risorse aziendali e promuovere un turnover manageriale virtuoso. Con **AMA'S Got Talent**, l'azienda si rivolge a giovani (under 38) risorse laureate, con l'obiettivo di dotare l'azienda di personale altamente qualificato e professionale in grado di assumere ruoli di responsabilità all'interno dell'organizzazione.

Notevole l'attenzione dedicata, dalle Associate, al tema del Welfare. A partire dal 2016, **A2A**, al fine di favorire un maggiore bilanciamento tra lavoro e vita privata, decide di introdurre per i propri dipendenti il programma "**La sostenibilità dello Smart Working**". Dopo una fase pilota, il programma viene inserito come obiettivo del Piano di Sostenibilità: 20% degli impiegati coinvolti nello Smart Working al 2020 e 25% al 2024. Il progetto pilota del 2016 ha coinvolto circa 250 dipendenti di A2A Spa e A2A Energia. Dal 2018 la seconda fase del progetto, incrementa notevolmente il numero dei dipendenti, di diversi business e territori, arrivati a circa 1000 persone. A gennaio 2020 è partita una nuova wave di estensione che ha portato il numero dei dipendenti coinvolti a 1.250. In termini di sostenibilità, il progetto ha contribuito con evitate emissioni di circa 34 tonnellate di CO2 nel 2019 e un risparmio di circa 30 ore di tempo a testa derivanti da oltre 1000 km risparmiati di spostamenti. Il 30 ottobre del 2018, **A2A è stata premiata dall'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano con lo Smart Working Award.**

Tra le iniziative che coniugano attività di Formazione e Welfare, **AMIU – Genova** si distingue ancora nell'ambito della prevenzione primaria a favore dei propri dipendenti con il progetto **Active Ageing** (Aprile 2019 – Novembre 2019), finalizzato ad accrescere la consapevolezza dell'importanza di adottare uno stile di vita più sano a partire dal luogo di lavoro. Le attività presentano una declinazione sulla Postura, sull'Alimentazione e sul concetto di Resilienza sul lavoro. Il corso è rivolto a tutta la popolazione aziendale ed ha coinvolto 256 dipendenti.

Incentivare il senso di appartenenza al gruppo, presentare e valorizzare le persone (dislocate in molte regioni d'Italia) e i mestieri svolti (a volte molto particolari): questi gli obiettivi principali di **E.S.T.R.A.** nel progetto di comunicazione "**Estra Caffè**", oltre che promuovere la partecipazione attiva dei dipendenti al portale intranet. Traendo ispirazione dal famoso programma Camera Cafè si è pensato alla pausa mattutina o pomeridiana, quali momenti di conoscenza e di incontro: i dipendenti si raccontano e raccontano il loro «mestiere» e le loro passioni attraverso video pubblicati poi sul portale MyEstra.

Investire nel campo della formazione, con la consapevolezza che la salute e la sicurezza sul lavoro siano due valori fondamentali, è lo spirito del progetto **Leadership & Safety** di **GORI** organizzato con la **Fondazione LHS**, nell'ambito della campagna "**Il Gruppo Acea SiCura di te**" in collaborazione con **ACEA**. L'investimento formativo ha contribuito alla maggiore consapevolezza e crescita culturale del capitale umano oltre a mitigare i rischi lavorativi, con la relativa riduzione degli infortuni. Rispetto al fenomeno infortunistico, i dati del primo semestre 2019, confrontati con i dati del primo semestre 2020, attestano una netta riduzione del fenomeno infortunistico pari al 58 % a fronte di un maggiore numero di ore lavorate.

In tema di *Cultura e Identità aziendale* coniugata con obiettivi di promozione della *sostenibilità* ambientale e sociale, **Gruppo CAP**, dal 2017 e 2018, porta avanti due importanti progetti di people engagement: **LinkingWater e #DipendeDaTe**, rivolti a oltre 840 dipendenti, destinati a incentivare comportamenti virtuosi, accrescere la consapevolezza sui corretti stili di vita e di consumo, favorire occasioni di confronto e scambio sulle grandi sfide della società, prime tra tutte economia circolare, sicurezza sul lavoro, parità di genere ed etica&legalità. Con LinkingWater, attraverso laboratori didattici, tre idee sostenibili proposte dai dipendenti diventano progetti concreti implementati dall'azienda. #DipendeDaTe coinvolge l'intera popolazione aziendale, attraverso un percorso di informazione e ascolto, sui temi della sostenibilità per accrescere la consapevolezza su come i piccoli comportamenti quotidiani possano contribuire al miglioramento del benessere sociale e ambientale. In seguito, l'iniziativa si è evoluta per affrontare tematiche specifiche: salute& benessere, sicurezza sul lavoro e il miglioramento del luogo di lavoro.

Il **Progetto Staffetta** presentato da **IREN** nasce come risposta alla necessità di migliorare la comunicazione interna, sviluppando il ruolo del middle management, per favorire la condivisione dei risultati e degli obiettivi del Gruppo e contribuire a consolidare la cultura aziendale e una identità comune, aspetto particolarmente rilevante per un Gruppo che nasce dall'aggregazione di società territoriali con culture e business differenti. Un gruppo di lavoro di 15 persone ha definito un modello comunicativo, identificando il target, le modalità e gli strumenti da utilizzare e condiviso lo stesso col management. Il progetto, partito nel 2018, ha visto, a diverso titolo, il coinvolgimento di oltre 400 responsabili e oltre 5.200 lavoratori.

Da diversi anni **MM** lavora sulla politica del merito senza ostacoli/barriere e produce diversificazione, da qui il **progetto Diversity e performance aziendale** in MM: eliminare le barriere del pregiudizio per lasciare spazio al merito. Indispensabile per raggiungere tale obiettivo, introdurre un processo strutturato di valutazione della performance, che permette ai dipendenti di migliorare le proprie prestazioni, garantendo la possibilità di raggiungere gli obiettivi prefissati e di rafforzare al tempo stesso le proprie capacità. Il processo di valutazione ha coinvolto il 94% della popolazione aziendale di MM.

In particolare, la valutazione ha coinvolto il 100% dei Quadri, degli Impiegati e degli Apprendisti e circa l'89% degli operai.

Publiacqua, introduce, con il progetto **My Welfare**, una offerta ai propri dipendenti per convertire, attraverso una piattaforma online, parte del loro premio di produzione su ambiti specifici: Sanità, Istruzione e Formazione, Previdenza, Assistenza Familiari, Trasporto Pubblico, Viaggi, Sport e Benessere, Cultura e Tempo Libero, Buoni Acquisto. Dei 600 dipendenti interessati dall'iniziativa, nel 2019, il piano ha ottenuto un dato di conversione del 19% sul totale.

Consolidare il know how tecnico aziendale e favorire il passaggio di esperienza tra generazioni di addetti specializzati nelle mansioni relative alla gestione del Servizio Idrico Integrato, sono gli obiettivi della **Scuola Dell'Acqua** – progetto di **SMAT** - al fine di consentire e favorire il passaggio di quel complesso di cognizioni ed esperienze indispensabili per il corretto impiego della tecnologia propria del servizio idrico. Il progetto si articola in molte sessioni formative, alcune proposte all'inizio del cammino di apprendistato che il giovane addetto si appresta a compiere all'interno di SMAT, altre nel momento in cui vi siano innovazioni tecnologiche o metodologiche tali da richiedere un upgrade formativo a tutti gli addetti, sia giovani sia anziani.



**UTILI
IN TEMPO
DI COVID-19**

Come siamo stati trasformati dall'emergenza sanitaria. Come e in cosa ci ha cambiato il Covid-19. Tutti abbiamo adeguato la nostra vita, e tutti alla fine ci siamo abituati a una nuova normalità. I servizi pubblici, grazie all'impegno di donne e uomini, hanno garantito che questo cambiamento - specialmente nel periodo di lockdown - potesse avvenire: acqua, luce e gas sono stati indispensabili, come lo sono sempre ma come mai prima d'ora quella percezione è diventata anche consapevolezza nei cittadini. Le aziende hanno offerto continuità e messo in atto pratiche nuove che hanno risposto alle mutate esigenze del tempo che viviamo.

L'ACEA S.p.A. ha avviato una campagna informativa per l'utilizzo dei canali digitali, nel segno dell'iniziativa #lorestoacasa, riguardo le modalità di gestione online dei contratti di fornitura idrica, luce e gas. Acea è stata così tra le prime aziende del settore a lanciare una campagna dedicata all'emergenza Covid -19, fornendo indicazioni ai propri clienti per riuscire a gestire ugualmente le proprie utenze nonostante l'impossibilità di recarsi agli sportelli di contatto con il pubblico. Nel lungo periodo, il maggior utilizzo di questi canali di contatto renderà le aziende del Gruppo più efficienti nell'assistenza ai clienti, grazie ad un numero superiore di processi gestiti a livello informatico, garantendo inoltre un minor afflusso nei punti di contatto con il pubblico.

E alle persone ha pensato anche **Acos spa** (Novi Ligure) con sportello pedagogico e la formazione insegnanti per essere di aiuto e sostegno a genitori, alunni e insegnanti soprattutto in seguito alla Didattica a distanza. Lo smart working, il lavoro agile o intelligente che sia è entrato a far parte della vita aziendale moltiplicando in modo esponenziale quanto già avveniva prima. È diventata una necessità, non una scelta quella di accelerare in tempi strettissimi questa modalità. Un obbligo di cui non si è potuto fare a meno. E di cui (forse) proveremo a non fare a meno in futuro. Tante le donazioni sia in termini di risorse economiche che in acquisto di beni di prima di necessità, e poi di distribuzioni alle fasce di popolazioni deboli che più hanno pagato in questa crisi. Ma anche distribuzione di mascherine gratuite, produzione di gel disinfettante e igienizzante per le mani, applicazioni mobili per la presenza in ufficio e per la geolocalizzazione degli operatori per verificare le interazioni tra gli operatori e avere sotto controllo un sistema di tracciamento interno dei contatti, assistenti virtuali con sistemi di intelligenza artificiale adeguati alle esigenze dell'emergenza sanitaria per venire incontro ai bisogni e alle domande dei cittadini.

A Bari sia **AQP Acquedotto pugliese** che **Azienda Municipale Gas** hanno messo a punto delle campagne ad hoc rivolte ai dipendenti e ai loro familiari, con informazioni su quanto stava avvenendo a livello lavorativo e sanitario, e con l'obiettivo del contenimento della diffusione dei contagi.

C'è poi chi ha raddoppiato i turni di raccolta porta a porta e chi ha distribuito materiale per la differenziata in aggiunta. Per esempio **Gelsia Ambiente** a Desio (Mb) ha portato avanti una raccolta dedicata, per i malati Covid-19 (ritiro porta a porta con raddoppio frequenze con personale dedicato), fornendo un servizio per queste utenze ed evitando interferenze con altri. Stessa cosa fatta da **Società Canavesana Servizi spa** (Ivrea, To) con un servizio di raccolta dei rifiuti urbani direttamente "all'uscio" per le persone risultate positive.

E' dedicata alla mobilità in stretta relazione con il Covid-19, l'idea di **HERA** che per esempio ha messo in pratica la "partenza da casa": ha cioè dotato i dipendenti di una autovettura e delle attrezzature necessarie evitando il passaggio in sede di lavoro prima di prendere servizio nei cantieri; con un contributo al distanziamento sociale e di conseguenza alla riduzione del rischio di contagio, ottenendo allo stesso tempo un risultato positivo anche in termini di recupero di efficienza e produttività.

Publiacqua spa (Firenze) ha messo in campo due iniziative per aiutare la ripresa delle attività culturali e sportive (Bando Cultura e Click Day), per sostenere la ripartenza di realtà culturali e associazioni sportive del territorio.

Così quella che doveva essere una "grande mostra" per parlare di politica nelle scuole, nelle intenzioni di **Viva Servizi spa Ancona** è diventato un viaggio interattivo in cui si è parlato di acqua da un punto di vista storico ma anche ecologico, e di speranza, passando per le invenzioni idrauliche di Leonardo da Vinci fino alla lotta alle microplastiche nel Mediterraneo.



UTILITALIA

Federazione delle imprese ambientali, energetiche e idriche