



Utili all'Italia

Secondo  
Censimento  
delle migliori  
pratiche  
nei Servizi  
Pubblici

30 marzo 2021

# UTILI ALL'ITALIA

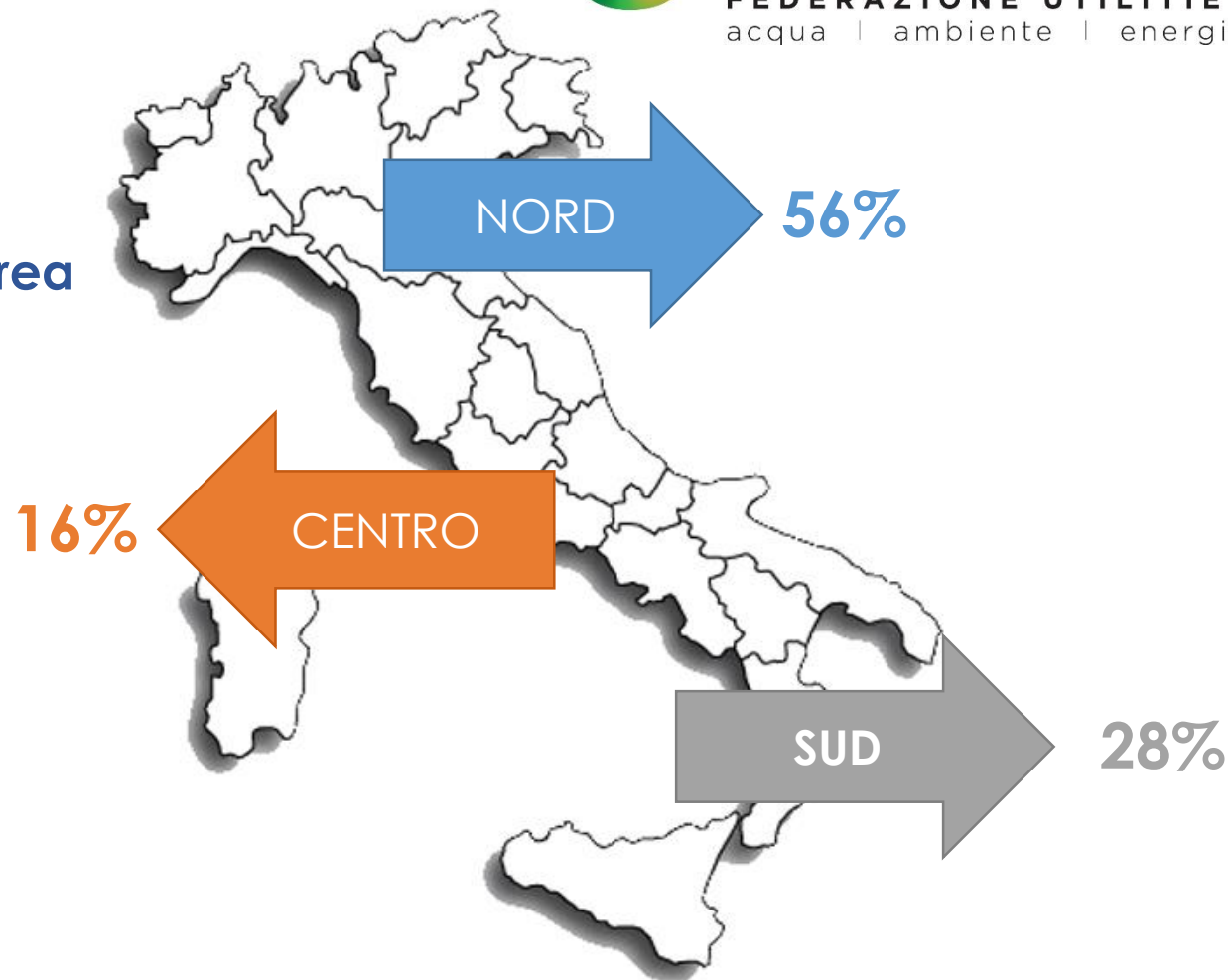
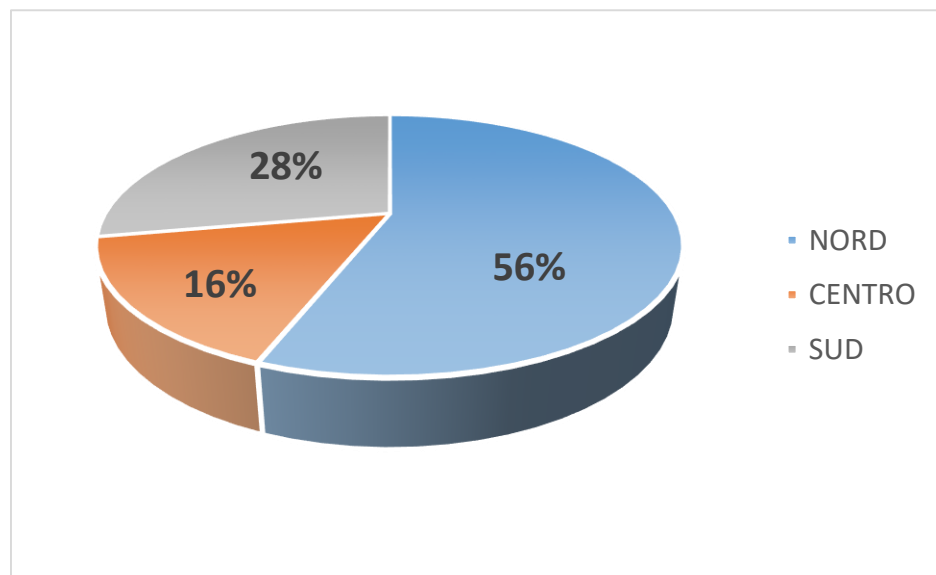
SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI



UTILITALIA

FEDERAZIONE UTILITIES  
acqua | ambiente | energia

## Distribuzione delle best practice per macroarea



# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI



## La nostra visione sulle città del futuro

“Utili all’Italia” è 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.

## La missione pubblica delle associate a Utilitalia

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.

# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI



## I servizi di pubblica utilità. Acqua, ambiente, energia, gas

L'emergenza sanitaria ha acceso i riflettori sulla loro importanza. Il lockdown ha fatto apprezzare anche aspetti fino allora dati per scontati o sconosciuti. Le aziende associate hanno garantito la continuità dei servizi tutelando la salute dei lavoratori e rispettando le regole.

## Il racconto dell'impegno delle nostre aziende per migliorare il Paese

Attraverso progetti concreti, il racconto trova spazio in questa serie di progetti che abbiamo provato a sintetizzare nelle best practices: il lungo lavoro che le tiene insieme lo abbiamo chiamato "Utili all'Italia". E' il secondo atto del censimento delle "migliori pratiche". Quelle che proprio oggi possono servire a rimettere in piedi il Paese, e a offrire un domani prospero alle future generazioni.

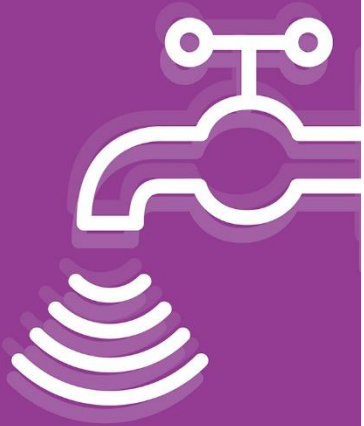
# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI

## I NUMERI

**138** Progetti suddivisi in 5 Aree

Innovazione  
tecnologica



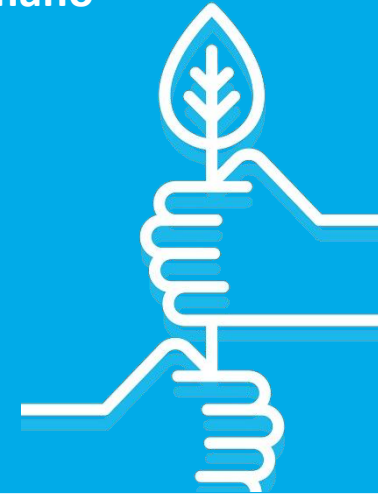
Responsabilità  
sociale per le  
comunità



Tutela risorse  
ambientali



Valorizzazione  
del capitale  
umano



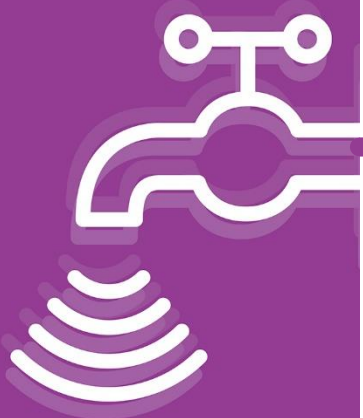
Utili in tempo di  
Covid-19



# UTILI ALL'ITALIA

## SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI

### 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.

#### Tra i progetti:

- \* Automatizzazione dei dati da Smart meter per la gestione delle portate, e i distretti delle reti dell'acqua
- \* 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
- \* Una nuova generazione di contatori del gas con l'obiettivo di offrire maggiore sicurezza al cliente finale oltre che migliori prestazioni ambientali, per esempio in caso di terremoti e di anomalie negli impianti. E' uno strumento non soltanto 'intelligente' ma anche un alleato green in un'ottica di risparmio e riduzione dei consumi
- \* Un mini-impianto di compostaggio dotato di una tecnologia innovativa che trasforma direttamente in loco i rifiuti umidi in compost. Obiettivo è promuovere la corretta gestione dei rifiuti organici prodotti dalle grandi utenze tipo mense, ospedali, centri commerciali. Valorizza i rifiuti e li trasforma nuovamente in risorsa. Un progetto di 'rifiuti a chilometro zero', con il ciclo che comincia e si chiude sul posto, e impatti positivi su ambiente, costi e inquinamento.

# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI

**Responsabilità  
sociale per le  
comunità**



L'attenzione alle comunità locali servite dalla utilities trova conferma e realizzazione nei progetti raccolti, 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.

### Tra i progetti:

- \* Una chat a risposta automatizzata disponibile su Telegram
- \* Un'app dedicata a chi ha difficoltà uditive
- \* Un progetto con doppio obiettivo di promuovere l'inclusione socio-lavorativa dei detenuti e realizzare un progetto di economia circolare attraverso il recupero dei Rifiuti Elettrici ed Elettronici
- \* 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

# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI

## 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 associate. Soprattutto del nuovo modello di economia che usa le risorse in modo razionale, e punta a recuperare la materia nel ciclo produttivo.

### Tra i progetti:

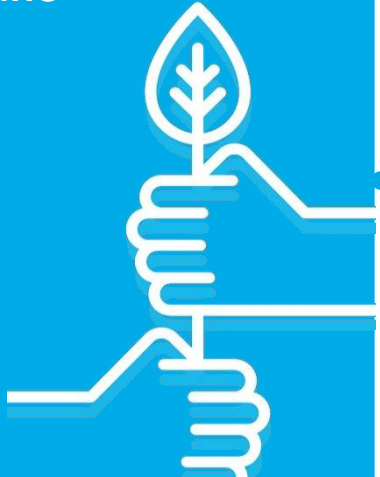
- \* Gestione dei fanghi per un sistema sempre più circolare per il ciclo idrico. Con gli impianti di depurazione che diventano delle vere e proprie bioraffinerie
- \* La produzione di bio-carburanti generati grazie alla lavorazione degli scarti
- \* Obiettivi di decarbonizzazione certificati
- \* Lotta al dissesto idrogeologico per proteggere il territorio dagli effetti dei cambiamenti climatici
- \* Rinaturalizzazione di terreno inquinato grazie a un sistema di fitorimediazione



# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI

## Valorizzazione del capitale umano



Anche la valorizzazione del capitale umano porta con sé esempi importanti. Prima di tutto sugli obiettivi, che vanno dal rafforzamento della cultura e dell'identità aziendale al trasferimento di know how e allo sviluppo degli strumenti di welfare. Nei progetti l'anima portante è la condivisione, l'interazione, e l'azzeramento delle barriere.

### Tra i progetti:

- \* Miglioramento della produttività aziendale attraverso il coinvolgimento di tutti i dipendenti, sia attraverso programmi di formazione che attraverso progetti aziendali partecipati
- \* Programmi di formazione per lo sviluppo delle professionalità e il turnover aziendale
- \* Attenzione ai temi della sostenibilità intesa nella sua più ampia accezione

# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI

## Utili in tempo di Covid-19



Con 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 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.

### Tra i progetti:

- \* Campagne ad hoc rivolte ai dipendenti e ai loro familiari
- \* Raddoppio dei turni di raccolta porta a porta raccolta dedicata per i malati Covid-19
- \* Supporto alla filiera con attenzione particolare alle esigenze dei lavoratori, a cominciare dalla mobilità, dal rispetto delle regole del distanziamento sociale e alla corretta informazione
- \* Smart working
- \* Assistenti virtuali con sistemi di intelligenza artificiale adeguati alle esigenze dell'emergenza sanitaria per venire incontro ai bisogni e alle domande dei cittadini.

# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI



## Il viaggio dei prossimi 30

\* Una **frontiera**. Questo rappresentano i **progetti** racchiusi in questo **censimento**. Singole esperienze che hanno funzionato. E che possono essere **replicate** così come sono, oppure adeguate alle esigenze e al **territorio**. Quello che fanno le imprese sono già adesso una **guida** cui la **transizione** può guardare per prendere pratiche virtuose. **Innovazione**, tutela dell'**ambiente**, responsabilità **sociale**, valorizzazione del **capitale umano**, sono soltanto categorie; ma quello che conta, indipendentemente dall'ambito di riferimento, è il contributo in costante miglioramento, rivolto al **futuro**, che i **servizi pubblici** offrono al Paese.

\* E' per questo che abbiamo già gli **strumenti** e il know how per leggere il **domani**, per sostenere la ripresa dell'economia, e aiutare a rendere il **Pnrr** un elemento dirimente per il **prossimo sviluppo dell'Italia**. L'auspicio è che questo **archivio di buone pratiche**, aperto alla condivisione e a disposizione di tutti possa essere davvero utile nel viaggio che ci allontana sempre di più dalle piaghe del Covid-19 e contemporaneamente ci avvicina a un **nuovo rinascimento** dal respiro europeo per l'Italia. Il nostro Paese dovrà farlo nel Pnrr lungo **tre** capitoli essenziali e necessari: **ecologia, digitale, politiche sociali**.

\* E' il tempo della **transizione**, della **rinascita economica**, dello **sviluppo sostenibile**, della **lotta alle diseguaglianze** sia di genere che territoriali, e del **contrasto ai cambiamenti climatici**. Con il **Next Generation EU** abbiamo di fronte sfide epocali e un'**opportunità storica**. E' il **Piano Marshall** dell'epoca moderna per il rinascimento dell'economia e della società.

# UTILI ALL'ITALIA

SECONDO CENSIMENTO DELLE MIGLIORI  
PRATICHE NEI SERVIZI PUBBLICI



**Grazie.**