

MISURARSI PER MIGLIORARSI



SERVIZIO CERTIFICATO
Regolamento (CE)
n. 303/2008 Gas Fluorurati
ad Effetto Serra

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 45001

zecca

energia vicina dal 1905

Odoardo Zecca

Focus sui risultati di
sostenibilità aziendale 2018

Sommario

Lettera di Utilitalia

Indicatori chiave di performance della sostenibilità

Profilo aziendale e responsabilità economica

Territorio

Governance

Ricavi

Investimenti

Fornitori e gare pubbliche

Valore aggiunto

Certificazioni

Consumi energetici

Rifiuti prodotti

Emissioni in atmosfera

Automezzi

Responsabilità ambientale

Servizi

Servizi energetici

Produzione

Distribuzione

Responsabilità sociale

Clienti

Strumenti di relazione

Bonus sociali

Reclami

Morosità

Lavoratori

Dipendenti al 31/12

Assunzioni e turnover

Reddito annuale lordo

Retribuzione incentivante

Ore lavorate e ore di assenza

Formazione

Sicurezza sul lavoro

Iniziative di sostenibilità

Lettera di Utilitalia

Il presente Focus sui risultati di sostenibilità aziendale “Misurarsi per migliorarsi”, che per il secondo anno consegniamo alle nostre Associate, vuole essere il segno del costante proposito che ci muove su questo fronte.

“Misurarsi per migliorarsi” è lo strumento e insieme il percorso che come sistema associativo vogliamo compiere collettivamente, condividendo con tutte le nostre Aziende la buona pratica di misurare i risultati dal punto di vista ambientale, sociale e di governance (ESG).

Siamo infatti convinti che la sostenibilità che il comparto dei servizi pubblici esprime deve e può essere rendicontata con una nuova narrativa ai territori di appartenenza e a tutti i portatori di interesse: che siano i propri lavoratori, gli azionisti, i fornitori, i finanziatori o i nostri utenti.

Rendicontare significa anche misurare, con precisione e responsabilità, i risultati raggiunti, per permettere di tracciare percorsi di evoluzione e di miglioramento industriale, nel segno della partecipazione e della trasparenza, della responsabilità nella gestione delle risorse naturali e della mitigazione e riduzione degli impatti prodotti.

Per il nostro sistema associativo il percorso di miglioramento dovrà allinearsi sempre più agli sfidanti impegni delle politiche pubbliche con cui ci confronteremo nei prossimi anni: dall'Agenda 2030 all'economia circolare, dalla finanza sostenibile alla decarbonizzazione.

Per affrontare tali sfide, pensiamo sia compito della nostra Federazione contribuire alla diffusione di una cultura aziendale che favorisca trasparenza nei risultati, responsabilità negli obiettivi e coerenza delle pianificazioni.

Un compito che speriamo di assolvere correttamente e che vedrà un ruolo crescente della sostenibilità d'impresa, aziendale e associativa.

Giovanni Valotti
Presidente Utilitalia

Indicatori chiave di performance della sostenibilità

Responsabilità economica

Ricavi totali	11.436.056,00 €
Investimenti totali	403.728,00 €
Utile d'esercizio	866.869,00 €
Valore aggiunto totale distribuito	5.269.717,00 €
Spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	N/D €
Valore delle gare effettuate	7.104.934,00 €

Responsabilità sociale

% Lavoratori a tempo indeterminato	96,08 %
% di presenza femminile	5,88 %
% Lavoratori che hanno svolto attività di formazione	101,96 %
Ore di formazione medie pro capite	18,10
% di componenti del CdA tra 30 e 50 anni	0,00 %
Studenti destinatari di iniziative di educazione alla sostenibilità	0
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	10,00
Valore dei bonus di energia elettrica erogati	54.386,80 €
Valore dei bonus gas erogati	N/A €
Valore dei bonus idrici erogati	N/A €

Responsabilità ambientale

% di veicoli operativi a basso impatto ambientale	5,88 %
Quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili o assimilate	100,00 %
Emissioni di CO2 evitate (tonnellate)	1.839,05
Punti luce a LED	N/A
Colonnine di ricarica per la mobilità elettrica installate	1
Comuni serviti da tassa puntuale e/o tariffa corrispettiva	0
Abitanti serviti da sistemi di tassazione e/o tariffazione puntuale	0

Profilo aziendale e responsabilità economica

Territorio

Odoardo Zecca, costituita nel 1977, ha sede del comune di Pescara e opera nei settori dell'energia elettrica.

In merito all'accessibilità dei servizi, gli abitanti, utenti e clienti che hanno usufruito dei servizi offerti sono rispettivamente riportati nelle tabelle sottostanti:

Tabella: Abitanti serviti

Abitanti serviti	2018	2017
Abitanti serviti distribuzione energia elettrica	17.699	17.783

Tabella: Clienti serviti

Clienti serviti	2018	2017
Clienti vendita energia elettrica	14.131	14.537

Governance

Il Consiglio di Amministrazione di Odoardo Zecca è composto da 1 membri, di cui 1 uomini.

Tabella: Consiglio di Amministrazione

CdA	2018
Totale membri	1
Donne	0
Uomini	1
30 - 50 anni	0
> 50 anni	1
Italiani	1

1 componenti del CdA risultano in possesso di una laurea, di cui 1 uomini, mentre 1 componenti risultano in possesso di un titolo post-laurea, di cui 1 uomini.

Odoardo Zecca è governata da un Amministratore unico, che assomma le prerogative tradizionali del Presidente e dell'Amministratore Delegato.

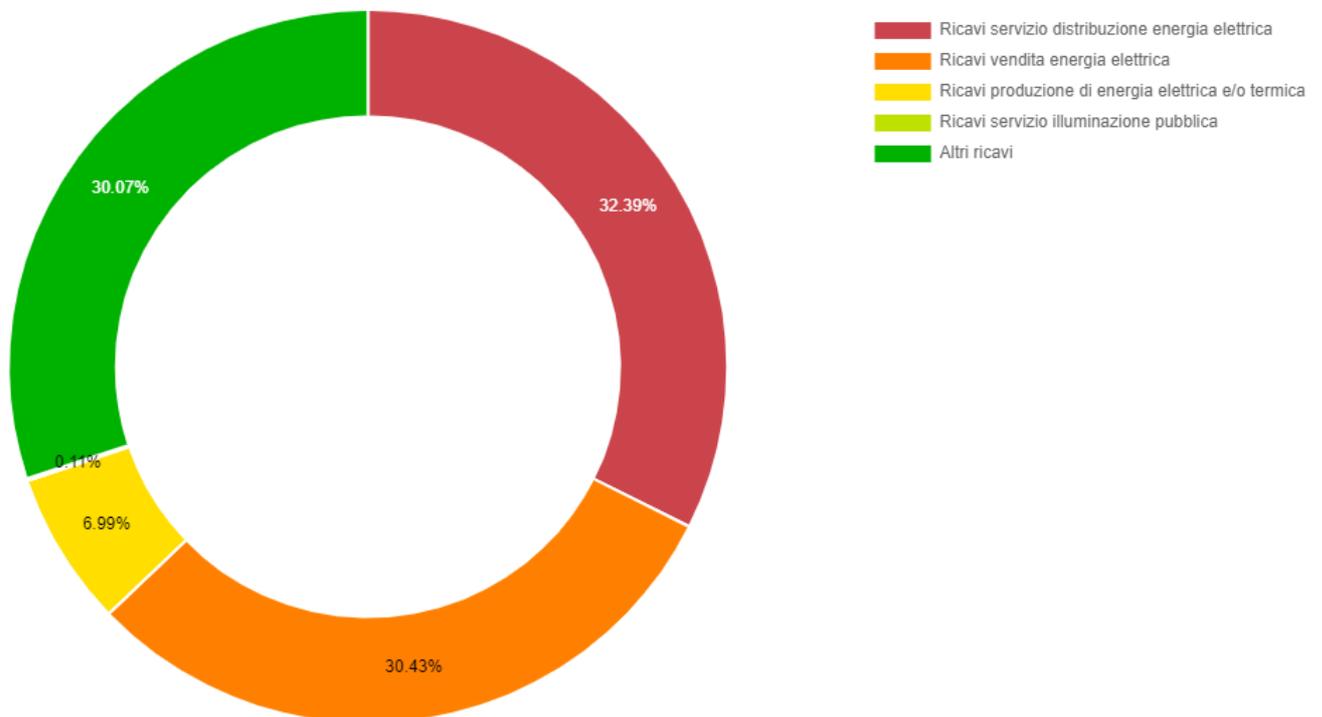
Nell'organizzazione aziendale è prevista una struttura specificatamente dedicata alla CSR (Corporate Social Responsibility) composta da 1,00 dipendenti, con funzioni indipendenti, la cui interazione con i vertici aziendali avviene.

Ricavi

I ricavi totali conseguiti da Odoardo Zecca nel corso del 2018 sono stati pari a 11.436.056,00 €, a fronte dei 14.989.054,00 € conseguiti nel 2017. L'utile netto è stato pari a 866.869,00 €, con un dividendo distribuito pari a 350.000,00 €.

Tabella: Ricavi

Ricavi	2018	2017
Ricavi totali	11.436.056,00 €	14.989.054,00 €
Ricavi servizio distribuzione gas	N/A €	N/A €
Ricavi vendita gas	N/A €	
Ricavi servizio distribuzione energia elettrica	3.704.236,00 €	3.924.928,00 €
Ricavi vendita energia elettrica	3.480.143,00 €	
Ricavi servizio di teleriscaldamento	N/A €	N/A €
Ricavi servizio idrico integrato	N/A €	N/A €
Ricavi servizio di igiene ambientale	N/A €	N/A €
Ricavi produzione di energia elettrica e/o termica	799.878,00 €	450.929,00 €
Ricavi servizio illuminazione pubblica	12.817,00 €	
Altri ricavi	3.438.982,00 €	10.613.197,00 €



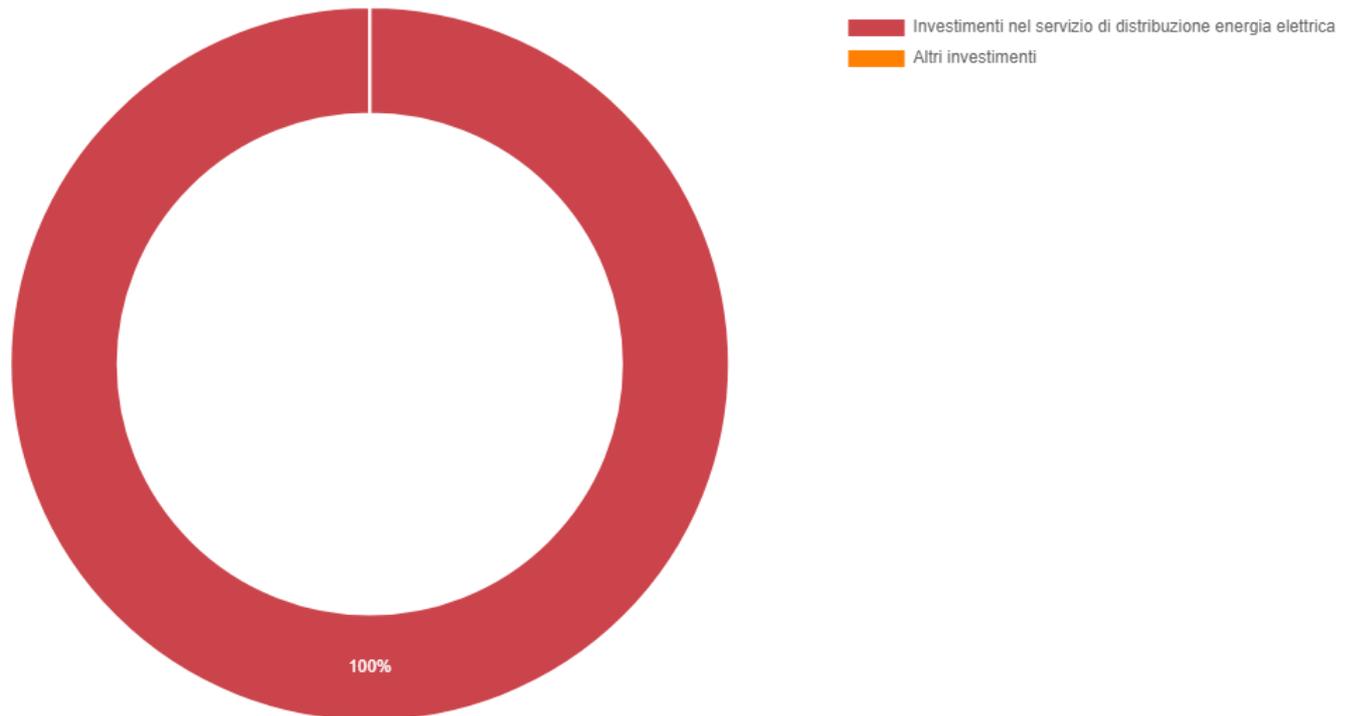
Inoltre, dei 799.878,00 € di ricavi derivanti dalla produzione di energie elettrica e/o termica, 799.878,00 € provengono da fonti rinnovabili di produzione.

Investimenti

Nel corso del 2018 gli investimenti effettuati da Odoardo Zecca sono stati pari a 403.728,00 €, a fronte dei 1.145.804,00 € investiti nel 2017, di cui 403.728,00 € nel servizio di distribuzione di energia elettrica, N/A € nella produzione di energia elettrica e/o termica.

Tabella: Investimenti

Investimenti	2018	2017
Investimenti totali	403.728,00 €	1.145.804,00 €
Investimenti nel servizio di distribuzione energia elettrica	403.728,00 €	198.950,00 €
Investimenti nel servizio di distribuzione gas	N/A €	866.869,00 €
Investimenti nel servizio di teleriscaldamento	N/A €	
Investimenti nel servizio idrico integrato	N/A €	N/A €
Investimenti nel servizio di igiene ambientale	N/A €	0,00 €
Investimenti nel servizio di illuminazione pubblica	N/A €	
Investimenti nella produzione di energia elettrica e/o termica	N/A €	
Altri investimenti	0,00 €	604.466,00 €



Fornitori e gare pubbliche

Odoardo Zecca nel corso del 2018 ha svolto gare per un valore complessivo pari a 7.104.934,00 €.

I fornitori sono considerati come parte integrante del processo di sostenibilità: i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda, per questo è necessario attuare le iniziative necessarie che consentano un miglior monitoraggio della catena di fornitura.

La spesa verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi è stata pari nel 2018 a 7.197.455,00 €, di cui N/D € verso i fornitori locali³, a fronte dei 7.516.545,00 € del 2017.

La spesa verso i fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B è stata pari a N/D €, mentre la spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione⁴ è stata pari a N/D €.

³ Fornitori con sede nella Regione dove Odoardo Zecca gestisce almeno un servizio regolato.

⁴ Le certificazioni considerate sono: ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001 – SA 8000.

Tabella: Spesa verso i fornitori, anno 2018

Spesa verso i fornitori	2018
Spesa totale	7.197.455,00 €
Spesa verso i fornitori locali	N/D €
Spesa verso cooperative sociali di tipo B	N/D €
Spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione	N/D €

Valore aggiunto

Oltre ai ricavi conseguiti, sono riportati gli impatti economici generati da Odoardo Zecca, ovvero il valore aggiunto prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder.

Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto da un'Azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi. L'emersione del dato relativo al valore aggiunto consente, in sostanza, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder.

Nel 2018 il valore aggiunto totale generato da Odoardo Zecca è stato pari a 5.269.717,00 €, con una quota trattenuta e destinata allo sviluppo interno e dei servizi pari a 561.235,00 €, corrispondente al 10,65 % del totale .

La quota di valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione è stata pari a 944.261,00 €, corrispondente al 17,92 % del totale, comprendenti le tasse sul reddito d'impresa e i canoni corrisposti ai Comuni per l'uso di reti e aree.

La quota di valore aggiunto destinata ai lavoratori è, invece, pari a 3.350.350,00 € e corrispondente al 63,58 % del totale distribuito.

Tabella: Valore aggiunto

Valore aggiunto	2018
Valore aggiunto totale distribuito	5.269.717,00 €
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori	3.350.350,00 €
Valore aggiunto distribuito agli azionisti	350.000,00 €
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari	38.871,00 €
Valore aggiunto distribuito alla PA	944.261,00 €
Valore aggiunto trattenuto dall'Azienda	561.235,00 €
Valore aggiunto distribuito alla collettività	25.000,00 €

⁵ Quota costituita da salari e stipendi.

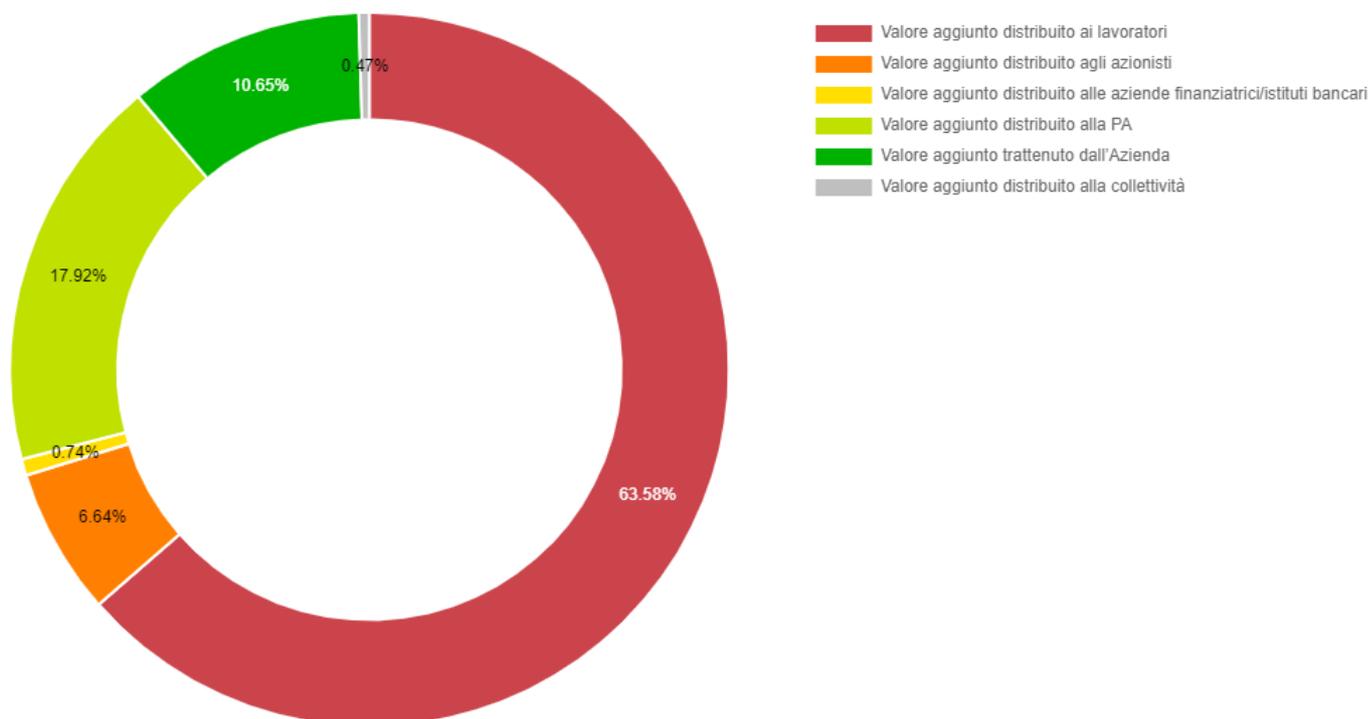
⁶ Quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo (comprende l'utile di pertinenza di terzi).

⁷ Quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditor.

⁸ Quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette.

⁹ Quota che riguarda la parte di ricchezza mantenuta all'interno dell'Azienda, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti.

¹⁰ Quota elargita a titolo di contributi locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc.



Certificazioni

La Certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale.

Adottare un Sistema Gestionale ed Organizzativo significa primariamente definire degli obiettivi raggiungibili, quindi orientare la propria azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, ovvero predisponendo ed applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti e compatibili con lo scopo che l'azienda ha deciso di perseguire.

Un riepilogo delle certificazioni possedute da Odoardo Zecca è riportato nella tabella sottostante:

Tabella: Certificazioni aziendali, anno 2018

Certificazioni	Presenza
ISO 9001	Si
ISO 14001	Si
ISO 45001	No
ISO 37001	No
SA 8000	No
ISO 50001	No
ISO/IEC 17025	No
Numero di registrazioni EMAS	N/A

Consumi energetici

Le operazioni svolte all'interno dell'Azienda sono per loro natura energivore, in quanto inerenti le attività di igiene ambientale, la distribuzione di energia elettrica, la distribuzione di gas, la fornitura del servizio idrico.

I consumi energetici totali da parte di Odoardo Zecca nel corso del 2018 sono stati pari a 2.537,20 GJ, la cui suddivisione per tipologia di fonte è illustrata nella tabella seguente:

Tabella: Consumi di energia

Consumi di energia	2018
Elettricità	1.762,64 GJ
Gas naturale	N/A GJ
Gasolio	766,18 GJ
Benzina	8,37 GJ
GPL	N/A GJ
Metano	N/A GJ
Altro	N/A GJ
Totale consumi energetici	2.537,20 GJ

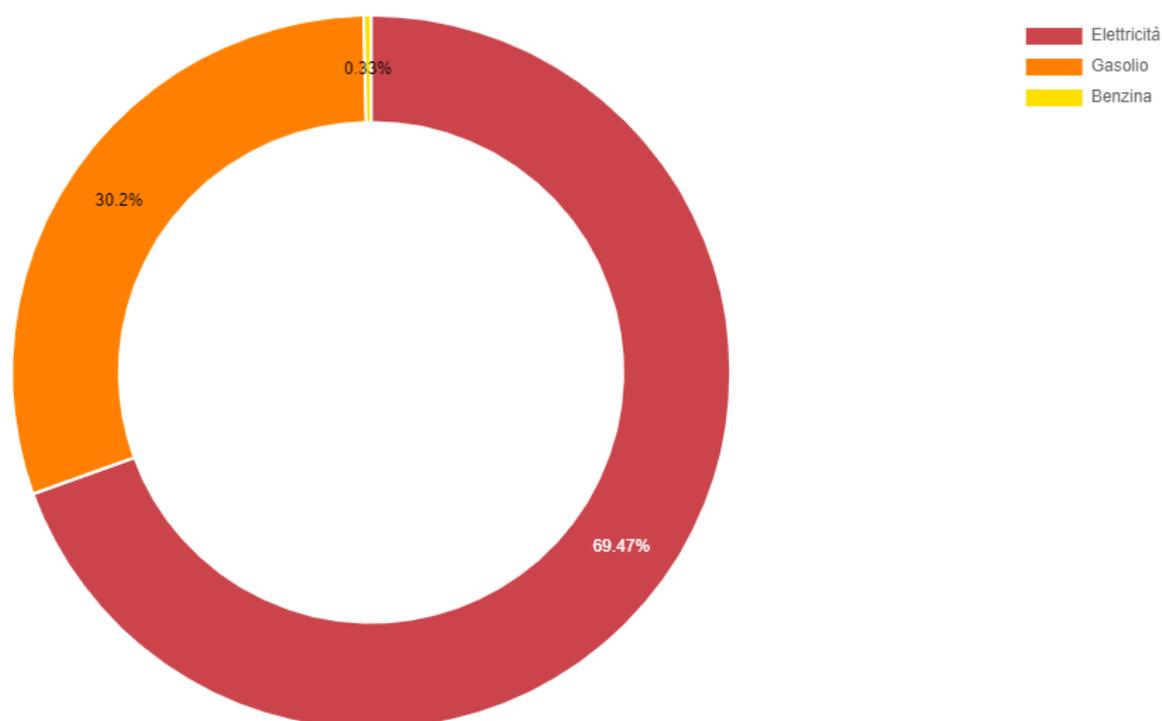
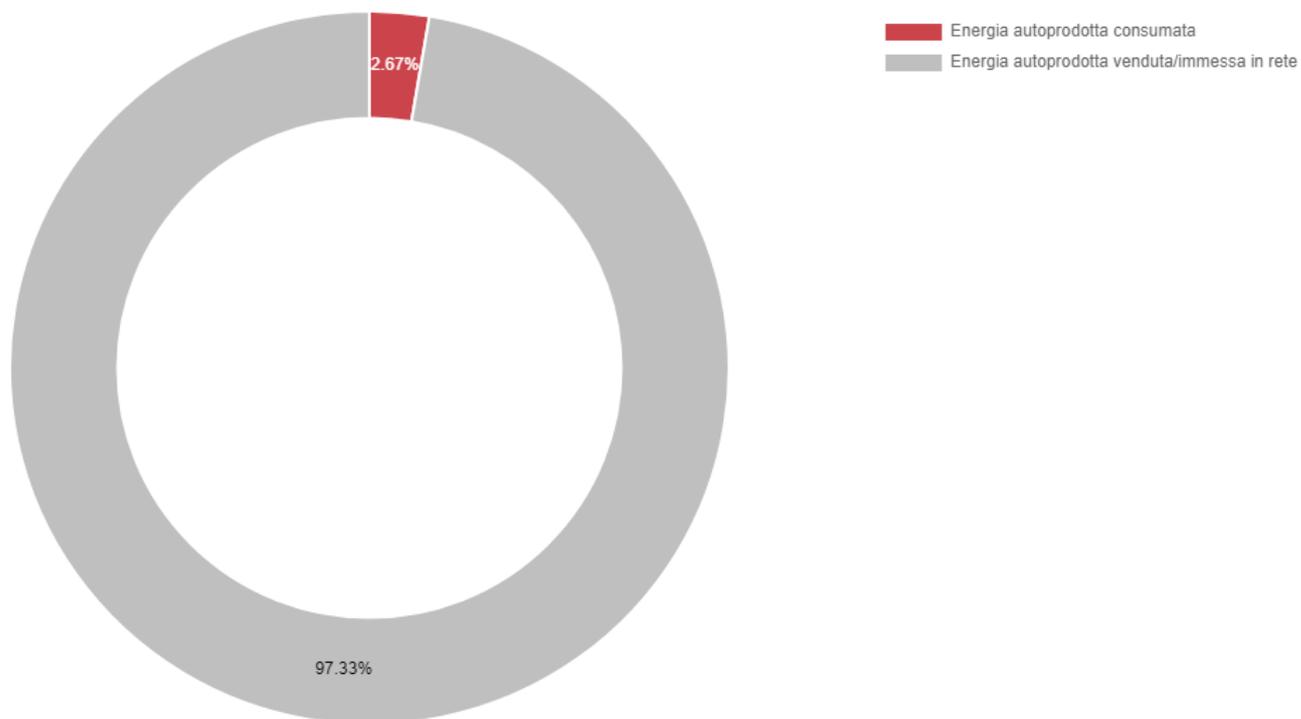


Tabella: Energia autoprodotta

Energia autoprodotta	2018
Energia autoprodotta	3,74 GJ
Consumata	0,10 GJ
Venduta/immessa in rete	3,64 GJ



Rifiuti prodotti

L'attenzione all'ambiente da parte di Odoardo Zecca si concretizza anche nella corretta gestione dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle rispettive attività.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene nel rispetto del quadro normativo vigente. Di seguito i quantitativi di rifiuti prodotti, distinti tra pericolosi e non pericolosi, avviati a smaltimento, riciclo.

Tabella: Rifiuti prodotti

Rifiuti prodotti	2018
Rifiuti pericolosi	58,44 t
Rifiuti non pericolosi	33,64 t
Totale rifiuti prodotti	92,08 t

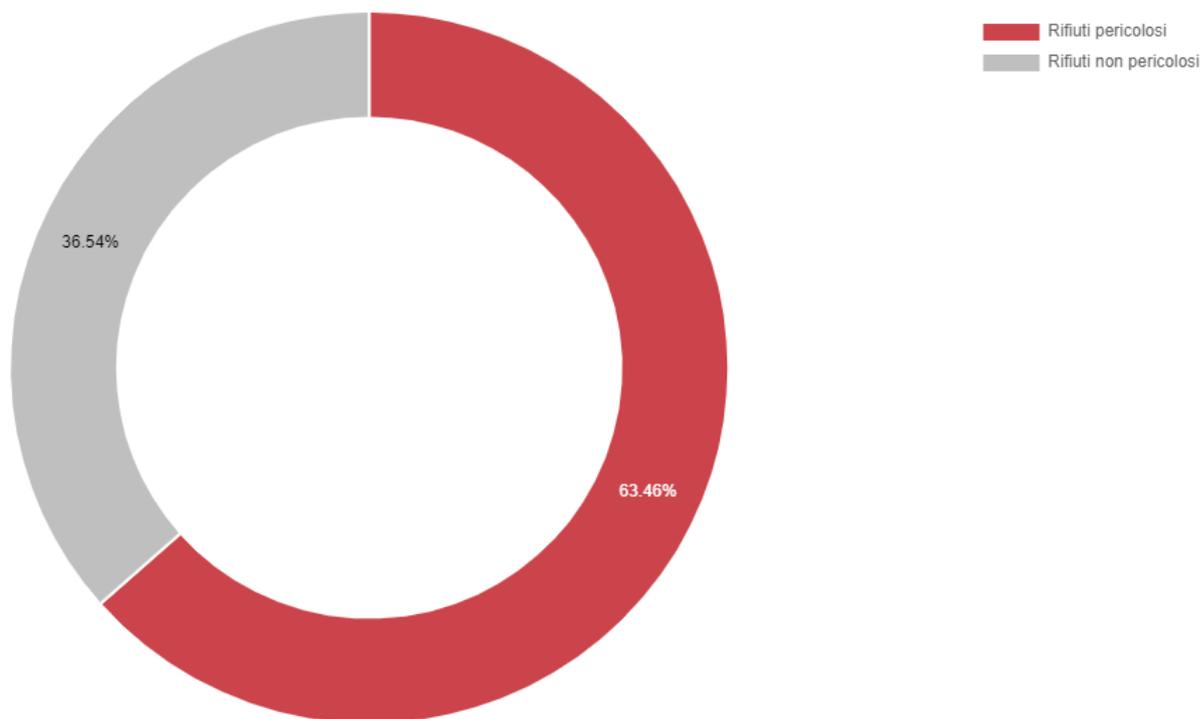
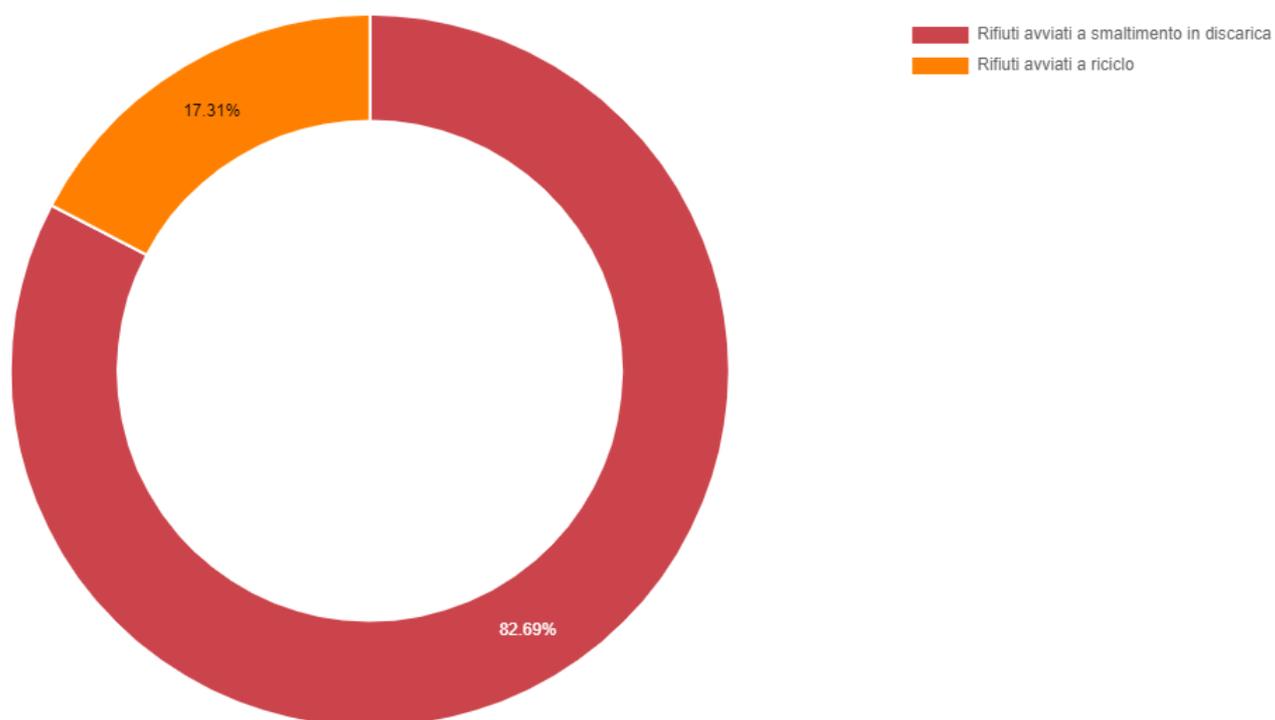


Tabella: Rifiuti smaltiti

Rifiuti smaltiti	2018
Rifiuti avviati a smaltimento in discarica	85,72 t
Rifiuti avviati ad incenerimento	0,00 t
Rifiuti avviati a riciclo	18,16 t
Totale rifiuti smaltiti	104,00 t



Emissioni in atmosfera

Le attività di Odoardo Zecca generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. In questa sede vengono considerate:

Scope 1:

tutte le emissioni dirette di gas serra prodotte da fonti di proprietà di Odoardo Zecca. Ad esempio, le emissioni di CO2 generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione di energia e calore, quelle originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà, quelle derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre attività a supporto della produzione;

Tabella: Emissioni di CO2

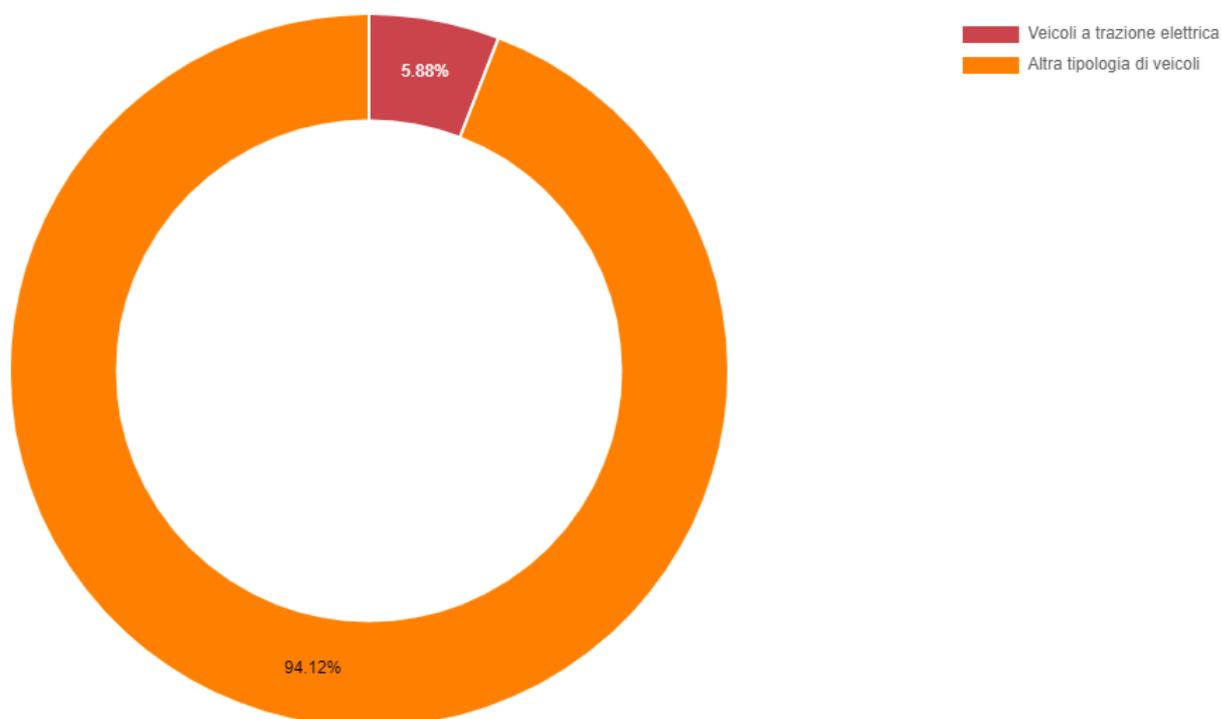
Emissioni di CO2	2018	2017
Emissioni dirette (scope 1)	57,07 t	N/A t
Emissioni dirette (scope 2)	N/A t	N/A t

Automezzi

Per ridurre gli impatti ambientali prodotti dalle emissioni inquinanti derivanti dagli 17 automezzi presenti nel parco aziendale, Odoardo Zecca si è dotata di un parco mezzi composto da 1 mezzi a trazione elettrica.

Tabella: Automezzi

Automezzi	2018
Veicolo operativi a basso impatto ambientale	1
Veicolo a trazione elettrica	1



Nella tabella seguente sono, invece, riportati i consumi del parco mezzi di Odoardo Zecca.

Tabella: Consumi del parco mezzi

Consumi	2018
Elettricità	N/D KWh
Metano	N/A mc
GPL	N/A mc
Benzina	320,00 l

Responsabilità ambientale

Servizi

Le attività di Odoardo Zecca contribuiscono allo sviluppo dei territori, favorendo la tutela ambientale, il contenimento degli impatti e lo sviluppo sostenibile. Esse concorrono al benessere e alla prosperità delle comunità, attraverso l'erogazione di servizi essenziali, economici ed efficienti.

Tali attività determinano, tuttavia, impatti ambientali diretti e indiretti. Monitorarne e misurarne gli effetti è fondamentale, a conferma dell'impegno e della responsabilità agiti nell'attività d'impresa.

Le principali attività da cui derivano impatti ambientali (diretti e indiretti) riguardano:

- i servizi energetici, intesi come produzione di energia elettrica distribuzione di energia elettrica e

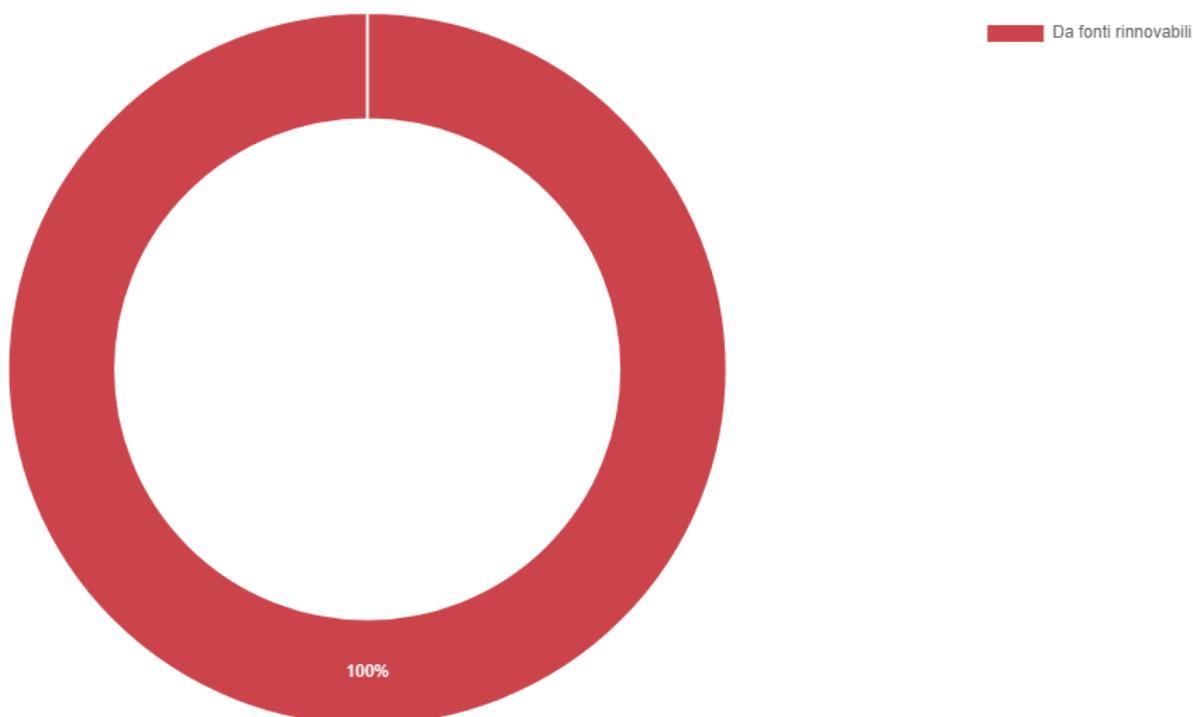
Servizi energetici

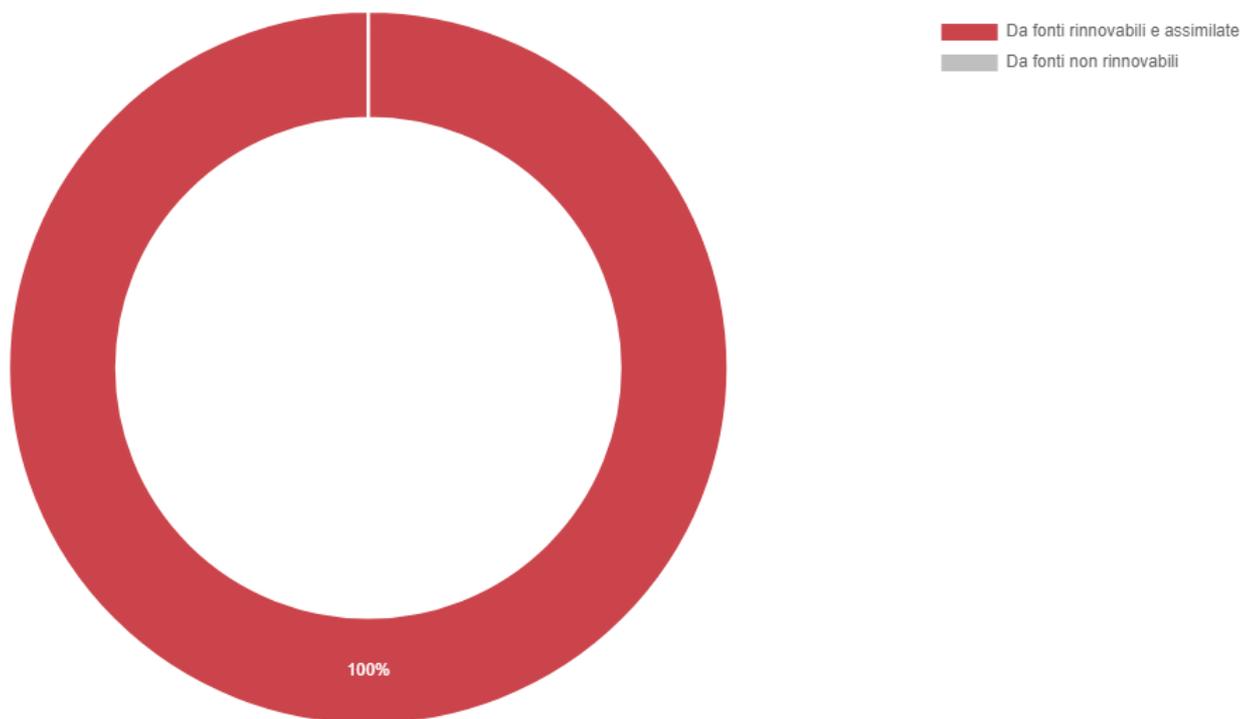
Produzione

La produzione di energia elettrica, per il 2018, è stata pari a 3,74 GWh, di cui 3,74 GWh prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, pari al 100,00 % del totale. La produzione da fonti eco-compatibili svolge un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, riducendo le emissioni di gas serra e il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale.

Tabella: Energia Elettrica prodotta

Produzione Energia Elettrica	2018	2017
Totale energia elettrica prodotta	3,74 GWh	2,00 GWh
Da fonti rinnovabili	3,74 GWh	2,00 GWh
Da cogenerazione	GWh	0,00 GWh
Da turboespansori	GWh	
Fonti tradizionali	GWh	0,00 GWh





La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili comporta un significativo risparmio energetico in termini di Tep e, di conseguenza, di emissioni di CO2 evitate. Per il 2018 le emissioni di CO2 evitate da Odoardo Zecca sono state pari a 1.839,05 tonnellate.

Tabella: Energia Termica prodotta

Produzione Energia Termica	2018	2017
Totale energia termica	GWh	N/A GWh
Da fonti rinnovabili	GWh	0,00 GWh
Da cogenerazione	GWh	N/A GWh
Da turboespansori	N/A GWh	
Fonti tradizionali	GWh	N/A GWh

Un riepilogo del parco impianti di Odoardo Zecca utilizzato per la produzione di energia, comprensivo della potenza elettrica installata, è rappresentato nella tabella sottostante.

Tabella: Parco impianti

Impianti idroelettrici	
Numero	1
Potenza elettrica installata	904,00 KW
Impianti di cogenerazione	
Numero	N/A

Potenza elettrica installata	N/A KW
Impianti fotovoltaici	
Numero	N/A
Potenza elettrica installata	N/A KW
Impianti eolici	
Numero	N/A
Potenza elettrica installata	N/A KW
Impianti di biogas	
Numero	N/A
Potenza elettrica installata	N/A KW
Impianti a biomassa	
Numero	N/A
Potenza elettrica installata	N/A KW
Centrali termiche	
Numero	N/A
Potenza termica installata	N/A KW
Inceneritori	
Numero	
Potenza elettrica installata	
Altri impianti	
Numero	N/A
Potenza elettrica installata	N/A KW

Distribuzione

Nel 2018, attraverso 627,00 km di rete, Odoardo Zecca ha distribuito circa 153,77 GWh di energia a 14.131 clienti.

Tabella: Volumi energetici distribuiti

Volumi distribuiti	2018	2017
Energia elettrica distribuita	153,77 GWh	150.681,00 GWh
Gas distribuito	Smc	N/A Smc

Tabella: Lunghezza delle reti

Lunghezza delle reti	2018
Lunghezza reti elettriche	627,00 Km
Lunghezza reti gas	7.1.2 Km

Tabella: Teleriscaldamento

Teleriscaldamento	2018
Energia termica distribuita	GWh
Volumetrie servite da teleriscaldamento	N/A mc
Lunghezze reti teleriscaldamento	N/A Km

Tabella: Certificati bianchi - energia elettrica

Certificati bianchi	2018
Quota d'obbligo	0,00 Tep
TEE conseguiti con interventi di risparmio energetico	0,00 Tep

TEE approvigionati sul mercato	0,00 Tep
Prezzo medio di acquisto	N/A €

La tempestività nell'esecuzione di alcune prestazioni richieste dai clienti dei servizi energetici contribuisce a determinare la qualità commerciale del servizio reso. La qualità commerciale, regolata dall'Autorità di settore (ARERA), comporta il rispetto di alcuni standard specifici (il cui superamento comporta l'erogazione automatica al cliente di un indennizzo) e di alcuni standard generali (per i quali è richiesto il rispetto dello standard per una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici).

Di seguito si riportano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio di distribuzione di energia elettrica e che possono avere un impatto sui clienti finali.

In quanto distributore di gas, Odoardo Zecca è soggetta all'obbligo di conseguimento dei Titoli di efficienza energetica (TEE o certificati bianchi) attraverso la realizzazione di interventi di incremento dell'efficienza energetica.

Tabella: Certificati bianchi gas

Certificati bianchi	2018
Quota d'obbligo	Tep
TEE conseguiti con interventi di risparmio energetico	Tep
TEE approvigionati sul mercato	Tep
Prezzo medio di acquisto	

Tabella: Qualità del servizio di distribuzione di gas

Qualità del servizio di distribuzione di gas	2018
Numero totale di prestazioni eseguite	
Numero di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici	
Tempo medio di esecuzione di lavori complessi	
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	secondi
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	minuti
Tempo medio di attivazione della fornitura	
Tempo medio di sostituzione del gruppo di misura guasto	
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni	
Tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	

Responsabilità sociale

Clienti

L'attenzione ai cittadini, siano essi utenti o clienti, è una costante per Odoardo Zecca, impegnata a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi.

Strumenti di relazione

Nel 2018 Odoardo Zecca ha servito 24.142 clienti nei 2 punti fisici dislocati su tutto il territorio ed ha accompagnato i clienti nella lettura e corretta interpretazione delle fatture e degli impatti generati dalla normativa, come su ogni altra tipologia di richiesta.

Sono state 432.000 chiamate ricevute dai call center aziendali, con un tempo medio di risposta pari a 3,00 minuti.

Tabella: Relazione con la clientela

Attività di sportello	2018
Sportelli	2
Clienti serviti	24.142
Tempo medio di attesa agli sportelli	10,00 minuti
Chiamate ricevute dai call center aziendali	432.000
Tempo medio di risposta alle chiamate	3,00 minuti

I clienti iscritti al servizio di sportello telematico sono stati 410 mentre sono stati 410 i clienti raggiunti attraverso applicativi digitali.

Sono stati complessivamente 303 i contratti che hanno previsto l'invio della bolletta in formato elettronico, a fronte dei 15 del 2017, pari al 2,14 % del totale dei clienti.

Bonus sociali

Per garantire la continuità di un servizio essenziali ad utenti in condizioni economiche disagiate, è stato introdotto già dal 2007 lo strumento del bonus sociale istituito dal Governo e reso operativo dall'Autorità di settore con la collaborazione dei Comuni.

Il bonus, attribuito agli utenti sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), è stato istituito per garantire alle famiglie in condizioni di disagio economico e/o alle famiglie numerose, un risparmio sulla bolletta.

Per i clienti di energia elettrica, sono stati erogati 380 bonus sociali, a fronte dei 531 erogati nel 2017, per un valore complessivo di 54.386,80 €.

Tabella: Bonus sociali, 2018

Bonus sociali	Energia elettrica	Gas	Servizio idrico
Numero	380	N/A	N/A
Valore complessivo	54.386,80 €	N/A €	N/A €

Reclami

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive.

Il numero e la tipologia di reclami costituisce, quindi, elemento di forte attenzione per Odoardo Zecca e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel corso del 2018 sono stati 63 i reclami ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 200,00 ricevuti nel 2017.

Tabella: Reclami

Reclami	2018	2017
Totale reclami ricevuti	63	200,00
Energia Elettrica/Gas/Teleriscaldamento	63	200,00 ¹³
Servizio idrico	0	N/A
Servizio igiene urbana	0	N/A

¹³ Non sono comprensivi dei reclami per il servizio di teleriscaldamento.

Non sono stati ricevuti reclami riguardanti la violazione della privacy o la perdita di dati dei clienti.

¹⁴ Si riferisce solamente alla Tariffa corrispettiva riscossa direttamente, escludendo la TARI.

Lavoratori

La crescita e la valorizzazione delle persone sono valori fondamentali per Odoardo Zecca, il cui obiettivo generale è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantire il necessario coinvolgimento.

Dipendenti al 31/12

Al 31 dicembre 2018 risultano in forza 51 dipendenti, in aumento rispetto ai 50 dipendenti al 31 dicembre 2017, il 96,08 % dei quali è assunto con contratto a tempo indeterminato.

Tabella: Dipendenti al 31/12

Dipendenti	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Totale	51	3	2	22	24
Uomini < 30 anni	0	0	0	0	0
Donne < 30 anni	0	0	0	0	0
Uomini 30 - 50 anni	29	1	2	10	16
Donne 30 - 50 anni	3	0	0	3	0
Uomini > 50 anni	19	2	0	9	8
Donne > 50 anni	0	0	0	0	0

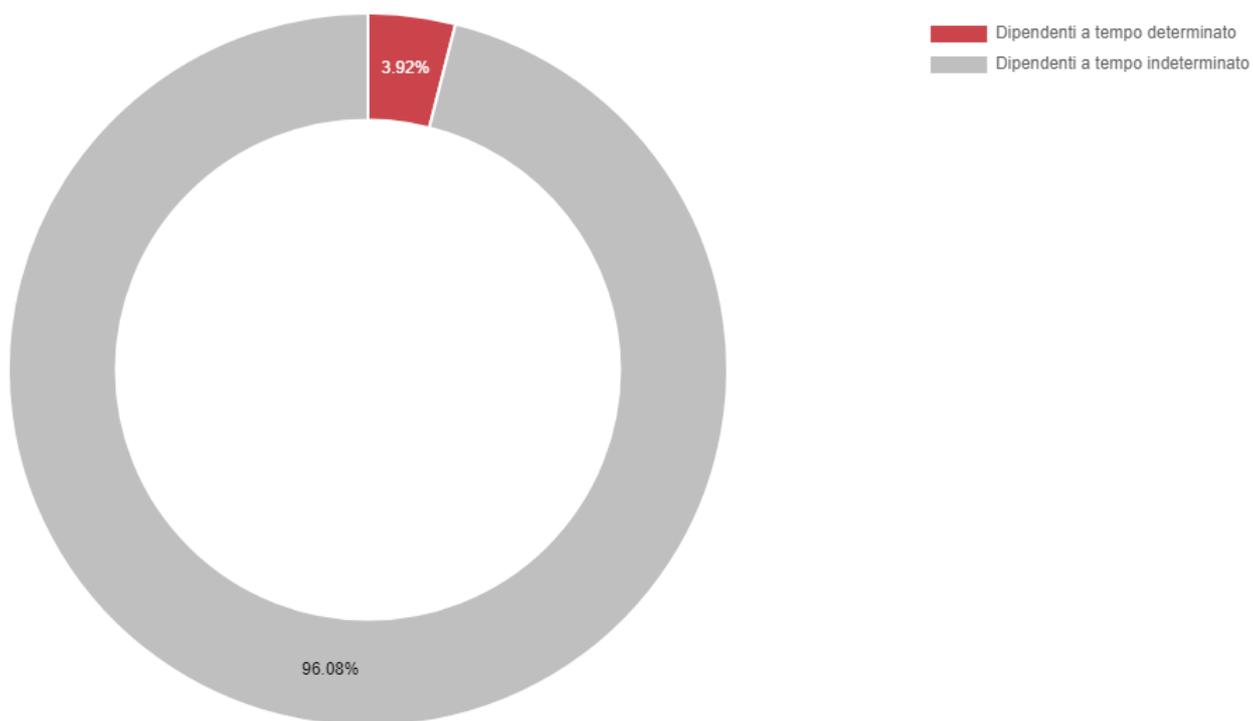
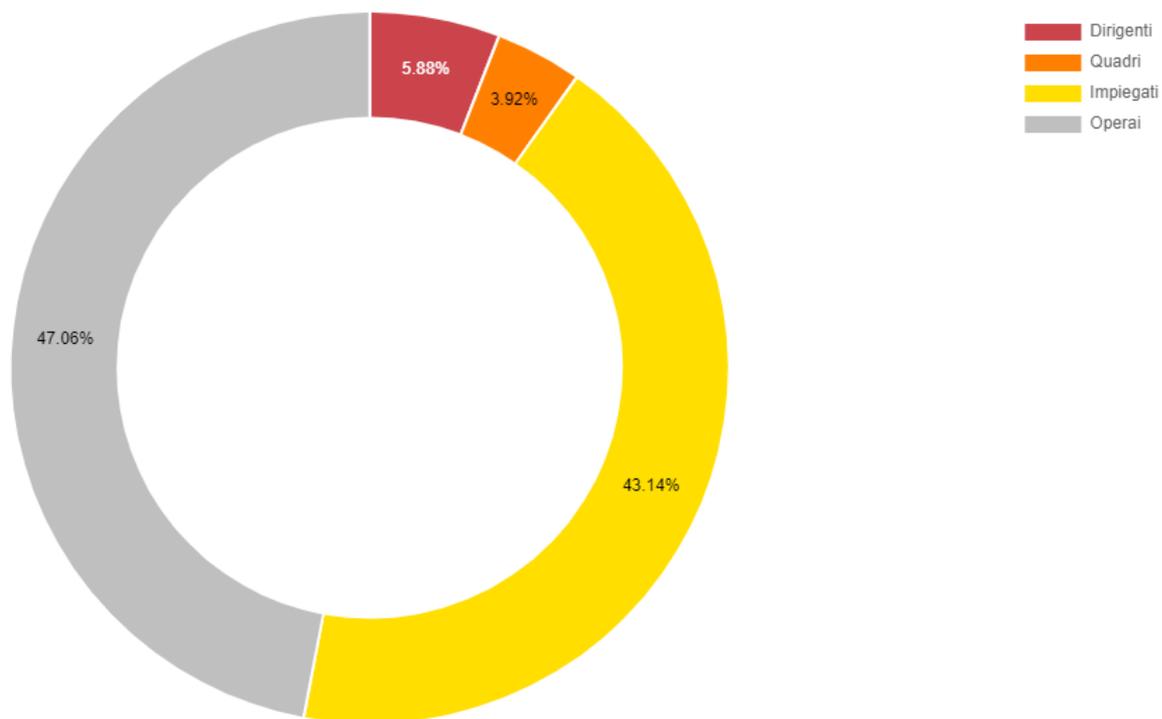


Tabella: Personale al 31/12 per qualifica

Dipendenti per qualifica	2018	2017
Totale	51	50
Dirigenti	3	2
Quadri	2	3
Impiegati	22	22
Operai	24	23

I dipendenti con contratto a tempo determinato sono pari a 2 di cui 1 donne e 1 uomini.

Invece, i dipendenti con un contratto a tempo indeterminato sono pari a 49 di cui 2 donne e 47 uomini.

La percentuale di presenza femminile si è attestata al 5,88 %, a fronte del 4,00 % del 2017.

Tabella: Contratto determinato e indeterminato

Dipendenti	2018	Uomini	Donne
Totale	51	48	3
Dipendenti a tempo determinato	2	1	1
Dipendenti a tempo indeterminato	49	47	2

Odoardo Zecca è attento ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo e opera nel rispetto delle normative vigenti.

Tabella: Personale appartenente alle categorie protette

Categorie protette	2018
Personale appartenente alle categorie protette	2

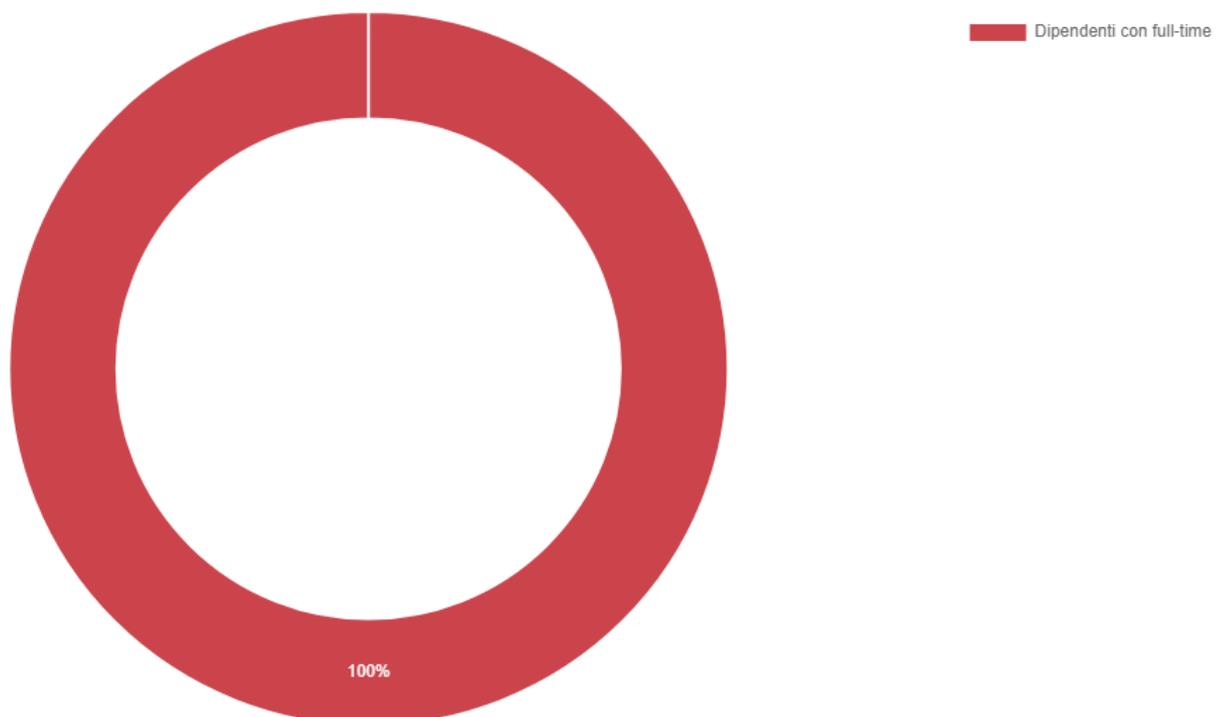
Infine, sono state 443 le ore di congedo parentale concesse ai dipendenti, di cui 387 ore concesse alle dipendenti donne e 56 ore concesse ai dipendenti uomini.

Tabella: Congedo parentale

Congedo parentale	2018	2017
Totale ore concesse	443	167
Donne	387	135
Uomini	56	32

Tabella: Contratto part time e full time

Dipendenti	Totale	Uomini	Donne
Totale dipendenti	51	48	3
Dipendenti con part-time	0	0	0
Dipendenti con full-time	51	3	48



Assunzioni e turnover

¹⁵ I lavoratori entrati nel perimetro aziendale a seguito di fusioni o di modifiche del perimetro di consolidamento non sono considerati come nuove assunzioni. Sono considerati anche i lavoratori stagionali, i cui periodi lavorativi complessivamente sommati siano pari ad un anno lavorativo.

Tabella: Assunzioni, anno 2018

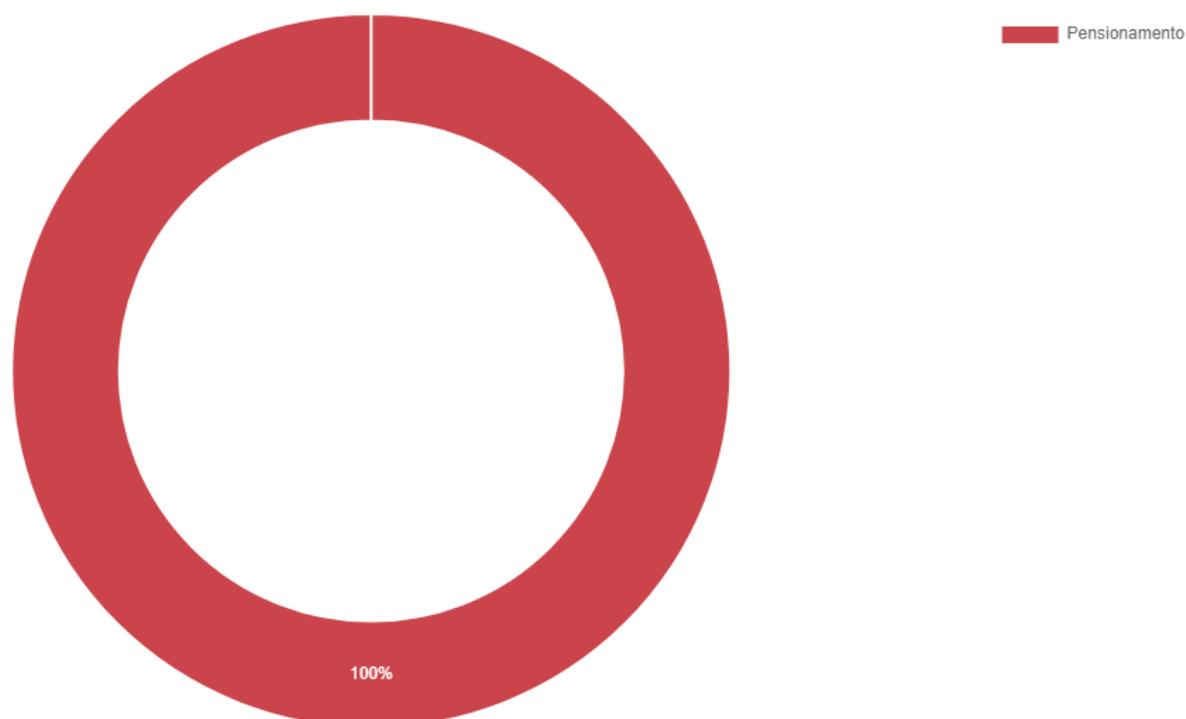
Assunzioni	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni
Totale dipendenti assunti	0	0	0
Dirigenti	N/A	N/A	N/A
Quadri	N/A	N/A	N/A
Impiegati	N/A	N/A	N/A
Operai	N/A	N/A	N/A

Per quanto le riguarda le cessazioni, i dipendenti cessati¹⁶ nel 2018 sono stati 1, di cui 1 per pensionamento.

¹⁶ Sono considerati anche i lavoratori stagionali, i cui periodi lavorativi complessivamente sommati siano pari ad un anno lavorativo.

Tabella: Cessazioni, anno 2018

Cessazioni	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni
Totale dipendenti cessati	0	0	1
Pensionamento			1
Dimissioni volontarie	0	0	0
Licenziamenti	0	0	0
Altra motivazione	N/A	N/A	N/A



Reddito annuale lordo

Odoardo Zecca adotta contratti collettivi nazionali di lavoro che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti.

Lo stipendio medio dei dipendenti, suddiviso in base alla qualifica e al genere, è riportato nella tabella sottostante:

Tabella: Reddito annuale lordo, anno 2018

Qualifica	Uomini	Donne
Dirigenti	73.000,00 €	N/A €
Quadri	54.500,00 €	N/A €
Impiegati	30.500,00 €	27.000,00 €
Operai	27.000,00 €	N/A €

Retribuzione incentivante

Alla retribuzione fissa corrisposta da Odoardo Zecca ai suoi dipendenti, si aggiungono quote di retribuzioni variabili collegate alle prestazioni e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali.

La politica retributiva di Odoardo Zecca è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevati livelli di risultato in linea con i valori aziendali e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività.

Tabella: Retribuzione variabile

Retribuzione variabile	2018
Premio di risultato ¹⁷	53742,00 €
Sistema di gestione per obiettivi (MBO) ¹⁸	0,00 €
Premio di risultato individuale ¹⁹	0,00 €
Una tantum ²⁰	0,00 €

¹⁷ Premio di risultato collettivo, come definito dalla contrattazione aziendale. Sono compresi gli emolumenti garantiti dal Contratto nazionale.

¹⁸ Importo erogato a tutto il personale con qualifica di dirigente.

¹⁹ Incentivazione ai dipendenti diversi dai dirigenti cui sono affidati specifici obiettivi individuali.

²⁰ Premio ulteriore erogato ai dipendenti quale riconoscimento di un notevole impegno lavorativo prevalentemente svolto in progetti o attività innovative.

Ore lavorate e ore di assenza

Delle oltre 107.766 di ore lavorate, il 94,24 % è rappresentato da ore ordinarie, mentre il 5,76 % è rappresentato da ore straordinarie.

Tabella: Ore lavorate

Ore lavorate	2018
Ore ordinarie	101.559
Ore straordinarie	6.207
Totale ore lavorate	107.766

Il totale delle ore di assenza²¹ è stato, invece, pari a 1.339, a fronte delle 1.576 ore di assenza del 2017, di cui 1.339 per malattia.

²¹ Sono comprese le sole ore di assenza per malattia e infortunio.

Tabella: Ore di assenza

Ore di assenza per tipologia	2018
Malattia	1.339
Infortunio	0
Totale ore di assenza	1.339

Formazione

Ai lavoratori di Odoardo Zecca sono state dedicate complessivamente 923 ore di formazione professionale, a fronte delle 1.134 ore dedicate nel 2017, di cui 232 ore sulle tematiche inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro²².

²² Per formazione su salute e sicurezza si intendono tutti i corsi, sia obbligatori che non obbligatori, in tema di salute e sicurezza.

Per quanto riguarda la suddivisione delle ore di formazione per qualifica, sono state erogate 68 ore ai dirigenti, 24 ore ai quadri, 498 ore agli impiegati, 333 ore ai operai.

Tabella: Dipendenti formati per qualifica

Dipendenti formati	2018
Dirigenti	2
Quadri	1
Impiegati	17
Operai	23

Tabella: Ore di formazione per qualifica

Ore di formazione	2018
Dirigenti	68
Quadri	24
Impiegati	498
Operai	333

Tabella: Dipendenti formati per tematica

Dipendenti formati	2018	2017
Salute e sicurezza	30	23
Anticorruzione	0	0

Tabella: Ore di formazione per tematica

Ore di formazione	2018	2017
Salute e sicurezza	232	408
Anticorruzione	0	0

Le ore di formazione media pro capite erogate per il 2018 sono state pari a 18,10 ore, mentre sono 52 i dipendenti che hanno svolto attività di formazione, pari al 101,96% del totale dei lavoratori.

Più in dettaglio, i dati relativi al numero di infortuni e alle ore di assenza da parte dei dipendenti di Odoardo Zecca sono riportati nella tabella sottostante:

Tabella: Ore di assenza e infortuni, settore energia elettrica

Energia elettrica	2018	2017 ²³
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno	0	1
Giornate di assenza per infortunio	0,00	5
Ore lavorate	11.423	104909
Numero totale di infortuni mortali	0	0

²³ Comprensivo del servizio gas.

Tabella: Ore di assenza e infortuni, settore gas

Gas	2018	2017 ²⁴
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno		1
Giornate di assenza per infortunio	N/A	5
Ore lavorate		104909
Numero totale di infortuni mortali		0

²⁴ Comprensivo del servizio di energia elettrica.

Tabella: Ore di assenza e infortuni, settore idrico

Servizio idrico integrato	2018	2017
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno		N/A
Giornate di assenza per infortunio		N/A
Ore lavorate		N/A
Numero totale di infortuni mortali		N/A

Tabella: Ore di assenza e infortuni, settore ambientale

Servizio igiene ambientale	2018	2017
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno		N/A
Giornate di assenza per infortunio		N/A
Ore lavorate		N/A
Numero totale di infortuni mortali		N/A

Tabella: Indici infortunistici

Indici infortunistici	2018	2017
Indice di frequenza degli infortuni	0,00	9,53
Indice di gravità degli infortuni	0,00	0,05
Indice di incidenza degli infortuni		20,00
Durata media degli infortuni		5,00

Odoardo Zecca ha, inoltre, avviato il monitoraggio dell'indicatore "near miss", rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni.

Questo nuovo indicatore contribuisce a dare evidenza di come venga presidiato il rischio, attraverso strumenti di monitoraggio specifici.