

**Proposta di indicatori per la valutazione della responsabilità sociale e ambientale
e la sostenibilità delle imprese nell'ambito del progetto interregionale
"Creazione di una rete per la diffusione della responsabilità sociale d'impresa"
Gruppo di lavoro: Regioni, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero del Lavoro, INAIL**

Indicatori di gestione del rischio rilevante (Ambito "F")

Requisiti minimi	
	Piccole imprese: almeno 1
	Medie imprese: almeno 2
	Grandi imprese: almeno 3

CODICI ATECO	
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	Da D.35.1 a D.35.30
Fornitura di acqua; reti fognarie; attività di gestione dei rifiuti e risanamento	Da E.36 a E.39.00.09

Fornitura di energia elettrica, gas, vapore, aria condizionata; acqua; gestione dei rifiuti - Fonte: GRI - Federutility - Federambiente e ODCEC MI (2012)				
Area	Indicatori (KPI)		Documenti probanti	SI/NO
F.1. Qualità e sicurezza del servizio erogato	F.1.1. Monitoraggio e indicazione dispersioni nella rete		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.2. Qualità e sicurezza del servizio erogato	F.2.1 Applicazione programmi di rinnovamento della rete		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.3. Continuità e qualità del servizio erogato	F.3.1 Monitoraggio e indicazione delle chiamate e dei tempi di pronto intervento su impianto distribuzione		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.4. Qualità del servizio erogato	F.4.1 Monitoraggio e indicazione del tempo di esecuzione di lavori semplici		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.5. Qualità del servizio erogato	F.5.1 Monitoraggio e indicazione del tempo di risposta motivata a reclami scritti o altre richieste		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.6. Continuità e qualità del servizio erogato	F.6.1 Monitoraggio e indicazione del numero di casi e rimborsi pagati per mancato rispetto di standard		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.7. Qualità e sicurezza del servizio erogato	F.7.1 Penalizzazioni applicate dall'Authority a seguito procedure controllo		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.8. Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.8.1 Monitoraggio e indicazione delle interruzioni lunghe o transitorie senza preavviso per cliente, dovute al gestore, < media settore		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.9. Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.9.1 Emissione di "carta dei servizi", con indicazione degli standard fissati dall'azienda		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.10. Ambiente	F.10.1 Indicazione della localizzazione e dimensione dei terreni (posseduti o affittati o gestiti) in (o adiacenti a) aree protette o a elevata biodiversità		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.11. Qualità e sicurezza del servizio erogato	F.11.1 Monitoraggio e indicazione del numero specifico di controlli analitici/m3 di acqua trattata		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	
F.12. Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.12.1 Monitoraggio e indicazione numero di interruzioni del flusso del servizio		Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione	

F.13.	Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.13.1 Monitoraggio e pubblicazione tempi e modi di risposta ai reclami	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.14.	Rifiuti - Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.14.1 Numero e caratteristiche dei centri riciclo multiraccolta e piattaforme	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.15.	Rifiuti - Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.15.1 Monitoraggio e divulgazione della % di scarto tra raccolta e avvio a riciclo per tipologia di rifiuto	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.16.	Rifiuti - Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.16.1 Monitoraggio e divulgazione della % di scarto durante trattamenti riciclo per tipologia di rifiuto	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.17.	Rifiuti - Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.17.1 Monitoraggio e divulgazione della % di recupero totale per tipologia di rifiuto	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.18.	Rifiuti - Continuità, qualità del servizio erogato	F.18.1 Monitoraggio e divulgazione del rapporto tra numero di residenti serviti e addetti alla raccolta	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.19.	Rifiuti - qualità del servizio erogato	F.19.1 Monitoraggio e divulgazione dell'ammontare di tonnellate di rifiuti raccolti per ora lavorata	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.20.	Rifiuti - Ambiente	F.20.1 Adozione misure compensative oltre a quelle richieste in fase di autorizzazione (ad es., rimboschimenti compensativi, ecc.	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.21.	Continuità, qualità e sicurezza del servizio erogato	F.21.1 Monitoraggio e divulgazione del piano di gestione delle interruzioni del servizio	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.22.	Servizio e ambiente	F.22.1 Monitoraggio e divulgazione dei risultati dell'analisi dei fabbisogni aziendali, per evitare sprechi energetici	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.23.	Ambiente, PA e comunità locale	F.23.1 Partecipazione a gare di appalto pubblico con offerte riportanti indicatori e condizioni di carattere ambientale e sociale con criteri ambientali minimi (CAM) del <i>green public procurement (GPP)</i>	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.24.	Ambiente, PA e comunità locale	F.24.1 Sottoscrizione questionari aggiuntivi Ministero Ambiente con indicatori e condizioni di carattere ambientale e sociale, dopo l'aggiudicazione di gare di appalto pubblico con Criteri ambientali minimi (CAM); (<i>GPP, green public procurement</i>)	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.25.	Ambiente, PA e comunità locale; coinvolgimento della comunità in cui si insediano i progetti	F.25.1. Coinvolgimento della società civile circostante a stabilimenti e insediamenti di processi produttivi, prima e durante l'attività di produzione, mediante tecniche accreditate di <i>stakeholder engagement</i> (AA1000SES, ecc.), con il requisito ulteriore dell'assenza di condanne (anche in I grado) inflitte all'azienda (o a una sua controllata, anche indiretta) negli ultimi 5 anni da parte di Corti o Tribunali nazionali o internazionali, in materia di violazione dei diritti umani, collusione con regimi militari, inquinamento, danni all'ambiente o altri reati o abusi perpetuati e riferiti al Paese ospitante o ai suoi membri.	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, autocertificazione</i>
F.26.	Comunità locale e coinvolgimento	F.26.1. Significativo miglioramento dei processi produttivi e gestione delle esternalità negative a seguito di coinvolgimento della comunità locale ospitante, della società civile, ONG, sindacati e autorità pubbliche locali, previa certificazione dello stakeholder interessato.	<i>Bilancio Sociale, report ambientale, certificazione scritta da parte degli stakeholder interessati, autenticata.</i>
F.x.	<i>Altro, specificare</i>	<i>Inserire e specificare indicatori ulteriori (da validare)</i>	<i>Inserire e specificare i relativi documenti probanti (da validare)</i>