



gruppo**astea**
nelle Marche dal 1909

Intelligenza artificiale e intelligenza umana: un binomio vincente se a guidare è l'etica

Rosa Evangelista



**SEI PREOCCUPATO
DALL'AVANZATA
DELL'INTELLIGENZA
ARTIFICIALE?**

**NO, MI PREOCCUPA
DI PIÙ LA
RITIRATA
DELL'INTELLIGENZA
NATURALE!**

1909 con la costituzione dell'impianto idroelettrico di Osimo e nel 1912 dell'Azienda per i servizi idroelettrici di Recanati.

Metà anni '90 le due aziende assecondano lo sviluppo delle città marchigiane, distribuendo le risorse utili al benessere ai cittadini dei territori serviti.

2003 nasce Astea Spa con l'obiettivo di proseguire nell'impegno secolare di favorire lo sviluppo economico ed il benessere delle comunità locali per cui avviene la fusione tra l'azienda AST (società per azioni a capitale interamente pubblico di proprietà dei comuni di Loreto, Montecassiano, Montelupone, Recanati e Porto Recanati) e ASPEA (società mista del Comune di Osimo e del Gruppo GPO).

2015 conferimento del ramo «distribuzione energia elettrica e misura» alla società Distribuzione Elettrica Adriatica spa quando avviene il conferimento di ramo d'azienda alla società DEA Spa

2019 Astea festeggia con orgoglio i suoi 110 anni dalla costituzione e l'impegno quotidiano con il quale distribuisce con professionalità, responsabilità e passione acqua, luce e gas nelle case dei suoi cittadini ed assicura - con riconoscimento e partecipazione da parte dell'utenza - un elevato livello di servizio nella raccolta e smistamento dei rifiuti urbani nei comuni serviti.



Distribuzione
Energia elettrica:
60.090 abitanti



Teleriscaldamento:
3.783 abitanti



Illuminazione pubblica:
72.144 abitanti



Servizio Idrico Integrato:
109.743 abitanti

Siamo presenti nei Comuni di

Agugliano

Recanati

Osimo

Polverigi

Numana

Loreto

Montecassiano

Montelupone

Montefano

Porto Recanati

Potenza Picena

Santa Maria Nuova



Servizio di Igiene Urbana:
38.549 abitanti



Distribuzione gas:
75.210 abitanti



Produzione energia
elettrica: **10,6 GWh**;
Produzione calore: **18 GWh**

Principali Indicatori economico-finanziari 2021	Unità di misura	2020	2021	2022
Volume d'affari	Migliaia di €	45.414	49.183	53.939
Margine operativo lordo (EBITDA)	Migliaia di €	13.036	13.789	13.441
Reddito operativo (EBIT)	Migliaia di €	6.018	6.444	5.174
Utile lordo	Migliaia di €	6.126	10.386	5.348
Utile netto consolidato	Migliaia di €	4.565	8.679	3.797

«Per Noi di Astea **'fare impresa'** coincide con la missione di proteggere e conciliare economia, ambiente e società. Siamo un'impresa guidata da competenze, che trasformiamo in idee, e da valori che puntano al massimo equilibrio tra redditività e sostenibilità.»

Il nostro impegno si concretizza nei risultati. Nel 2023 e per il secondo anno consecutivo, INDUSTRIA FELIX ci riconosce **l'Alta Onorificenza di Bilancio** per la performance gestionale e l'affidabilità finanziaria.

La quota di valore aggiunto netto nel 2022 è così ripartita:

Remunerazione del personale: **43,12%**, pari a **12.959.216 €**

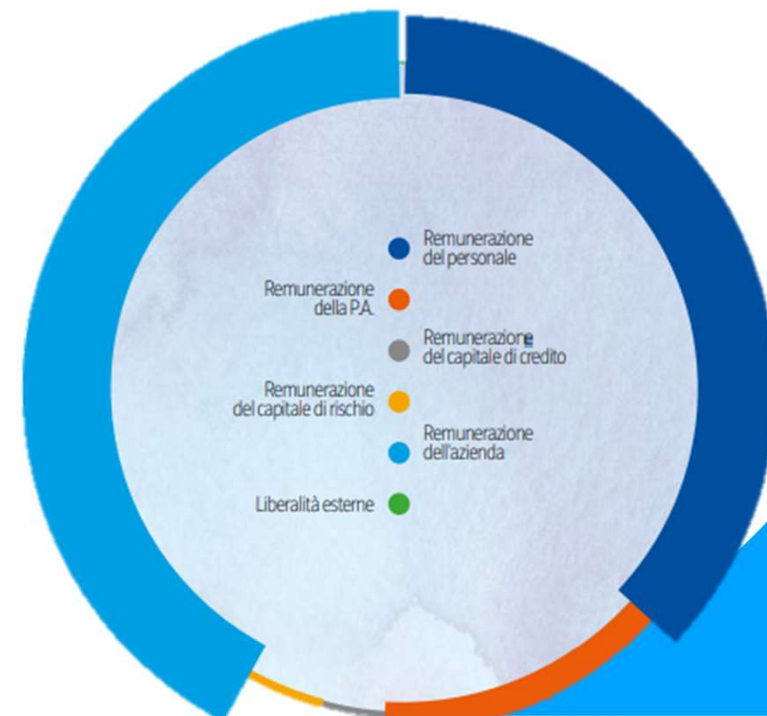
Remunerazione della P.A: **14,37%**, pari a **4.318.768 €**

Remunerazione dell'azienda: **35,15%**, pari a **10.563.594 €**

Remunerazione del capitale di rischio: **3,99%**

Remunerazione del capitale di credito: **3,32%**

Liberalità esterne: **0,06%**



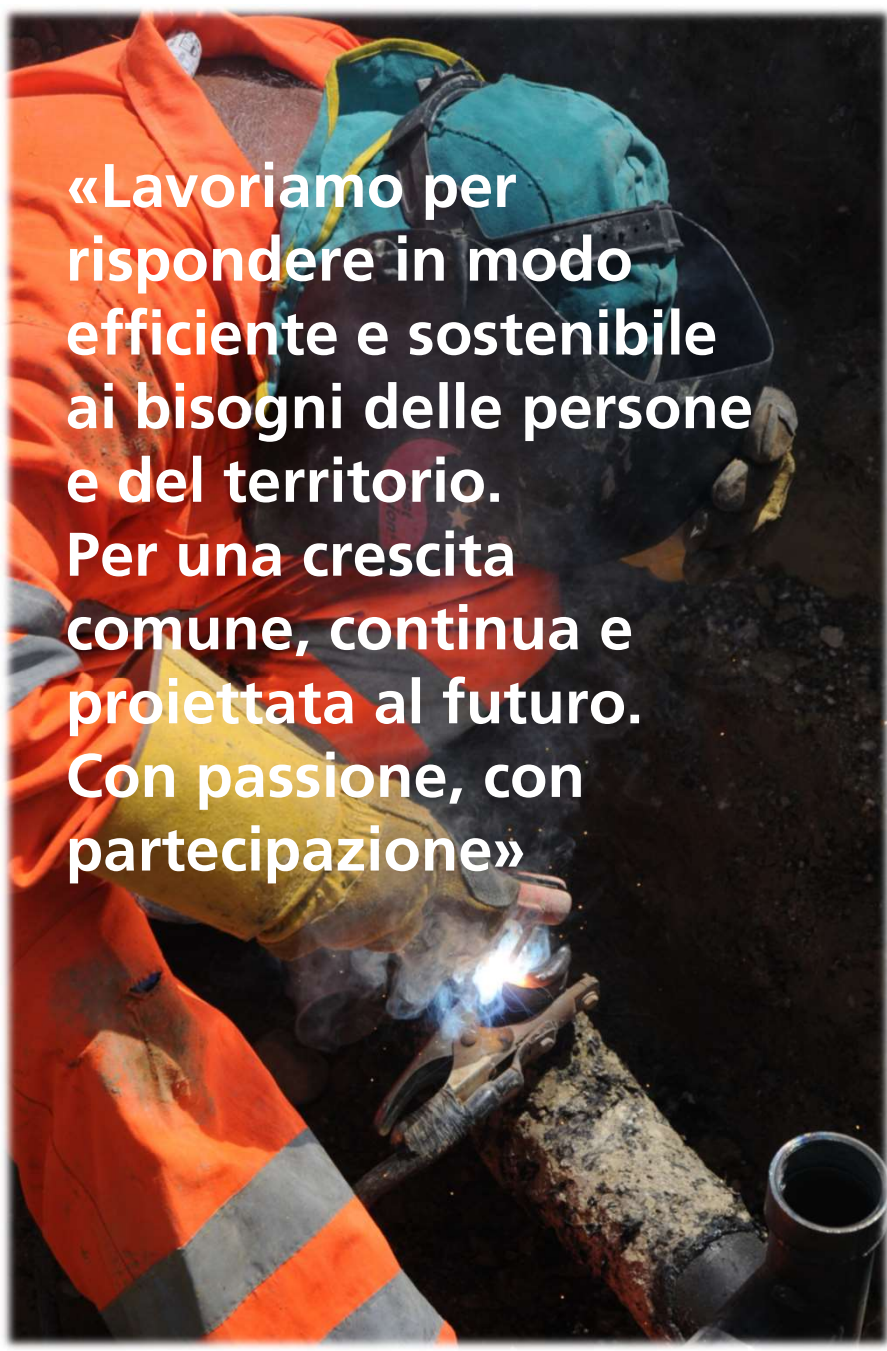
Questa è la nostra **ambizione**.
Una meta che rispecchia i nostri
valori, i nostri ideali e le nostre
aspirazioni.

Per noi la Vision non è un
concetto astratto, ma è qualcosa
di molto concreto.

Per questo l'abbiamo esplicitata e
condivisa con l'intera
organizzazione, a tutti i livelli.



«Dare valore al
nostro territorio
per migliorare la
qualità della vita
delle persone»



«Lavoriamo per rispondere in modo efficiente e sostenibile ai bisogni delle persone e del territorio. Per una crescita comune, continua e proiettata al futuro. Con passione, con partecipazione»

Per prosperare **domani**, la nostra Mission, guarda agli anni a venire, e spiega come intendiamo realizzare il sogno e quale sarà il **contributo** dell'organizzazione al raggiungimento della Vision.

Il nostro personale è quotidianamente vicino al **cliente**, operando sempre con **competenza, passione e affidabilità** per assicurare risposte tempestive, continuità di servizio, **efficienza** e attenzione. E' così che diamo **valore** al nostro territorio.



Orientamento al cliente:

Essere competitivi nei servizi offrendo trasparenza e affidabilità

Territorialità:

Essere consapevole dell'impatto che le nostre azioni hanno nei confronti della comunità

Progresso:

Innovare in sicurezza verso le nuove tecnologie

Affidabilità:

Rispondere con la soluzione più efficace alle esigenze

Passione:

Dedizione individuale con cui si raggiungono gli obiettivi



Responsabilità:

Lavorare con etica professionale, rispetto delle leggi e valorizzazione delle nostre persone

Partecipazione:

Ascolto attivo e collaborazione con gli stakeholder del territorio

Professionalità:

Soddisfare i bisogni con competenza, onestà, puntualità e impegno.

Nell'interconnettere i valori all'agire quotidiano ci siamo dati un obiettivo.

Stiamo definendo un **percorso** mirato ad individuare principi etici e comportamenti, ispirati dai Valori che costituiscono l'Identità aziendale.

Per questo ci siamo dotati di un **Codice Etico** a cui tutti i collaboratori sono tenuti ad attenersi.

Abbiamo cura nel **diffondere** il nostro Codice Etico, affinché tutte le persone interessate siano informate e si assumano tale impegno.

Al momento dell'assunzione e in tutti i casi di aggiornamento, il Codice viene **condiviso** con i nostri collaboratori.

*Tu, noi: **astea**.
Agire con valore: il codice etico*






Per noi, l'etica rappresenta la base per orientare le scelte e le azioni nella sfera sociale, economica ed ambientale.

In questo percorso, il Codice Etico sarà pertanto espressione di principi e norme di comportamento, **connessi direttamente** ai valori aziendali, in grado di definire l'"*agire professionale*" di tutti i collaboratori.



Le società del gruppo Astea sono soggette all’Autorità di Regolazione di Energia, Reti e Ambiente (ARERA) che ha introdotto una serie di indicatori di qualità ed efficienza con le norme di settore emanate per i seguenti servizi a rete e di pubblica utilità: servizio idrico integrato, distribuzione di gas naturale, distribuzione di energia elettrica, servizio di teleriscaldamento e servizio di raccolta rifiuti.

Nel 2022 si conferma, attraverso gli appositi indicatori, **l’ottimo livello di conformità agli standard** del servizio idrico integrato e del servizio gas, con percentuali di rispetto ampiamente superiori al 90% per tutte le tipologie di prestazione.

Macro - indicatori	2022	
MC1 H2O – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,37%	
MC2 H2O – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	98,03%	
IQ GAS - Prestazioni Intervento Rete gas	99,63%	

La raccolta **porta a porta** continua ad essere un’arma vincente per la sostenibilità ambientale e l’economia circolare. Nel 2022, la quantità di raccolta differenziata è tornata ad aumentare nel Comune di Osimo, attestandosi al **76,6 %** per la parte riciclata e la restante indifferenziata.





*Tu, noi: **astea.**
Dicono di Noi*

Premio OSCAR DI BILANCIO, 2021.

Riconoscimento conferito da FERPI, Borsa Italiana e Università Bocconi di Milano, per la categoria Piccole e Medie Imprese non quotate. La Commissione di valutazione ha giudicato il nostro bilancio completo, articolato e raffinato nell'esposizione dei dati economico-finanziari e non economico-finanziari. Nello specifico, molto apprezzato è stato l'impegno alla trasparenza e l'ascolto degli stakeholder.

LEADER EUROPEO PER IL CLIMA, 2023.

Siamo comparsi agli occhi di tutto il mondo nella testata internazionale del Financial Times, del 2023.

Siamo stati classificati 58esima a livello europeo e seconda tra le realtà italiane per l'impegno ed i risultati ottenuti in termini di sostenibilità ambientale e di riduzione delle emissioni per contrastare il cambiamento climatico.

Premi INDUSTRIA FELIX – ALTA ONORIFICENZA DI BILANCIO: 2022 – 2023.

Per due anni consecutivi, ci è stata riconosciuta l'Alta Onorificenza di Bilancio, conferita da INDUSTRIA FELIX, in collaborazione con Cerved e l'Università LUISS di Roma.

Risultiamo la miglior impresa dei settori energia e utility con sede legale nella regione Marche e la migliore media impresa con sede legale nella provincia di Macerata per performance gestionale e affidabilità finanziaria sulla base dei dati dei bilanci di esercizio approvati, 2020 e 2021.



FERPI FEDERAZIONE
RELAZIONI
PUBBLICHE
ITALIANA



FT

**FINANCIAL
TIMES**



Industria Felix
MAGAZINE



I processi di digitalizzazione in Astea

Potenziare i processi digitali senza perdere la dimensione umana: una sfida per IT ed HR

L'intelligenza artificiale nei processi di digitalizzazione Astea

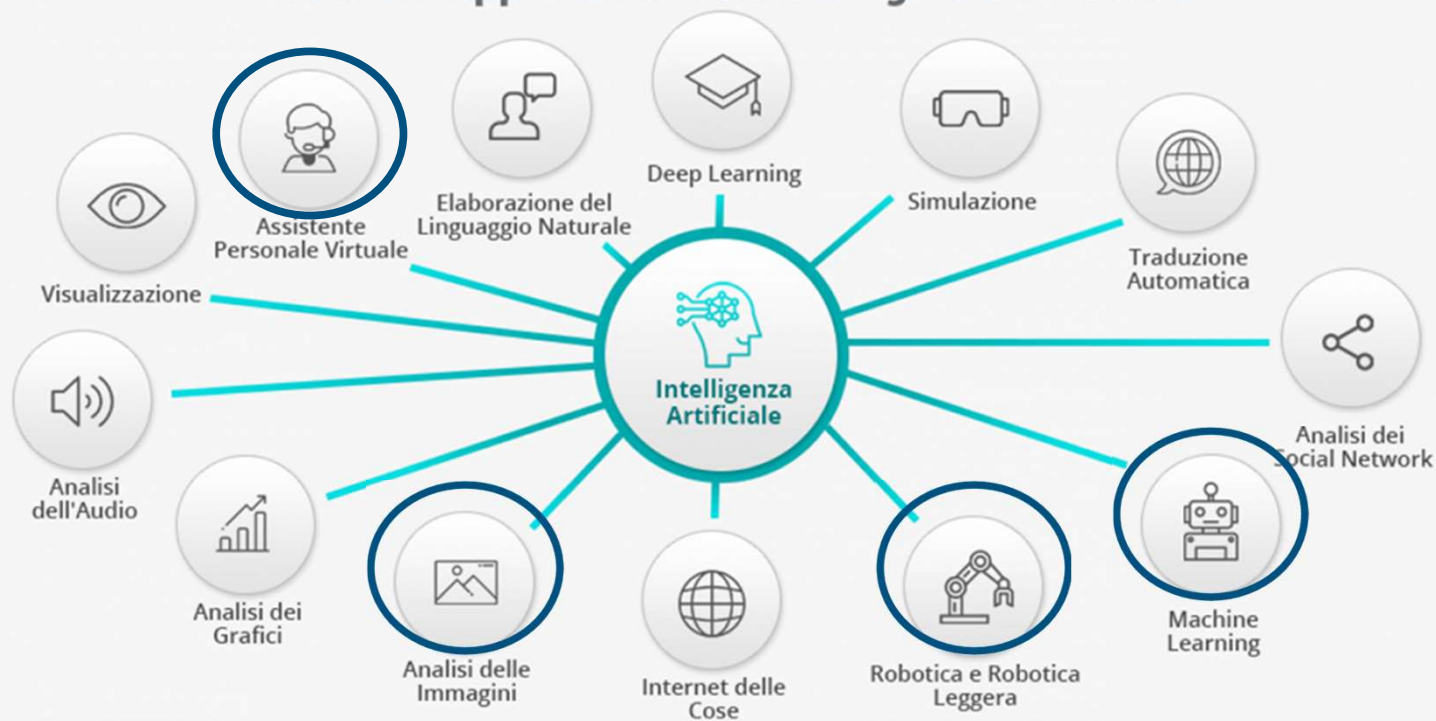
- Una **sfida** necessaria per un futuro sostenibile e per non perdere opportunità di servizio verso **nuovi territori** e copertura di **nuovi mercati**
- Un'occasione per migliorare le condizioni di **sicurezza** nei processi di erogazione dei nostri servizi e le condizioni di lavoro delle nostre persone
- Possibilità di ottimizzazione dei livelli di servizio, della **tempestività negli interventi** di emergenza; potenziamento della capacità predittiva della rete dati nella gestione degli impianti
- Gestione ed efficientamento di processi routinari, a basso valore aggiunto e sostituzione di operazioni manuali
- Opportunità di **reindirizzare capacità** cognitive, relazionali e saperi verso processi a maggiore valore aggiunto per l'azienda e soprattutto per la crescita e la motivazione delle persone
- Opportunità di **liberare risorse fisiche ed economiche** riutilizzando o risparmiando spazi fisici, minimizzando viaggi e trasferte e ottimizzando percorsi con forte impatto su risparmio energetico e ambiente

L'intelligenza artificiale nei processi di digitalizzazione Astea

- Necessità di potenziare i sistemi di Cybersecurity
- Rafforzare regolamenti e procedure di gestione dati coinvolgendo tutti gli stakeholders
- Responsabilizzare la condotta dei dipendenti nella gestione dei dati e nell'utilizzo dei sistemi
- Pianificare azioni di sostituzione e ammodernamento sistemi HW e SW
- Rivedere processi e procedure impattati dalle innovazioni
- Pianificare azioni di riqualificazione ed adeguamento delle competenze del personale, nonché percorsi di facilitazione a lavorare secondo nuove logiche e in team con sistemi di AI

L'intelligenza artificiale nei processi di digitalizzazione Astea

Possibili Applicazioni dell'Intelligenza Artificiale



A.I. nella gestione utenti

❖ Chatgpt nei processi di gestione e relazione con il cliente:

Riduzione del carico di lavoro per gli operatori dedicati ai servizi di call center e assistenza clienti. Operativi 24 ore su 24 forniscono informazioni e risposte in tempo reale, senza ritardi dovuti agli orari di apertura degli sportelli o dei call center e maggiore focus del personale su attività a valore aggiunto, potendo dedicare più tempo a richieste più complesse e che richiedono pensiero critico, abilità relazionali e negoziali e capacità empatiche

❖ WFO - work force automation per la gestione degli ordini di intervento

Acquisizione, integrazione, elaborazione dati; monitoraggio, contabilizzazione automatizzata e indicatori di performance; ottimizzazione dei tempi di gestione documentale; trasparenza e tracciabilità degli interventi

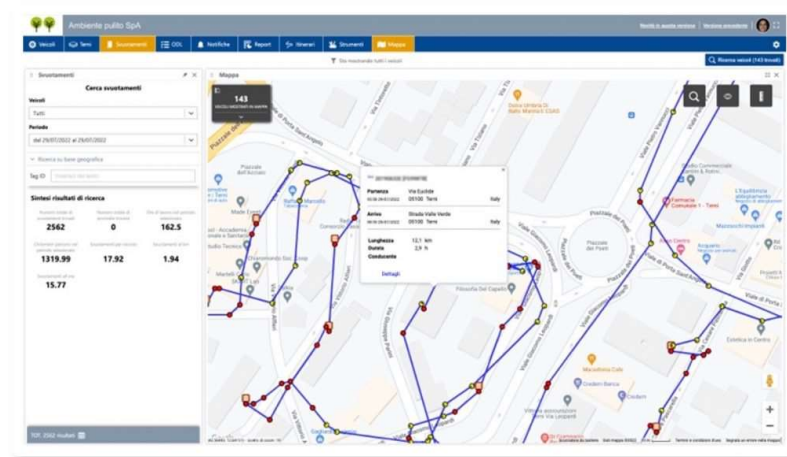
❖ Strumenti di misura di nuova generazione

Contatori di consumo che acquisiscono i dati ogni quarto d'ora e che attraverso un sistema di algoritmi applicati agli andamenti dei dati apprendono le abitudini di consumo di EE H2O Gas della utenza e sono in grado di ricostruire le serie storiche e colmare eventuali gap o buchi nella continuità di rilevazione e mantenere costante il flusso dati vs l'autorità e per la fatturazione



A.I. nei servizi operativi di gestione reti e raccolta IU

I sistemi di AI - apprendendo in tempo reale e rielaborando in maniera dinamica posizione degli automezzi, indirizzi utenti e fermate, pianta stradale – se applicati ai mezzi operativi, sono utili alleati per ottimizzare percorsi di raccolta rifiuti o di intervento sulle reti per riparare guasti o interruzioni attuali o migliorare l'organizzazione futura dei percorsi in base alle performance passate.



In definitiva, sfruttando l'analisi avanzata di molti dati in tempo reale, l'intelligenza artificiale può aiutare a rendere i percorsi di raccolta dei rifiuti più brevi, dinamici ed efficienti, ottimizzando le risorse e migliorando la soddisfazione dell'utenza.

Allo stesso modo può velocizzare i tempi di interventi su guasti o interruzioni di continuità delle reti elettriche, di teleriscaldamento, del gas evitando e prevenendo grossi disagi ai cittadini

A.I. nei nella gestione dei guasti e delle emergenze

- *Sistemi machine learnig* per il rilevamento di **«intrusion detection nelle reti OT»** per prevenire azioni di sabotaggio industriale che applicati ai sistemi di telecontrollo delle reti di cogenerazione monitorano e memorizzano il traffico rete dati in modo da lanciare allarmi al sistema centrale per un intervento tempestivo di blocco.
- dispositivi AI di **rilevazione guasti**: sezionatori che permettono da remoto di sezionare la porzione di rete elettrica con il guasto, isolarla per poterci lavorare sempre da remoto e consentire allo stesso tempo la continuità di erogazione del servizio
- dispositivi di **ispezione sotterranea** dotati di videocamera e sensori in grado di mappare lo stato di obsolescenza delle reti idriche e fognarie ed intercettare le perdite per pianificare e programmare la manutenzione e gli interventi

Riduzione costi e tempi di intervento;
risparmio ore lavoro, carburante e manutenzione mezzi;
ripristino in tempo quasi reale delle reti e continuità di servizio;
maggiore focalizzazione sulla manutenzione programmata e sempre meno sulle emergenze: calo degli infortuni in itinere;
riduzione dei rischi da introduzione in ambienti confinati



Il ruolo delle HR nella valorizzazione dell'intelligenza umana

**Preservare la dimensione
etica nell'era del cambiamento
digitale**



Il **motivo di esistere** della funzione Risorse Umane e Organizzazione è quello di sostenere e avvicinare i dipendenti ai valori in cui il Gruppo si identifica, indirizzando l'attenzione agli obiettivi di sostenibilità.

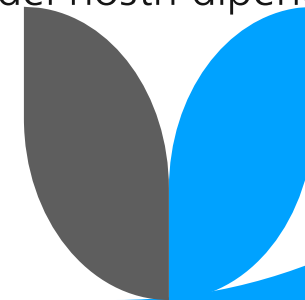
Per contribuire a tali obiettivi, la funzione HR è **responsabile** nel porre in essere azioni che rafforzino il senso di **appartenenza**, la **motivazione**, lo **sviluppo** delle competenze necessarie alla sostenibilità aziendale ed accrescere la **fiducia** delle persone verso l'azienda per raggiungere, insieme, traguardi dal valore economico, sociale e ambientale desiderato.



«Abbiamo come obiettivo quello di facilitare l'**allineamento** tra strategia e obiettivi di **sostenibilità aziendale** con

l'armonizzazione di aspettative, bisogni e aspirazioni di crescita professionale e **realizzazione dei progetti di vita personale**

dei nostri dipendenti.»



Preservare la dimensione umana del progresso

A noi HR il compito di

- ❖ **rivedere** i processi interni e le competenze del personale
- ❖ **cooperare** costantemente con la funzione IT per implementare programmi di formazione ed aggiornamento delle competenze del personale
- ❖ **ottimizzare** flussi e procedure là dove il lavoro umano è stato sostituito o integrato dalle macchine per creare sistemi di lavoro che facilitino il lavoro delle persone a fianco dei sistemi intelligenti
- ❖ **rivedere** le politiche di recruiting puntando sulla ricerca di personale ad alto potenziale di auto-apprendimento digitale, problem solving, networking, abilità relazionali e negoziali, intelligenza emotiva, capacità di pianificazione ... con elevata flessibilità
- ❖ **creare** le condizioni per una formazione continua in cui diventi naturale mettere in discussione le competenze acquisite
- ❖ **dimensionare** le aree per sostenere carichi di lavoro nel breve periodo per imparare ad usare i sistemi AI e, invece, nel più lungo termine prepararsi a ridimensionare quelle stesse aree per avvenuta ottimizzazione dei processi
- ❖ **preparare** piani di «reskilling e upskilling» delle competenze del personale esistente per evitare una veloce obsolescenza delle competenze rispetto all'accelerazione tecnologica dei processi, consentendo a tutti di evolvere con l'evoluzione della tecnologia

Preservare la dimensione umana del progresso

Su quali competenze concentrare la formazione delle persone per lavorare con A.I.?

- Competenze digitali avanzate; saper utilizzare strumenti informatici, piattaforme e software aziendali in modo efficace.
- Capacità di lavorare in team con sistemi intelligenti; sfruttare le potenzialità dell'AI integrando al meglio il proprio lavoro con quello delle macchine.
- Potenziare le competenze analitiche e di problem solving per affrontare le richieste più complesse che i chatbot non saranno in grado di gestire autonomamente.
- Forte orientamento al cliente. Continuerà a essere fondamentale fornire un servizio rapido ed efficiente, ma anche umano ed empatico per soddisfare pienamente le esigenze dei clienti.

La A.I, imporrà un ripensamento delle attività degli operatori verso compiti a maggior valore aggiunto, che richiedono sempre più competenze analitiche, relazionali e di problem solving.



Condizioni per un apprendimento relazionale ed organizzativo

Per creare condizioni favorevoli ad un apprendimento organizzativo che faciliti il cambiamento è fondamentale l'individuazione di uno spazio fisico o virtuale condiviso che faciliti le relazioni, il confronto dialettico e susciti riflessioni comuni. Un luogo dove le persone si incontrano, condividono emozioni, sentimenti, esperienze, modelli mentali, contesto fertile per creare conoscenza, distribuirla e utilizzarla.

Un posto in cui coinvolgere gli individui in un contesto di relazioni che porta a interagire con la soggettività di altre persone trascendendo la propria limitata prospettiva (Nonaka 1998).

Sono questi luoghi dove si realizzano i processi di apprendimento individuale e organizzativo, il carburante del cambiamento.

1. Qualità delle risorse e non quantità
2. Centralità delle politiche di sviluppo RU: focalizzazione sul processo di selezione; attivazione di percorsi di sviluppo interno e fertilizzazione tra settori; riconversione della tecnostruttura e innesti dall'esterno
3. Assetti di risorse flessibili, aperti a successivi sviluppi e percorsi trasversali, inter-funzionali e mobilità interna
4. Team inter-funzionali, riunioni di progetto, core team, comitati ...

Change Management – G. Rebora; E. Minelli



Condizioni per un apprendimento relazionale ed organizzativo

Spazio reale

Apprendimento esperienziale

Bacheca aziendale

Progetti con l'università

Progetti FSE

KPI e premio di risultato

contestualità temporale e sistematicità di applicazione

Spazio virtuale

App buoni pasto

App presenze

App gestione welfare

Bacheca virtuale/newletters

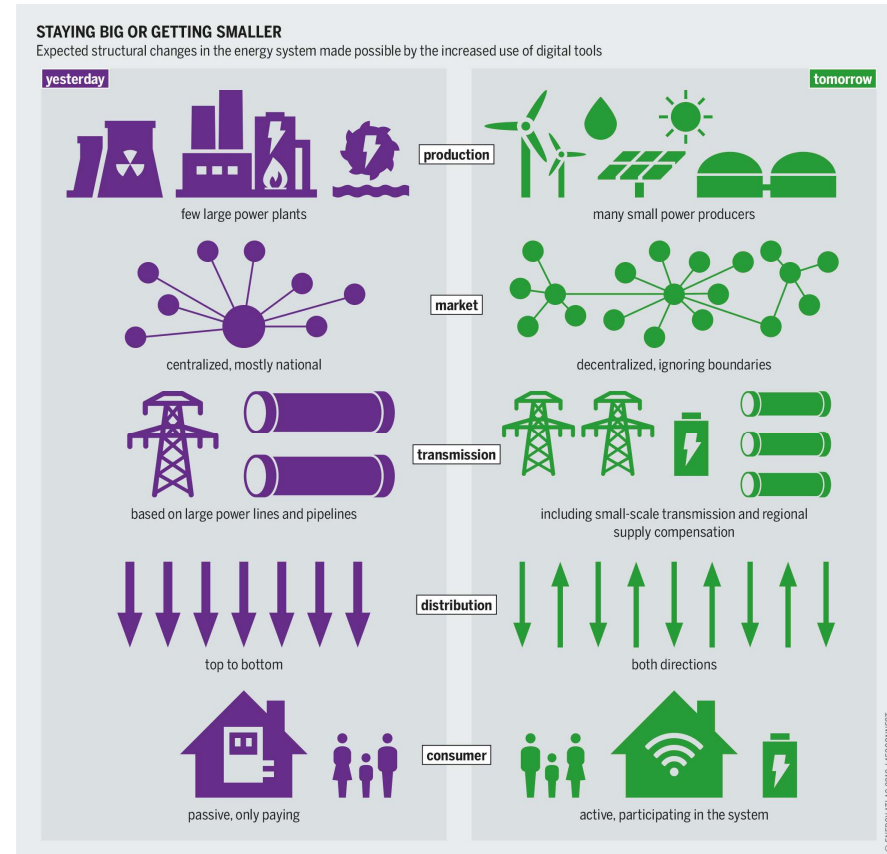
Smart working

E_learning

I progetti Smart Grid: Muse grids, Horizon, Interface

FARE RETE per OTTIMIZZARE LE RETI


Smart grid - l'insieme di una rete di informazione e di una rete di distribuzione elettrica per una gestione "intelligente" e funzionale, ovvero gestendola in maniera efficiente con un uso più razionale dell'energia, minimizzando i sovraccarichi e le variazioni di tensione intorno ai valori nominali.



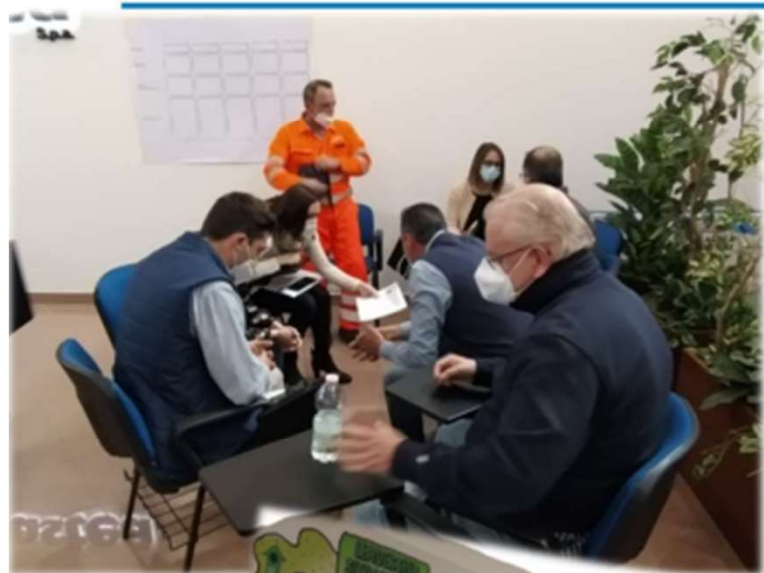
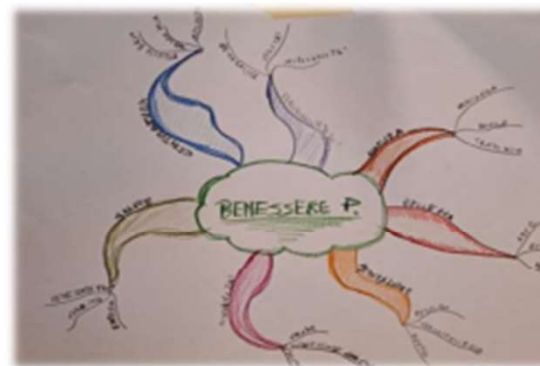


gruppooastea

5 ANNI D'IDENTITÀ: "COME ABBIAMO VISSUTO I NOSTRI VALORI DAL 2017 AD OGGI"



	INTEGRITÀ	PROFESSIONALITÀ	INCHIESTA AL CLIENTE	RESPONSABILITÀ
1 MIND	Il nostro modo di agire è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.
2 HEART	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.
3 HAND	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.	Il nostro modo di lavorare è sempre stato guidato da un senso di equità e di correttezza.



«Proprio perché la rivoluzione digitale è iniziata da poco abbiamo la possibilità di modellarla in senso positivo, a vantaggio dell'umanità e del pianeta. Ma a condizione di capire meglio di che cosa stiamo parlando.»

Etica dell'intelligenza artificiale (2022) - Luciano Floridi

professore ordinario di Filosofia ed Etica dell'informazione all'Università di Oxford, dove dirige il Digital Ethics Lab



Grazie!

Rosa Evangelista
Responsabile Risorse Umane e
Organizzazione



<https://www.asteaspa.it/wp-content/uploads/2022/07/Bilancio-Sostenibilita-2021-Gruppo-Astea.pdf>