

# LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI E OBIETTIVI

La consapevolezza del valore della risorsa idrica e del ruolo di responsabilità che Acea Ato 2 riveste a servizio del territorio e dei cittadini, orienta le strategie e pratiche per la creazione di valore condiviso ed il benessere delle persone, delle comunità e dei territori in cui opera. Le direttrici strategiche di azione attraverso le quali si concretizza l'impegno orientato alla sostenibilità lungo tutta la catena del valore sono rappresentate nella figura sottostante (Figura 18).

**Figura n. 18 – Le direttrici strategiche di azione della Società**

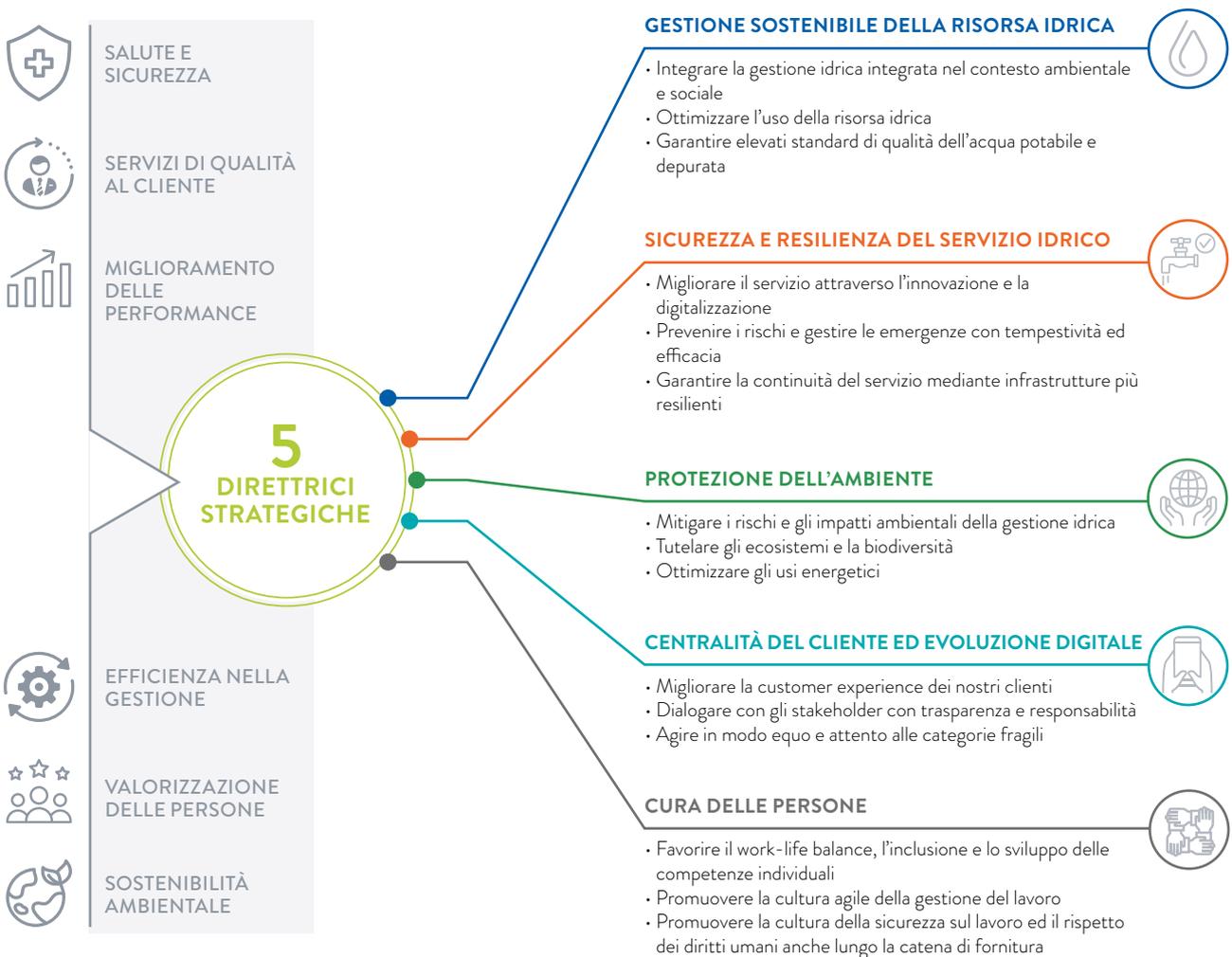


Figura n. 19 – Strumenti di Acea Ato 2 per la sostenibilità



## UNA PIANIFICAZIONE CHE GUARDA AL FUTURO

Per il raggiungimento degli obiettivi è stata sviluppata una strategia di pianificazione diversificata su diversi orizzonti temporali (breve, medio e lungo termine), basata sulla propria consolidata esperienza gestionale, fortemente radicata nel territorio, e sulla consapevolezza di dover garantire servizi che sono alla base di diritti fondamentali degli individui e che possono influenzare, anche indirettamente, sulle condizioni di vita delle persone, sullo sviluppo economico e sociale dei territori in cui opera e sul benessere generale della collettività.

La pianificazione strategica, pertanto, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, integrando la dimensione industriale e quella di sostenibilità.

La progettazione delle opere ha come obiettivo lo **sviluppo di infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti** in modo da aumentare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate.

Per il comparto idrico, il **Piano regolatore generale idrico** e il **Documento generale di programmazione degli interventi per l'approvvigionamento idrico sostenibile**, redatti a fine 2020 ed emessi ad inizio 2021, pongono le linee programmatiche lungo le quali procedere per la definizione del nuovo sistema di adduzione idrica per l'ATO2 con orizzonti temporali fissati al 2030 e al 2050, definendo interventi, di rilevanza nazionale per importo di investimento, per l'aumento della sicurezza e della resilienza del sistema acquedottistico anche in considerazione dei possibili cambiamenti climatici.

Numerose e significative sono le azioni già intraprese nell'ultimo triennio finalizzate alla tutela e all'uso efficiente della risorsa idrica. In esse sono ricomprese tutte le attività volte al **contenimento delle perdite** attraverso la **digitalizzazione delle infrastrutture idriche**, il **contrasto all'abusivismo**, l'**ottimizzazione dei sistemi di controllo e misura** e le **attività di studio e ricerca avviate** (si rimanda per approfondimenti nel paragrafo Preservare e tutelare la risorsa idrica).

[GRI 203-1, 203-2, 303-1, 303-2]

Parallelamente a questi piani di medio-lungo periodo è stato predisposto un **Piano per il contenimento delle criticità estive**, individuando gli interventi realizzabili nel breve termine con lo scopo di contenere e superare le criticità in alcune aree geografiche in cui le fonti di approvvigionamento risentono maggiormente delle contrazioni di disponibilità dei rispettivi acquiferi causate da prolungati periodi di siccità o del persistere di criticità strutturali dei sistemi acquedottistici locali. Le principali direttrici su cui esso si sviluppa, volte all'ottimizzazione della distribuzione della risorsa idrica e alla preservazione delle fonti di approvvigionamento più vulnerabili, sono: l'aumento della interconnessione tra reti e acquedotti limitrofi; l'installazione di apparecchiature di regolazione, rilancio e misura che consentono l'ottimizzazione della distribuzione e dell'utilizzo dei volumi di compenso durante l'arco della giornata; la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento idrico di migliore qualità o miglioramento della qualità di quelle esistenti grazie all'attivazione di comparti di potabilizzazione.

**Figura n. 20 – La pianificazione strategica di Acea Ato 2 nel breve, medio e lungo periodo**



**[GRI 306-2]**

Sul fronte delle acque reflue è stato predisposto un **Piano regolatore generale sul sistema fognario-depurativo** che si pone come obiettivo l'ottimizzazione del comparto per il soddisfacimento delle esigenze nel medio-lungo termine con orizzonte temporale 2050, seguendo le seguenti linee di indirizzo:

- la **riduzione del volume dei fanghi prodotti**, attraverso il **Piano Fanghi** che prevede una serie di interventi atti a potenziare le linee fanghi dei depuratori di medie e grandi dimensioni ed a valorizzare le matrici solide derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue in termini di materia e di energia;
- la **razionalizzazione del sistema fognario-depurativo**, attraverso il **Piano di Centralizzazione** che prevede la progressiva diminuzione del numero di depuratori minori a favore di quelli di dimensioni maggiori per numero di abitanti equivalenti trattati, con l'obiettivo di migliorare la gestione del servizio e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente;
- il **riutilizzo dell'acqua depurata** in uscita dai depuratori per un suo reimpiego all'interno dei processi industriali e/o a fini irrigui.

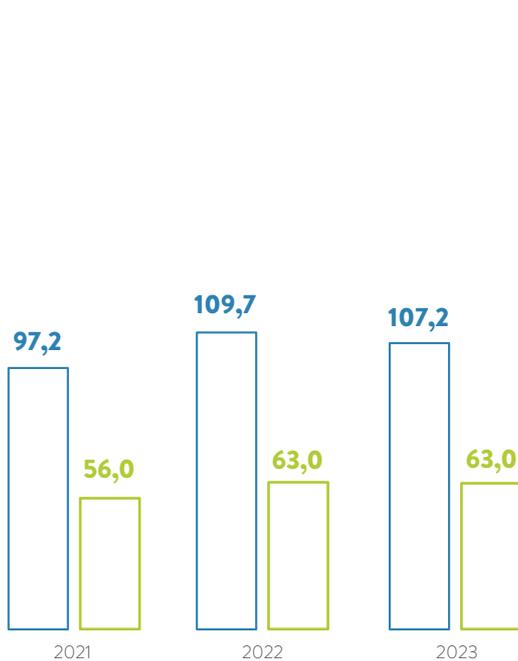
In generale, tutti gli interventi pianificati confluiscono nel **Programma degli Interventi (PdI)** e nel **Piano per le Opere Strategiche (POS)** che sono approvati dall'Ente di Governo d'Ambito e che contengono la programmazione delle opere di dettaglio nel breve-medio periodo ed indicativa nel lungo periodo oltre alla prioritizzazione degli investimenti individuati.

Attraverso il PdI è possibile programmare e garantire un livello di investimenti adeguato, necessario a garantire un sistema infrastrutturale durevole e resiliente e un'adeguata qualità del servizio e di tutela.

Il costante impegno di Acea Ato 2 sul territorio si evince nel trend in costante crescita degli investimenti pro-capite nel triennio 2021-2023, con particolare riferimento al comparto idrico (Figura 22).

Dal punto di vista dell'investimento pro-capite, Acea Ato 2 si pone tra i primi gestori (Figura 21) a livello nazionale.

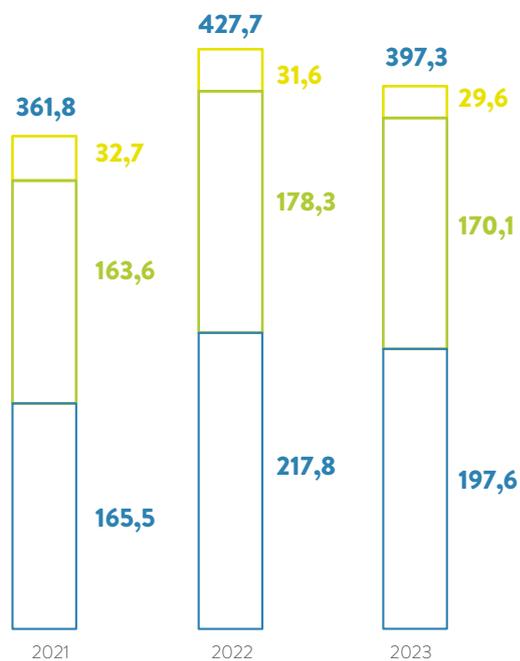
**Figura n. 21 – Investimento €/Abitante triennio<sup>26</sup> 2021-2023**



■ Acea Ato 2 (€/Abitante)  
■ Media nazionale (€/Abitante)

**Figura n. 22 – Investimenti<sup>27</sup> per comparto triennio 2021-2023 (mln€)**

[GRI 203-1]



● Totale investimenti  
■ Altro  
■ Depurazione e fognatura  
■ Acquedotto

N.B. I dati 2022 e 2023 non comprendono eventuali dismissioni di asset del SII.

Nel POS – parte integrante e sostanziale del PdI – sono specificate le opere strategiche con riferimento al periodo 2020-2027. Tali opere strategiche si sostanziano in nuove opere dalla relativa complessità tecnica necessarie per garantire la qualità del servizio per il territorio: si pensi alla messa in sicurezza del sistema di approvvigionamento idrico della Capitale e dell'intero ATO2 da rischi provenienti dai cambiamenti climatici, dalla sismicità e dalla fragilità dei sistemi idrogeologici delle zone di approvvigionamento, la ricerca di risorse idropotabili d'emergenza.

26 Il dato della Media Nazionale (€/Abitante) è stato preso dal "Blue Book 2023". I dati sono stati forniti da ARERA sugli investimenti programmati da un campione di 121 gestori (che servono una popolazione pari a circa 47 milioni di abitanti), applicando il medesimo tasso di realizzazione utilizzato in precedenza, è possibile stimare un volume di investimenti realizzati annualmente superiore a 3 miliardi di euro per ciascuno degli anni 2021, 2022 e 2026.

27 Il dato 2022 è stato consolidato nel corso dell'anno e pertanto riporta valori diversi rispetto a quelli precedentemente pubblicati nel BdS 2022 di Acea Ato 2.

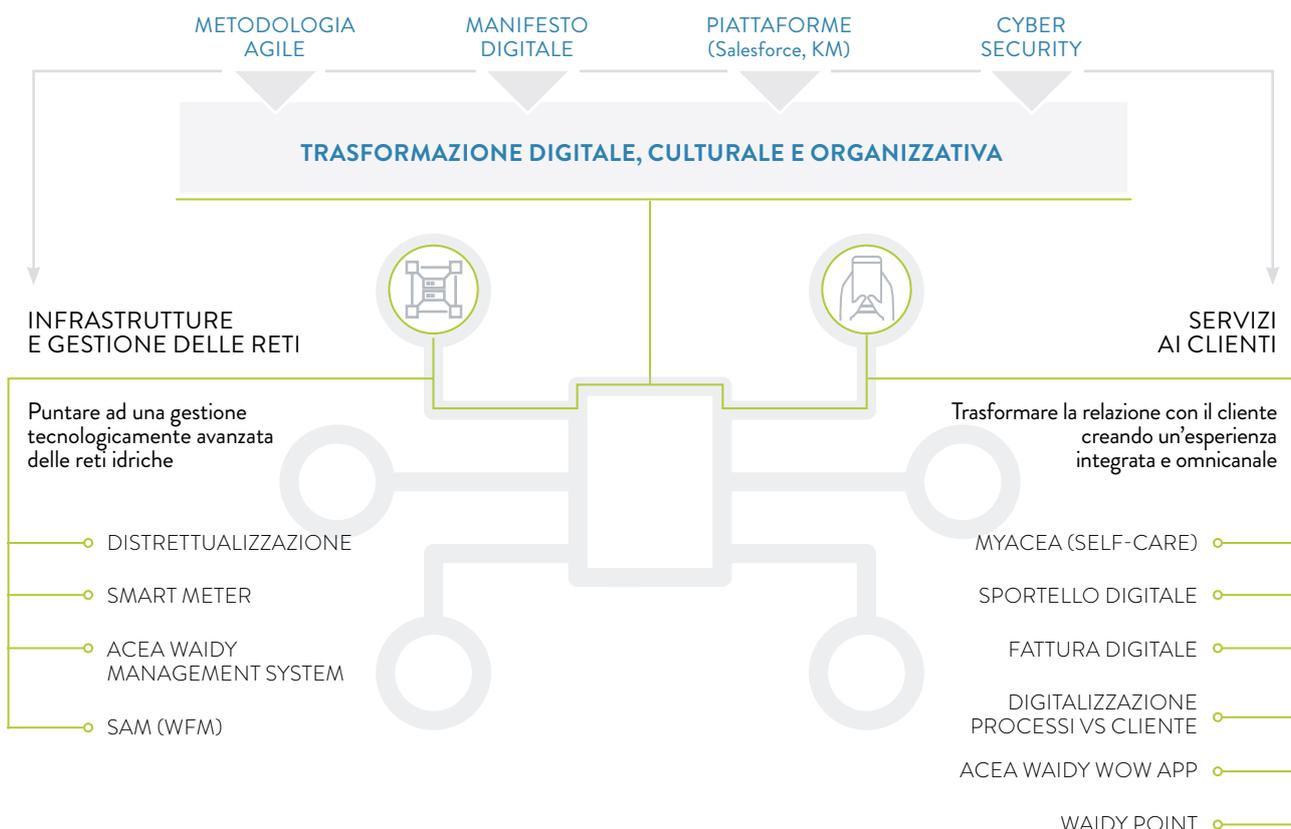
## ROADMAP DIGITALE

Acea Ato 2 ha posto l'innovazione alla base del suo approccio strategico sviluppando il processo di **trasformazione e digitalizzazione secondo due linee direttrici principali**: la prima relativa alle **infrastrutture ed alla gestione della rete**, con l'obiettivo di puntare ad una gestione tecnologicamente avanzata delle infrastrutture del servizio idrico integrato; la seconda inerente ai **servizi commerciali**, con l'obiettivo di trasformare la relazione con il cliente **per un'esperienza sempre più integrata ed omnicanale** (Figura 23).

Già da diversi anni tutti i tecnici impiegati nelle attività di manutenzione/conduzione delle infrastrutture idriche e fognario-depurative utilizzano moderne tecnologie mobili per la consuntivazione delle attività su campo in tempo reale (**Work Force Management**). Il sistema consente di individuare il tecnico, con le pertinenti competenze, e di indirizzarlo sul luogo in cui è necessario l'intervento, tenendo altresì traccia dei tempi e degli esiti delle attività. Questo permette la razionalizzazione dei tempi di spostamento, l'incremento delle performance e della qualità del servizio reso e la condivisione delle informazioni aziendali in tempo reale verso tutti i sistemi della mappa applicativa, compresi CRM, ERP e i sistemi di supporto alle decisioni.

Per quanto riguarda l'applicativo mobile SAM, acronimo di SAP Asset Manager, strumento utilizzato dai tecnici in campo per rendicontare gli interventi e fornire riscontri tempestivi e puntuali anche verso il cliente, nel 2023 è stato oggetto di adeguamenti sia funzionali che prestazionali con l'obiettivo di consentire la gestione di processi specifici, migliorando l'esperienza utente.

Figura n. 23 – La trasformazione digitale in Acea Ato 2



In aggiunta all'applicativo SAM è attiva dal 2022 l'applicazione Registro digitale Impianti ad uso del personale operativo in campo, funzionale per l'inserimento dei valori di processo rilevati in impianto e richiesti da opportuni listini creati e associati agli impianti, con l'obiettivo di superare la registrazione cartacea attualmente in essere. Inoltre, è stata sviluppata una **Scrivanìa Digitale** utile per la consultazione, da parte dei Manager del Territorio, dei parametri di processo e operativi degli impianti.

Il Gruppo Acea ha inoltre proseguito la roadmap di sviluppo della propria piattaforma di supporto alle decisioni dedicata ai gestori del servizio idrico Acea Waidy Management System, attraverso la quale anche Acea Ato 2 ha accesso a funzionalità dedicate al monitoraggio, all'individuazione e alla riduzione delle perdite idriche sulle proprie reti, al calcolo del bilancio idrico e alla gestione delle interruzioni del servizio. Lo strumento permette di integrare dati relativi agli asset, alle utenze, alle misure e alle lavorazioni provenienti da tutti i sottosistemi operativi, e di supportare i tecnici nell'individuazione degli interventi di ottimizzazione delle reti grazie a indicatori, dashboard e modelli di machine learning pensati per chi gestisce il servizio idrico. Acea Waidy Management System prosegue nella sua roadmap di sviluppo ed ha ricevuto, nel 2023, premi internazionali e riconoscimenti come strumento innovativo di rilevanza per la sostenibilità ambientale.

Per quanto riguarda i servizi commerciali e la relazione con la clientela è in atto una profonda revisione di tutti i processi aziendali per non limitarsi a trasformarli da analogici in digitali, ma spingersi invece a progettare nuovi processi che siano "nativamente digitali". L'obiettivo è andare incontro all'attuale cambiamento delle abitudini dei clienti sfruttando soluzioni che rispettino le linee guida digitali di Acea. Un processo di trasformazione digitale di questa entità deve necessariamente essere accompagnato da una trasformazione culturale e organizzativa: a tal proposito, la Capogruppo ha lanciato importanti iniziative, coordinate dalla Direzione COO di Acea SpA, che si propongono di innescare un cambio culturale grazie alla condivisione di valori e principi della cultura agile che permettano di creare giorno dopo giorno processi sempre più semplici, coerenti tra di loro e centrati sul cliente.

## BIT GENERATION E MINDSET LEAN/AGILE

A livello di Gruppo Acea è presente un team di lavoro interfunzionale e inter-societario tra l'Unità Business & Process Transformation (BPT) di Acea SpA, e le società idriche e le competenti Unità della Funzione IT di Acea SpA, denominato "BIT Generation". Il gruppo di lavoro è costantemente impegnato per evolvere i sistemi IT, ottimizzare i processi e innovare, e il modello di lavoro adottato è basato su trasparenza, valorizzazione delle competenze e costruzione di rapporti diretti tra tutti i componenti della squadra.

I Principi che guidano il lavoro del gruppo BIT Generation sono legati al **Mindset Lean/Agile**: un approccio alla gestione del lavoro fondato sulla creazione di team interfunzionali e auto-organizzati, in cui le responsabilità di gestione vengono distribuite tra tutti i membri e il cui metodo di lavoro è adattivo e incrementale. Si stabiliscono degli intervalli temporali, fissi e brevi, in cui viene effettuato un ciclo di sviluppo completo del prodotto al cui termine viene realizzato un incremento di prodotto consistente con un reale valore dal punto di vista del cliente, oggetto di coinvolgimento e confronto frequente.

A partire dal 2021, anche in Acea Ato 2, per rispondere ai cambiamenti nelle condizioni di mercato o per riconoscere le esigenze dei clienti e per apportare rapidamente le modifiche necessarie ai processi, ai prodotti e alle strategie, rimanendo competitivi, si è promosso l'approccio Lean/Agile.

Questo approccio ha favorito il controllo di qualità continuo attraverso il rilascio di incrementi di valore con feedback costanti e piccole iterazioni a intervalli regolari. Inoltre, ha aiutato a individuare e risolvere tempestivamente i problemi, migliorando così la qualità complessiva e il raggiungimento degli obiettivi di business.

Si è promossa la collaborazione tra team di diverse unità abbattendo le barriere organizzative, per non ostacolare la comunicazione e la condivisione di conoscenze.

Questo processo ha innescato la creazione di n. 23 gruppi di lavoro Agile interfunzionali, auto-organizzati (6 team nati alla fine del 2021, 7 team nel 2022 e 10 team nel 2023), impegnati su progetti cross su diverse aree di business. La creazione dei gruppi di lavoro è finalizzata all'ottimizzazione dei processi, al miglioramento del benessere lavorativo e a produrre incrementi di valore sempre rispondenti alle esigenze degli stakeholder.

Dei 23 gruppi di lavoro, 6 sono stati portati a termine nell'anno 2022, portando benefici in termini di ottimizzazione di processi quali gli indennizzi, delle stime dei consumi all'utenza, la gestione delle morosità ed il miglioramento della user experience, mentre i rimanenti 17, alcuni dei quali completati nel 2023, hanno mirato ad incrementare il risparmio energetico, a rendere più efficienti le procedure di incasso e fatturato e snellire i processi "end-to-end".

In considerazione di tutto ciò, si inserisce nel percorso di crescita professionale anche l'iniziativa trasversale "Change Agent" dove i primi 14 "agenti del cambiamento" di Acea Ato 2 hanno avuto modo di acquisire nuove skill necessarie a diffondere nelle loro realtà lavorative un nuovo modo di collaborare e lavorare.

## IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI SDGS

Uno dei principali strumenti utilizzati dalla Società per l'integrazione della sostenibilità all'interno delle scelte aziendali è il Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea (di seguito anche PdS), approvato dal CdA della Holding per la prima volta nel 2016.

**[GRI 2-12, 2-17; 2-23; 2-24]**

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo 2020-2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA a dicembre 2020, è stato definito in coerenza e complementarità con il Piano Industriale di Gruppo 2020-2024, anch'esso approvato alla fine del 2020 (ottobre).

**[GRI 201-1, 201-2, 203-1, 203-2]**

Forte è la spinta del Gruppo Acea nell'orientare i propri business verso una crescita volta alla sostenibilità, all'innovazione e alla digitalizzazione dei sistemi e delle infrastrutture. Su un totale di 4,3 miliardi di euro di investimenti industriali previsti dal Piano, 2,1 miliardi di euro sono infatti correlati a target di sostenibilità, di cui 723,5 milioni di euro legati ai target di Acea Ato 2. Il Piano di Sostenibilità del Gruppo interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 8 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa e 5 macro-obiettivi operativi di Gruppo, declinati in 15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 127 target al 2024 misurati con i relativi KPI<sup>28</sup>. Il Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 confluisce in quello di Gruppo ed interviene direttamente su 4 dei 5 macro-obiettivi operativi e si declina in 15 target al 2024. Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 sono stati approvati dal Presidente e periodicamente monitorati durante la Review Sostenibilità.

28 Per un'illustrazione completa della strategia di sostenibilità e del Piano di Sostenibilità del Gruppo si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi" (pagine 58 ss.).

[GRI 301-2, 302-1, 302-4, 302-5, 413-1]

## GLI OBIETTIVI DI DETTAGLIO DI ACEA ATO 2 DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E LE AZIONI DELL'ANNO 2023

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023
<b>MACRO-OBIETTIVO N.1 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>			
<b>AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>			
<b>Migliorare la qualità commerciale dei servizi</b>	Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione.	Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< 5 giorni)= <b>2,2 giorni</b>	Nel corso del 2023, Acea Ato 2 ha provveduto a monitorare i KPI di performance di sportelli digitali e Waidy Point.
<b>Migliorare la qualità tecnica dei servizi</b>	Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenere la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica.	Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: <b>Si/No= Sì su Acquedotto Peschiera (nel 2020)</b> Ottenimento certificazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera)= <b>No</b>	Progetto del Nuovo Tronco Superiore del Peschiera: l'iter autorizzativo, ai sensi dell'art. 44 dell'ex DL 77/2021, L.108/2021), è in corso. Progetto del Nuovo Acquedotto Marcio: l'iter autorizzativo, avviato ai sensi dell'art. 44 dell'ex D.L. 77/2021, L. 108/2021), si è concluso. Con nota prot. n. 0525021 del 10/08/2023 la Stazione Appaltante (Acea Ato 2) ha emesso la Determinazione Conclusiva della Conferenza dei Servizi che comprende il provvedimento di VIA (Decreto MASE-MIC n. 376 del 2/08/2023). Gli aspetti legati alla sostenibilità sono stati recepiti negli elaborati progettuali esecutivi e nei documenti di gara. La gara è stata aggiudicata in luglio 2023.
	Aumento della capacità e dell'efficienza dei depuratori di Acea Ato 2 tramite interventi di potenziamento su 10 impianti (+39% di abitanti equivalenti trattati rispetto al dato 2019, pari a 164.175 AE) e di dismissione/centralizzazione di 36 depuratori che interesseranno circa 188.000 AE.	Potenzialità depurativa in AE/ potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target)= <b>170.171/164.175, pari a +3,7%</b> Depuratori dismessi/centralizzati = <b>21 (7 nel 2020, 6 nel 2021, 4 nel 2022, 4 nel 2023)</b> AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = <b>129.000 (15.730 nel 2020, 26.540 nel 2021, 17.100 nel 2022 e 69.630 nel 2023)</b>	Nel 2023 sono state completate le opere di dismissione dei depuratori di Giustinianella, Palmarola, Trigoria e Case e Campi.
<b>MACRO-OBIETTIVO N.3 QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE</b>			
<b>AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE</b>			
<b>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</b>	Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli Acquedotti del Peschiera e del Marcio: raggiungimento del 28% dell'avanzamento lavori sull'Acquedotto del Peschiera e completamento (100%) della fase autorizzativa per la realizzazione delle opere sull'Acquedotto del Marcio.	% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera = <b>0%</b> % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio = <b>100%</b>	L'introduzione del nuovo Codice Appalti (D.Lgs. n. 36/23) ha determinato la necessità di revisionare il Disciplinare Tecnico ed il Disciplinare di Gara del Progetto dell'Acquedotto del Peschiera. L'attività di revisione si concluderà entro gennaio 2024 e, sempre nel 2024, è prevista la pubblicazione del bando di gara dei lavori sull'Acquedotto del Peschiera. Per l'Acquedotto Marcio (I Lotto), si sono conclusi l'iter autorizzativo e l'iter di affidamento dei lavori, per i quali è stato stipulato il contratto di appalto integrato.



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023	
<p><b>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</b></p>	Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO2 Lazio Centrale e degli ATO limitrofi.	N. opere avviate: <b>5</b>	Sono stati stipulati i contratti di appalto integrato con le imprese appaltatrici di 4 opere (finanziate in ambito PNRR), ed avviate le attività di progettazione esecutiva. Sono inoltre in via di completamento i lavori di risanamento e ristrutturazione del Centro Idrico Monte Mario.	
	Sviluppare un programma di verifica qualitativo su almeno il 60% della rete fognaria a servizio del Comune di Roma per indirizzare azioni di mitigazione degli effetti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali.	Km rete fognaria verificata/km rete fognaria totale gestita= <b>876/2.646, pari a circa il 33% (di cui 271 nel 2020, 571 nel 2021 e 34 nel 2022)</b>		Nel corso del 2023 è stata creata una struttura organizzativa dedicata alla distrettualizzazione fognaria che ha sviluppato una metodologia dedicata. È stata trasmessa agli organi competenti della Città metropolitana di Roma Capitale la relazione di studio delle acque parassite del depuratore di Roma Sud e sono in corso di svolgimento ulteriori studi.
	Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 MSm <sup>3</sup> di biometano.	% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est = <b>100%</b> Sm <sup>3</sup> di biometano immessi in rete		Conclusi i lavori di realizzazione del comparto di upgrading sui depuratori di Roma Nord e Roma Est. È in corso la fase autorizzativa.
	Efficientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un efficientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certificati attraverso Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi).	% di raggiungimento del target = <b>145%, pari a circa 17,4 GWh (1,86 nel 2020, 2,61 nel 2021, 3,18 nel 2022, 9,75 nel 2023)</b> <b>Il dato del 2022 è stato rettificato a seguito di consolidamento.</b> GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati= <b>0</b>		Nel corso del 2023 sono stati effettuati interventi di efficientamento energetico (ad esempio la sostituzione di motori presso il Centro Idrico di Terranova, miglioramenti nelle gestioni energetiche nel Centro Idrico di Cecchina, regolazioni di ossigeno in vasca con sistema automatico di regolazione presso il depuratore Sant'Angelo a Subiaco). La documentazione per l'approvazione dei TEE è ancora in istruttoria al GSE (C.I. La Storta), che in ottobre 2023 ha accolto la prima rendicontazione del progetto di distrettualizzazione realizzato su Genzano Romano.
	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 308,5 Mm <sup>3</sup> volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici.	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al 2019 = <b>19%, arrivando a 249 Mm<sup>3</sup> di volumi persi (*)</b> N. misuratori di pressione e portata installati = <b>1.979 (354 nel 2020, 641 nel 2021, 455 nel 2022, 529 nel 2023)</b> (*) dati stimati sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità e non includono i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al 2019 e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.		Nel 2023 sono stati realizzati due nodi di regolazione (presso Fregene e Castelverde) e installati 529 misuratori.
<p><b>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</b></p>	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 8 Mm <sup>3</sup> /anno di acqua reflua riutilizzati.	Mm <sup>3</sup> /anno di acqua reflua riutilizzati = <b>2,1</b>	Nel corso del 2023 è stata conclusa la redazione della prima versione del Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque a scopi irrigui provenienti dal depuratore di Fregene ed ottenuta l'autorizzazione allo scarico con il limite al riutilizzo per il depuratore CoBIS. Prosegue il riutilizzo presso gli impianti già dotati di rete industriale.	

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023
<b>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</b>	Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurativi e dalla pulizia delle reti fognarie che permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso.	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera /tempistiche di realizzazione previste = <b>in linea con il cronoprogramma (50%)</b> Materiale recuperato/materiale in ingresso	Nel corso del 2023 è stata avviata la realizzazione dell'impianto.
<b>Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</b>	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiata).  Riduzione del 45% (rispetto ai volumi 2019, pari a 70.505 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di efficientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi.	N. utenze associate su MyAcea/ totale utenze attive di Acea Ato 2 = <b>392.242/759.268, pari al 51,7%</b> N. bollette web attive = <b>447.124</b> t carta annue risparmiate = <b>84,3</b>  % di riduzione = <b>17,7</b>	Nel corso del 2023 proseguono gli sviluppi per l'integrazione al nuovo sistema CRM Salesforce.  È stato realizzato e messo in funzione l'essiccatore termico di Roma Sud

**AMBITO DI AZIONE 2: INCENTIVARE LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA**

<b>Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti</b>	Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti (20 punti per Acea Ato 5) di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi.	Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito importo posto a base di gara/ importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi = <b>17,83</b>	Sono stati inseriti criteri green/sostenibili nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa. I criteri riguardano, ad esempio, il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di efficientamento energetico.
--	--	--	---

**MACRO-OBIETTIVO N. 4 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE**



**AMBITO DI AZIONE 3: SALUTE E SICUREZZA DELLE COMUNITÀ IN CUI IL GRUPPO OPERA**

<b>Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</b>	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2.	Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con PSA/totale popolazione servita da Acea Ato 2 = <b>3.619.974/3.993.230 pari al 90,65%</b>	Ultimate le attività per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'acqua dei comuni di Grottaferrata, Palestrina e Rignano Flaminio.
--	---	--	--

**MACRO-OBIETTIVO N. 5 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ**

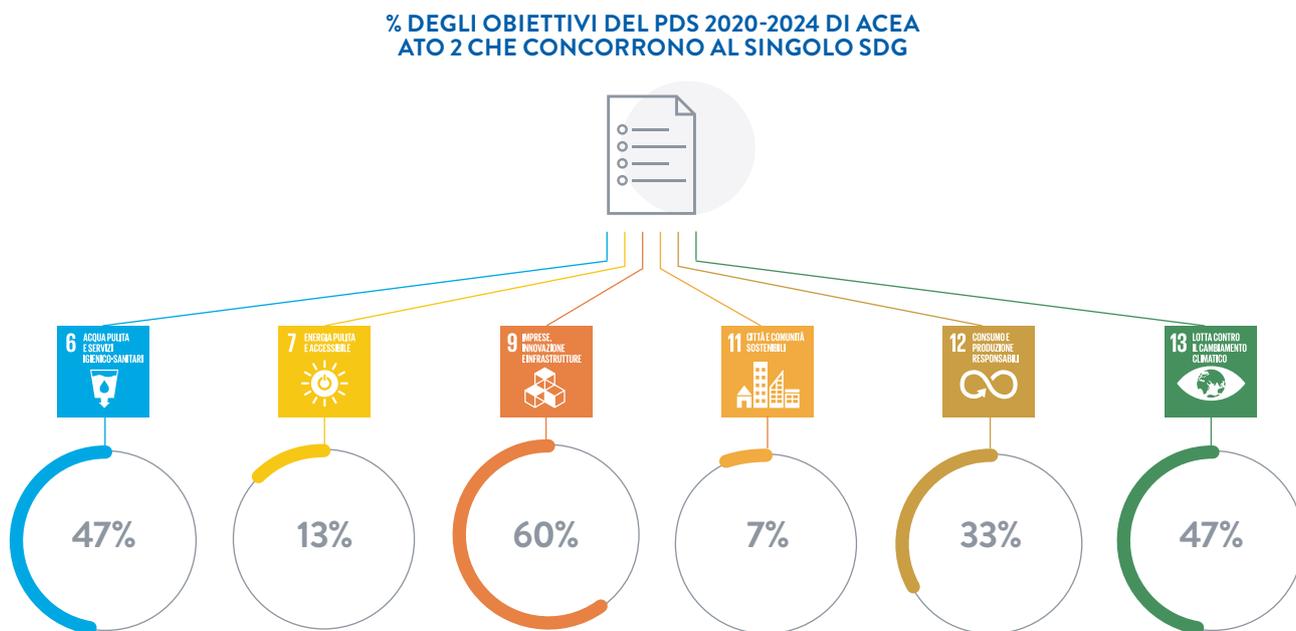


**AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO**

<b>Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto</b>	Installazione di 400.000 smart meter.	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = <b>38.380/400.000, pari al 9,6% (25.063 nel 2020, 2.795 nel 2021, 5.964 nel 2022, 4.558 nel 2023)</b>	Acea Ato 2 nel corso del 2023 ha continuato l'installazione di circa 4.558 dispositivi di tipo "Add-On" NB-IoT, come "Proteus".
---	---------------------------------------	--	---

L'impegno del Gestore a contribuire fattivamente al conseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 è evidente anche dalla correlazione degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2024 con i *Sustainable Development Goals* delle Nazioni Unite presente in Figura 24, in cui si evidenzia, in termini percentuali, il numero degli obiettivi del PdS 2020-2024 di Acea Ato 2 che concorrono al singolo SDGs.

**Figura n. 24 – Il contributo di Acea Ato 2 agli SDGs**



In particolare, 9 obiettivi su 15 contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile numero 9 definito come "costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa", responsabile e sostenibile. Inoltre, ben 7 obiettivi concorrono al raggiungimento dell'obiettivo numero 6 e altrettanti al raggiungimento dell'obiettivo numero 13, che intendono rispettivamente garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie e adottare misure per contrastare il cambiamento climatico. Nell'ambito delle sue attività Acea Ato 2 è attiva nel promuovere l'efficiente uso della risorsa idrica potabile e trattamento delle acque reflue, l'ottimizzazione di reti ed infrastrutture a garanzia della qualità dell'acqua distribuita nonché nel promuovere azioni di riduzione dei propri impatti ambientali. Per il raggiungimento dell'obiettivo numero 12, che mira a "garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo", la Società promuove da un lato l'accesso ai servizi di base per i propri clienti attraverso, ad esempio, attività di sensibilizzazione, dall'altro s'impegna nella gestione dei rifiuti in ottica circolare, nella gestione sostenibile della catena di fornitura per garantire, inoltre, uno sviluppo urbano più sostenibile (concorrendo anche all'obiettivo numero 11 "rendere le città e comunità sostenibili"). È attraverso attività quali il ricorso a energia da fonti rinnovabili e riduzione del fabbisogno energetico che contribuisce all'obiettivo numero 7, "energia pulita e accessibile".

L'integrazione della sostenibilità nell'attività d'impresa passa anche per il legame tra i meccanismi di retribuzione del personale e il conseguimento di obiettivi socio-ambientali. Per questo motivo, il sistema di performance management (MBO) applicato al top e middle management (dirigenti e quadri) include un indicatore composito di sostenibilità valido a livello di Gruppo.