

SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE

La sostenibilità al servizio del cliente per una società come Acea Ato 2 si sviluppa secondo due direttrici principali: da un lato ci sono tutte quelle azioni utili a garantire efficacia, efficienza e tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, fino all'accessibilità delle tariffe ed al supporto alle utenze in situazioni di disagio economico; dall'altro ci sono le attività legate alla salubrità, al controllo ed alla continuità dell'erogazione della risorsa idrica.

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 sta promuovendo lo sviluppo di strumenti digitali (per approfondimenti si veda il paragrafo "Roadmap digitale"), in quanto rappresentano un valido aiuto per creare valore e rafforzare il rapporto con gli stakeholder, specialmente con i clienti, favorendo soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti volte ad offrire un'esperienza nuova. Difatti, questi permettendo di creare maggiori spazi di coinvolgimento fatti di comunicazione trasparente, puntuale e immediata, migliorando l'esperienza con l'azienda. Parte fondante di tale percorso è costituita dal ridisegno dei processi in ottica completamente digitale e dalla revisione dei canali di comunicazione con i clienti, per renderli sempre più efficaci e adeguati alle esigenze della cittadinanza e al contesto in continua evoluzione. (Figura 44).

Figura n. 44 – Customer experience digitale: progetti e iniziative



PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

Il percorso intrapreso va nella direzione di progettare processi commerciali “nativamente digitali” che rendano le strutture operative, a servizio dei clienti, in grado di gestire una richiesta in pochi minuti. Le prime applicazioni di digitalizzazione dei processi esistenti rilasciate a partire dal 2021, e costantemente aggiornate sono state: l'accettazione digitale tramite mail dei piani rate (secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 311/19 – Remsi), i processi di voltura e i processi di subentro.

Al fine di fornire alla popolazione interna le informazioni nel modo più veloce ed efficiente possibile, mediante pubblicazione di news in piattaforma, o con azioni di push newsletter, dal 2020 è inoltre attiva una piattaforma di Knowledge Management digitale (“**Water KM**”) a supporto di tutti gli operatori.

Nel corso del 2023, è continuata sia l'attività di aggiornamento dei contenuti esistenti al suo interno che la produzione di nuovi contenuti, in coerenza con gli sviluppi effettuati (progettuali per quanto riguarda Salesforce e ordinari per quanto riguarda ottimizzazioni su sistemi già in esercizio).

Nel 2023 è proseguito inoltre il processo di **reingegnerizzazione di tutti i processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce** secondo driver di customer centricity e completa digitalizzazione (per approfondimenti si veda il focus nel box dedicato).

Sul fronte operativo, parallelamente alla piattaforma Salesforce, è stato avviato il progetto Salesforce Field Service, finalizzato all'introduzione dell'applicativo nativo Salesforce utilizzato per il dispacciamento automatico dei lavori ai tecnici operativi in campo, quale evoluzione di Click Schedule.

SALESFORCE

Salesforce è la piattaforma CRM - Customer Relationship Management scelta dalle società idriche del gruppo Acea per migliorare ed efficientare il processo di gestione della relazione con il cliente e aumentarne il livello di soddisfazione. La tecnologia di Salesforce consente di gestire le richieste dei clienti attraverso qualsiasi canale di comunicazione, sfruttando la digitalizzazione dei processi commerciali al fine di garantire univocità nella gestione del cliente sia esso appartenente alla società Acea Ato 2, piuttosto che alle altre società idriche del gruppo.

I vantaggi che Salesforce porta con sé sono semplificazione dei processi, flessibilità nel modo di lavorare, qualità del sistema e dei servizi offerti e monitoraggio continuo delle pratiche.

I “valori” scelti per **progettare e implementare il nuovo modello Salesforce sono:**

Omnicanalità: offrire al cliente una esperienza coerente su tutti i canali disponibili in modo da permettergli di ritrovare le stesse informazioni e le medesime azioni qualunque sia la modalità di fruizione scelta.

Tracciabilità: permettere al cliente di conoscere sempre, nel corso dell'intera esperienza, il punto in cui si trova e quali sono i successivi step per procedere.

Proattività: definire azioni e comunicazioni mirate che Acea può mettere in campo per anticipare le necessità e/o eventuali problemi incontrati dall'utente durante la sua esperienza.

Trasparenza: costruire un rapporto di comunicazione trasparente permette di informare l'utente in maniera semplice e immediata circa la sua situazione e le eventuali azioni possibili.

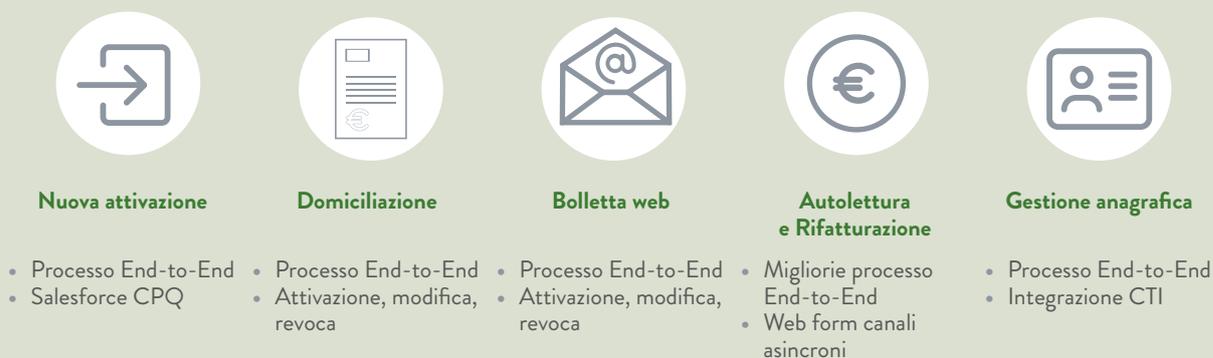
Realizzato con metodologia *agile scrum*, lo sviluppo del progetto sta proseguendo per step di rilascio successivi dei singoli processi commerciali, compresi quelli legati all'attivazione e cessazione della fornitura idrica (per approfondimenti si veda il paragrafo “*Roadmap digitale*”); tale approccio consente di limitare gli impatti negativi al servizio verso i clienti ed ha consentito, già nel 2021 con il secondo gruppo di funzionalità, di offrire un insieme autoconsistente di processi, gestibili da canali quali sportello, back-office e call center.

Ad oggi, grazie agli sviluppi condotti nel 2023, sono state rilasciate diverse nuove funzionalità. Tra le principali ci sono: Richiesta piano rate, Voltura, Voltura a titolo gratuito, Scissione d'utenza, Riattivazione fornitura cessata (Subentro), Variazione contrattuale.

I processi per cui il progetto ha finora portato valore sono riassunti allo schema di seguito riportato (Figura 45).



Figura n. 45 – Principali processi Attivi Salesforce



Nel 2023 è iniziato il progetto Salesforce di implementazione, con metodologia agile scrum, della nuova piattaforma web Salesforce Guasti volta alla gestione centralizzata delle segnalazioni di guasto pubblico e privato in ambito idrico e fognario, ad uso sia degli operatori del Contact Center che dei cittadini (canali digitali) in sostituzione degli applicativi C4C e SAP PM precedenti.

Nella seconda parte dell'anno la soluzione è stata rilasciata in ambiente di Produzione ed è iniziata una fase sperimentale su un pilota di avviatori.

In continuità con quanto già avviato nel 2022, parallelamente all'implementazione della piattaforma, è iniziato un programma di formazione a tutti gli utilizzatori del nuovo sistema, che prevede anch'esso livelli successivi di apprendimento in contemporanea al rilascio delle nuove funzionalità.

Per quanto riguarda il contatto con il cliente, nel corso del 2022 è stato effettuato il rilascio in esercizio della **nuova piattaforma telefonica Genesys CTI**, sulla quale è stato trasferito il servizio di *contact center*. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma rendono più celere la gestione della chiamata grazie all'integrazione, già fruibile, in Salesforce, semplificando così l'interazione con il cliente, oltre a permettere future evoluzioni in ottica di digitalizzazione.

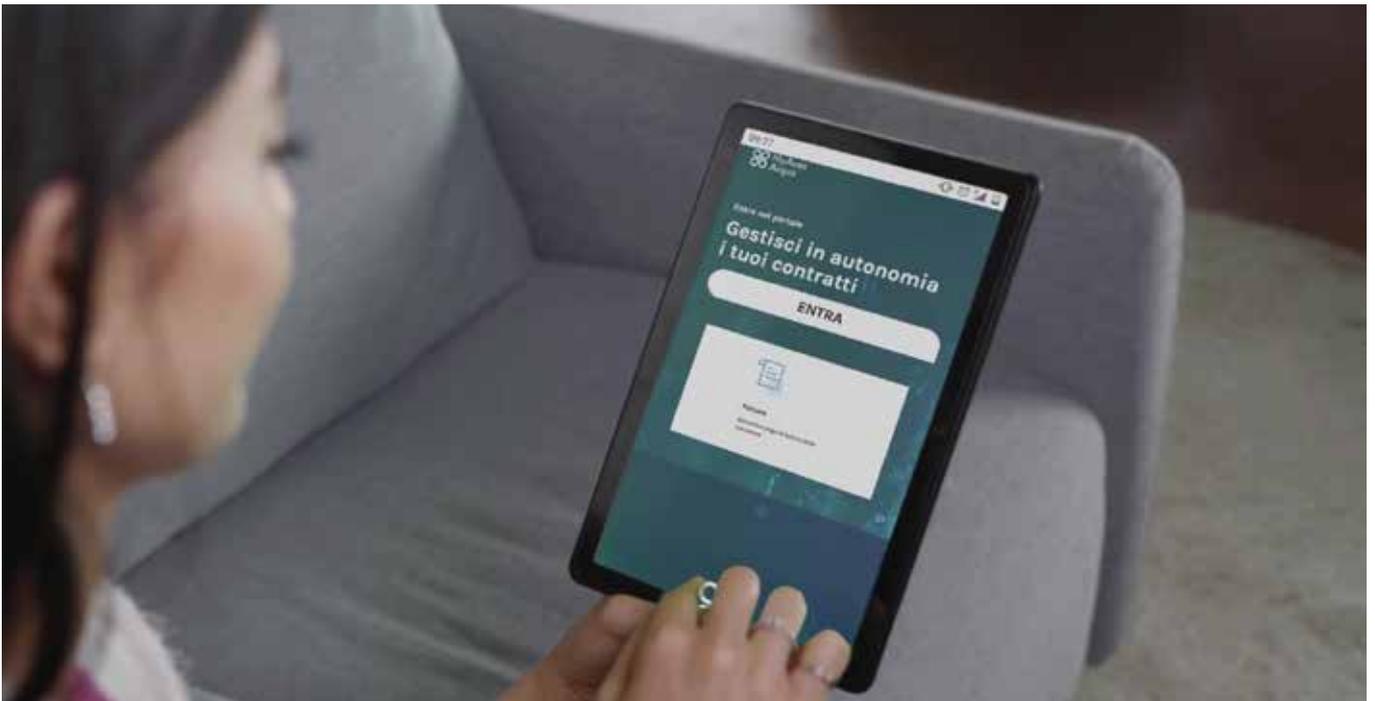
[GRI 417-1]

ECOSISTEMA MYACEA

Al centro di questo universo di servizi digitali dedicati ai clienti si pone **l'ecosistema dei servizi self-service MyAcea**, l'area clienti del Gruppo Acea permette di gestire online e in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come smartphone e tablet utilizzando l'app dedicata. Tra le attività che possono essere gestite in autonomia vi sono: controllo dei consumi, invio dell'autolettura, pagamento delle bollette, richiesta di rateizzazione, domiciliazioni bancarie, nuovi allacci, volture, cambi d'uso, disdette, variazioni contrattuali e dimostrazioni di pagamento, rettifica della fatturazione oltre al cassetto digitale che consente di visionare la documentazione e le comunicazioni inerenti i pagamenti.

Nel corso del 2023, l'App MyAcea è stata sottoposta ad una review al fine di garantire un'esperienza utente di maggior valore rispetto al passato. La nuova piattaforma, oltre ad apportare alcune migliorie sulla navigazione e su funzionalità cliente, vede la schermata Home arricchita di nuovi contenuti e la sezione Fatture aggiornata con nuove funzionalità, con un'interfaccia grafica completamente rinnovata più fruibile e intuitiva basata su un design in linea con i trends digitali del momento.

La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di incrementare il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di Acea Ato 2 che, al 31.12.2023, sono pari a 392.242 utenze associate, con un incremento di circa l'8% rispetto all'anno precedente (362.918 nel 2022), con l'obiettivo di avere al 2024 il 60% delle utenze attive associate a MyAcea. A oggi, il dato corrisponde al 51,7% dei clienti titolari di forniture idriche attive pari a 759.268 al 31.12.2023. Per tutti i clienti che si registrano sul sito internet è attivo un servizio di chat di supporto all'utilizzo dei servizi messi a disposizione sull'Area Clienti MyAcea.



BOLLETTA INTERATTIVA

Dal 2020 è attivo su tutte le utenze il servizio di bolletta web che ha fornito al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato. La bolletta web, oltre a fornire uno strumento interattivo come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente, è disponibile anche in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti. La home page mostra in un'unica schermata tutti gli elementi informativi principali (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo al cliente un'approfondita comprensione delle dinamiche dei propri consumi e della relativa spesa.

[GRI 413-1]

Nel 2023, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli



all'utilizzo di circa 363 alberi.

Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva



Il processo di digitalizzazione della bolletta nel 2023 ha visto ancora un incremento del numero di utenze associate a questo strumento arrivando a 447.124 (+16% vs. 2022 pari a 385.353). Tale risultato ha generato anche un impatto positivo dal punto di vista ambientale, favorendo un risparmio di 84,3 **tonnellate di carta** e oltre **1,4 milioni di litri di acqua** per il mancato utilizzo di fogli⁷⁵ per la fatturazione.

Anche nei casi in cui persiste la fatturazione cartacea, la Società utilizza carta riciclata certificata dal fornitore. Complessivamente, considerando la somma dei fogli utilizzati per la fatturazione cartacea utilizzando carta riciclata e dei fogli equivalenti associati alla bolletta web, si può stimare che il risparmio di carta vergine ottenuto abbia potuto evitare l'abbattimento circa 363 alberi⁷⁶.

Figura n. 47 – I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica



LO SPORTELLO DIGITALE E WAIDY POINT

[GRI 2-29, 417-1, 417-2]

Avviato ad ottobre 2020, lo **Sportello Digitale** consente di ridurre le distanze nei confronti di clienti e cittadini svolgendo da casa, senza spostamenti o file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, senza però rinunciare al contatto con l'operatore.

Lo **Sportello Digitale** si è consolidato come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico, e grazie all'internalizzazione del servizio in Acea Ato 2, dal 2022 è stato possibile registrare la diminuzione dei volumi delle richieste grazie alla sinergia tra i canali di contatto, e l'impegno nella risoluzione della richiesta del cliente al primo contatto.

In ottica di superamento del *digital divide*, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali denominati "**Waidy Point**" (Figura 48). I Waidy Point consentono ai clienti, che hanno poca familiarità con gli strumenti informatici o coloro che non ne hanno disponibilità, di fruire del servizio di sportello a distanza.

75 L'equivalenza è stata calcolata considerando 10 litri di acqua consumata per produrre un foglio A4.

76 Il calcolo considera mediamente l'equivalente di 79.500 fogli per albero di pino.

I Waidy Point, infatti, sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touch screen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, e consentire al cliente di fruire del servizio di Sportello Digitale.

Sul posto è comunque presente un consulente (facilitatore digitale) per garantire un supporto durante la fase di connessione. La prenotazione per l'accesso può essere effettuata contattando il numero verde commerciale.

In sintesi, il Waidy Point consente l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così **innovazione e vicinanza al cliente**.

Al 31.12.2023 sono presenti sul territorio gestito un totale 20 Waidy Point⁷⁷ (14 in gestione ad Acea Ato 2 e 6 a gestione comunale). Si evidenzia che gli sportelli fisici fuori Roma sono stati sostituiti dai Waidy Point dislocati sul territorio della Provincia che, complessivamente, hanno ricevuto 1.637 clienti con un livello di servizio (clienti/biglietti emessi) pari al 100%, un tempo di attesa di 2 minuti e un tempo medio di servizio di 21'47".

La modalità Waidy Point consente anche di attivare⁷⁸, per tutti i Comuni che ne vorranno fare richiesta, convenzioni con il gestore per l'apertura, in sinergia, di ulteriori poli territoriali, secondo la seguente formula:

- locale messo a disposizione dal Comune;
- hardware a carico del Gestore;
- facilitatore digitale messo a disposizione dal Comune.

Figura n. 48 – Waidy Point presenti sul territorio



⁷⁷ I Waidy Point a gestione Acea Ato 2 sono situati nei comuni di Colleferro, Frascati, Guidonia Montecelio, Subiaco, Tivoli, Velletri, Tolfa, Formello, Monterotondo, Palestrina, Bracciano, Cerveteri, Civitavecchia e Fiano Romano mentre quelli a gestione comunale sono rispettivamente a Pomezia, Allumiere, Fiumicino, Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto e Rignano Flaminio.

⁷⁸ La numerosità e la dislocazione sul territorio garantiscono il rispetto degli obblighi inseriti nella convenzione di gestione, la quale prevede la presenza di sportelli al pubblico territoriali, ubicati in modo tale che la distanza dal più lontano gruppo di utenza servita, con almeno 1.000 residenti, tendenzialmente non richieda più di 30 minuti di percorrenza in automobile (in condizioni di traffico medio).



[GRI 417-1, 417-2]

Inoltre da gennaio 2023 il gestore garantirà sia per lo Sportello Digitale che per i Waidy Point a gestione Acea Ato 2, come per lo sportello fisico, il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (RQSII), applicando gli standard migliorativi definiti dalla Carta dei Servizi, come evidenziato in Tabella 23.

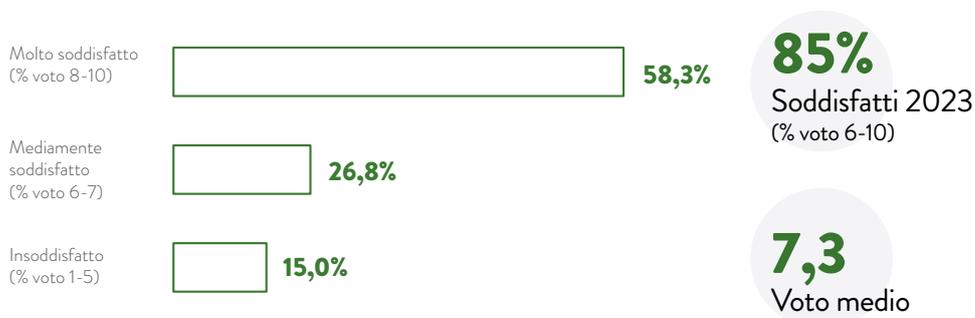
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁷⁹	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di 55 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti

I nuovi servizi digitali sono stati accolti con grande favore da tutti gli stakeholder interessati e le indagini di customer satisfaction eseguite periodicamente hanno confermato alti livelli di soddisfazione dei clienti che hanno fruito del servizio.

Per quanto riguarda le indagini condotte nei confronti dello sportello digitale, in considerazione di aspetti prevalenti per il cliente come la competenza, la chiarezza delle informazioni fornite e la cortesia e disponibilità dell'operatore, il servizio ricevuto ha ottenuto una valutazione elevata come mostrato in Figura 49:

Figura n. 49 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2023



⁷⁹ Il tempo di attesa agli sportelli presso il Waidy Point è il tempo e il momento in cui viene scansionato dall'Utente finale il QR code e viene avviata la prestazione. Da tale rendicontazione sono esclusi i Waidy Point gestiti dalle amministrazioni comunali. Per lo sportello digitale, il tempo di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra l'orario dell'appuntamento e l'orario in cui l'operatore incaricato dal Gestore contatta il cliente per guidarlo nella connessione.

Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali “tradizionali” che includono gli sportelli fisici e il servizio di call center le cui prestazioni per il 2023 sono rappresentate rispettivamente in Figura 50 e Figura 51.

Figura n. 50 – Le prestazioni del servizio call center nel 2023⁸⁰ per Roma e Provincia

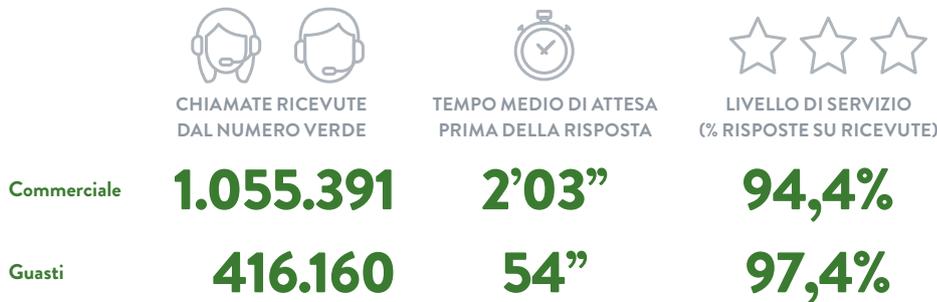


Figura n. 51 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2023⁸¹



I dati sulla customer satisfaction relativi gli sportelli commerciali sono influenzati da accessi regolati da appuntamento oltre ad un flusso di contatti ha visto l'incremento della attività verso i canali digitali.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

In linea con gli anni precedenti è stata riproposta la campagna di comunicazione per promuovere il bonus idrico integrativo regolamentato a Livello locale dall'Ente di Governo d'Ambito (ATO2 Lazio Centrale), per informare i clienti aventi diritto, della possibilità di fruire, a livello locale, di questa importante agevolazione in bolletta, cumulabile al Bonus Sociale Nazionale, previa domanda di ammissione alla Segreteria tecnica Operativa dell'ATO 2 Lazio Centrale (STO). campagna dai toni semplici e diretti è stata realizzata tramite stampa, digital e affissione, in particolare in Provincia, tramite una campagna dem, mirata esclusivamente al target oggetto della campagna, e tramite produzione di materiale BTL destinato soprattutto ai Comuni della provincia in cui c'è maggiore concentrazione di utenze dirette (per approfondimenti sul Bonus Idrico, si veda il paragrafo “Attenzione alle utenze sensibili”).

[GRI 303-1]

Acea Ato 2 ha inoltre riproposto nel periodo estivo la Campagna sul Risparmio Idrico per sensibilizzare i clienti sull'uso responsabile dell'acqua.

Attenzione particolare è stata data anche all'area clienti MyAcea che si è arricchita di nuove importanti funzionalità.

80 I dati 2023 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pagg. 146 risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

81 I dati 2023 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pagg. 147 risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

Sono inoltre proseguite le iniziative di sensibilizzazione, come la campagna di Acea Ato 2 per il risparmio idrico – Ogni goccia d'Acqua – che ha ricevuto il riconoscimento del 20° Press, Outdoor & Promotion Key Award.



Campagna Risparmio Idrico "Ogni goccia d'Acqua"



Campagna Bonus Idrico Integrativo

APP ACEA WAIDY WOW

Acea Waidy Wow è l'app nata nel luglio del 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea che, in analogia con la mission di Acea Ato 2, promuove il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso, grazie alla digitalizzazione di oltre 50.000 punti di erogazione di acqua potabile.

[GRI 303-1]



Grazie alla tecnologia e alla sensoristica applicata, denominata Waidy Connect, possiamo infatti raccogliere informazioni certificate sui consumi e indicatori di pressione, portata, torbidità, temperatura e conducibilità dell'acqua. Ciò ci consente di produrre report puntuali sui comportamenti della risorsa idrica lungo tutta la nostra rete.

L'applicazione è pensata e sviluppata per creare una community, migliorare gli stili di vita degli utenti, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente e dare così un contributo concreto allo sviluppo sostenibile (Figura 52).

In Acea Waidy Wow è possibile ad oggi misurare l'impatto di sostenibilità, monitorare il fabbisogno idrico, aggiungere punti di erogazione non presenti sulla mappa, segnalare anomalie alla rete idrica attraverso un canale diretto con il gestore e restare aggiornati con "storie" e curiosità "green" sul mondo dell'acqua. È possibile, inoltre, creare un percorso a piedi, in bici o di corsa o selezionare uno dei percorsi multimediali e tematici suggeriti da Waidy Wow con mappe narrative di luoghi acquatici che rappresentano un modello di valorizzazione e di promozione del turismo sostenibile nelle città e nei borghi passando per "Le vie dell'acqua" attraverso le fontane, gli acquedotti e i "nasoni" romani.

Figura n. 52 – Le funzioni dell'app Acea Waidy Wow





QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

[GRI 2-27, 417-1, 417-2]

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce dal 2016 i livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico. Con delibera 547/19, l'Autorità ha modificato e integrato la previgente disciplina, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, in ragione delle performance dei gestori sulla base di due macro-indicatori:

- MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale, include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- MC2 – gestione del rapporto contrattuale, include prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Questi sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice (con ricorso a un fattore di scala differenziato per gli indicatori che concorrono al calcolo di MC2). Acea Ato 2 pertanto vede sottoposte le proprie performance a verifica e valutazione a livelli migliorativi rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità⁸².

La prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, relativa al biennio 2020-2021, è avvenuta nel corso dell'anno 2023 con Deliberazione 476/2023/R/idr.

Le performance 2023 mostrano una compliance media agli standard superiore al 95%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni in ambito preventivazione ed esecuzione allaccio idrico e fognario, attivazione e riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e tutti gli indicatori che riguardano la gestione del rapporto contrattuale come i reclami e gli appuntamenti.

La Tabella 24 che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'Azienda, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo.

⁸² Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macro ambiti.

Tabella n. 24 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel 2021-2023⁸³

[GR 417-1, 417-2]

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2								
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ								
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	PERFORMANCE ACEA ATO 2					
			Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto
			2021	2022		2023		
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	6,1	98,6%	4	99,2%	3,6	98,8%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	3,7	98,6%	3,6	100,0%	4,6	98,1%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lavorativi	10 gg. lavorativi	4,2	100,0%	4,3	100,0%	4,5	99,1%
Esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	6,6	100,0%	/	/	5	100,0%
Attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	2,7	97,4%	3,2	97,6%	1,4	97,8%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	1,5	98,4%	1,5	98,7%	1,4	98,7%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,8	99,3%	0,6	99,5%	0,7	98,9%
Disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	2,8	98,4%	2,1	99,4%	1,7	99,5%
Esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	0,2	99,6%	0,3	99,2%	0,2	99,8%
Preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	5,8	99,2%	4	99,8%	3,2	99,8%
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	3,9	100,0%	3,2	100,0%	6,9	93,8%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,8	99,8%	0,9	99,2%	3,8	99,4%
Risposta a reclami	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	5,7	99,8%	5,7	100,0%	6	100,0%
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	5,3	99,7%	4,8	100,0%	4,9	100,0%
Rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	55 gg. lavorativi	6,8	100,0%	6,4	100,0%	5,8	100,0%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ								
			PERFORMANCE ACEA ATO 2					
			2021	2022		2023		
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	8,2	97,6%	8,1	98,0%	9,1	97,2%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 25 gg. lavorativi	13,1	97,1%	36,6	71,4%	23,5	89,6%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	14,9	93,1%	12,7	95,0%	12,8	93,2%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 5 gg. lavorativi	2,8	97,0%	2,2	99,5%	2,7	99,2%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,4	98,9%	4,6	97,5%	1,7	98,1%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	6	99,8%	5,7	100,0%	5,9	100,0%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	55	97,4%	14	98,7%	54	97,7%

83 I dati 2023 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pag. 133 e ss.ii. risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva nel rapporto commerciale con gli utenti, secondo un disegno definito dall’Autorità di regolazione, dall’altro Acea SpA coordina la rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, indice della qualità percepita dagli utenti⁸⁴.

In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2023, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁸⁵ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (da 1 a 10);
- i giudizi complessivi (“overall”) sui singoli aspetti del servizio (scala da 1 a 10);
- le percentuali di soddisfazione sugli item, o fattori di qualità, selezionati entro ogni aspetto del servizio.

L’indice di soddisfazione complessiva sul servizio erogato da Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato e nel 2023 gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,6/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 91% degli intervistati (Figura 53).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si conciliano su valori elevati, fornendo un riscontro positivo agli sforzi intrapresi su questo fronte e agendo come stimolo ulteriore al continuo progresso nel livello dei servizi offerti.

Figura n. 53 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell’acqua a Roma e Fiumicino 2023 (scala 1-10)⁸⁶



LA QUALITÀ DELL’ACQUA POTABILE

[GRI 416-1, 416-2, 417-1]

La qualità dell’acqua potabile distribuita viene garantita effettuando numerosi controlli analitici periodici, secondo un esteso e puntuale programma annuale, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabiori (per approfondimenti sui controlli analitici eseguiti sulle acque reflue depurate si rinvia al paragrafo “Il comparto di depurazione e fognatura”); sviluppando i piani di sicurezza dell’acqua con cui individua i rischi correlati alla potabilità della risorsa e attua le azioni di mitigazione degli stessi; monitorando in continuo con sistemi in telecontrollo i parametri principali significativi, garantendo la

84 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo “La qualità percepita” (pagine 110 e ss.).

85 Computer Assisted Telephone Interviewing, con l’ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell’universo di riferimento. L’errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/-2,3% ed un massimo di +/-4,4% e il livello di significatività è del 95%.

86 Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali. Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, grafico n. 23, pagina 112.

pianificazione e l'aggiornamento del Piano di Emergenza idrico (per approfondimenti si veda il paragrafo "La gestione dei rischi").

Oltre ad una migliore gestione della rete, la presenza di telecontrolli garantisce anche misure di qualità della risorsa idrica.

Le determinazioni analitiche sulle acque destinate al consumo umano vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione⁸⁷.

Le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso indagini in continuo, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso prelievi giornalieri di campioni alle captazioni e nella rete di distribuzione: questa assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità dell'acqua potabile. Complessivamente, nel 2023 sono state effettuate circa 419.940 determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO2, per un totale di 14.412 campioni prelevati di acqua potabile.

[GRI 416-1]



419.940
Determinazioni
analitiche eseguite

14.412
Campioni prelevati

Tabella n. 25 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2021-2023

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	u. m.	2021	2022	2023
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	326,5	354,7	360,2
Calcio	mg/l Ca	80,1	85,3	87,2
Cloruri	mg/l C	7,8	10,3	11,9
Fluoruri	mg/l F	0,1	0,3	0,3
Magnesio	mg/l Mg	14,9	16,8	17,1
Nitrati	mg/l NO ₃	3,6	5,9	5,8
Potassio	mg/l K	4,3	7,7	7,5
Residuo Fisso Calcolato	mg/l	347	377,1	385,9
Sodio	mg/l Na	7,3	9,6	10,3
Solfati	mg/l SO ₄	11	15,1	14,9

Le indagini di customer satisfaction verificano tra le altre cose anche le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile erogata⁸⁸. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati come media delle due rilevazioni, è stabile ed elevato e pari a 7,5/10. Il 49,8% degli intervistati dichiara di bere sempre o spesso⁸⁹ l'acqua che arriva in casa, mentre il 24,8% afferma di non berne mai. Le rilevazioni eseguite in provincia nelle aree servite da Acea Ato 2, mostrano che il dato di soddisfazione globale sulla qualità dell'acqua è risultato pari a 6,9/10, stabile rispetto al 2022; rispetto alle abitudini di consumo il 41% del campione (era 24% nel 2022) afferma di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto e il 39% (era 41% nel 2022) di non berne mai.

[GRI 2-29]

Accanto alle caratteristiche qualitative dell'acqua e al loro puntuale monitoraggio, anche la continuità dell'erogazione è un parametro di servizio fondamentale per la soddisfazione dei clienti, sottoposto a regolazione da parte di ARERA.

La tabella 26 riporta i dati dell'ultimo triennio relativi alle interruzioni e riduzioni idriche, urgenti (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) o programmate, evidenziandone un deciso calo negli ultimi due anni.

[GRI 417-1]

87 Oltre ai controlli programmati sulle acque potabili, la Società effettua anche analisi aggiuntive per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e per il monitoraggio di parametri specifici quali ad esempio la radioattività. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

88 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "La qualità nell'area idrica" (pagina 125 e ss).

89 Nel 2023, per approfondire l'analisi, le opzioni di risposta sono state modificate (da regolarmente/qualche volta/mai a sempre/spesso/qualche volta/mai); il confronto con il 2022 si limita pertanto a chi ha risposto "qualche volta" e "mai".

Tabella n. 26 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2021-2023)⁹⁰

Tipologia di interruzioni	2021	2022	2023
Interruzioni urgenti (n.)	911	915	1.170
Interruzioni programmate (n.)	336	263	202
Interruzioni totali (n.)⁹¹	1.247	1.178	1.372
Sospensioni con durata > 24h (n.)	167	194	328

[GRI 303-1]

In linea con i nuovi approcci risk-based, Acea Ato 2, per garantire la sicurezza dell'acqua potabile lungo tutta la filiera del ciclo idrico integrato, ha avviato l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan (WSP) per tutti i sistemi idrici in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization – WHO). La Direttiva 1787 modifica gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, oggi revisionata da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio e approvata in data 16 dicembre 2020 come Direttiva 2020/2184. Questa ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA ed è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi dalla data di acquisizione della Direttiva da parte dello Stato membro.

L'approccio metodologico dei PSA si fonda su un modello risk-based seguendo un criterio preventivo e non solo retrospettivo, ed è frutto di una visione integrata del sistema idrico, di un processo di concertazione con gli enti interessati e di trasparenza con la collettività. Nello specifico, l'approccio dei PSA è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità di informazione della cittadinanza e delle autorità competenti, ecc. I PSA devono essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali.

L'implementazione dei PSA da parte di Acea Ato 2 riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti entro il 2024⁹².

Il percorso di implementazione dei PSA, iniziato sotto la supervisione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2018 con il progetto pilota sul sistema idrico connesso con l'impianto di emergenza del potabilizzatore delle acque del fiume Tevere in località Grottarossa, è proseguito dando priorità all'analisi del sistema di approvvigionamento idrico e successivamente alle reti di distribuzione. Questo in considerazione della complessità e dell'estensione dell'intero schema idrico, dove tutti gli Acquedotti convergono verso un sistema di smistamento alle reti idriche unitario ed interconnesso.

Dal secondo semestre del 2019 è stato avviato il lavoro di implementazione dei PSA relativi ai principali sistemi acquedottistici gestiti, che alimentano oltre Roma il 90% della popolazione dell'ATO2 e oltre 200 mila abitanti in 45 Comuni della Provincia di Rieti e della Provincia di Frosinone, per un totale di 10 sistemi per un'estensione di rete complessiva di 640 km e nel corso del 2021 ha iniziato l'implementazione dei PSA anche per le piccole fonti di approvvigionamento e le reti di distribuzione.

Nel 2021 sono stati avviati i PSA dei maggiori 10 sistemi acquedottistici gestiti, per un'estensione di circa 640 km. In particolare, nel corso dell'anno sono stati conclusi e trasmessi al Ministero della Salute i PSA dei seguenti sistemi acquedottistici: Peschiera-Capore, Appio Alessandrino, Marcio, Nuovo e Vecchio acquedotto Simbrivio, Laurentino e Nuovo acquedotto Vergine.

Nel corso del 2022 la società ha implementato e trasmesso al Ministero della salute i PSA per i sistemi di approvvigionamento e di distribuzione idrica per i comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Manziana e Marcellina, oltre che il PSA per il sistema acquedottistico Doganella, e nel 2023 ha concluso e trasmesso i PSA per i comuni di Albano Laziale, Manziana e Marcellina.

90 I dati 2022 sono stati consolidati rispetto a quanto pubblicato nel precedente Bilancio di Sostenibilità. I dati 2023 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pag. 129 risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

91 Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

92 In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

La Società, a seguito dell'emanazione del D.Lgs. 18/23 che recepisce la Direttiva (UE) 2020/2184 e prevede l'implementazione entro il 2029 del 100% dei PSA per l'intera filiera idropotabile gestita, ha proseguito il lavoro di implementazione dei PSA, redigendo quelli relativi ai sistemi di approvvigionamento e distribuzione dei comuni di Grottaferrata, Palestrina e Rignano Flaminio, secondo le nuove Linee guida nazionali (Rapporto ISTISAN 22/33).

ATTENZIONE ALLE UTENZE SENSIBILI

Quello della morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte dei clienti, è un aspetto che incide sulla gestione efficiente del servizio idrico. Se da un lato occorre contrastare il fenomeno di chi può ma non vuole pagare, è al contempo necessario venire incontro alla morosità "incolpevole", ossia ai cittadini che hanno difficoltà a pagare le bollette perché versano in una condizione di disagio economico.

[GRI 203-1, 203-2]

Riguardo a questo, significativi sono stati in quest'ultimo biennio gli interventi in ambito regolatorio per la tutela dell'utenza, a partire dall'entrata in vigore, il 1° gennaio 2020, della **Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)**. Il provvedimento ha introdotto una maggior tutela dell'utenza domestica residente, con la definizione delle regole e modalità di gestione del processo di messa in mora, sospensione, disattivazione e riattivazione e limitando la disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, a poche e ben definite casistiche, e stabilendo il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Ad esempio, la Regolazione ha introdotto il divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà, inoltre, promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, funzionale alla disalimentazione selettiva. Infine, il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la Delibera 221/2020 del 16 giugno 2020, ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020, ha introdotto alcune modifiche alla regolazione della morosità, indicando modalità (raccomandata con preavviso di ricevimento) e tempi (preavviso non inferiore a 40 giorni) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti. Acea Ato 2, in virtù dei Regolamenti di utenza approvati dalle Conferenze dei sindaci dei rispettivi ATO, ha esteso le tutele nei confronti delle utenze "fragili", includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili.

Sempre in un'ottica di attenzione alle fasce svantaggiate della popolazione, l'Autorità aveva già previsto, a partire dal 2017, il **bonus sociale idrico**, un fondamentale strumento per agevolare la fornitura d'acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socioeconomico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE⁹³. Il bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali da tutelare (quantificati in circa 50 litri/abitante/giorno). Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Inoltre, la modalità di calcolo del bonus è stata estesa per includere non solo la quota variabile del corrispettivo di acquedotto, ma anche quelle variabili di fognatura e depurazione.

Per favorire l'accesso all'agevolazione, Acea Ato 2 ha sempre dato ampia visibilità alle informazioni relative al bonus idrico sui propri canali di comunicazione con la clientela (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.). Nel 2023 Acea Ato 2 ha erogato bonus idrici nazionali a 239.259 utenti per un valore pari a circa 10,6 milioni di euro e bonus idrici integrativi (locali) a 3.047 utenti per un valore economico di 647.941 euro.

Dal 2021 è cambiata la modalità di accesso ai bonus sociali idrici nazionali che sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. A fine dicembre, con delibera 622, l'Autorità ha modificato alcune modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali, che entreranno in vigore dal 2024⁹⁴.

93 Con Delibera 499/2019/R/com è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.

94 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Clienti e Collettività" (pagina 108).