

# 3

LA SOSTENIBILITÀ  
AL SERVIZIO  
DELLE PERSONE







## 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.

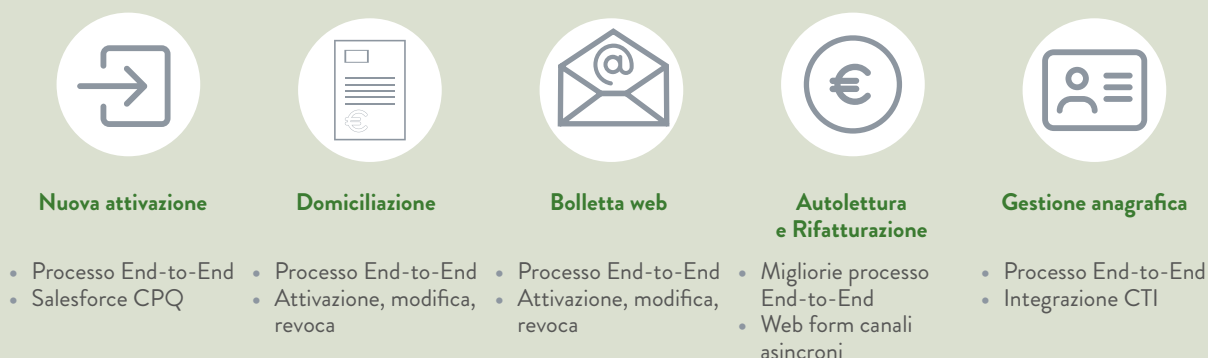
Realizzato con metodologia *agile scrum*, lo sviluppo del progetto sta proseguendo per step di rilascio successivi dei singoli processi commerciali, compresi quelli legati all'attivazione e cessazione della fornitura idrica (per approfondimenti si veda il paragrafo “*Roadmap digitale*”); tale approccio 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]

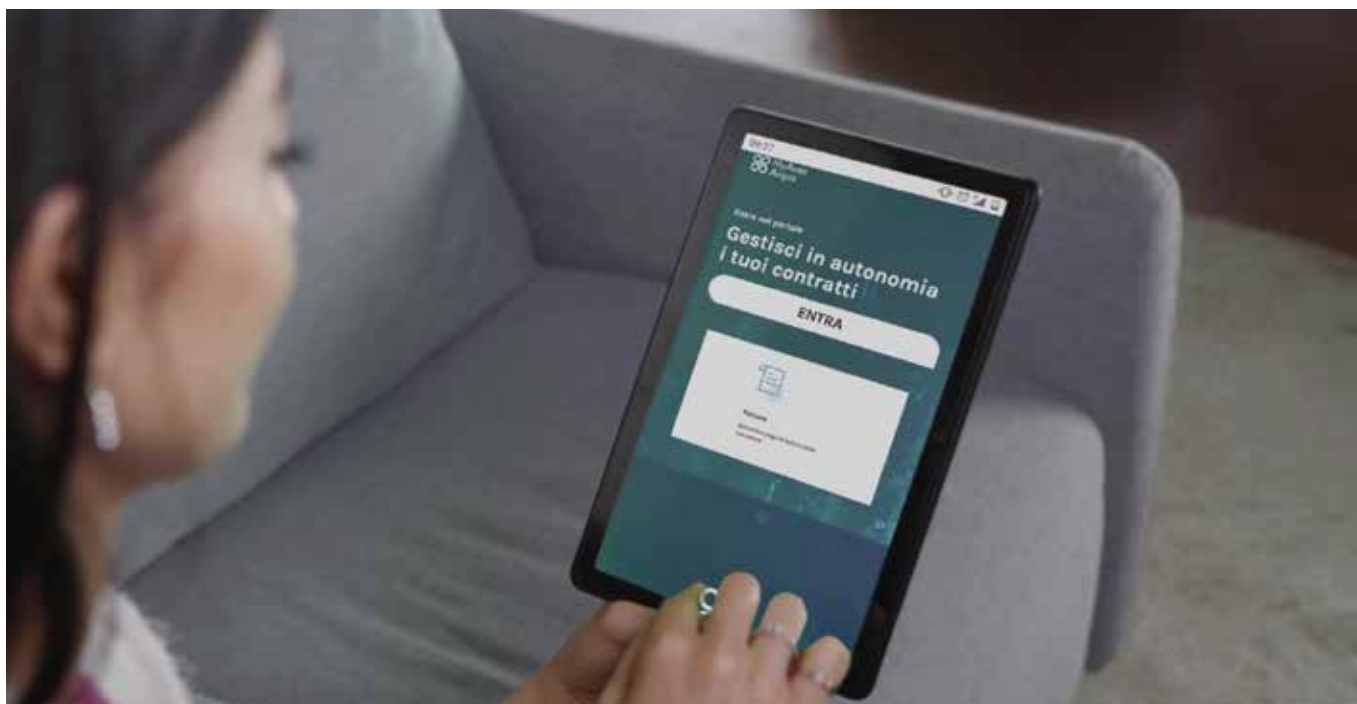
### ECOSISTEMA MYACEA

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, vulture, 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.

Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva



[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.



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 fogli<sup>75</sup> 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 alberi<sup>76</sup>.

**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.

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

<sup>76</sup> 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 Point<sup>77</sup> (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 attivare<sup>78</sup>, 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**



<sup>77</sup> 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.

<sup>78</sup> 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.

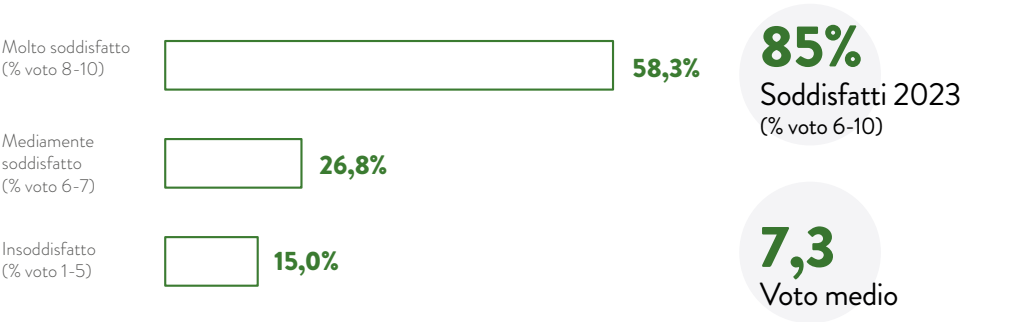
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli <sup>79</sup>	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:

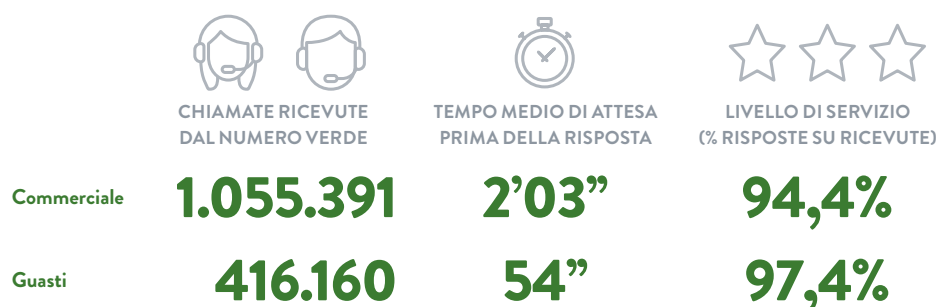
Figura n. 49 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2023



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 2023<sup>80</sup> per Roma e Provincia**



**Figura n. 51 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2023<sup>81</sup>**



I dati sulla customer satisfaction relativi agli 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.

<sup>80</sup> 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.

<sup>81</sup> 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.

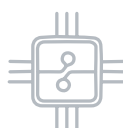
L'applicazione è pensata e sviluppata per creare una community, migliorare gli stili di vita degli utenti, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente e dare così un contributo concreto allo sviluppo sostenibile (Figura 52).

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**



**Geolocalizzare i punti idrici**  
Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua



**Creare o seguire percorsi**  
Per attraversare a piedi o in bici i territori dell'acqua e le loro bellezze



**Riscoprire il passato**  
Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni



**Incoraggiare buone pratiche**  
Per partecipare a contest, monitorare lo stato di idratazione e l'impatto sull'ambiente



**Lasciare un feedback**  
Per effettuare eventuali segnalazioni e aggiungere punti idrici non ancora censiti



**Leggere news e consigli**  
Per restare aggiornati sul tema sostenibilità con contenuti esclusivi





## 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'Autorità<sup>82</sup>.

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.

<sup>82</sup> 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 2021-2023<sup>83</sup>

[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					
			2021		2022		2023	
			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
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 utenti<sup>84</sup>.

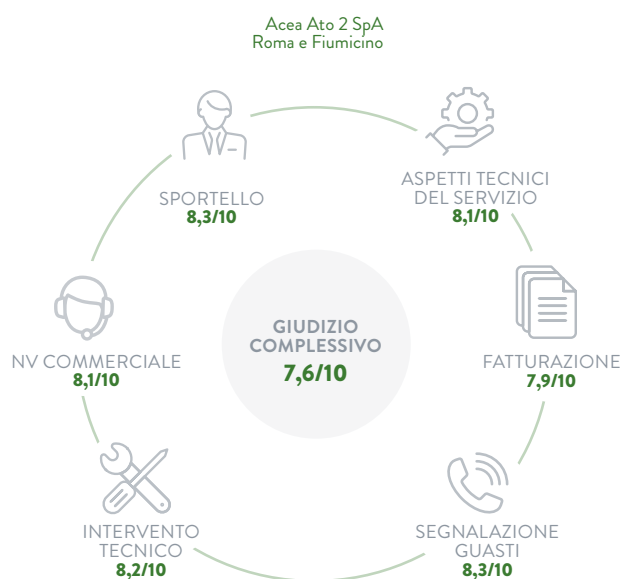
In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2023, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI<sup>85</sup> e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- 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)<sup>86</sup>**



## 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

<sup>84</sup> 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.).

<sup>85</sup> 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%.

<sup>86</sup> 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 distribuzione<sup>87</sup>.

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 <sub>3</sub>	326,5	354,7	360,2
Calcio	mg/l Ca	80,1	85,3	87,2
Cloruri	mg/l Cl	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 <sub>3</sub>	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 <sub>4</sub>	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 erogata<sup>88</sup>. 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 spesso<sup>89</sup> 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]

<sup>87</sup> 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.

<sup>88</sup> 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).

<sup>89</sup> 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)<sup>90</sup>**

Tipologia di interruzioni	2021	2022	2023
Interruzioni urgenti (n.)	911	915	1.170
Interruzioni programmate (n.)	336	263	202
<b>Interruzioni totali (n.)<sup>91</sup></b>	<b>1.247</b>	<b>1.178</b>	<b>1.372</b>
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 2024<sup>92</sup>.

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.

<sup>90</sup> 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.

<sup>91</sup> 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.

<sup>92</sup> 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 ISEE<sup>93</sup>. 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 2024<sup>94</sup>.

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).

## CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 pone le persone al centro delle sue attività fornendo loro strumenti e competenze necessari a rispondere efficacemente alle sfide quotidiane sul territorio, attraverso il coinvolgimento nella cultura e nell'identità dell'azienda, la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze e l'inclusione ed il benessere organizzativo.

### IL CAPITALE UMANO E IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

La Funzione Risorse Umane gestisce tutti gli aspetti relativi al percorso aziendale dei dipendenti, attraverso rapporti consolidati con il Gruppo secondo procedure definite. La gestione amministrativa di reperimento dei dati (anagrafiche, retribuzioni, piani meritocratici, ecc.), è affidata alla Funzione di Gruppo.

Il processo di selezione è disciplinato da una procedura di Gruppo che viene recepita da tutte le sue controllate e che si applica alla ricerca del personale da assumere secondo le tipologie contrattuali previste dalla singola Società.

Nel 2023 si è proseguito nel promuovere rapporti di lavoro stabili continuativi con la quasi totalità dei dipendenti<sup>95</sup> assunta a tempo indeterminato (99,9%) e full time (oltre 98%) (Tabella 27). Continuano a favorire formule di lavoro part-time per venire incontro a esigenze di maggiore dinamicità da parte dei propri dipendenti, la quota dei dipendenti in part time si mantiene costante, circa il 2% del totale.

[GRI 2-7]

**Tabella n. 27 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere**

Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1.232	350	<b>1.582</b>	1.271	366	<b>1.637</b>	1.265	364	<b>1.629</b>
A tempo determinato	3	4	<b>7</b>	-	4	<b>4</b>	-	1	<b>1</b>
di cui part time	1.228	332	<b>1.560</b>	1.264	350	<b>1.614</b>	1.258	346	<b>1.604</b>
di cui full time	7	22	<b>29</b>	7	20	<b>27</b>	7	19	<b>26</b>
<b>Totale</b>	<b>1.235</b>	<b>354</b>	<b>1.589</b>	<b>1.271</b>	<b>370</b>	<b>1.641</b>	<b>1.265</b>	<b>365</b>	<b>1.630</b>

Le competenze tecniche e specialistiche richieste nell'espletamento delle mansioni aziendali riflettono la presenza di una forte componente maschile, pari a quasi il 78% (1.265 uomini) nel 2023, a fronte delle 365 donne, che corrispondono ad oltre il 22% del totale, in linea con quanto riscontrato nel 2022.

[GRI 2-8]

Anche nel 2023 la Società si è avvalsa di collaboratori esterni, tra cui rientrano lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stagisti extracurricolari e lavoratori distaccati presso altre sedi, per un totale di 54 risorse.

Inoltre, nell'ottica di promuovere i giovani talenti e reclutare nuove stimolanti risorse, il Gruppo Acea stringe partnership e collaborazioni con le università, partecipando anche ad attività di studio e ricerca, e stipula convenzioni finalizzate alla promozione di stage e tirocini. In Acea Ato 2 nel corso del 2023 è stato assunto un giovane lavoratore a seguito di percorsi di stage e tirocinio attivati o nello stesso anno o precedentemente.

La struttura professionale è composta principalmente da impiegati, che rappresentano circa il 57% della popolazione aziendale, a cui segue la categoria degli operai, circa il 37%.

<sup>95</sup> I dati relativi al numero totale dei dipendenti si riferiscono solo agli *headcount* (non FTE) del personale interno in forza al 31 dicembre e ai lavoratori distaccati (OUT). Dal totale dei dipendenti è esclusa la forza lavoro esterna (lavoratori somministrati, lavoratori distaccati, lavoratori autonomi, stage).

**Tabella n. 28 – Numero e % di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel 2021-2023****[GRI 405-1]**

N. dipendenti per categoria professionale e genere	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	7	2	9	7	2	9	10	2	12
Quadri direttivi	55	31	86	60	33	93	53	33	86
Impiegati	612	320	932	608	334	942	600	329	929
Operai	561	1	562	596	1	597	602	1	603
<b>Totale</b>	<b>1.235</b>	<b>354</b>	<b>1.589</b>	<b>1.271</b>	<b>370</b>	<b>1.641</b>	<b>1.265</b>	<b>365</b>	<b>1.630</b>
% di dipendenti per categoria professionale e genere	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,4%	0,1%	0,6%	0,4%	0,1%	0,5%	0,6%	0,1%	0,7%
Quadri direttivi	3,5%	2,0%	5,4%	3,7%	2,0%	5,7%	3,3%	2,0%	5,3%
Impiegati	38,5%	20,1%	58,7%	37,1%	20,4%	57,4%	36,8%	20,2%	57,0%
Operai	35,3%	0,1%	35,4%	36,3%	0,1%	36,4%	36,9%	0,1%	37,0%
<b>Totale</b>	<b>77,7%</b>	<b>22,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>77,5%</b>	<b>22,5%</b>	<b>100,0%</b>	<b>77,6%</b>	<b>22,4%</b>	<b>100,0%</b>

La distribuzione per fascia di età è caratterizzata per quasi il 48% da persone che appartengono alla classe > 30 e ≤ 50 anni, a seguire gli over 50 per circa il 47% e per quasi il 5% da persone con età pari o inferiore ai 30 anni).

**Tabella n. 29 – Numero di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel 2021-2023****[GRI 405-1]**

N. dipendenti per categoria professionale e fascia d'età	2021				2022				2023			
	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0	4	5	9	0	5	4	9	0	7	5	12
Quadri direttivi	0	42	44	86	0	43	50	93	0	38	48	86
Impiegati	47	461	424	932	46	468	428	942	29	466	434	929
Operai	37	255	270	562	46	264	287	597	51	264	288	603
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>762</b>	<b>743</b>	<b>1.589</b>	<b>92</b>	<b>780</b>	<b>769</b>	<b>1.641</b>	<b>80</b>	<b>775</b>	<b>775</b>	<b>1.630</b>
% di dipendenti per categoria professionale e genere	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	0,3%	0,3%	0,6%	0,0%	0,3%	0,2%	0,5%	0,0%	0,4%	0,3%	0,7%
Quadri direttivi	0,0%	2,6%	2,8%	5,4%	0,0%	2,6%	3,0%	5,6%	0,0%	2,3%	2,9%	5,3%
Impiegati	3,0%	29,0%	26,7%	58,7%	2,8%	28,5%	26,1%	57,4%	1,8%	28,6%	26,6%	57,0%
Operai	2,3%	16,0%	17,0%	35,4%	2,8%	16,1%	17,5%	36,4%	3,1%	16,2%	17,7%	37,0%
<b>Totale</b>	<b>5,3%</b>	<b>48,0%</b>	<b>46,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,6%</b>	<b>47,5%</b>	<b>46,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>4,9%</b>	<b>47,6%</b>	<b>47,6%</b>	<b>100,0%</b>



[GRI 401-1]

Tabella n. 30 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere

Numero di persone in ingresso	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	17	6	23	20	12	32	18	1	19
> 30 anni e ≤ 50 anni	32	20	52	46	18	64	23	2	25
> 50 anni	8	7	15	20	0	20	3	0	3
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>90</b>	<b>86</b>	<b>30</b>	<b>116</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>47</b>
<b>Tasso di ingresso per fascia d'età e per genere</b>									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	26%	33%	27%	29%	50%	35%	26%	9%	24%
> 30 anni e ≤ 50 anni	6%	10%	7%	8%	9%	8%	4%	1%	3%
> 50 anni	1%	5%	2%	3%	0%	3%	0%	0%	0%
<b>Totale</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>

[GRI 401-1]

Tabella n. 31 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere

Numero di persone in uscita	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	2	1	3	3	4	7	0	1	1
> 30 anni e ≤ 50 anni	1	1	2	7	6	13	5	5	10
> 50 anni	42	6	48	40	4	44	45	2	47
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>58</b>
<b>Tasso di uscita per fascia d'età e per genere</b>									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	3%	6%	4%	4%	17%	8%	0%	9%	1%
> 30 anni e ≤ 50 anni	0%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	2%	1%
> 50 anni	7%	4%	6%	6%	3%	6%	7%	1%	6%
<b>Totale</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>

[GRI 2-30]

I dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva e, nello specifico, trova applicazione il Contratto Unico gas-acqua<sup>96</sup>. Il presidio in materia di relazioni sindacali è tenuto dall'Unità Relazioni Industriali della Capogruppo (Funzione Risorse Umane) al fine di garantire la coerenza con gli obiettivi di Gruppo. I confronti si svolgono entro la cornice del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) a livello di settore e, tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori, sulle peculiari esigenze aziendali.

Da sempre attento al benessere e alla promozione della qualità di vita dei propri dipendenti, il Gruppo è attivo nella progettazione di azioni concrete finalizzate al miglioramento del clima aziendale e alla valorizzazione della sfera privata dei dipendenti prestando attenzione ai loro bisogni e necessità.

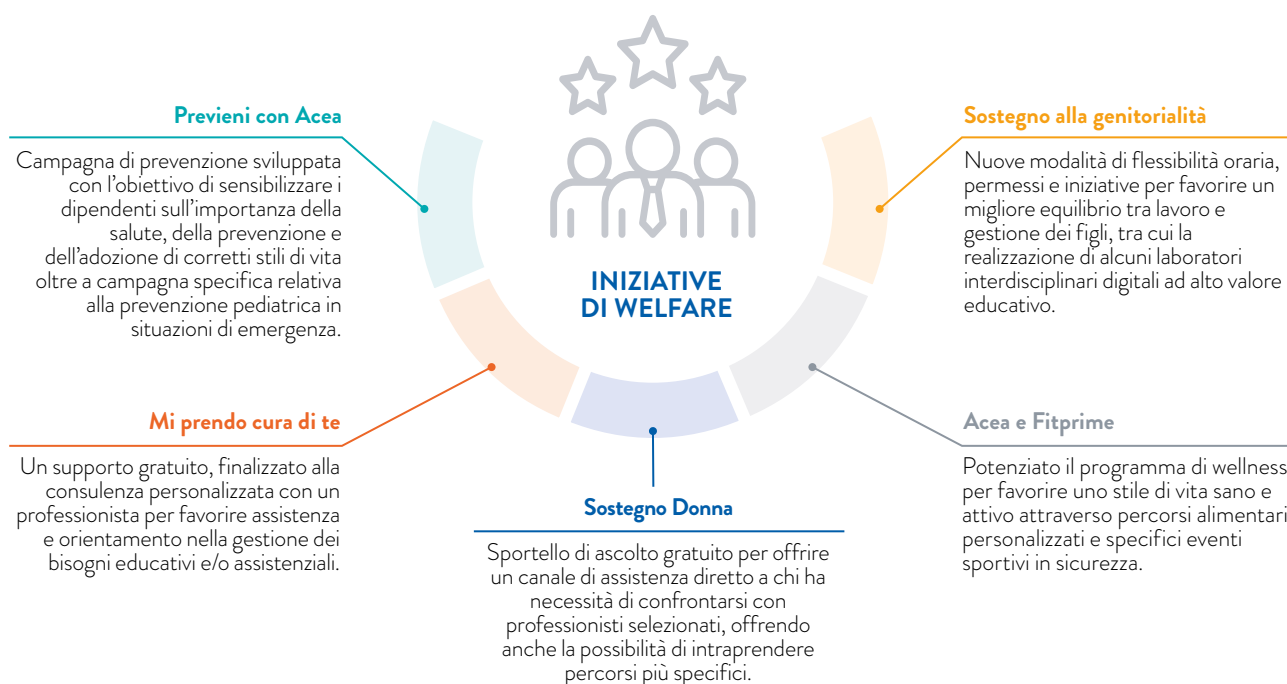
[GRI 401-2]

Nel 2023 è stato ulteriormente implementato il Piano Welfare di Gruppo, individuando sei pilastri fondamentali relativi a: salute, misure di conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, agevolazioni economiche e famiglia, con un'attenzione particolare alla solidarietà sociale<sup>97</sup>. Il Piano offre a tutti i dipendenti della Società la possibilità di scegliere tra servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc., oltre all'opportunità di convertire il premio di risultato in servizi welfare.

<sup>96</sup> Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

<sup>97</sup> Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Diversità, inclusione e welfare" (pagine 184 e ss.).

Figura n. 54 – Le iniziative di Welfare di Gruppo nel 2023



## FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO DEL PERSONALE

Acea Ato 2 crede fermamente che la crescita e lo sviluppo delle proprie attività passi attraverso l'accredimento e l'affinamento delle competenze dei propri collaboratori, garantendo loro un'offerta formativa vasta e orientata a includere tutti i profili professionali.

[GRI 404-2]

Acea ha implementato una procedura di Gruppo che si estende a tutte le Società in coerenza con la vision e mission aziendali, e che identifica ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi per lo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali in risposta alle esigenze professionali emergenti e alle necessità richieste dalla singola società in occasione della rilevazione annuale dei fabbisogni formativi attraverso la piattaforma Pianetacea.

Complessivamente nel 2023, conteggiando anche le ore di formazione erogate in ambito di salute e sicurezza sul lavoro (pari a 24.901 ore), la Società ha erogato **50.489 ore ai propri dipendenti**<sup>98</sup>, di cui circa 25.587 ore riferite alla formazione tecnico specialistica, Compliance, ambientale, operativa on the job e formazione trasversale, quest'ultima gestita direttamente da Acea, a cui si riferisce la Tabella 32.

98 I dati relativi alle ore di formazione comprendono i lavoratori con contratto di somministrazione e i distaccati-in; escludono i distaccati-out. Inoltre, non vengono conteggiate le ore e-learning erogate da Acea SpA ai dipendenti di Acea Ato 2.

**Tabella n. 32 – Numero di Ore di formazione tecnico specialistica, compliance, ambientale, operativa-on-the-job, salute e sicurezza sul lavoro e formazione trasversale totali per categoria professionale e genere**

Ore di formazione	2021			2022			2023		
	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali
Dirigenti	149	46	195	114	51	165	92	33	125
Quadri	1.954	1.276	3.230	1780	1373	3.153	1.201	1.074	2.275
Impiegati	7.624	5.105	12.729	20438	9436	29.875	14.772	10.150	24.922
Operai	8.735	18	8.753	24202	106	24.308	23.105	62	23.167
<b>Totale</b>	<b>18.462</b>	<b>6.445</b>	<b>24.907</b>	<b>46.534</b>	<b>10.966</b>	<b>57.500</b>	<b>39.169</b>	<b>11.320</b>	<b>50.489</b>

**[GRI 404-1]****Tabella n. 33 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale<sup>99</sup>**

Ore di formazione pro-capite	2021			2022			2023		
	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali
Dirigenti	21	23	22	16	25	18	9	17	10
Quadri	36	41	38	30	42	34	23	33	26
Impiegati	12	16	14	34	28	32	25	31	27
Operai	16	18	16	41	106	41	38	62	38
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>31</b>

**[GRI 205-2]**

Con riferimento alla comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione queste sono gestite direttamente da Acea SpA<sup>100</sup>. Al fine di sensibilizzare nel modo più efficace i dipendenti Acea Ato 2 alla materia, sono stati erogati su piattaforma e-learning “Pianetacea” rispettivamente i corsi “Anti-trust di Acea Ato 2” e il corso “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Acea Ato 2”. Nel corso del 2023 i dipendenti di Acea Ato 2 hanno ricevuto 2.847 h di formazione in materia anticorruzione<sup>101</sup>. Anche nel 2023 la formazione è stata orientata verso contenuti specialistici, finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche tipiche delle diverse figure professionali che alla sensibilizzazione della popolazione aziendale a tematiche quali la tutela dell’ambiente o la cultura aziendale. Nello specifico tra i corsi 2023 portati avanti da Acea Ato 2 vi sono:

### PERCORSI FORMATIVI SALUTE E SICUREZZA

**[GRI 403-5]**

Nell’ambito della formazione obbligatoria in materia di Salute e Sicurezza, Acea Ato 2, con l’obiettivo di portare i lavoratori a maturare la consapevolezza delle proprie responsabilità e, di conseguenza, della necessità dell’impegno personale e insostituibile di ciascuno, migliorando la conoscenza in tema di salute e prevenzione generale e riducendo il rischio di infortuni, ha erogato una serie di corsi di carattere volontario su alcune tematiche specifiche:

- Corso anticipato ai Preposti, che recepisce le novità riportate nella bozza di accordo Stato-Regione ad oggi ancora non pubblicata, che prevederà l’aggiornamento dei preposti ogni 2 anni;
- Corso di aggiornamento al personale dedicato agli impianti elettromeccanici erogato a parte della popolazione aziendale ed in particolare ai PES e PAV;
- Corso di formazione aggiuntivo relativo sulle procedure interne di Acea Ato 2 relativo ai cantieri stradali.

<sup>99</sup> Le ore di formazione pro-capite 2021 non comprendono le ore di formazione in materia di salute e sicurezza, in quanto non è disponibile il dato di ore di formazione salute e sicurezza diviso per categoria professionale. Le ore di formazione pro capite al 2023 considerando la forza lavoro di Acea Ato 2 (FTE, Somministrati e Distaccati IN) è pari a 31 Ore pro-capite totali.

<sup>100</sup> Acea SpA si è dotata della “Politica Anticorruzione” valida per tutte le società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2, e diffusa tramite intranet aziendale. La Politica Anticorruzione definisce: il sistema di regole, controlli e presidi per la prevenzione di reati di corruzione attivi e passivi verso pubblico e privati, che sarà supportato dal Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (norma ISO 37001). Per un maggiore approfondimento fare riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea p. 88.

<sup>101</sup> Le ore di formazione anticorruzione rendicontate nel 2023 non sono confrontabili con quelle erogate nel 2022 (760 h) e nel 2021 (212 h) a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo.

## PERCORSI FORMATIVI SPECIALISTICI

- Il corso ACEA Drive nel quale sono state coinvolte 87 risorse appartenenti al mondo della Direzione Operazioni. L'ACEA Drive è un sistema di automazione e telecontrollo, compatto e parametrizzabile, per la gestione di piccoli impianti idrici e fognari con un massimo di 4 pompe elettromeccaniche.
- Il corso CALIX nel quale sono state coinvolte 29 risorse appartenenti al mondo della Direzione Operazioni. CALIX è un contatore idrico integrato di nuova generazione con funzionalità innovative rispetto a quelle dei contatori smart già presenti sul mercato
- Il corso Road Show WMS – Attacco alle Perdite nel quale sono state coinvolte 34 risorse appartenenti al mondo della Direzione Operazioni, della Tutela della Risorsa Idrica e del Commerciale. Il percorso nasce con l'obiettivo di identificare nuove strategie utili a ridurre le “perdite idriche commerciali”.

## SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 svolge le proprie attività nel rispetto delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro seguendo i principi di comportamento dichiarati dal Codice Etico di Gruppo<sup>102</sup>: a garanzia di tale impegno la Società si è dotata di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro certificato in accordo alla nuova norma UNI ISO 45001:2018<sup>103</sup>.

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8]

Al fine di attuare efficacemente il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, viene garantito un coinvolgimento attivo dei lavoratori e dei loro rappresentanti nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento continuo.

Almeno una volta l'anno le figure apicali, primi riporti del Presidente, i Responsabili della Unità della Direzione Operativa e l'RSPP effettuano una verifica del Sistema di Gestione al fine di valutarne l'efficacia, l'idoneità e l'adeguatezza. Nel corso del 2023 vi è stato il rinnovo del sistema di gestione di Acea Ato 2, a fronte delle analisi condotte dall'ente di certificazione non sono state rilevate né osservazioni né non conformità.

Inoltre, nell'ambito della Business review e nella Review Sostenibilità & GRC periodiche, le figure apicali dell'organizzazione e l'RSPP verificano l'attuazione e il corretto andamento delle attività relative alla Sostenibilità ed ai Sistemi di Gestione Integrati, comprendendo quelle sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori nonché la definizione degli indirizzi sugli obiettivi, sugli indicatori e sulle eventuali azioni correttive.

I lavoratori e i loro rappresentanti sono coinvolti tramite sopralluoghi congiunti sulle sedi operative e attraverso l'organizzazione di tavoli congiunti per la gestione di eventi emergenziali e criticità relative alla salute e sicurezza sul lavoro, emergenze idriche, ecc., in cui vengono anche raccolte le esigenze e le istanze degli stessi, praticando un dialogo costante con i loro rappresentanti.

In tale ottica sono da leggere anche i colloqui individuali che i Datori di Lavoro e i Responsabili diretti dei lavoratori effettuano con i singoli lavoratori per discutere dei temi relativi alla sicurezza e alle condizioni di lavoro. Le risultanze di tali colloqui, nati con lo scopo di monitorare il “benessere operativo” dei lavoratori e per creare una maggiore sinergia tra il Datore di Lavoro e i lavoratori, rappresentano uno dei principali strumenti proattivi per il miglioramento degli standard di sicurezza dell'Organizzazione. Sono nate dall'utilizzo di questi strumenti di ascolto e dialogo attivo dei lavoratori molte iniziative nell'anno tra cui si segnala il rinnovamento del vestiario aziendale nell'ottica di garantire una maggiore sicurezza sul campo e ridurre il rischio di infortuni, l'adozione di DPI polivalenti e la realizzazione di un programma pluriennale di ristrutturazione delle sedi di lavoro (vedi “Focus Sedi Operative”). La necessità di ristrutturare i luoghi di lavoro suddetti, oltre che per motivi di miglioramento strutturale, efficientamento e risparmio energetico e di immagine dell'Azienda, è scaturita dalla precisa volontà di renderle confortevoli, accoglienti, moderne e funzionali, con l'obiettivo di incrementare il benessere, la produttività e la crescita professionale dei lavoratori.

<sup>102</sup> [www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico](http://www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico).

<sup>103</sup> Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è coperta dal sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.



## SEDI OPERATIVE

Dal 2018, Acea Ato 2 è impegnata in un importante progetto che prevede il ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in cui gestisce il Servizio Idrico Integrato. La ristrutturazione e il ripensamento degli spazi aziendali seguono il profondo processo di trasformazione e digitalizzazione dell'azienda.

**Innovazione, sostenibilità e valorizzazione** delle persone, professionale e umana fanno da guida per riprogettare le sedi di lavoro in maniera ottimale alle attività da svolgere con l'obiettivo di:

- **migliorare il benessere organizzativo:** preferendo layout moderni e curati che consentono un'organizzazione più produttiva del lavoro. Tutti gli spazi di lavoro sono stati rivisti mettendo al centro la persona e le sue esigenze, in ottica "activity based working".
- **promuovere il senso di appartenenza:** scegliendo una visual identity subito riconoscibile e uguale per tutte le sedi.
- **favorire la green economy:** optando per la scelta di strumenti e sistemi, di ultima generazione, eco-sostenibili e a basso consumo energetico. L'uso efficiente delle risorse e la promozione dell'economia circolare sono tra gli impegni più importanti che Acea Ato 2 si è assunta per ridurre gli impatti ambientali: la certificazione ISO 14001 e ISO 50001 sono alla base di importanti scelte aziendali tra cui la mobilità sostenibile all'interno dei più grandi depuratori in cui sono state installate colonnine di ricarica elettriche dedicate alle macchine della flotta aziendale.
- **aumentare la sicurezza dei luoghi di lavoro:** adottando le più moderne tecnologie di sanificazione per l'area e l'ambiente e scegliendo materiali sicuri, tra cui pitture antivirus e antibatteriche.

Acea Ato 2 è da sempre impegnata nella diffusione capillare della cultura della sicurezza e molto è stato fatto in ottica di "prevenzione" per limitare al minimo i rischi nei luoghi di lavoro: ad esempio negli impianti sono state sostituite le scale fisse, di tipo verticale a pioli, per prevenire le cadute dall'alto e privilegiare la durata nel tempo; nei depuratori sono stati realizzati due distinti spogliatoi (panni puliti e panni sporchi) per limitare il rischio di contagio biologico ecc.

Nel 2023 è stata ristrutturata la inaugurata la sede di Torre Spaccata a seguito della ristrutturazione (Figura 55):

**Figura n. 55 – La roadmap del ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali**

Centri idrici	Centri operativi	Depuratori	Potabilizzatori	Sale operative	Sorgenti
Ostia	Torre Spaccata (R)	Crocetta	Montanciano	Sala Operativa Ambientale (SOA)	Peschiera
Gianicolo	Rosolino Pilo	Santa Maria in Fornarola	Grottarossa	Disaster Recovery	Capore
Torrenova	Monterotondo	Roma Nord			
	Frascati	Roma Sud			
	Casetta Rossa	Roma Est			
	Subiaco	Ostia			
	Palestrina	Fregene			
		CoBIS			

R = ristrutturato nel 2023

All'interno di queste sedi sono stati rinnovati:

- 7 laboratori di Analisi (Roma Nord, Est, Sud, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Palestrina);
- 8 sale operative locali (Roma Nord, Est, Sud, Fregene, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Crocetta).

Con riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria, Acea Ato 2 nel 2023 ha mantenuto fino a luglio 2023 le attività di monitoraggio legate al contenimento dell'epidemia da Covid-19 attuando tutte le misure di prevenzione e protezione previste dal Protocollo ministeriale di contenimento del Covid-19.

## IDROLOGISTIC

Nel 2023 si è concluso il primo anno di attività del sistema “Idrologistic”, un progetto nato per ottimizzare la logistica operativa per la consegna di DPI e materiali al personale di Acea Ato 2 SpA.

[GRI 403-4]

Il progetto nato dall'idea dell'unità Direzione Operazioni al fine di ottimizzare la logistica operativa per l'approvvigionamento e la consegna dei DPI e dei materiali al personale di Acea Ato 2. I driver che hanno guidato la realizzazione del progetto hanno interessato:

- innovazione: semplificare e migliorare il processo rendendo sempre disponibili attrezzature e materiali;
- cura delle persone: prevenire la domanda e anticipare la richiesta del personale operativo, grazie ad un approccio che mette al centro del sistema il lavoratore;
- sostenibilità: adottare un modello green che consente di ridurre tempi e spostamenti del personale operativo al fine di ridurre emissioni di CO<sub>2</sub> e garantire benessere lavorativo;
- sicurezza: abbattendo gli spostamenti del personale operativo e le ore passate in auto per l'approvvigionamento dei DPI e dei materiali.

Il progetto si compone di 3 driver principali:

1. Smart Logistic per la gestione del magazzino con tecnologia avanzata;
2. Smart Locker per la distribuzione dei DPI a tutto il personale tecnico;
3. Smart Delivery per la consegna dei materiali di lavoro ai tecnici itineranti sul territorio con appuntamento concordato sul luogo di lavoro con il corriere.

Il progetto è pensato per far evolvere e valorizzare la logistica interna sfruttando al massimo le potenzialità dei nuovi strumenti digitali disponibili. Il sistema consente di fornire i DPI ai lavoratori in tempo reale non passando per i magazzini e prevenendo situazioni di carenza in cantiere. Inoltre, il nuovo modello di logistica operativa con le soluzioni di smart delivery e smart locker consente l'abbattimento quasi totale dei viaggi verso i magazzini periferici, da parte del personale tecnico in auto, per il rifornimento di materiali, attrezzature e DPI.

Questo è stato possibile grazie alla realizzazione di 2 HUB strategici, allestiti con tecnologia Pick 2 Light, l'intera digitalizzazione del processo di approvvigionamento e stoccaggio, l'utilizzo di automazione per la gestione della movimentazione degli item con conseguente azzeramento dell'utilizzo della carta.

Al 31 dicembre 2023 sono stati installati 45 Smart Locker su 31 sedi. Sono stati depositati nei locker 3.180 pacchi di DPI e consegnati tramite Smart Delivery 4.639 pacchi di materiali e contatori, su una popolazione di circa 800 dipendenti. Il modello smart delivery ha permesso di risparmiare, nel 2023, circa 234.000 km<sup>104</sup>, conseguendo un efficientamento di circa 1.955 giornate/uomo improduttive.

[GRI 305-5]



104 I km sono stati calcolati considerando una distanza media percorsa a/r di 30km dalla sede di partenza per il ritiro.

**[GRI 403-3, 403-6, 404-2]**

Anche nel 2023 è proseguita l'attività avviata nel 2021, "Camper della Sicurezza" dando seguito alle iniziative itineranti presso le sedi, i cantieri e gli altri luoghi di lavoro con lo scopo di promuovere la cultura della sicurezza e della tutela della salute sul territorio. Attraverso questa iniziativa, nel 2023, al fine di favorire la Salute delle Persone, Acea Ato 2 ha coinvolto un totale di circa 650 lavoratori.

Ogni "Camper della Sicurezza" è dotato di un DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) e la presenza di un Medico competente a bordo permette l'utilizzo del mezzo come ulteriore risorsa utile al pronto soccorso per le più svariate esigenze anche per la cittadinanza e in ausilio alla Protezione Civile ed alla Croce Rossa.

Inoltre, per monitorare e migliorare il "benessere operativo" dei lavoratori, anche nel 2023, ha svolto colloqui "one to one" con tutto il personale operativo raccogliendo suggerimenti percepiti dai lavoratori in merito alle procedure ed alla conformazione delle strutture operative.

Altre campagne di prevenzione della Salute e Sicurezza dei lavoratori sono state portate avanti da Acea SpA: "Previene con Acea" e hanno visto coinvolti anche i lavoratori di Acea Ato 2<sup>105</sup>.

**Figura n. 56 – Camper della Sicurezza**



La Società, relativamente alla sorveglianza della salute dei lavoratori in relazione al lavoro, prevede una procedura di Gruppo che ne definisce modalità di programmazione e gestione che viene svolta in collaborazione con professionisti esterni, in conformità alla normativa vigente (art. 41 del D.Lgs. n. 81/08). Sono previste visite mediche periodiche<sup>106</sup> eseguite in funzione della posizione del lavoratore (visite pre-assuntive, preventive, periodiche, in occasione di cambio mansione, ecc.) con l'obiettivo di mantenere un ambiente di lavoro sano e sicuro, che faciliti la salute fisica e mentale dei lavoratori. In Acea Ato 2 il programma delle visite mediche è svolto secondo le disposizioni del Protocollo Sanitario, che delinea anche quali sono i principali rischi connessi al lavoro per le varie categorie di lavoratori. La Società provvede a gestire con particolare attenzione e secondo quanto previsto dalle autorità competenti (Ministero della Salute, ASL, CIM, ecc.) i dipendenti che rientrano in categorie con particolari fragilità congenite e/o acquisite, secondo le indicazioni fornite dal Medico Competente.

Da inizio anno la sorveglianza sanitaria periodica in Acea Ato 2 è proseguita senza soluzione di continuità e sono state privilegiate le visite preventive, le visite a richiesta e le visite da rientro da malattia. Al fine di prevenire e adottare le misure necessarie per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, la Società ha implementato, in conformità alla normativa vigente (art. 28 del D.Lgs. 81/08), la valutazione del rischio legata alle attività che quotidianamente vengono svolte. La definizione della valutazione del Rischio legata alla specifica attività è stata possibile grazie al coinvolgimento del personale attraverso sopralluoghi conoscitivi e raccolta documentale relativa a procedure e impianti.

<sup>105</sup> Per un maggiore approfondimento fare riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Previene con Acea".

<sup>106</sup> L'obbligo normativo prevede che la visita medica periodica abbia una frequenza di 5 anni per i videoterminalisti con meno di 50 anni e di 2 anni per quelli d'età superiore ai 50 anni. Per una maggiore tutela e un puntuale monitoraggio della salute dei lavoratori, per tutto il personale la frequenza della visita medica periodica è stata abbassata a 12 mesi.

La Società, nell'ambito di una migliore condivisione delle informazioni e dei dati disponibili, prosegue dal 2018 con l'installazione e l'aggiornamento presso tutte le sedi aziendali dei tabelloni della sicurezza quale strumento di informazione in merito a misure di sicurezza, statistiche e riferimenti operativi.

Nel 2023 sono state erogate 24.901 ore di formazione afferenti alla sicurezza sul lavoro (Tabella 34).

[GRI 403-5]

**Tabella n. 34 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza**

Ore di formazione sicurezza	2021	2022	2023
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	20.024	30.164	24.901
di cui obbligatorie	16.247	25.196	22.003
di cui volontarie	3.777	4.968	2.898

Relativamente alla metodologia di analisi degli infortuni, il Gruppo segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da Utilitalia e conformi alla norma UNI 7249/95, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work). In Acea Ato 2, la gestione degli infortuni viene coordinata secondo la nuova procedura, che prevede di incrementare le segnalazioni di Near Miss (mancati incidenti) e le azioni derivanti dalle investigazioni Near Miss, dagli incidenti e gli infortuni sul lavoro.

Nel 2023 si sono verificati, relativamente ai dipendenti di Acea Ato 2, 19 infortuni, di cui 3 avvenuti durante lo spostamento lavorativo, 10 di altro tipo<sup>107</sup> e 6 in itinere<sup>108</sup>; in particolare si evidenzia che nel 2023 non sono stati registrati infortuni professionali (intendendo gli infortuni le cui modalità, cause e concause sono direttamente connesse a fattori di rischio propri dell'attività lavorativa in senso stretto)<sup>109</sup>.

[GRI 403-9]

**Tabella n. 35 – Numero infortuni in Acea Ato 2**

Dipendenti Acea Ato 2	2021	2022	2023
Numero infortuni totali	23	20	19
di cui professionali	0	0	0
di cui altro tipo	10	11	10
di cui spostamenti lavorativi	6	2	3
di cui in itinere	7	7	6
Numero infortuni (escluso itinere)	16	13	13
Ore lavorate	2.712.960	2.650.810	2.673.589
Indice frequenza (escluso itinere)	5,90	4,90	4,86
Indice gravità (escluso itinere)	0,26	0,23	0,20

Relativamente ai lavoratori esterni, nel 2023 è stato riscontrato un numero di eventi infortunistici pari a 4 nettamente in calo rispetto al 2022 (erano 15);<sup>110</sup> l'indice di frequenza<sup>110</sup> degli infortuni totali è pari a 1,24 e quello di gravità a 0,001.

<sup>107</sup> Infortuni altro tipo: sono quelli avvenuti in orario di lavoro, sul luogo di lavoro, ma le cui modalità, cause e concause sono riconducibili ad un rischio generico, cioè presente anche fuori dall'ambito lavorativo (es.: caduta accidentale di un vaso da un balcone di terzi) e quelli avvenuti in momenti di evidente "non lavoro" (es.: infortuni negli spogliatoi, in mensa, nei locali di ristoro, ecc.).

<sup>108</sup> Gli infortuni in itinere sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

<sup>109</sup> La classificazione definitiva degli infortuni avviene dopo intervista con il lavoratore alla ripresa del lavoro, oltre alle indagini in loco e alle verifiche con Responsabili diretti e testimoni.

<sup>110</sup> L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come numero di infortuni (IF) ogni milione di ore lavorate, mentre l'indice di gravità (IG) è stato calcolato come giornate convenzionali perse ogni mille ore lavorate. Il numero totale delle ore lavorate dalle ditte appaltatrici di Acea Ato 2 è computato attraverso le evidenze fornite dalle unità preposte alla gestione degli appalti, considerando: [numero interventi registrati dall'U. Metriche di Appalto di Acea Ato 2] x [personale impiegato per intervento, secondo i Disciplinari Tecnici] x [la durata media dell'intervento secondo i dati storici della Direzione Lavori] + le ore lavorate comunicate dal Aquaser secondo la Survey condotta da Acea SpA sulle ditte appaltatrici del gruppo [Per un maggiore approfondimento sulla Survey cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea p. 156].

## AUDIT E VERIFICHE IN CAMPO

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-7]

Oltre ai controlli previsti dal Sistema di Gestione Integrato (audit interni, svolti dall'Unità Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità), che concorrono a monitorare gli ambienti di lavoro, i processi, le performance e il miglioramento continuo, l'Organizzazione, tramite l'Unità Vigilanza e Ispezioni, esegue numerosi controlli in campo per verificare il rispetto dei principi e delle norme in tema di Salute e Sicurezza sul lavoro e Ambiente. Per il controllo delle ditte appaltatrici Acea Ato 2 si avvale anche del supporto dell'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabari, struttura di riferimento per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto dalle principali società del Gruppo.

Nel corso del 2023 Acea Ato 2 ha condotto oltre 16.000 verifiche ispettive interne sui propri lavoratori, sulle sedi di lavoro e sulle ditte appaltatrici. Nello specifico le verifiche ispettive condotte nel corso dell'anno sono così ripartite: 4.063 verifiche sui lavoratori, 135 verifiche sulle sedi e luoghi di lavoro, e 12.269 sulle ditte appaltatrici (il dato comprende sia le verifiche interne condotte dall'Unità Vigilanza e Ispezioni che le verifiche condotte da Acea Elabari).

[GRI 403-4]

Anche nel 2023 sono stata portate avanti le giornate "Sicurezza" e "Ambiente". In un'ottica di dialogo e coinvolgimento si sono svolte 11 giornate della tutela ambientale per un totale di 40 siti visitati con lo scopo di aumentare la consapevolezza dei propri lavoratori in materia di sicurezza e ambiente (Figura 57).

**Figura n. 57 – Le giornate della Tutela Ambientale**







Centro Idrico Ostia - Scale interne

## LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 2-23, 2-24, 203-2, 205-2, 308-1, 308,2]

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione Acquisti e Logistica della Capogruppo. Le relazioni instaurate con i fornitori sono regolate, oltre che da normativa cogente, anche da opportune procedure che possono comprendere processi di due diligence, e la selezione dei fornitori è regolata da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle normative e alle procedure interne<sup>111</sup>.

[GRI 403-8, 414-1, 414-2]

Nella gestione centralizzata degli appalti, nel rispetto della normativa vigente (D.Lgs. n. 50/2016), il Gruppo richiede, quale requisito di partecipazione per il 100% delle gare di affidamento lavori e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, le certificazioni dei sistemi di gestione della qualità UNI EN ISO 9001 e della salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2018. Inoltre, inserisce in sede di gara, quando applicabili, ulteriori elementi di valutazione dell'offerta tecnica basati su sistemi quali Ambiente, Energia o Anticorruzione: UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001. Tali requisiti vengono inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

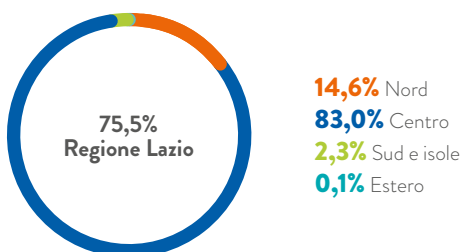
Tra gli obiettivi del Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea, uno è dedicato all'implementazione logiche sostenibilità nelle procedure degli acquisti. Infatti, il Gruppo si è posto come obiettivo al 2024, nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), il raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri di sostenibilità come, ad esempio, il possesso di certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali, riduzione plastica, ecc. Acea Ato 2 al 2023 ha inserito dei criteri green-sostenibili<sup>112</sup> all'interno di n. 17 gare su 23 pubblicate con OEPV, con un punteggio medio di 17,83.

[GRI 2-6, 203-2, 204-1]

Nel 2023 il valore dell'Ordinato per beni, servizi e lavori si attesta intorno a 660 milioni di euro, con 393 ordini di acquisto. Il numero di fornitori di Acea Ato 2 al 31.12.2023 è pari a 270, di cui circa il 49% provenienti dalla Regione Lazio. La distribuzione geografica degli importi spesi nel 2023 evidenzia una propensione d'acquisto da fornitori appartenenti al centro Italia pari a circa l'83% del totale, di cui il 75,5% della spesa è stata effettuata attraverso fornitori locali, ossia presenti nella Regione Lazio pari a circa 498 milioni di euro. La restante parte di spesa si divide tra Nord Italia (14,6%), il Sud Italia con le Isole (2,3%) e la residuale parte pari allo 0,11% effettuata all'estero.

[GRI 204-1]

**Figura n. 58 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2023 (%)**



111 Il Codice Etico di Acea SpA definisce i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra Acea SpA e i suoi fornitori (imprese appaltatrici e subappaltatrici); tra questi principi vi sono:

- **pari opportunità** per ogni fornitore;
- **comportamenti** basati su reciproca **lealtà, trasparenza e collaborazione**;
- **rispetto di regole e procedure**, inclusi processi di verifica finalizzati a **individuare potenziali rischi reputazionali e/o di corruzione**;
- tutela, da parte del fornitore o sub-fornitore, dei **diritti umani dei propri dipendenti** (condizioni di lavoro dignitose, tutela di salute e sicurezza) e **salvaguardia dell'ambiente** (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.), **rispetto della privacy e garanzia della qualità di beni, servizi e prestazioni**.

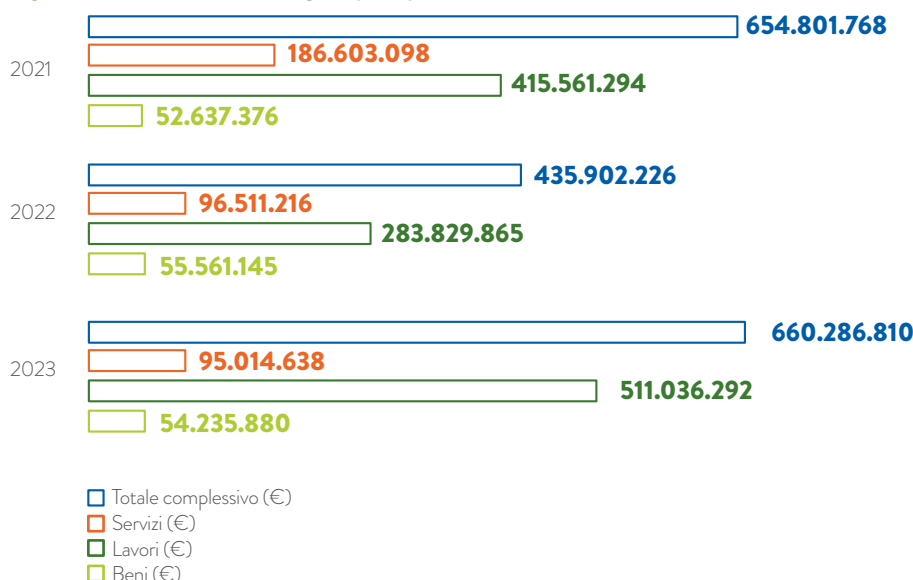
I fornitori rilasciano una dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale; in caso di violazione dei principi e dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico, a valle di accertamenti, Acea è legittimata a prendere opportuni provvedimenti. Per maggiori dettagli si faccia riferimento al capitolo "Fornitori" del Bilancio di Sostenibilità del gruppo Acea, e al codice etico di gruppo disponibile online nel sito [www.gruppo.aceait](http://www.gruppo.aceait).

112 I criteri green di Acea Ato 2 riguardano Certificazioni, Utilizzo di mezzi ecologici, ECOVADIS oltre al favoreggiamento di qualsiasi proposta a sostegno della sostenibilità.

Sul totale della spesa effettuata nel triennio la quota maggiore è ricoperta dalla parte Lavori che nel 2023 pesa il 77,04% del totale (54% nel 2022 e 63% nel 2021). La restante parte si divide tra Beni circa l'8,21% del totale e servizi 14,39% (Figura 59).

**Figura n. 59 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2021-2023**

[GRI 204-1]



Il Gruppo Acea presidia **ogni fase della relazione tra fornitore e azienda**, nella fase di selezione e durante lo svolgimento delle attività, **valutando le performance dei fornitori su indicatori relativi a puntualità, qualità e sicurezza, e criteri ESG**. A tal fine sono stati introdotti una serie di strumenti quali il **Sistema di gestione della salute e sicurezza, Questionario QASER, Vendor Rating, modello Ecovadis**.

[GRI 2-29, 308-2, 414-2]

Per i fornitori che decidono di iscriversi ai Sistemi di qualifica del Gruppo Acea è richiesto il possesso di una serie di requisiti “standard” e “specifici” tra quelli specifici vi sono particolari autorizzazioni e/o certificazioni come, ad esempio, le Certificazione UNI EN ISO 45001, 14001 o là ove applicabile Iscrizione all’Albo Nazionale Gestori Ambientali. Inoltre, per potersi iscrivere agli elenchi fornitori afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori è richiesta la compilazione di un questionario di autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), considerati aspetti rilevanti per la sostenibilità. Tale questionario è stato compilato nel 2023 da 315 fornitori per tutto il Gruppo Acea, che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici, di cui 37 di Acea Ato 2.

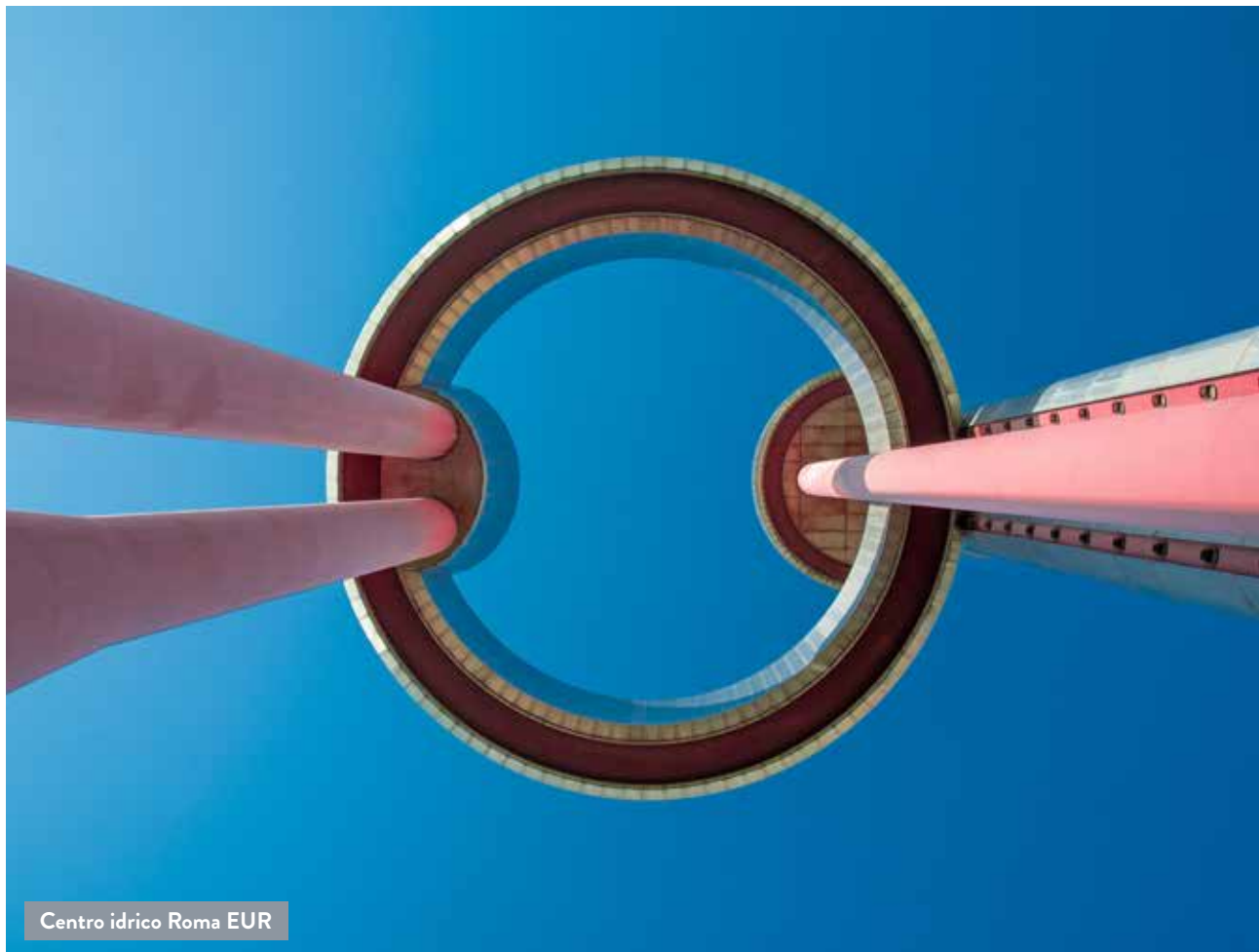
È proseguito il progetto di Vendor Rating, avviato da Acea SpA nel 2021, volto a valutare e monitorare le performance dei fornitori del gruppo su indicatori di puntualità, qualità e sicurezza (indice calcolato nel 2023 su 900 fornitori) e l’adozione del modello Ecovadis, che valuta le imprese fornitrici in base a 21 criteri CSR, ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti, con 640 fornitori valutati nell’anno.



[GRI 2-8, 2-29, 403-1, 403-2,  
403-3, 403-7]

Il tema della gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro è un tema prioritario non solo verso i dipendenti di Acea Ato 2, ma anche verso la propria catena di fornitura. L'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2. Nel corso del 2023 le verifiche ispettive affidate ad Elabori per Acea Ato 2 sono state pari a 10.359. Parallelamente, Acea Ato 2 vigila sulle attività lavorative effettivamente compiute e sulle concrete modalità esecutive da parte delle ditte appaltatrici. A tal fine vengono programmate nel corso dell'anno delle Ispezioni, che consistono in visite periodiche nei cantieri e sono mirate a verificare che le attività appaltate a ditte esterne siano eseguite nel rispetto della normativa sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, sull'Ambiente e nel rispetto delle previsioni contenute nel Contratto di appalto. Dette visite ispettive sono gestite dall'U. Vigilanza e Ispezioni di Acea Ato 2, che nel corso dell'anno ha condotto **1.910 visite ispettive** (erano 2.467 nel 2022) **presso le imprese appaltatrici**, non rilevando criticità.

Inoltre, nell'ambito dell'attività svolta dalla struttura della Capogruppo Sistemi Integrati di Certificazione, nel corso del 2023 sono stati svolti, con la partecipazione di Auditor dell'Unità Sistemi di Gestione di Acea Ato 2, n. 6 audit di seconda parte su fornitori rilevanti per Acea Ato 2, in merito all'effettiva applicazione dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità.



Centro idrico Roma EUR