

Smart water company al servizio del cliente

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

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 promuove lo sviluppo di **strumenti digitali** (Figura 49), volti a favorire soluzioni sempre più semplici e offrire una comunicazione trasparente, puntuale ed immediata, in linea con le esigenze della cittadinanza ed al contesto in continua evoluzione. In tale prospettiva, si inserisce anche l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, quale leva strategica per migliorare l'efficienza dei servizi, personalizzare l'esperienza dell'utente e supportare processi decisionali più informati.

Figura n. 49 – Customer experience digitale: progetti e iniziative





PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

SALESFORCE

Il percorso intrapreso mira a progettare processi commerciali “nativamente digitali”, che rendano le strutture operative, a servizio dei clienti, in grado di gestire una richiesta in pochi minuti.

In tal senso, nel 2025 è proseguita l'evoluzione della **piattaforma Salesforce CRM** (Customer Relationship Management), che costituisce un punto di accesso unico e centralizzato per tutti i canali di contatto, permettendo di gestire, lato azienda, attraverso un unico sistema i dati e le informazioni dei clienti, oltre a consentire l'automatizzazione delle richieste e la tracciatura delle lavorazioni dei servizi in corso di erogazione.

In continuità con l'anno precedente nel rispetto della roadmap del programma di evoluzione digitale, nella **piattaforma Salesforce CRM**. Il percorso evolutivo sta proseguendo in linea con gli obiettivi prefissati ed è ormai in fase di completamento; la roadmap prevede infatti la progressiva dismissione di tutti i processi ancora attivi su SAP CRM e la piena digitalizzazione di quelli residui, accompagnata da un continuo miglioramento dei processi già esistenti e da un costante orientamento all'innovazione in ottica digitale.

Nel contesto dell'implementazione dei servizi digitali offerti, nel corso del 2025 si è dato seguito ad un importante sviluppo legato all'introduzione dell'intelligenza Artificiale Generativa (AIG) nell'ambito del Contact Center commerciale, con la finalità di perseguire una migliore chiarezza, efficacia e standardizzazione delle informazioni fornite all'utente, seppur personalizzate sulle sue specifiche richieste. L'assistente virtuale messo a disposizione dal Gestore è in grado di interagire con gli utenti in modo naturale e rispondere a domande, gestire richieste e processi e fornire informazioni, personalizzate e contestualmente appropriate grazie alla sua capacità di comprendere e generare linguaggio naturale.

SPERIMENTAZIONI

Nel corso del 2025, è proseguito lo studio di tecnologie basate su algoritmi di **Intelligenza Artificiale (AI)** applicabili sia a **processi operativi che commerciali**.

Nell'ambito dei processi operativi, sono state completate le seguenti sperimentazioni:

1. Sperimentazione in ambito *Lavori in Appalto*, tramite una partnership con la società XRIT sui seguenti stream:
 - Cantieri di manutenzione: sviluppo di una app ad uso mobile (smartphone/tablet) che, utilizzando algoritmi AI, possa ad esempio essere utilizzata in campo per effettuare il riconoscimento automatico di un set di oggetti utilizzati più frequentemente per riparazioni a guasto, e procedere quindi alla creazione automatica di una prima contabilizzazione della singola attività manutentiva;
 - Cantieri di lunga durata (es. bonifiche, estensioni rete, etc.): acquisto per 12 mesi di una soluzione *out of the box* proposta da XRIT che consente di digitalizzare i cantieri mediante generazione di gemelli digitali, asset e rilievi topografici georeferenziati con precisione centimetrica, con l'obiettivo di arricchire il patrimonio informativo degli asset aziendali ed automatizzare parte delle attività di contabilizzazione relative agli avanzamenti dei cantieri. A tale scopo vengono utilizzati tablet proprietari di ultima generazione per la raccolta dei dati in cantiere; i dati acquisiti sono inviati ad una control room che dopo supervisione e verifica ne approva i contenuti prima del trasferimento degli stessi in GIS.
2. Sperimentazione in ambito processi manutentivi: *Manutenzione Predittiva*
 - Il progetto della manutenzione predittiva ha come obiettivo il miglioramento della strategia di manutenzione in modo che le attività possano essere pianificate sulla base del reale stato di salute dei macchinari e degli impianti. L'approccio adottato si basa sulla metodologia prevista dalla norma IEC 61025, che consente di classificare i diversi modi di guasto in funzione del rischio associato, valutando le possibili modalità con cui ciascun asset può perdere la propria funzionalità. Il progetto è gestito da 3 team divisi per aree funzionali tra reti, impianti, depurazione. Nel 2025, è proseguito il monitoraggio dei modi di guasto ritenuti prioritari, in funzione di un indice sintetico calcolato da un algoritmo considerando le misure registrate, che hanno permesso di rintracciare e riparare le perdite prima di segnalazioni dall'utenza, con lo scopo di ottenere benefici come

la riduzione delle segnalazioni al centralino, il miglioramento della qualità del servizio, aumento dell'immagine, riduzione dei volumi persi e ottimizzazione della manutenzione degli impianti.

Nel 2024 è stato avviato, nell'ambito dei processi commerciali, uno studio con una sperimentazione di intelligenza artificiale nel Contact Center, finalizzato a migliorare l'esperienza del cliente attraverso interazioni personalizzate, valorizzare il lavoro delle persone riducendo le attività ripetitive e favorire l'innovazione, con una prima applicazione concreta rappresentata dall'analisi e dal rilascio a fine novembre di una versione pilota di Voicebot per fornire informazioni ai clienti ATO 2.

Nel corso del 2025, il percorso è proseguito con l'estensione e il consolidamento delle soluzioni AI, in particolare attraverso l'implementazione di Voicebot e Chatbot, rilasciando da marzo funzionalità dispositive (autolettura, re-invio link fattura ed estratto conto), che consentono agli utenti di effettuare operazioni in autonomia.

A partire da settembre, inoltre, anche il processo Reclami e tutto gli inbound è stato progressivamente migrato su soluzioni basate su AI, permettendo la categorizzazione automatica delle richieste e un supporto avanzato agli operatori nella formulazione delle risposte.

Per quanto riguarda il contatto con il cliente, rimane invariata la **piattaforma telefonica Genesys CTI**, attivata dal 2022 sulla quale è gestito 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.

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 in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come da smartphone e tablet, utilizzando l'app dedicata, godendo di una user experience, basata su un design in linea con i trend digitali del momento. Tra le attività che possono essere gestite in autonomia vi sono: il controllo dei consumi, l'invio dell'autolettura, il pagamento delle bollette, la 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.

Ad ottobre 2025, nell'ambito del nuovo ecosistema digitale del Gruppo Acea, anche Acea Ato 2 ha rinnovato la propria presenza online attraverso un sito autonomo dedicato, progettato per offrire un'esperienza di navigazione più semplice, diretta e accessibile per cittadini e utenti. Il nuovo portale, disponibile all'indirizzo <https://www.aceaato2.a-acqua.it/>, è stato aggiornato con una nuova struttura dei contenuti e funzionalità ottimizzate per facilitare l'accesso ai servizi, alle informazioni utili e alle comunicazioni rivolte al territorio."

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. 2025 sono pari a 401.662 utenze associate con un incremento di circa il 2,5 % rispetto all'anno precedente (erano 392.242 nel 2024). Ad oggi, il dato corrisponde al 52,5 % dei clienti titolari di forniture idriche attive pari a 764.525 al 31.12.2025. 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 digitale che ha fornito al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato. La bolletta digitale, oltre a fornire uno strumento interattivo come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente, è disponibile anche in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti. La home page mostra in un'unica schermata tutti gli elementi informativi principali (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo al cliente un'approfondita comprensione delle dinamiche dei propri consumi e della relativa spesa.

GRI 471-1

GRI 413-1



Il processo di digitalizzazione della bolletta nel 2025 ha visto ancora un incremento del numero di utenze associate a questo strumento arrivando a 552.931 (+11% vs. 2024 pari a 497.378). Tale risultato ha generato anche un impatto positivo dal punto di vista ambientale, favorendo un risparmio di **94 tonnellate di carta**. 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 368 alberi⁷⁸.

Nel 2025, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli equivalenti all'utilizzo di 368 alberi.

LO SPORTELLO DIGITALE E I PUNTI DI CONTATTO COMMERCIALE

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

GRI 2-29, 417-1, 417-2

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, si continua a 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. Nell'anno 2025, complessivamente, hanno ricevuto 9.420 clienti con un livello di servizio (clienti /biglietti emessi) pari al 100%, un tempo di attesa di 1'41".

In ottica di superamento del *digital divide*, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali, di fatto **Punti di contatto commerciale** (Figura 50).

I punti di contatto commerciale sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touch screen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, che può essere effettuata contattando il numero verde commerciale. Questi consentono ai clienti, che hanno poca familiarità con gli strumenti informatici o che non ne ha disponibilità, 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.

In sintesi, i punti di contatto commerciale consentono l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così **innovazione e vicinanza al cliente**.

Al 31.12.2025 sono presenti sul territorio gestito un totale 23 i punti di contatto commerciale⁷⁹ (13 in gestione ad Acea Ato 2 e 10 a gestione comunale). Si evidenzia che gli sportelli fisici fuori Roma sono stati sostituiti dai punti di contatto commerciale distribuiti sul territorio provinciale, con un contestuale ampliamento della rete di presidio e dei punti di accesso al servizio. Nell'anno 2025, complessivamente, hanno ricevuto 3.033 clienti con un livello di servizio (clienti /biglietti emessi) pari al 100%, un tempo di attesa di 1'25".

La modalità di accesso ai punti di contatto commerciale consente anche di attivare⁸⁰, 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

⁷⁸ Il calcolo considera mediamente l'equivalente di 79.500 fogli per albero di pino.

⁷⁹ I punti di contatto commerciale a gestione Acea Ato 2 sono situati nei comuni di Frascati, Guidonia Montecelio, Subiaco, Tivoli, Velletri, Tolfa, Formello, Monterotondo, Palestrina, Cerveteri, Civitavecchia, Bracciano, Fiano Romano mentre quelli a gestione comunale sono rispettivamente a Pomezia (2 punti di contatto commerciale), Colleferro Allumiere, Fiumicino, Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto, Rignano Flaminio, Trevi nel Lazio, Licenza.

⁸⁰ 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 min di percorrenza in automobile (in condizioni di traffico medio).

Figura n. 50 – Punti di contatto commerciale presenti sul territorio



GRI 417-1, 417-2

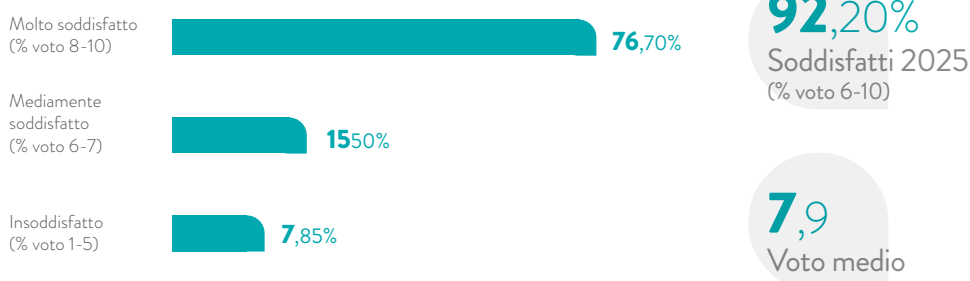
Da gennaio 2023 il gestore garantisce, sia per lo Sportello Digitale che per i punti di contatto commerciale a gestione Acea Ato 2, come per lo sportello fisico, il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (RQSII), applicando gli standard migliorativi definiti dalla Carta dei Servizi (Tabella 20).


Tabella n. 25 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁸¹	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 fornito ha ottenuto una valutazione elevata (Figura 51):

Figura n. 51 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2025


Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali “tradizionali” che includono gli sportelli fisici (Figura 53) e il servizio di call center (Figura 52).

Figura n. 52 – Le prestazioni del servizio call center nel 2025⁸² per Roma e Provincia

Figura n. 53 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2025⁸³


I dati relativi al livello di servizio sulla *customer satisfaction* per gli sportelli commerciali sono caratterizzati da accessi regolati tramite appuntamento.

⁸¹ Il tempo di attesa agli sportelli presso i punti di contatto commerciale 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 punti di contatto commerciale 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.

⁸² I dati 2025 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).

⁸³ I dati 2025 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).

GRI 303-1

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Nel corso del 2025 Acea Ato 2 ha progettato e realizzato diverse campagne di comunicazione coerenti con le direttrici strategiche aziendali e con gli obiettivi di sostenibilità, finalizzate a promuovere comportamenti responsabili e a rafforzare il dialogo con cittadini, utenti e stakeholder del territorio. Le iniziative hanno riguardato in particolare la tutela della risorsa idrica, la valorizzazione della qualità del servizio e l'accesso equo ai servizi essenziali, anche attraverso un approccio multicanale e integrato.

Nel mese di giugno 2025 Acea Ato 2 ha aderito alla campagna di Gruppo **“Acqua nelle tue mani”**, iniziativa di sensibilizzazione rivolta alla diffusione di comportamenti virtuosi per la riduzione degli sprechi idrici.

La campagna, sviluppata su scala nazionale attraverso canali stampa, digital e social media, è stata declinata nei territori serviti dalla Società con l'obiettivo di promuovere una maggiore consapevolezza sul valore della risorsa idrica e sull'importanza della sua tutela quotidiana.

L'iniziativa è stata supportata mediante un piano di comunicazione articolato, che ha previsto attività pubblicitarie su stampa e canali digitali durante il periodo estivo, la diffusione di contenuti dedicati sui social network e l'utilizzo dell'hashtag **#nonsprechiamola**.

In coerenza con il percorso di rebranding del Gruppo Acea, la comunicazione ha adottato uno stile visivo immediato e un linguaggio chiaro e diretto, volto a favorire il coinvolgimento attivo dei cittadini. La campagna ha inoltre valorizzato il contributo delle persone della Società, coinvolte nella produzione di contenuti digitali per raccontare l'impegno quotidiano nella gestione e salvaguardia della risorsa idrica.

Tale iniziativa contribuisce al perseguimento degli obiettivi aziendali di sensibilizzazione ambientale e di coinvolgimento degli stakeholder sui temi della sostenibilità.





Nel 2025 è proseguita la campagna informativa dedicata alla **qualità dell'acqua**, avviata nel corso del 2024, con l'obiettivo di rafforzare la fiducia dei cittadini nel servizio idrico e promuovere un utilizzo consapevole della risorsa.

La comunicazione è stata realizzata in lingua italiana e inglese al fine di raggiungere un pubblico ampio e diversificato, ed è stata diffusa attraverso i principali canali aziendali e sul territorio, inclusa la rete delle Case dell'Acqua, comprese quelle installate in occasione del Giubileo.

L'iniziativa ha consentito di garantire una maggiore capillarità della comunicazione, intercettando non solo gli utenti residenti ma anche i visitatori presenti sul territorio, contribuendo alla diffusione di informazioni trasparenti sulla qualità dell'acqua distribuita.

L'iniziativa si inserisce nel più ampio impegno di Acea Ato 2 per la promozione di comportamenti sostenibili e la tutela delle risorse idriche, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

In linea con gli anni precedenti, nel corso del 2025 è stata riproposta la campagna di comunicazione per promuovere il **bonus idrico integrativo** regolamentato a Livello locale dall'Ente di Governo d'Ambito (ATO 2 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).

La campagna informativa dedicata, finalizzata a promuovere la conoscenza dello strumento e favorirne l'accesso da parte di tutti gli aventi diritto presenti nel territorio servito, è stata veicolata attraverso attività su stampa, web, affissioni e canali digitali, oltre alla realizzazione di una pagina dedicata sul sito aziendale⁸⁴.

Sono state inoltre realizzate attività di comunicazione diretta tramite l'invio di mail mirate a oltre 330.000 utenti, accompagnate dalla distribuzione di materiali informativi digitali e da iniziative di formazione rivolte al personale di contatto (*per approfondimenti sul Bonus Idrico, si veda il paragrafo "Attenzione alle utenze sensibili"*).

Tali azioni hanno consentito di migliorare l'accessibilità delle informazioni e di garantire un supporto più efficace e capillare ai cittadini, contribuendo a rafforzare le politiche aziendali di inclusione e tutela delle fasce più vulnerabili.

Acea Ato 2 ha affiancato l'avanzamento dei **lavori PNRR per il raddoppio dell'adduttrice Ottavia-Trionfale** con un articolato piano di comunicazione istituzionale, volto a garantire trasparenza e informazione continua verso il territorio.

La campagna, realizzata tra giugno e ottobre 2025, ha avuto l'obiettivo di informare cittadini e comunità locali sull'importanza strategica dell'intervento, sullo stato di avanzamento dei lavori e sui benefici attesi in termini di sicurezza dell'approvvigionamento idrico e miglioramento del servizio.

La strategia media, sviluppata secondo un approccio integrato, ha incluso:

- affissioni statiche e digitali;
- distribuzione di materiali informativi sul territorio;
- campagne social e aggiornamenti sul sito istituzionale;
- attività di ufficio stampa.

Attraverso tale iniziativa, la Società ha rafforzato il dialogo con le comunità locali e valorizzato il proprio impegno nella realizzazione di infrastrutture sostenibili e resilienti, contribuendo a una maggiore consapevolezza dei cittadini rispetto agli interventi in corso e al loro valore per il territorio.

84 <https://www.aceaato2.a-acqua.it/bonus-idrico-ato-2>.



**MIGLIORIAMO
IL SERVIZIO IDRICO
PER 1 MILIONE
DI CITTADINI**

**ADDETTRICE
OTTAVIA
TRIONFALE**

PER INFORMAZIONI SUL PROGETTO
E MODIFICHE ALLA VIABILITÀ
www.gruppoaceait

**PERSONE PER
INFRASTRUTTURE
SOSTENIBILI**

Finanzia il lavoro Acea
MPT
Ministero dell'Interno
Ministero della Sanità

Attraverso queste azioni, **Acea Ato 2** ha inteso consolidare il proprio ruolo non solo come gestore del servizio idrico, ma anche come **promotore attivo di una cultura della sostenibilità, della responsabilità ambientale e dell'inclusione sociale**.

A giugno 2024 Acea ha lanciato il canale broadcast di Acea su WhatsApp utile per informazioni tempestive e dettagliate ai cittadini di Roma sui lavori in corso nelle reti idriche ed elettriche.

Il nuovo canale, che si aggiunge ai tradizionali già esistenti, punta a migliorare la comunicazione e la trasparenza, consentendo di rimanere aggiornati sulle attività di manutenzione e sugli interventi programmati sulle reti, con relative informazioni utili, come il posizionamento delle autobotti nei casi di sospensione idrica o la previsione dei tempi di ripristino, in linea con la consapevolezza di svolgere un servizio pubblico essenziale, affinché i cittadini siano sempre informati sui lavori di ammodernamento delle infrastrutture e possano pianificare al meglio le loro attività.

APP ACQUEA

GRI 303-1

ACQUEA è l'app pensata per promuovere l'accesso sostenibile all'acqua e sensibilizzare sull'importanza della risorsa idrica, è pensata per supportare l'afflusso di persone durante il Giubileo del 2025, proponendo soluzioni innovative, digitali e sostenibili nel settore dell'idratazione.

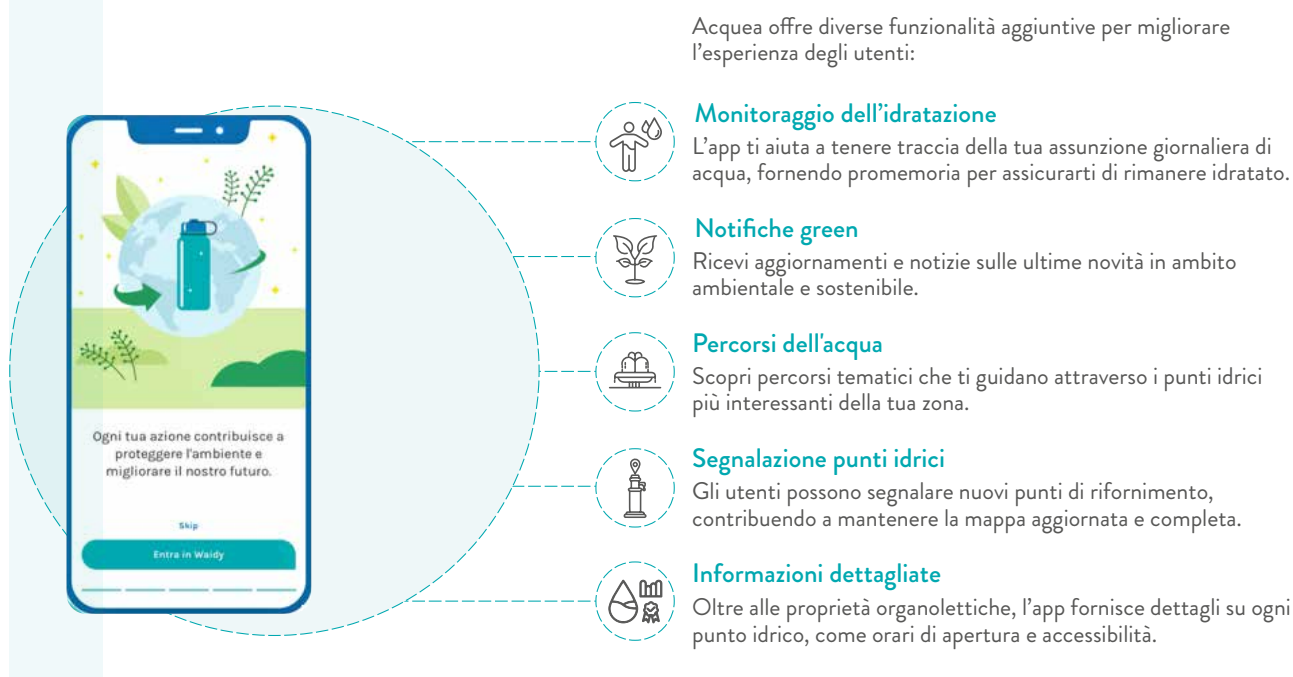
L'app rappresenta l'evoluzione di Waidy Wow, nata nel 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea con lo scopo di promuovere il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso.

Acquea è un'app gratuita che digitalizza i punti idrici, permettendo agli utenti di scoprire il territorio seguendo fontanelli e cassette dell'acqua. Con oltre 150.000 punti idrici mappati in Italia e nel mondo, l'app offre informazioni sulle proprietà organolettiche dell'acqua e aiuta a monitorare l'**idratazione quotidiana**, riducendo l'**impatto ambientale**. Disponibile in italiano, inglese e spagnolo, Acquea accompagna gli utenti lungo i percorsi dell'acqua più interessanti e segnala i punti di rifornimento più vicini, tenendoli aggiornati sulle novità green.





Figura n. 54 – Le funzioni dell'app Acqua



QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

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 su scala migliorativa rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità.

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 2025 mostrano una compliance media agli standard superiore al 95%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni in ambito preventivazione, attivazione e riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e per tutti gli indicatori che riguardano la gestione del rapporto contrattuale come i reclami ed il pronto intervento.

La Tabella n.26 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.

GRI 2-27, 417-1, 417-2

Tabella n. 26 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel triennio 2023-2025⁸⁵
QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ								
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2023		2024		2025	
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	4	4	3,6	98,80%	3,0	98,90%	4,4	98,67%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	3,6	3,6	4,6	98,10%	4,5	96,80%	4,0	96,92%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	4,3	4,3	4,5	99,10%	5,3	94,50%	5,4	95,42%
Esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	/	/	5	100,00%	3,0	100,00%	4,3	100%
Attivazione della fornitura	3,2	3,2	1,4	97,8 %	1,3	97,20%	1,8	95,49%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	1,5	1,5	1,4	98,70%	1,3	98,70%	1,7	96,23%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	1	1	1	100,00%	1,0	100,00%	2,0	100%
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0,6	0,6	0,7	98,90%	0,8	98,50%	0,8	96,92%
Disattivazione della fornitura	2,1	2,1	1,7	99,50%	1,6	97,0%	2,1	94,21%
Esecuzione della voltura	0,3	0,3	0,2	99,80%	0,1	99,80%	0,1	99,99%
Preventivi per lavori con sopralluogo	4	4	3,2	99,80%	2,8	99,80%	4,5	98,38%
Esecuzione di lavori semplici	3,2	3,2	6,9	93,80%	4,0	91,30%	3,4	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	0,9	0,9	3,8	99,4 %	1,0	98,20%	1,1	97,43%
Risposta a reclami	5,7	5,7	6	100,00%	8,2	99,90%	8,5	99,78%
Risposta a richieste scritte di informazioni	4,8	4,8	4,9	100,00%	5,4	99,90%	5,1	99,85%
Rettifica di fatturazione	6,4	6,4	5,8	100,00%	5,1	100,00%	7,0	100%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ								
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2023		2024		2025	
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	9,1	97,2 %	10,1	92,20%	13,3	89,61%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	23,5	89,60%	10,9	96,30%	25,7	77,08%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	12,8	93,20 %	17,9	80,40%	19,7	80,83%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,7	99,20 %	2,7	97,50%	3,5	90,50%
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	1,7	98,10%	1,8	96,00%	1,9	97,11%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lav. dal ricevimento della richiesta	5,9	100,00%	5,8	99,80%	7,3	99,65%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	54	97,70%	61	91,70%	45,1	97,60%

⁸⁵ I dati 2025 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).



Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva del 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.

In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2025, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁸⁶ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (scala 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 2025 gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,4/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 96,1% degli intervistati (Figura 55).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si posizionano 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. 55 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino 2025 (scala 1-10)⁸⁷



⁸⁶ 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%.

⁸⁷ Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, è dato dalla rilevazione semestrale svolta nel corso del primo semestre del 2024.

GRI 2-29

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. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati relativamente al periodo di analisi, è pari a 7,3/10. Il 44,8% degli intervistati dichiara di bere sempre o spesso l'acqua che arriva in casa, il 21,8% qualche volta e il 33,6 % 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 6,6/10; rispetto alle abitudini di consumo il 33,4% del campione afferma di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto, il 20,3% qualche volta e il 46,4% di non berne mai.

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.

Acea Ato 2 nel 2025, è in classe C per gli indicatori M3 (Qualità dell'acqua erogata) ed M6 (Qualità dell'acqua depurata) considerando le nuove classi della delibera 637/2023//R/IDR, entrata in vigore dal 1° gennaio 2024

GRI 417-1

Il confronto tra i dati dell'ultimo triennio relativi alle interruzioni e riduzioni idriche, urgenti (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.).

GRI 417-1

Tabella n. 27 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2023-2025⁸⁸)

Tipologia di interruzioni	2023	2024	2025
Interruzioni urgenti (n.)	1.170	1.657	2.022
Interruzioni programmate (n.)	202	215	257
Interruzioni totali (n.)⁸⁹	1.372	1.872	2.279
Sospensioni con durata > 24h (n.)	328	612	787

GRI 203-1, 203-2

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.

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 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.

⁸⁸ I dati 2024 sono stati consolidati nel corso del 2025 e quindi differiscono rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2024 di Acea Ato 2. I dati 2025 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).

⁸⁹ Nel dato "interruzioni totali", come previsto dall'Autorità sono 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.



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.

GRI 203-2

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 ISEE⁹⁰. 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 2025 Acea Ato 2 ha erogato bonus idrici nazionali a 180.688 utenti per un valore pari a circa 10,4 milioni di euro e bonus idrici integrativi (locali) a 9.131 utenti per un valore economico di 2,6 milioni di euro.

A partire dal 2023, con delibera 622, l'Autorità ha modificato alcune modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali, con entrata in vigore a partire dal 2024.

⁹⁰ 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.