



3

**LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DELLE PERSONE**



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

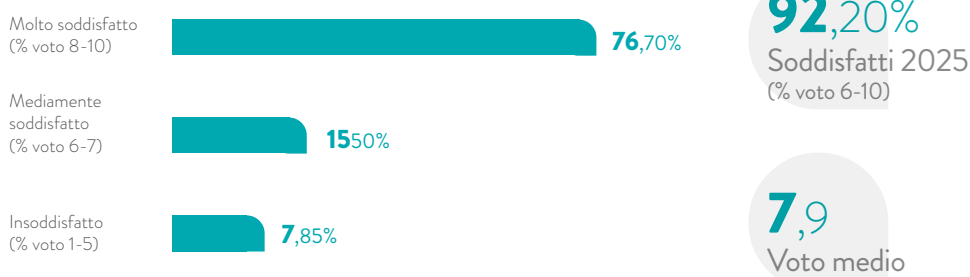
Da gennaio 2023 il gestore garantisce, sia per lo Sportello Digitale che per i punti di contatto commerciale a gestione Acea Ato 2, come per lo sportello fisico, il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (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**

aced
PERSONE PER
INFRASTRUTTURE
SOSTENIBILI

**ADDUTTRICE
OTTAVIA
TRIONFALE**







PER INFORMAZIONI SUL PROGETTO
E MODIFICHE ALLA VIABILITÀ
www.gruppoaceait

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.

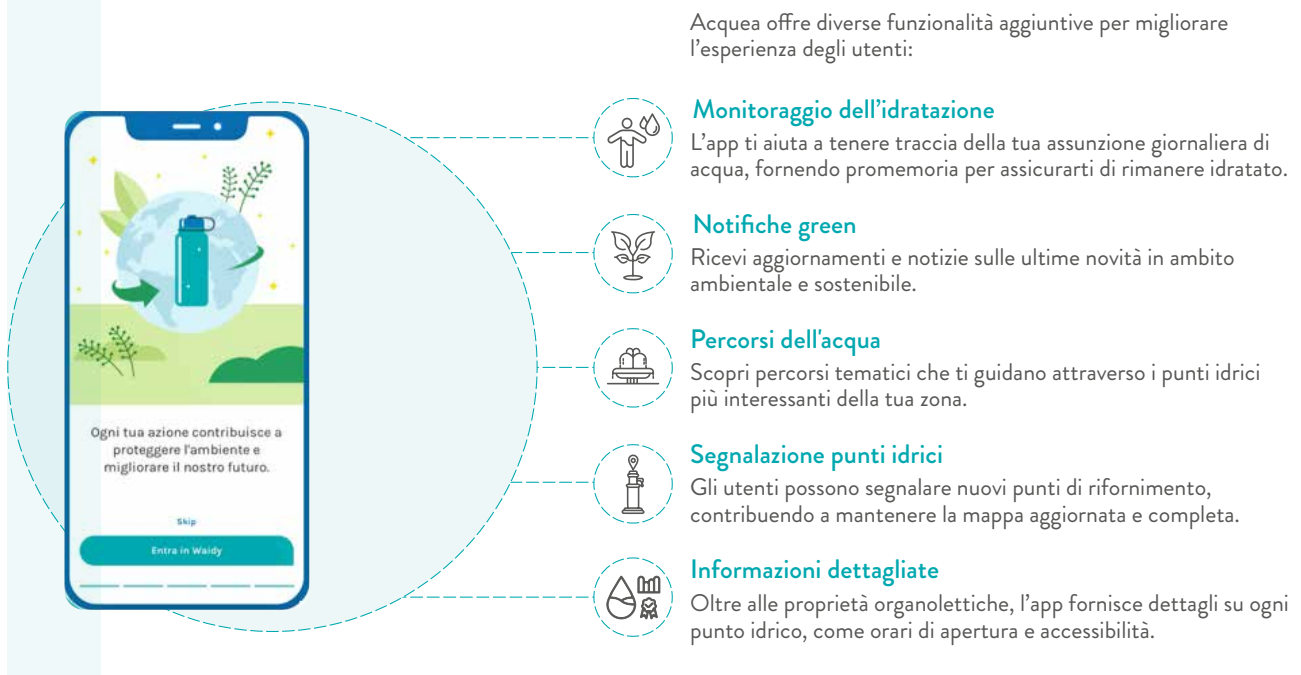
L'app rappresenta l'evoluzione di Waidy Wow, nata nel 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea con lo scopo di promuovere il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso.



Acqua 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, Acqua 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.

Cura delle persone e dei luoghi di lavoro

Acea Ato 2 pone le proprie 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 reportistica dei dati (anagrafiche, retribuzioni, piani meritocratici, ecc.), è affidata alla Funzione Risorse Umane del Gruppo Acea.

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 2025 si è proseguito nel promuovere rapporti di lavoro stabili continuativi con la quasi totalità dei dipendenti⁹¹ assunta a tempo indeterminato (99,6%) e full-time (oltre 98%) (Tabella 28). Continuano a favorire formule di lavoro part-time, usufruite da circa il 2% dei dipendenti del totale, per venire incontro a esigenze di maggiore dinamicità da parte dei propri dipendenti.

GRI 2-7

Tabella n. 28 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere

Tipologia contrattuale	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1.265	364	1.629	1.276	370	1.646	1.332	366	1.698
A tempo determinato	-	1	1	-	1	1	6	1	7
di cui full-time	1.258	346	1.604	1.270	350	1.620	1.332	345	1.677
di cui part-time	7	19	26	6	21	27	6	22	28
Totale	1.265	365	1.630	1.276	371	1.647	1.338	367	1.705

Le competenze tecniche e specialistiche richieste nell'espletamento delle mansioni aziendali riflettono la presenza di una forte componente maschile, pari a quasi il 78% (1.338 uomini), a fronte delle 367 donne, che corrispondono a circa il 22% del totale, in linea con quanto riscontrato nel 2024.

GRI 2-8

Anche nel 2025 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 37 risorse⁹².

Inoltre, nell'ottica di promuovere i giovani talenti e reclutare nuove stimolanti risorse, 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 2025 sono stati attivati n.2 tirocini formativi.

La struttura professionale è composta principalmente da impiegati, che rappresentano circa il 56% della popolazione aziendale, a cui segue la categoria degli operai, circa il 38%.

91 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); Acea Ato 2 non ha lavoratori con ore non garantite.

92 L'aumento del 76% di collaboratori esterni rispetto al precedente ciclo di reporting è legato ad esigenze di business.


Tabella n. 29 – Numero e % di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel triennio 2023-2025

GRI 405-1

N dipendenti per categoria professionale e genere	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	10	2	12	11	2	13	9	1	10
Quadri direttivi	53	33	86	62	39	101	59	38	97
Impiegati	600	329	929	627	329	956	625	327	952
Operai	602	1	603	576	1	577	645	1	646
Totale	1.265	365	1.630	1.276	371	1.647	1.338	367	1.705
% di dipendenti per categoria professionale e genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,6%	0,1%	0,7%	0,7%	0,1%	0,8%	0,5%	0,1%	0,6%
Quadri direttivi	3,3%	2,0%	5,3%	3,8%	2,4%	6,1%	3,5%	2,2%	5,7%
Impiegati	36,8%	20,2%	57,0%	38,1%	20,0%	58,0%	36,7%	19,2%	55,8%
Operai	36,9%	0,1%	37,0%	35,0%	0,1%	35,0%	37,8%	0,1%	37,9%
Totale	77,6%	22,4%	100,0%	77,5%	22,5%	100,0%	78,5%	21,5%	100,0%

La distribuzione per fascia di età è caratterizzata per circa il 44% da persone che appartengono alla classe ≥ 30 e < 50 anni, a seguire gli over 50 per circa il 50% e per quasi il 7% da persone con età pari o inferiore ai 30 anni, di questi 92 dipendenti risultano come categorie vulnerabili (30 donne e 62 uomini).

Tabella n. 30 – Numero di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel triennio 2023-2025

GRI 405-1

N dipendenti per categoria professionale e fascia d'età	2023				2024				2025			
	< 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	7	5	12	0	7	6	13	-	4	6	10
Quadri direttivi	0	38	48	86	0	45	56	101	-	35	62	97
Impiegati	29	466	434	929	21	462	473	956	25	438	489	952
Operai	51	264	288	603	52	241	284	577	90	276	280	646
Totale	80	775	775	1.630	73	755	819	1.647	115	753	837	1.705
% 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%	0,4%	0,3%	0,7%	0,0%	0,4%	0,4%	0,8%	0,0%	0,2%	0,4%	0,6%
Quadri direttivi	0,0%	2,3%	2,9%	5,3%	0,0%	2,7%	3,4%	6,1%	0,0%	2,1%	3,6%	5,7%
Impiegati	1,8%	28,6%	26,6%	57,0%	1,3%	28,1%	28,7%	58,0%	1,5%	25,7%	28,7%	55,8%
Operai	3,1%	16,20%	17,7%	37,0%	3,2%	14,6%	17,2%	35,0%	5,3%	16,2%	16,4%	37,9%
Totale	4,9%	47,5%	47,5%	100,0%	4,4%	45,8%	49,7%	100,0%	6,7%	44,2%	49,1%	100,0%

GRI 401-1

Tabella n. 31 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere

Numero di persone in ingresso	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	18	1	19	8	3	11	52	3	55
≥ 30 anni e < 50 anni	23	2	25	28	8	36	55	10	65
≥ 50 anni	3	0	3	13	8	21	3	1	4
Totale	44	3	47	49	19	68	110	14	124
Tasso di ingresso per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	26,1%	9,1%	23,8%	12,5%	33,3%	15,1%	49,1%	33,3%	47,8%
≥ 30 anni e < 50 anni	4,0%	1,0%	3,2%	5,0%	4,2%	4,8%	8,3%	5,8%	8,6%
≥ 50 anni	0,5%	0,0%	0,5%	2,0%	4,7%	2,6%	0,5%	0,5%	0,5%
Totale	3,5%	0,8%	2,9%	3,8%	5,1%	4,1%	8,2%	3,8%	7,3%

GRI 401-1

Tabella n. 32 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere

Numero di persone in uscita	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0	1	1	0	1	1	1	-	1
≥ 30 anni e < 50 anni	5	5	10	18	8	26	13	5	18
≥ 50 anni	45	2	47	19	5	24	28	5	33
Totale	50	8	58	37	14	51	42	10	52
Tasso di uscita per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0,0%	9,1%	1,3%	0,0%	11,1%	1,4%	0,9%	0,0%	0,9%
≥ 30 anni e < 50 anni	0,9%	2,5%	1,3%	3,2%	4,2%	3,4%	2,0%	2,9%	2,2%
≥ 50 anni	7,2%	1,3%	6,1%	2,9%	2,9%	2,9%	4,9%	2,7%	3,9%
Totale	4,0%	2,2%	3,6%	2,9%	3,8%	3,1%	3,1%	2,7%	3,0%

GRI 2-30

I dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva e, nello specifico, trova applicazione il Contratto Unico gas-acqua⁹³. 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, 403-6

Nel corso del 2025 è stato ulteriormente consolidato il piano strategico annuale di wellbeing di Acea Spa⁹⁴, che vede coinvolti tutti i dipendenti del Gruppo Acea. Il piano si basa su sei pilastri fondamentali:

93 Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

94 Per un maggiore approfondimento fare riferimento alla Rendicontazione di Sostenibilità nel Bilancio Consolidato 2025 del Gruppo Acea, al capitolo "Obiettivi, azioni e risorse relativi alla forza lavoro propria".



Figura n. 56 – Le iniziative di Welfare del Gruppo Acea nel 2025



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.

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 2025, la Società ha erogato **55.545 ore ai propri dipendenti**⁹⁵ (Tabella 28); di cui 38.343 ore riferite alla formazione tecnico specialistica, Compliance, ambientale, operativa on the job e formazione trasversale, quest’ultima gestita direttamente da Acea, e 17.203 ore relative alla formazione salute e sicurezza sul lavoro.

GRI 404-1, 404-3

⁹⁵ I dati relativi alle ore di formazione comprendono anche i lavoratori con contratto di somministrazione e i distaccati-in; escludono i distaccati-out. Le ore e-learning erogate da Acea Spa sono calcolate come ore di permanenza in piattaforma dei dipendenti di Acea Ato 2 e possono comprendere anche i distaccati-out.

Tabella n. 33 – 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	2023			2024			2025		
	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	92	33	125	327	26	353	263	46	309
Quadri	1.201	1.074	2.275	2.039	1.448	3.487	1.988	1.600	3.588
Impiegati	14.772	10.150	24.922	17.328	9.847	27.175	17.622	10.769	28.391
Operai	23.105	62	23.167	24.707	4	24.711	23.198	60	23.258
Totale	39.169	11.320	50.489	44.401	11.326	55.727	43.071	12.475	55.545

[GRI 404-1]

Tabella n. 34 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale

Ore di formazione pro-capite	2023			2024			2025		
	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	9	17	10	30	13	27	29	46	31
Quadri	23	33	26	33	37	35	34	42	37
Impiegati	25	31	27	28	30	28	28	33	30
Operai	38	62	38	43	4	43	36	60	36
Totale	31	31	31	35	31	34	32	34	33

GRI 205-2

Con riferimento alla comunicazione⁹⁶ e formazione su normative e procedure anticorruzione, per i membri dell'organo di governo, queste sono gestite direttamente da Acea Spa⁹⁷. Al fine di sensibilizzare nel modo più efficace i dipendenti Acea Ato 2 alla materia, sono stati erogati diversi corsi sul tema per un totale di 657 h, che hanno visto coinvolti 643 dipendenti. Nello specifico i corsi si sono svolti sia sulle piattaforme aziendali che in Aula ed hanno riguardato i temi relativi a : Codice Etico; ISO 37001 Campagna di Awareness Privacy, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Acea Ato 2 e Wistleblowing.

PERCORSI FORMATIVI SALUTE E SICUREZZA

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 proseguito nell'erogazione di una serie di corsi di carattere volontario su alcune tematiche specifiche, confermando la volontà di prevedere un percorso formativo minimo per tutto il personale, con particolare riferimento a quello operativo, che irrobustisce la Formazione Sicurezza obbligatoria stabilita dal nuovo Accordo Stato Regioni del 17 aprile 2025.

In quest'ottica si pone la Formazione "Lavori in quota" avviata nel 2024, per tutti i disaccati, addetti di laboratorio, addetti alla logistica, Team Leader, Manager del territorio e Direttore Operativo Impianti; questa attività ha visti coinvolti 445 dipendenti che si sommano ai 311 del 2024.

Relativamente al miglioramento delle attrezzature utilizzate dal nostro personale è proseguita la Formazione sull'utilizzo delle nuove scale Selind dotate, rispetto alle precedenti, di dispositivo anticaduta.

Come ogni anno è stata inoltre condotta una attività di Informazione/Formazione contestuale alle prove di emergenza sui Siti di lavoro (esclusi Sede e Cedet di competenza della Capogruppo) che ha visto la partecipazione di 231 risorse.

⁹⁶ Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione e i dipendenti del Gruppo ricevono informazioni su normative e procedure adottate dall'azienda in materia di anticorruzione, anche mediante newsletter e intranet.

⁹⁷ 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).



Con riferimento, infine, alle attività svolte in sinergia con la Holding, il nostro personale ha partecipato ai seguenti corsi di Informazione/Formazione:

- Informativa sui Near miss per 410 nostre risorse
- Conflitto e Anti-aggressività per 70 nostre risorse
- Come farsi amico lo stress per 87 nostre risorse

PERCORSI FORMATIVI SPECIALISTICI

Nel corso del 2025 sono stati erogati n. 4 percorsi formativi specialistici:

- “Fenomeni di moto vario nei sistemi di adduzione e distribuzione idrica”
- “Grandi Opere Acquedottistiche: “Innovazione e Sostenibilità”
- “Grandi Opere Acquedottistiche: “Acquedotto Marcio”
- “Il Bilancio Idrologico e la Qualità delle Acque Sotterranee”

GRI 404-2

I percorsi sopra citati sono stati erogati dagli stessi colleghi di Acea Ato 2 e Acea Spa, insieme a docenti da enti esterni come l'Università di Perugia, l'Università la Sapienza di Roma e l'Università Roma Tre. In totale i percorsi hanno visto la partecipazione di 433 dipendenti.

Sono continuati anche nel 2025 i percorsi formativi di **lingua inglese** con l'obiettivo di potenziare le competenze comunicative dei dipendenti e favorirne lo sviluppo professionale.

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 Gruppo⁹⁸: a garanzia di tale impegno la Società si è dotata di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro certificato in accordo alla norma UNI ISO 45001:2018⁹⁹.

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8, 404-2

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.

Oltre ai controlli previsti, interni ed esterni, per il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato 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 della Società Acea Infrastructure, struttura di riferimento per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto dalle principali Società del Gruppo.

Nel corso del 2025 Acea Ato 2 insieme ad Acea Infrastructure ha condotto oltre 14.100 verifiche ispettive interne sui propri lavoratori, sulle sedi di lavoro e sulle ditte appaltatrici, così suddivise: 3.332 verifiche sui lavoratori, 83 verifiche sulle sedi, luoghi di lavoro e 10.701 sulle ditte appaltatrici.

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 2025 vi è stato il rinnovo del sistema di gestione di Acea Ato 2; a fronte dei controlli delle analisi condotte dall'ente di certificazione non sono state rilevate né osservazioni né non conformità in ambito Salute e Sicurezza.

Nell'ambito della Business review periodica, le figure apicali dell'organizzazione e l'RSPP, verificano l'attuazione e il corretto andamento delle attività relative alla Salute e Sicurezza 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.

⁹⁸ <https://www.gruppo.aceait/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico>

⁹⁹ Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è coperta dal sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro`

Nel 2025 sono stati fatti appositi incontri con il personale operativo. Questa attività si prefigge il traguardo di rendere sempre più concreto e solido un dialogo costruttivo, trasparente e biunivoco tra l'Azienda e tutti i suoi lavoratori e rendere sempre più ergonomica e confortevole l'esecuzione delle attività sul campo. Per quanto riguarda i colloqui con il personale dispacciato, una delle finalità è quella di verificare:

- correttezza e adeguatezza della formazione e dell'addestramento ricevuti;
- adeguamento continuo delle skill e degli incarichi di lavoro attribuiti al personale.

GRI 403-3, 403-6, 404-2

La Società relativamente alla sorveglianza sanitaria 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 periodiche¹⁰⁰ 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.

GRI 403-2

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 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 legato alle attività che quotidianamente vengono svolte. La definizione della valutazione del Rischio legata alla specifica attività, è stato possibile grazie al coinvolgimento del personale attraverso sopralluoghi conoscitivi e raccolta documentale relativa a procedure e impianti.

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.

¹⁰⁰ 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.



Nel 2025 sono state erogate 17.203 ore di formazione afferenti alla sicurezza sul lavoro (Tabella 35).

GRI 403-5

Tabella n. 35 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza

Ore di formazione sicurezza	2023	2024	2025
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	24.901	16.280	17.203
di cui obbligatorie	22.003	15.392	17.203
di cui volontarie	2.898	888	0

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 2025 è stato registrato 16 infortuni di cui: 5 infortuni avvenuti durante lo spostamento lavorativo, 5 di altro tipo¹⁰¹, 4 in itinere e 2 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)¹⁰².

GRI 403-9

Tabella n. 36 – Numero infortuni¹⁰³ in Acea Ato 2

Infortuni Acea Ato 2	2023	2024	2025
Numero infortuni totali	19	15	16
di cui professionali	0	3	2
di cui altro tipo	10	5	5
di cui spostamenti lavorativi	3	5	5
di cui in itinere	6	2	4
Numero infortuni senza itinere	13	13	12
Ore lavorate	2.673.589	2.762.324	2.731.004
Indice frequenza (senza itinere)	4,86	4,71	4,39

Relativamente ai lavoratori esterni (ditte appaltatrici), nel 2025 è stato riscontrato un numero di eventi infortunistici pari a 6, l'indice di frequenza degli infortuni totali è pari a 1,14.

GRI 403-9

¹⁰¹ 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.).

¹⁰² 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.

¹⁰³ Il numero di infortuni di Acea Ato 2 tiene conto sia dei lavoratori dipendenti che dei non dipendenti.

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 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 interne¹⁰⁴.

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

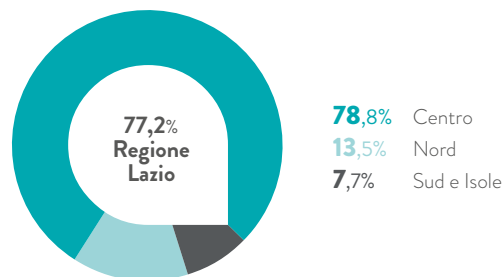
Nella gestione centralizzata degli appalti, nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. n. 50/2016), il Gruppo richiede, quale requisito di partecipazione per il 100% delle gare di affidamento lavori e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, le certificazioni dei sistemi di gestione 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.

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

Nel 2025 il valore dell'Ordinato per beni, servizi e lavori si attesta intorno a 322 709 milioni di euro, con n° 337 fornitori per Acea Ato 2, di cui circa il 47% provenienti dalla Regione Lazio. La distribuzione geografica degli importi spesi nel 2025 evidenzia una propensione d'acquisto da fornitori appartenenti al centro Italia pari a circa il 78,8% del totale, di cui circa il 77,2% della spesa è stata effettuata attraverso fornitori locali presenti nella Regione Lazio pari a circa 547 milioni di euro. La restante parte di spesa si divide tra Nord Italia (13,5 %), il Sud Italia con le Isole (7,7%).

GRI 204-1

Figura n. 57 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2024-2025 (%)



Sul totale della spesa effettuata nel triennio 2023-2025, la quota maggiore è ricoperta dalla parte lavori che in particolare nel 2025 pesa il 60% del totale (vs. 57% nel 2024). La restante parte si divide tra beni 8% e servizi 33% (Figura 58).

GRI 2-29, 308-2, 414-2

¹⁰⁴ 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:

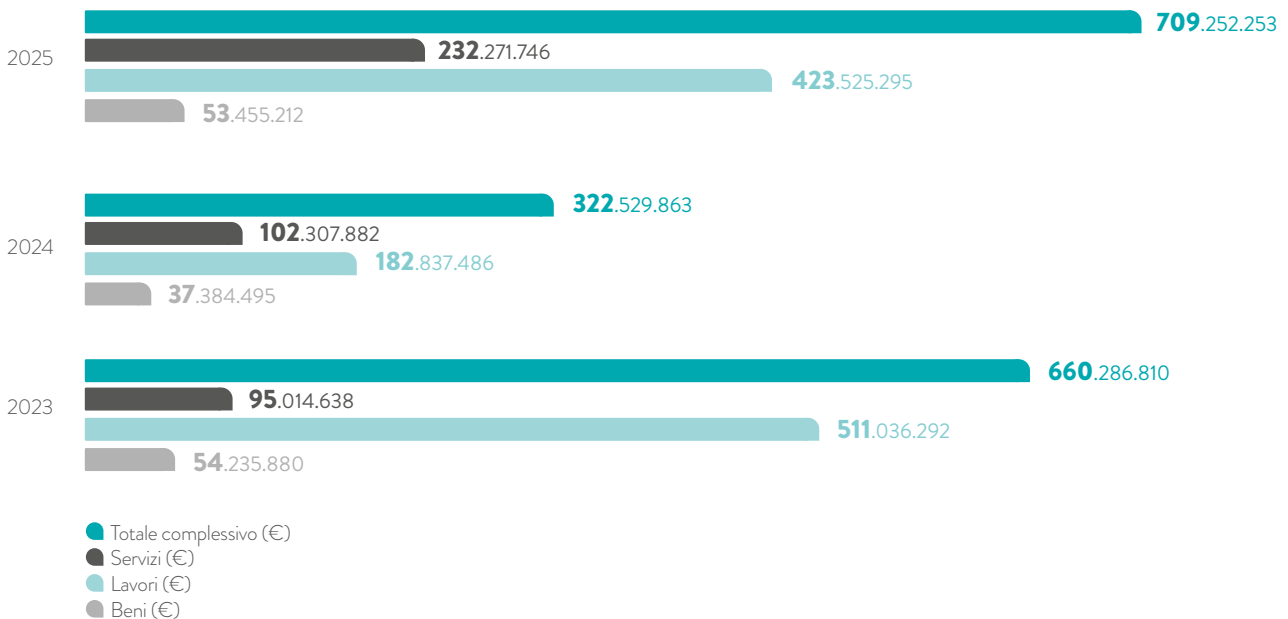
- pari opportunità per ogni fornitore;
- comportamenti basati su reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione;
- rispetto di regole e procedure, inclusi processi di verifica finalizzati a individuare potenziali rischi reputazionali e/o di corruzione;
- tutela, da parte del fornitore o sub-fornitore, 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 a quanto riportato nel Bilancio Consolidato 2025 del Gruppo Acea.



Figura n. 58 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2023-2025

GRI 204-1



Il Gruppo Acea¹⁰⁵ 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 la valutazione Ecovadis; acquisti verdi; diligence reputazionali; sistemi di gestione – verifiche sulla catena di fornitura; vendor rating; sostenibilità e sicurezza e valutazione rischio cyber.

GRI 2-29, 308-2, 414-1, 414-2

In tema di green procurement, Acea si avvale da diversi anni dell'utilizzo dei Criteri Ambientali Minimi vigenti, contemplando nelle proprie gare d'appalto anche aspetti premianti, non obbligatori. In particolare, nelle gare OEPV (Offerta Economicamente Più Vantaggiosa), Acea ha introdotto tra i criteri premianti la valutazione Ecovadis, uno strumento internazionale che in base a 21 criteri CSR consente di misurare la sostenibilità ambientale, sociale (lavoro e diritti umani) ed etica dei fornitori. Nel 2025, sempre nell'ambito della piattaforma Ecovadis, è stato acquistato il modulo Carbon dedicato alla raccolta e al monitoraggio dei dati relativi alle emissioni di CO₂ e agli impatti ambientali della supply chain. La presenza di una valutazione Ecovadis positiva attribuisce un punteggio aggiuntivo in fase di gara, incentivando i fornitori a migliorare le proprie performance di sostenibilità e favorendo la selezione di partner più responsabili. Nel 2025 i fornitori di Acea Ato 2 che hanno una scorecard Ecovadis sono 112 fornitori, nel 2025 sono subentrati 49 nuovi fornitori rispetto al 2024 di questi circa il 71% si sono accreditati Ecovadis.

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. 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. Nel corso dell'anno, Acea Ato 2 insieme ad Acea Infrastructure, ha condotto **10.701 visite ispettive presso le imprese appaltatrici**, non rilevando criticità.

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

Inoltre, nell'ambito dell'attività svolta dalle strutture dedicate al mantenimento del Sistema di Gestione Integrato, nel corso del 2025 sono stati eseguiti, n.13 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.

¹⁰⁵ Per maggiori approfondimenti sulla gestione della catena di fornitura e del modello Ecovadis si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2025 di Acea Spa.