

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E IL TERRITORIO

La presenza di Acea Ato 2 nel territorio in cui opera è fortemente radicata e vive di una lunga esperienza che la rende ormai parte della comunità, consapevolmente responsabile nei confronti di tutti i portatori di interesse con cui entra in contatto. All'interno dell'Organizzazione è presente una specifica struttura, "Sostenibilità e Rapporti con il Territorio", dedicata, tra l'altro, a gestire le relazioni istituzionali con tutti i principali stakeholder coordinando momenti di approfondimento e tavoli tecnici al fine di favorire lo sviluppo e la collaborazione con i territori.

[GRI 413-2]

Al fine di migliorare ulteriormente le interazioni con le parti interessate, una Unità dedicata nella Capogruppo ha avviato nel 2019 un progetto di "Stakeholder Engagement", a partire dalla fase di mappatura puntuale di categorie e sottocategorie di stakeholder, con il coinvolgimento diretto delle Società/Aree Industriali/Funzioni/Direzioni del Gruppo Acea, attraverso interviste e un Gruppo di Lavoro interfunzionale e interaziendale, attraverso interviste one to one alle figure apicali ed ai loro riferimenti operativi. Sono state identificate e mappate, 16 categorie di stakeholder, a loro volta articolate in 105 sottocategorie, e tracciate le linee guida del documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder Engagement.

Sono state realizzate diverse attività coinvolgendo le società del Gruppo tra cui laboratori, focus tematici con esperti esterni, alimentazione della sezione intranet dedicata e video-pillole per tutta la popolazione aziendale.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività di implementazione del progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali.

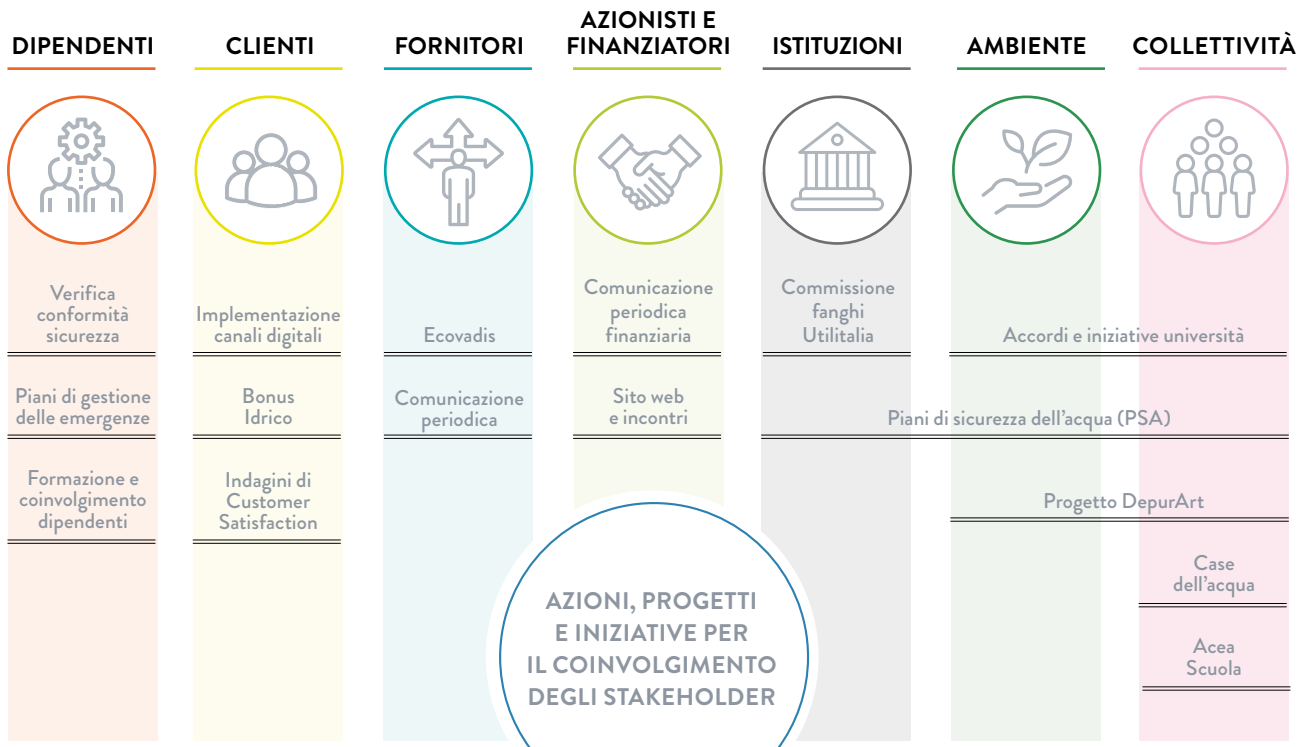
[GRI 2-29]

Acea Ato 2 ha partecipato alle attività di rendicontazione del 2022 fornendo tutti gli elementi utili alla verifica e valorizzazione dei principali progetti realizzati (Acea scuola, Waidy Point, Aquarum, PSA, Idrologistic).

Alla fine del processo sono otto le categorie di stakeholder principali identificate per il Gruppo, riprese anche da Acea Ato 2 come rappresentative per la Società; questi stakeholder, nonché le più importanti attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per i propri stakeholder sono illustrati nella Figura 25.



Figura n. 25 – Mappatura degli stakeholder di Acea Ato 2



Implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per assicurare la protezione della salute umana attraverso la prevenzione e la gestione dei rischi lungo l'intera filiera idropotabile dalla captazione al consumo (cfr. paragrafo *La qualità dell'acqua potabile*).

Accordi e iniziative con le Università valutare la possibile variazione della disponibilità della risorsa idrica a breve e lungo termine e monitorare lo stato ecologico-ambientale dei corpi idrici e dei relativi habitat (cfr. capitolo *Ricerca e Sviluppo per il territorio e Preservare la risorsa idrica potabile*).

Installazione delle **Case dell'acqua a Roma e in Provincia** (le case dell'acqua sono riportate nel capitolo *Il comparto idrico potabile*).

Modernizzazione e digitalizzazione dell'esperienza clienti nell'usufruire dei servizi offerti: Sportello digitale; bolletta web; digitalizzazione processi ecc. (cfr. paragrafo *La digitalizzazione al servizio del cliente*).

Svolgimento delle **indagini semestrali di Customer Satisfaction** per sondare ciò che effettivamente viene percepito dai clienti in merito al servizio erogato dalla Società.

Comitato Permanente per le Emergenze per il monitoraggio di eventuali emergenze e criticità e garantire una periodica condivisione delle informazioni.

Ideazione del progetto **DepurArt**, attraverso cui è stato realizzato un percorso a tappe coadiuvato da WebApp per smartphone per l'illustrazione dei processi di trattamento presenti nell'impianto (cfr. approfondimento al paragrafo *L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione*).

Progetti di **formazione e incontro con le scuole primarie** da parte di Acea Ato 2 per approfondire le tematiche legate alla tutela della risorsa idrica e della sostenibilità nella sua gestione e utilizzo.

Campagne informative sul **bonus idrico** rivolte agli utenti e azioni di comunicazioni mirate a promuovere i servizi digitali (cfr. paragrafo *Campagne di comunicazione*).

Ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in ottica green, innovazione, sicurezza e benessere dei lavoratori (cfr. approfondimento al paragrafo *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*).

Aggiornamento costante della pagina web "**I dati del tuo Comune**", canale di condivisione di dati relativi all'operato della Società sui territori comunali (cfr. paragrafo *La Conferenza dei Sindaci e il programma degli interventi*).

Nel 2022 **Acea Ato 2** ha dato il proprio supporto al Liceo Orazio di Roma, organizzando incontri formativi sulla gestione della risorsa idrica ed ha rinnovato l'iniziativa **Difendiamo l'acqua**, con incontri rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei comuni di Galliciano nel Lazio, Guidonia Montecelio, Castel Gandolfo, Lariano e Nemi.

Infine, Acea Ato 2 aderisce a numerose organizzazioni di interesse, per tramite del Gruppo Acea. Tra queste vi è Utilitalia, la Federazione delle imprese ambientali, energetiche e idriche che offre servizi di assistenza, formazione e supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi e di piani economici e finanziari. In tale contesto, ad esempio, corso del 2022 Acea Ato 2 ha contribuito alla redazione del DPR sul riutilizzo dei reflui urbani depurati e affinati, in relazione al Regolamento Europeo 2020/741, contenente le prescrizioni minime per il riutilizzo dell'acqua.

[GRI 2-28]

LA CONFERENZA DEI SINDACI E IL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

Nella seduta del 30 novembre 2022 della Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 Lazio Centrale – Roma è stato adottato con Delibera 13-22 lo schema regolatorio relativo all'aggiornamento della predisposizione tariffaria 2022-2023, elaborato sulla base delle deliberazioni ARERA 639/2021/R/idr e 229/2022/R/idr. La proposta tariffaria, adottata dalla Conferenza dei Sindaci, risultato di un lavoro di elaborazione congiunto tra Acea Ato 2 e la Segreteria Tecnico Operativa (STO) della Conferenza dei Sindaci, è stata approvata nel gennaio 2023 dall'Autorità con delibera 11/2022/R/idr "Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023".

[GRI 203-1, 413-1]

Il Programma approvato prevede per il biennio 2022-2023 investimenti per oltre 805 milioni di euro, pari a circa a 110 euro annui pro capite, peraltro incrementato di quasi 90 milioni di euro rispetto a quanto approvato per il quadriennio 2020-2023. Per il successivo periodo 2024-2032 sono inoltre previsti ulteriori 4.200 milioni di euro circa (890 milioni di euro in più di quanto approvato per il quadriennio 2020-2023). L'approvazione da parte della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 è avvenuta con totalità di voti favorevoli e 4 astenuti, confermando la buona riuscita e la soddisfazione di tutti i partecipanti per l'importante risultato raggiunto con il massimo livello di condivisione e partecipazione.

La predisposizione del Programma degli Interventi è sempre un'occasione preziosa di confronto e ascolto di tutti gli stakeholder interessati: è stato realizzato un importante sforzo in termini di tempo e risorse al fine di garantire che tutte le Amministrazioni comunali del perimetro di riferimento venissero adeguatamente coinvolte, garantendo loro l'approfondimento delle esigenze rappresentate, la condivisione delle soluzioni progettuali individuate e la selezione degli investimenti più opportuni e prioritari da realizzare sui diversi territori.

Tutte le richieste provenienti dai singoli Comuni sono state oggetto di preventiva verifica e analisi da parte del Gestore e della STO sotto il profilo della fattibilità tecnica e della sostenibilità economica. Tutti i Comuni hanno ricevuto una risposta scritta con indicazione degli interventi accolti e di quelli tecnicamente non fattibili o da rimodulare. In alcuni casi si è anche proceduto ad ulteriori incontri per chiarire meglio alcuni aspetti legati a difficoltà tecniche o economiche relativamente agli interventi richiesti.

A partire già da maggio 2021 è stata sviluppata una pagina internet dedicata alla condivisione con le diverse Amministrazioni Comunali sul territorio e con i principali stakeholder, di alcuni indicatori significativi della propria gestione a livello comunale. Nel 2022 Acea Ato 2 ha continuato monitorare ed aggiornare con cadenza trimestrale la pagina internet. Nel sito internet è possibile trovare, rappresentate in modo sintetico e fruibile, le iniziative intraprese e l'andamento nel corso dell'anno. Ad esempio, è possibile selezionare il Comune di proprio interesse, consultare dati, informazioni e indicatori di dettaglio come la tipologia di utenze servite, i distretti idrici realizzati, l'erogato per abitante, il livello di utilizzo dei servizi digitali e molto altro. L'iniziativa si fonda sui valori della trasparenza, della condivisione e della vicinanza ai territori al fine di mostrare i tanti aspetti del servizio idrico integrato da un punto di vista nuovo e dare un contributo per sensibilizzare e informare gli stakeholder sull'operato della società.

I dati del tuo Comune

In questa sezione puoi trovare informazioni e dati relativi al servizio idrico integrato del tuo Comune. Seleziona il Comune che ti interessa nell'elenco e scopri tutti i dettagli.



RICERCA E SVILUPPO PER IL TERRITORIO

[GRI 2-23, 2-28, 2-29, 203-1, 203-2, 303-1]

L'innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei pillo della pianificazione strategica del Gruppo, una leva aperta verso l'ecosistema esterno. Il modello di innovazione individua i bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni nuove, adottando processi e approcci tipici dell'**Open Innovation** e dell'**Agile**.

Una modalità tramite cui ciò viene intrapreso è l'**adesione a centri di ricerca** e la **stipula di convenzioni di studio e ricerca con università**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio, ma anche attraverso la **partecipazione** a occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su temi d'interesse nazionale e internazionale, offrendo il proprio contributo specialistico in occasione di **convegni, forum e workshop tematici, presentando pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico**.

A partire dal 2021, al fine di dare una quantificazione e una valutazione sullo stato di conservazione delle risorse idriche, Acea Ato 2 ha pubblicato diversi contributi scientifici con lo scopo di condividere l'esperienza maturata ed i progressi raggiunti per i principali campi di ricerca seguiti, ossia il monitoraggio e la previsione della disponibilità di risorsa idrica (per approfondimenti cfr. paragrafo *Preservare la risorsa idrica*). Riguardo il tema del monitoraggio si è presentato un primo contributo durante i lavori del XXXVII Convegno Nazionale di Idraulica e Costruzioni Idrauliche tenutosi a giugno 2021³⁰. Nello studio, successivamente accettato in forma estesa per la pubblicazione su una rivista internazionale di settore, si descrivono le metodologie e i risultati relativi all'applicazione di un modello di bilancio idrologico³¹ (i.e. water budget), per la valutazione dello stato delle risorse idriche sotterranee nell'intero territorio in gestione.

Il secondo campo di ricerca al quale Acea Ato 2 sta lavorando, ossia la previsione della disponibilità idrica a breve e medio termine, ha portato a due diversi contributi di ricerca. Una prima pubblicazione apparsa sulla rivista AIP (American Institute of Physics)³², nella quale si affronta il tema della siccità e le relative tecniche di previsione del fenomeno in relazione alle portate degli acquiferi a ciclo naturale. Mentre un secondo contributo, comprensivo del lavoro di ricerca svolto da Acea Ato 2 nell'ambito della modellistica relativa alla previsione a breve termine della disponibilità idrica tramite tecniche di *machine learning*³³, è stato pubblicato agli atti del **39th IAHR World Congress - From Snow to Sea**, organizzato dall'*International Association for Hydro-Environment Engineering and Research (IAHR)*.

Inoltre, a maggio 2022, le attività di ricerca e monitoraggio relative ai progetti intrapresi da Acea Ato 2 nell'ambito della gestione sostenibile della risorsa idrica sono stati oggetto di una partecipazione ad un seminario³⁴ presso il Dipartimento di Ingegneria Civile e Architettura dell'**Università degli Studi di Catania**.

30 Mineo, C., Passaretti S., Varriale, A., Cosentino, C., (2021). A grid based model for a continuous time evaluation of water balance: a water manager's perspective on the estimation of the status of water resources. IDRA2020 XXXVII - Convegno Nazionale di Idraulica e Costruzioni Idrauliche.

31 Passaretti, S., Mineo, C., Varriale, A., & Cosentino, C. (2022). A Technical Note on the Application of a Water Budget Model at Regional Scale: A Water Manager's Approach towards a Sustainable Water Resources Management. *Water*, 14(5), 712.

32 Mineo, C., Passaretti, S., & Varriale, A. (2022, April). Drought risk analysis and springs discharge forecasting: A coupled method for an optimal fresh water management. In AIP Conference Proceedings (Vol. 2425, No. 1, p. 180004). AIP Publishing LLC.

33 Passaretti, S., Mineo, C., Boscaroli, E., Varriale, A., *Machine Learning Approaches for Practical Water Resources Management: A Real and Consistent Tool or an Appealing Distraction?* 39th IAHR World Congress 19-24 June 2022. Granada, Spain.

34 Acea Ato 2 e le strategie di gestione sostenibile della risorsa idrica nell'ambito territoriale di Roma, Dipartimento di Ingegneria Civile e Architettura dell'Università degli Studi di Catania maggio 2022.

“SERVIZI A RETE TOUR”

Il 19 e 20 ottobre 2022 Acea Ato 2 ha ospitato presso il Centro Congressi La Fornace a Roma la settima edizione del “Servizi a Rete tour” dando vita ad un evento dal titolo “Transizione ecologica e digitale nel Servizio Idrico Integrato: strumenti, progetti, soluzioni”. L’obiettivo principale è stato quello di creare una importante occasione di incontro e confronto tra Gestori del servizio idrico, istituzioni e aziende fornitrici di tecnologia provenienti da tutta Italia.

I due aspetti, quello della transizione ecologica e della transizione digitale, si confermano strettamente collegati: i cambiamenti climatici in atto, testimoniati dalla siccità che ha colpito l’Italia, seguita dagli eventi piovosi catastrofici, ai quali si è aggiunta la crescita esponenziale dei costi dell’energia hanno infatti sottolineato ancora una volta l’urgenza di procedere speditamente verso una gestione sempre più efficiente e sostenibile del ciclo idrico, capace di garantire un servizio di qualità ai cittadini, la tutela della risorsa acqua e la sicurezza dei territori. In questo contesto, proprio l’evoluzione digitale e, più in generale, l’innovazione tecnologica offrono strumenti sempre più avanzati e preziosi per consentire ai gestori di raggiungere tali obiettivi, per cui l’innovazione diventa un fattore abilitante per la sostenibilità.

Su queste tematiche si sono concentrati i lavori della due giorni. Ad analizzarli e approfondirli un panel di autorevoli relatori, composto da figure di primo piano, tecnici ed esperti delle principali utility italiane, del mondo delle istituzioni e dell’industria di settore, che hanno illustrato le rispettive strategie, piani di azione e progetti messi in campo. I lavori hanno visto una straordinaria partecipazione del pubblico di addetti ai lavori, grazie all’alto profilo degli interventi e all’occasione di confronto per mettere a patrimonio comune le proprie esperienze, competenze e best practices.

È stata fortemente sottolineata la nuova centralità che il ciclo idrico ha assunto negli ultimi anni a livello degli organi centrali, con lo stanziamento di importanti risorse a sostegno del già notevole impegno delle utility, impegno quest’ultimo passato dal miliardo di euro del 2012 ai 4 miliardi attuali. Un ulteriore contributo è arrivato dal PNRR, anche in questo caso legando investimenti e innovazione tecnologica.

Ha chiuso la due giorni una tavola rotonda alla quale hanno partecipato i numeri uno delle più importanti utility del settore idrico italiano e dalla quale sono emerse alcune considerazioni e proposte formulate alla luce delle nuove sfide del settore.



**«Transizione ecologica e digitale nel servizio idrico integrato
Strumenti, progetti e soluzioni»**

ROMA 19 • 20 OTTOBRE 2022
Centro Congressi La Fornace

Di seguito sono riportate le principali attività di ricerca e sviluppo che hanno caratterizzato il 2022 per aree di intervento e gli accordi e le convenzioni avviate e/o stipulate nel corso dell'anno.

PRINCIPALI ATTIVITÀ



POTABILIZZAZIONE RISORSA IDRICA

- **Attività di monitoraggio e analisi dei processi di trattamento** presso gli impianti di Grottarossa e Montanciano per valutare l'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti presenti, parametri specialistici relativi alle specie organiche emergenti, microbiologiche e sottoprodotti di disinfezione, in relazione ai principali parametri gestionali degli impianti.
- **"Intasar Monitoring"** (tecnica radar satellitare per il controllo remoto) che garantisce il monitoraggio della stabilità di strutture in elevazione sul suolo
- In collaborazione con l'Università la Sapienza – DICEA e la società del gruppo Elabori SpA si sta portando avanti un'attività di **Monitoraggio Ambientale** - delle acque sotterranee, superficiali e Vegetazione Flora e Fauna ed Ecosistemi - nelle aree di derivazione della sorgente Pertuso, lungo il fiume Aniene.
- In corso di analisi lo studio relativo alla **Sperimentazione del nuovo materiale filtrante BluAct**, con lo scopo di rimuovere l'arsenico dall'acqua trattata.
- la sperimentazione presso il potabilizzatore di Grottarossa dell'utilizzo di **polielettroliti coadiuvanti del PAC** nel processo di chiariflocculazione con lo scopo di migliorare le prestazioni dell'impianto nelle condizioni di esercizio gravose che si presentano a seguito di piogge intense.
- La realizzazione di un **modello per la stima della capacità di carico sito specifica del materiale filtrante** presente presso il potabilizzatore Pescarella, in funzione della composizione chimica dell'acqua in ingresso ed in funzione delle portate trattate da ogni singolo filtro allo scopo di prolungare il tempo di vita del materiale filtrante e rendere omogeneo l'esaurimento dei vari filtri.
- Il monitoraggio dei parametri tricloroetilene e tetracloroetilene e lo **studio della capacità di abbattimento dei media filtranti (GAC)** presso il potabilizzatore Laurentino allo scopo di potenziarne le prestazioni e nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse attraverso una riduzione dei cicli di approvvigionamento/rigenerazione del materiale adsorbente e di smaltimento del materiale esausto, a garanzia della conformità dell'acqua distribuita.
- Condotta un'analisi di mercato per progettare e sviluppare un sistema di ispezione degli acquedotti dell'ATO2. L'ispezione degli acquedotti dovrà essere completata in regime di esercizio, in quanto non è possibile isolare l'approvvigionamento idrico del territorio.

Nell'ambito dei potabilizzatori maggiori ed in particolare per quanto riguarda l'impianto di Montanciano sono state intraprese le seguenti attività:

- L'adozione di un sistema di **dosaggio automatico del flocculante** in funzione della torbidità registrata in ingresso impianto e l'ottimizzazione del dosaggio stesso secondo una **logica di feedback** in funzione della torbidità rilevata in uscita al trattamento di chiariflocculazione allo scopo di potenziare l'efficacia del processo riducendo il consumo di prodotto.
- L'ottimizzazione del trattamento di disinfezione attraverso la **riduzione del dosaggio di Ipoclorito di sodio** e il **controllo qualità del prodotto** in corso di fornitura allo scopo di intercettare scarichi non conformi e di ridurre il livello di clorati nell'acqua distribuita a tutela della salute del consumatore.
Il prolungamento dei tempi di controlavaggio con acqua dei filtri a sabbia ha permesso un miglioramento del processo di filtrazione con riduzione dei livelli di alluminio disciolto presenti in uscita al trattamento.



TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

- **Rilascio del Waidy Management System (WMS)**: una soluzione applicativa multi-channel, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.
- **Avviato uno studio** insieme con Elabori e InTime, spin Off dell'Università di Tor Vergata, partendo dal sistema acquedottistico Peschiera-Capore con lo scopo di costruire scenari di rischio conseguenti a malfunzionamenti al fine di **valutare l'affidabilità del sistema** nel suo complesso o in di parti di esso
- **Elaborazione di una metrica per la valutazione della portata erogata** dalle diverse fonti di captazione, denominata **SCAI (Sustainability Class Assessment Index)** attraverso l'implementazione di un algoritmo di Machine Learning finalizzato alla previsione della disponibilità idrica al fine di individuare i proxies di tipo meteorologico (temperatura e/o precipitazione) o gestionali (volumi emunti) che possano essere messi in relazione con la variabilità dello stato di conservazione della risorsa.
- **Distrettualizzazione** della rete idrica ed **integrazione con modelli matematici** finalizzati a simulare e predisporre sistemi automatici di regolazione per l'ottimizzazione di flussi e pressioni nelle reti in

gestione.

- Proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) a cui seguono le relative attività di verifica
- Avviate sperimentazioni con tecniche e tecnologie di nuova generazione (sistemi fissi ed automatici operanti correlazioni multiple ed operanti con connettività NBloT (i), sonde che attraverso la quantificazione dei neutroni generati dall'interazione tra i raggi cosmici e l'acqua eventualmente presente nel sottosuolo, permettono di definire mappe di probabilità di danno sulla rete(ii)) finalizzate alla ricerca e catalogazione delle perdite reali.

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

- **Microinquinanti organici emergenti acque reflue (MOE)**: proseguite le attività di monitoraggio presso gli impianti CoBIS e Roma Sud al fine di monitorare il destino dei durante il processo depurativo.
- **Monitoraggio del fiume Tevere**: proseguite le attività di monitoraggio per la valutazione ed analisi del rischio ambientale.
- **Caratterizzazione del residuo flottante del processo di dissabbiatura/disoleatura**: proseguite le attività di studio ai fini della valutazione delle migliori tecnologie di trattamento. Lo studio iniziato nel 2021 si è concluso nel 2022 con il monitoraggio quali-quantitativo negli impianti ritenuti idonei.
- **Tecnologia "Taron"**: avviata nel 2021 e conclusa nel 2022 presso il depuratore Santa Fumia la sperimentazione per ottimizzare il processo di trattamento depurativo attraverso la combinazione della sedimentazione secondaria e della filtrazione terziaria in un unico passaggio.
- **Ottimizzazione della produzione di biogas/biometano**: avviato nel 2021 e concluso nel 2022 lo studio sperimentale per individuazione nuove Tecnologie di lisi del fango per incrementare la produzione del biogas dagli impianti di digestione anaerobica presso alcuni dei depuratori di Acea Ato 2.
- Collaborazione con l'Università di Bologna e l'Università Politecnica delle Marche per la stesura di un Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque del depuratore di Fregene.
- Avviato studio e monitoraggio sul campo per la definizione del calcolo, su base sperimentale, dell'impronta di carbonio (GHG - Green House Gases) del comparto di depurazione, in collaborazione con il Politecnico delle Marche.

