

LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI E OBIETTIVI

La consapevolezza del valore della risorsa idrica e del ruolo di responsabilità che Acea Ato 2 riveste a servizio del territorio e dei cittadini orienta le strategie e pratiche per la creazione di valore condiviso ed il benessere delle persone, delle comunità e dei territori in cui la Società è presente. Le direttrici strategiche di azione attraverso le quali si concretizza l'impegno orientato alla sostenibilità lungo tutta la catena del valore sono rappresentate nella Figura 17.

Figura n. 17 – Le direttrici strategiche di azione della Società

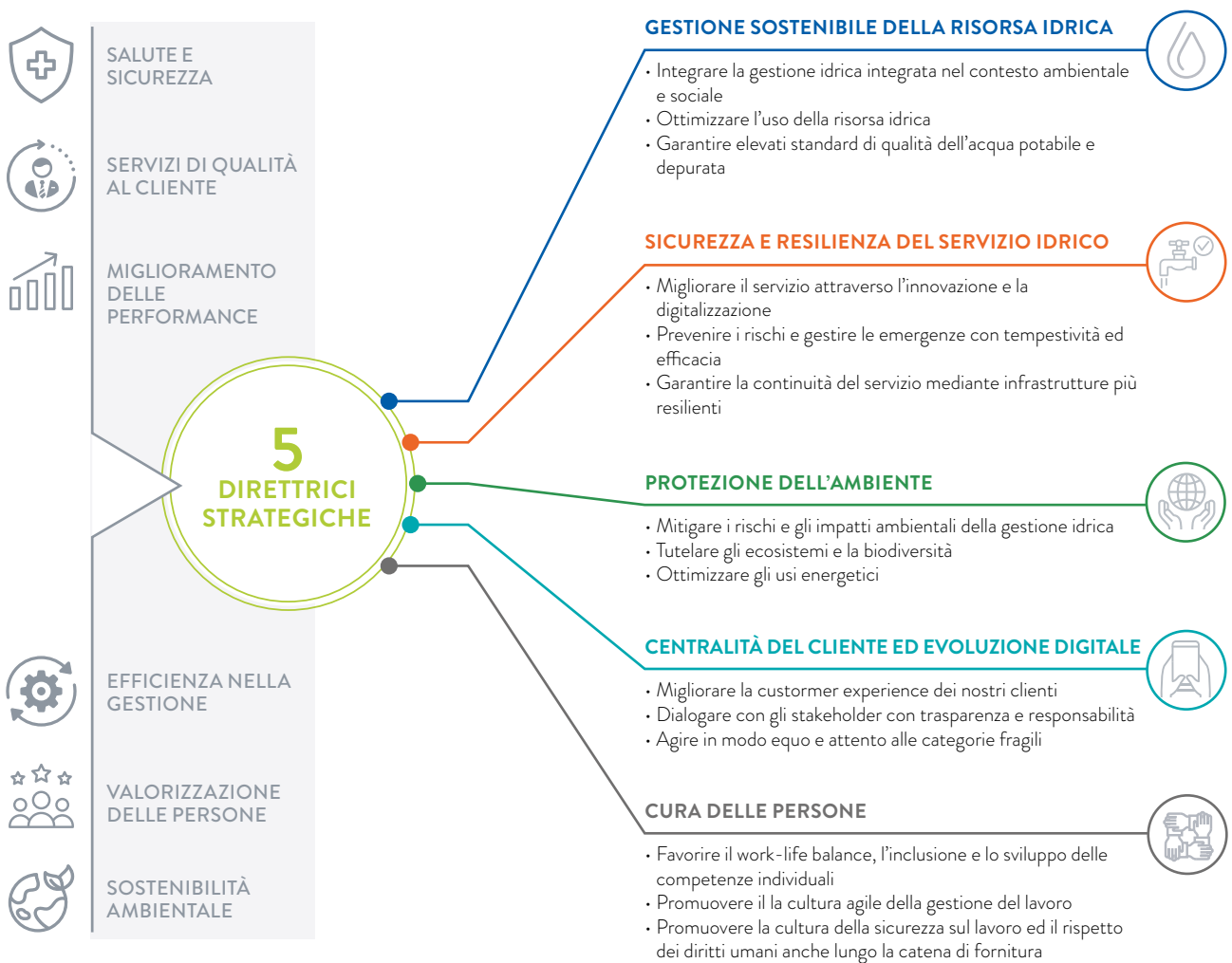
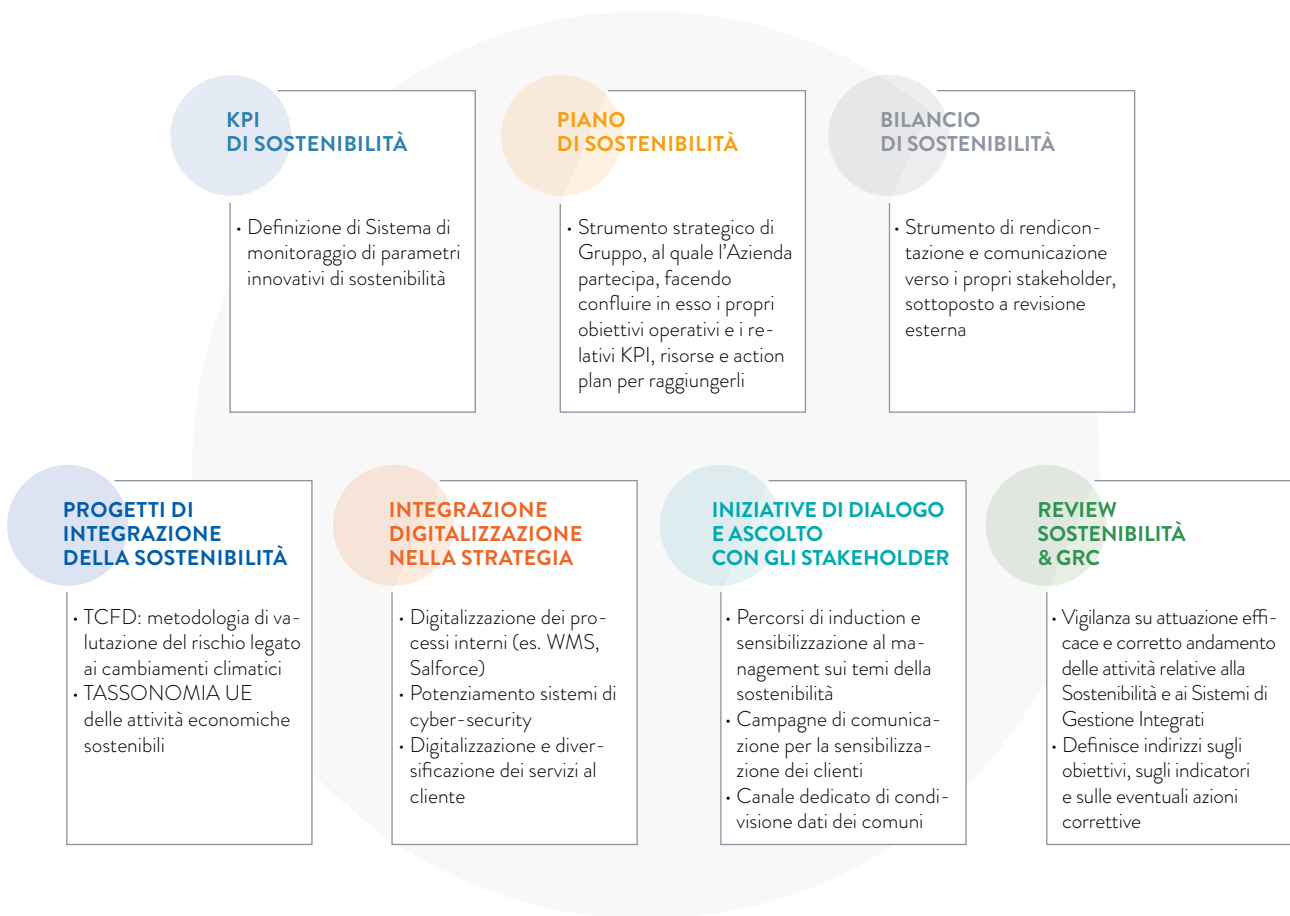


Figura n. 18 – Strumenti di Acea Ato 2 per la sostenibilità



UNA PIANIFICAZIONE CHE GUARDA AL FUTURO

Per il raggiungimento degli obiettivi è stata sviluppata una strategia di pianificazione diversificata su orizzonti temporali di breve, medio e lungo termine, basata sulla propria consolidata esperienza gestionale, fortemente radicata nel territorio, e sulla consapevolezza di dover garantire servizi che sono alla base di diritti fondamentali degli individui e che possono influenzare, anche indirettamente, sulle condizioni di vita delle persone, sullo sviluppo economico e sociale dei territori in cui opera e sul benessere generale della collettività.

[GRI 203-1, 303-1, 303-2]

La pianificazione strategica, pertanto, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, integrando la dimensione industriale e quella di sostenibilità.

La progettazione delle opere ha come obiettivo lo **sviluppo di infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti** in modo da aumentare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate.

Per il comparto idrico, il **Piano regolatore generale idrico** ed il **Documento generale di programmazione degli interventi per l'approvvigionamento idrico sostenibile**, pongono le linee programmatiche lungo le quali procedere per la definizione del nuovo sistema di adduzione idrica per l'ATO2 con orizzonti temporali fissati al 2030 e al 2050, definendo interventi, di rilevanza nazionale per importo di investimento, per l'aumento della sicurezza e della resilienza del sistema acquedottistico anche in considerazione dei possibili cambiamenti climatici.

Numerose e significative sono le azioni già intraprese nell'ultimo triennio finalizzate alla tutela e all'uso efficiente della risorsa idrica. In esse sono ricomprese tutte le attività volte al **contenimento delle perdite**

attraverso la **digitalizzazione delle infrastrutture idriche**, il **contrasto all'abusivismo**, l'**ottimizzazione dei sistemi di controllo e misura** e le **attività di studio e ricerca avviate** (si rimanda per approfondimenti nel paragrafo *Preservare e tutelare la risorsa idrica*).

Parallelamente a questi piani di medio-lungo periodo è stato predisposto un **Piano per il contenimento delle criticità estive**, individuando gli interventi realizzabili nel breve termine con lo scopo di contenere e superare le criticità in alcune aree geografiche in cui le fonti di approvvigionamento risentono maggiormente delle contrazioni di disponibilità dei rispettivi acquiferi causate da prolungati periodi di siccità o del persistere di criticità strutturali dei sistemi acquedottistici locali. Le principali direttrici su cui esso si sviluppa, volte all'ottimizzazione della distribuzione della risorsa idrica e alla preservazione delle fonti di approvvigionamento più vulnerabili, sono: l'aumento della **interconnessione tra reti** e acquedotti limitrofi; l'installazione di **apparecchiature di regolazione, rilancio e misura** che consentono l'ottimizzazione della distribuzione e dell'**utilizzo dei volumi di compenso** durante l'arco della giornata; la **ricerca di nuove fonti** di approvvigionamento idrico di migliore qualità o miglioramento della qualità di quelle esistenti grazie all'attivazione di **comparti di potabilizzazione**.

Figura n. 19 – La pianificazione strategica di Acea Ato 2 nel breve, medio e lungo periodo



[GRI 306-2]

Sul fronte delle acque reflue, è stato predisposto un **Piano regolatore generale sul sistema fognario-depurativo** che si pone come obiettivo l'ottimizzazione del comparto per il soddisfacimento delle esigenze nel medio-lungo termine con orizzonte temporale 2050 seguendo le seguenti linee di indirizzo:

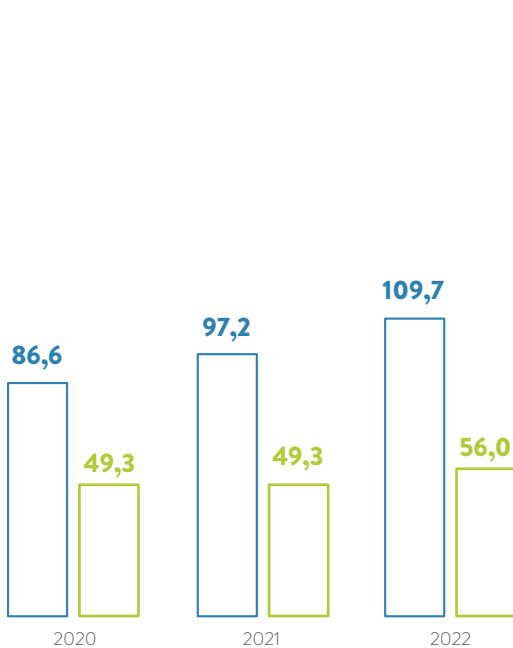
- la **riduzione del volume dei fanghi prodotti**, attraverso il **Piano Fanghi** che prevede una serie di interventi atti a potenziare le linee fanghi dei depuratori di medie e grandi dimensioni ed a valorizzare le matrici solide derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue in termini di materia e di energia (si rimanda per il dettaglio a paragrafo *La valorizzazione della materia e dell'energia*);
- la **razionalizzazione del sistema fognario-depurativo**, attraverso il **Piano di Centralizzazione** che prevede la progressiva diminuzione del numero di depuratori minori a favore di quelli di dimensioni maggiori per numero di abitanti equivalenti trattati, con l'obiettivo di migliorare la gestione del servizio e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente;
- il **riutilizzo dell'acqua depurata** in uscita dai depuratori per un suo reimpiego all'interno dei processi industriali e/o a fini irrigui.

In generale, tutti gli interventi pianificati confluiscono nel **Programma degli Interventi (PdI)** e nel **Piano per le Opere Strategiche (POS)** che sono approvati dall'Ente di Governo d'Ambito e che contengono la programmazione delle opere di dettaglio nel breve-medio periodo ed indicativa nel lungo periodo oltre alla prioritizzazione degli investimenti individuati.

Attraverso il PdI è possibile programmare e garantire un livello di investimenti adeguato, necessario a garantire un sistema infrastrutturale durevole e resiliente e un'adeguata qualità del servizio e di tutela.

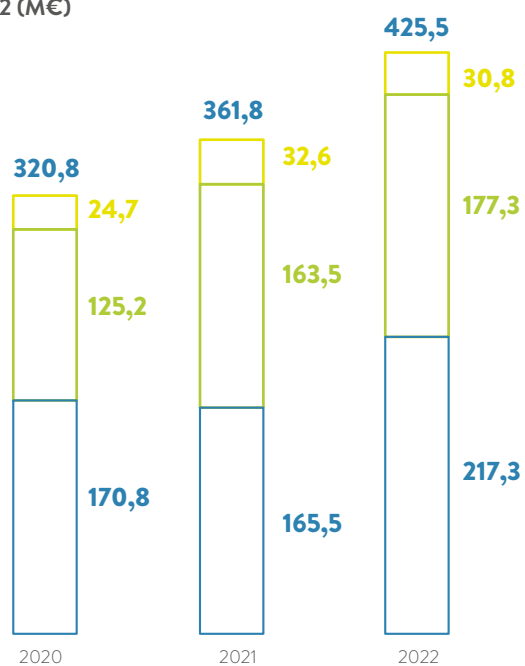
L'impegno di Acea Ato 2 sul territorio si evince dal trend in crescita degli investimenti pro-capite nel triennio 2020-2022, con particolare riferimento al comparto idrico (Figura 21): l'investimento pro-capite pone la società (Figura 20) tra i primi gestori a livello nazionale.

Figura n. 20 – Investimento €/Ab. triennio 2020-2022



■ Acea Ato 2 (€/Abitante)
■ Media nazionale (€/Abitante)

Figura n. 21 – Investimenti per comparto²⁷ 2020-2022 (M€)



■ Altro
■ Depurazione e fognatura
■ Acquedotto
● Totale investimenti

Nel POS – parte integrante e sostanziale del PdI – sono specificate le opere strategiche con riferimento al periodo 2020-2027. Tali opere strategiche si sostanziano in nuove opere dalla relativa complessità tecnica necessarie per garantire la qualità del servizio per il territorio: si pensi alla messa in sicurezza del sistema di approvvigionamento idrico della Capitale e dell'intero ATO2 da rischi provenienti dai cambiamenti climatici, dalla sismicità e dalla fragilità dei sistemi idrogeologici delle zone di approvvigionamento, la ricerca di risorse idropotabili d'emergenza.

²⁷ Il dato 2021 è stato consolidato nel corso dell'anno e pertanto riporta valori diversi rispetto a quelli precedentemente pubblicati nel BdS 2021 di Acea Ato 2.

ROADMAP DIGITALE

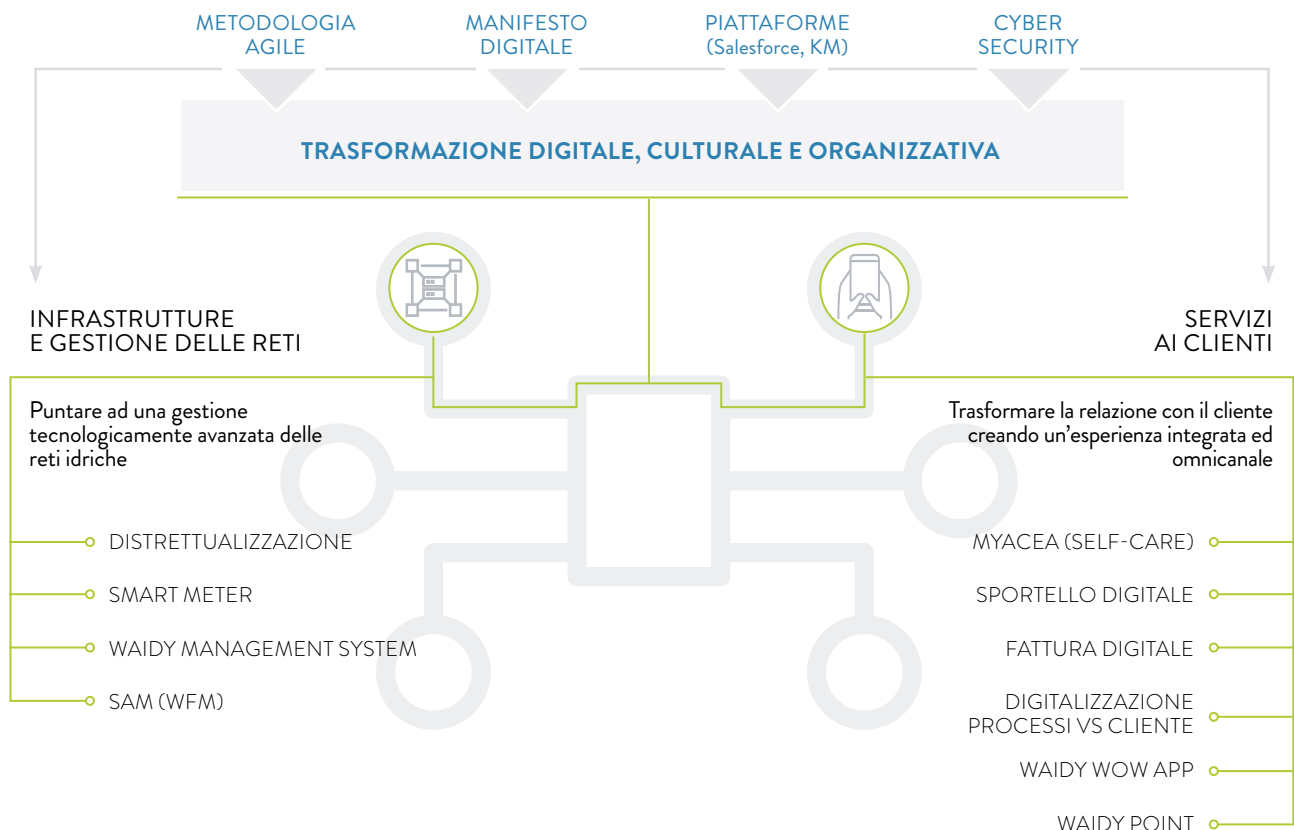
Acea Ato 2 ha posto l'innovazione alla base del suo approccio strategico, sviluppando il processo di **trasformazione e digitalizzazione secondo due linee direttrici principali**: la prima relativa alle **infrastrutture ed alla gestione della rete**, con l'obiettivo di puntare ad una gestione tecnologicamente avanzata delle infrastrutture del servizio idrico integrato; la seconda inerente ai **servizi commerciali**, con l'obiettivo di trasformare la relazione con il cliente **per un'esperienza sempre più integrata ed omnicanale** (Figura 22).

Già da diversi anni tutti i tecnici impiegati nelle attività di manutenzione/conduzione delle infrastrutture idriche e fognario-depurative utilizzano moderne tecnologie mobili per la consuntivazione delle attività su campo in tempo reale (**Work Force Management**). Il sistema consente di individuare il tecnico, con le pertinenti competenze, e di indirizzarlo sul luogo in cui è necessario l'intervento, tenendo altresì traccia dei tempi e degli esiti delle attività. Questo permette la razionalizzazione dei tempi di spostamento, l'incremento delle performance e della qualità del servizio reso e la condivisione delle informazioni aziendali in tempo reale verso tutti i sistemi della mappa applicativa, compresi CRM, ERP e i sistemi di supporto alle decisioni.

[GRI 403-4]

Nel 2022 è stato completato lo sviluppo del **progetto SAM**, acronimo di SAP Asset Manager e, il progetto ha riguardato il porting²⁸ dalla vecchia applicazione mobile al nuovo prodotto ad uso dei tecnici in campo con la possibilità di utilizzare nuove funzionalità, sempre con l'obiettivo di rendicontare gli interventi e fornire riscontri tempestivi e puntuali anche verso il cliente.

Figura n. 22 – La trasformazione digitale in Acea Ato 2



28 Per porting si intende il processo di trasposizione, a volte anche con modifiche, di un componente software, volto a consentirne l'uso in una piattaforma diversa da quella originale.

SAM è stato sviluppato seguendo un approccio “Agile”, che ha permesso di adattare lo strumento in maniera puntuale alle esigenze peculiari dei tecnici in campo e a tutti i processi aziendali. Lo strumento sarà ad uso di tutte le società del gruppo Idrico e tra i benefici più rilevanti del nuovo approccio integrato ottenuto con il nuovo applicativo sono: l'incremento di efficacia ed efficienza con potenziali impatti positivi in termini di produttività, l'ottimizzazione dei costi, della customer experience e del ciclo di vita del prodotto.

In aggiunta all'applicativo SAM, nel corso del 2022 è stata rilasciata in produzione la nuova **App Registro digitale Impianti**. L'applicazione, ad uso del personale operativo in campo, è funzionale per inserire i valori di processo rilevati in impianto e richiesti da opportuni listini creati e associati agli impianti, con l'obiettivo di superare la registrazione cartacea attualmente in essere. Inoltre, è stata sviluppata una **Scrivania Digitale** utile per la consultazione, da parte dei Manager del Territorio, dei parametri di processo e operativi degli impianti.

Il gruppo Acea ha inoltre proseguito la roadmap di sviluppo della propria piattaforma di supporto alle decisioni dedicata ai gestori del servizio idrico **Waidy Management System**, attraverso la quale anche Acea Ato 2 ha accesso a funzionalità dedicate al monitoraggio, all'individuazione e alla riduzione delle perdite idriche sulle proprie reti, al calcolo del bilancio idrico e alla gestione delle interruzioni del servizio. Lo strumento permette di integrare dati relativi agli asset, alle utenze, alle misure e alle lavorazioni provenienti da tutti i sottosistemi operativi, e di supportare i tecnici nell'individuazione degli interventi di ottimizzazione delle reti grazie a indicatori, dashboard e modelli di machine learning pensati per chi gestisce il servizio idrico. Il Waidy Management System prosegue nella sua roadmap di sviluppo ed ha ricevuto, nel 2022, premi internazionali e riconoscimenti come strumento innovativo di rilevanza per la sostenibilità ambientale.

Per quanto riguarda i servizi commerciali e la relazione con la clientela è in atto una profonda revisione di tutti i processi aziendali per non limitarsi a trasformarli da analogici in digitali, ma spingersi invece a progettare nuovi processi che siano “nativamente digitali”. L'obiettivo è andare incontro all'attuale cambiamento delle abitudini dei clienti sfruttando soluzioni che rispettino le linee guida digitali di Acea. Un processo di trasformazione digitale di questa entità deve necessariamente essere accompagnato da una trasformazione culturale e organizzativa: a tal proposito, la Capogruppo ha lanciato importanti iniziative, coordinate dalla Direzione COO di Acea SpA, che si propongono di innescare un cambio culturale grazie alla condivisione di valori e principi della cultura agile che permettano di creare giorno dopo giorno processi sempre più semplici, coerenti tra di loro e centrati sul cliente.

BIT GENERATION E MINDSET AGILE

A livello di Gruppo Acea è presente un team di lavoro inter-funzionale e inter-societario tra l'Unità Business Process Improvement (BPI) della Direzione COO di Acea SpA, le Unità BPI delle Società idriche e le competenti Unità della Funzione T&S di Acea SpA, denominato “BIT Generation” (Business, Improvement & Transformation). Il gruppo di lavoro è costantemente impegnato per evolvere i sistemi IT, ottimizzare i processi e innovare, e il modello di lavoro adottato è basato su trasparenza, valorizzazione delle competenze e costruzione di rapporti diretti tra tutti i componenti della squadra.

I Principi che guidano il lavoro del gruppo BIT Generation sono legati al **Mindset Lean/Agile** di cui è in atto la diffusione all'interno del Gruppo ai fini di ricalibrare le modalità di lavoro verso il futuro: un approccio alla gestione del lavoro fondato sulla creazione di team inter-funzionali e auto-organizzati, in cui le responsabilità di gestione vengono distribuite tra tutti i membri e il cui metodo di lavoro è adattivo e incrementale. Si stabiliscono degli intervalli temporali, fissi e brevi, in cui viene effettuato un ciclo di sviluppo completo del prodotto al cui termine viene realizzato un incremento di prodotto consistente con un reale valore dal punto di vista del cliente, oggetto di coinvolgimento e confronto frequente.

Ciascuna area è formata, al proprio interno, da piccoli team costituiti da Product Owner (Responsabili di prodotto), Scrum Master, Process Engineer (Ingegneri di processo), Technical Leader (Leader Tecnici) e Development Team (Team di sviluppo). Nei diversi ruoli, ogni team ha l'obiettivo di trasformare le esigenze del business in soluzioni operative attraverso il supporto e lo sviluppo della parte tecnica, implementare le richieste a sistema, testarle garantendo massima qualità e rilasciarle con un time to market di massimo 3-6 mesi.

Figura n. 23 – Principi e valori Agile



MANIFESTO DIGITALE

L'importanza della digitalizzazione e della tecnologia al servizio dei cittadini ha reso necessaria un'accelerazione nello sviluppo di soluzioni digitali, in linea con gli indirizzi strategici comunitari e che possano aumentare anche la resilienza dei singoli individui e delle aziende.

In questo contesto, Acea Ato 2 nell'affrontare la sfida dell'era digitale legata alla trasformazione dei processi, attraverso il progetto del "Manifesto Digitale" confluito nella creazione del team "Legal +" offre consulenza integrata all'interno dell'azienda e in maniera agile, sulle tematiche legali, regolatorie e BPI accompagnando i progetti di digitalizzazione in maniera organica.

KPI SOSTENIBILITÀ

KPI (Key Performance Indicator - Indicatore chiave di performance): indica una metrica utilizzata per valutare la performance di un'organizzazione, di un'attività o di un processo specifico. I KPI vengono utilizzati in diversi contesti e sono importanti perché aiutano a monitorare l'andamento di un'attività o di un'organizzazione e a prendere decisioni informate sulla base dei dati raccolti. Inoltre, i KPI sono spesso utilizzati per valutare il successo di un progetto, di un obiettivo o di un'azione specifica.

Avviato nel 2021 e proseguito nel 2022, sotto l'impulso della Direzione COO, Acea Ato 2 ha partecipato, insieme alle altre società dell'Area Idrico, allo sviluppo di un progetto in modalità Agile volto a realizzare un sistema di monitoraggio di indicatori innovativi di sostenibilità, con l'intento di promuovere sempre di più l'integrazione della sostenibilità nei processi operativi e supportare gli indirizzi decisionali.

I principali benefici attesi sono la disponibilità di uno strumento utile per valutare i rischi e cogliere le opportunità legate al business Idrico, rendendo uniforme la misurazione e le modalità di monitoraggio tra le Società del Gruppo.

Il progetto che prevede l'adozione di 27 indicatori di performance (key performance indicator - KPI) finalizzati alla misura di una gestione efficiente e sostenibilità del SII e suddivisi per ambiti (captazione, adduzione distribuzione, fognatura e depurazione), confluirà nello sviluppo di una dashboard in ottica di digitalizzazione dei dati. Nel 2022, per uno specifico set di indicatori, sono stati definiti target specifici annuali e avviato il monitoraggio degli stessi.

PROGETTI AGILE ATO2

Come noto, in analogia e in collaborazione con le iniziative promosse dalla Capogruppo, anche Acea Ato 2 ha intrapreso, a partire dal 2021, il percorso di trasformazione agile.

A seguito del consolidamento dell'Agile Practice Center della Capogruppo, che ha l'obiettivo di diffondere la cultura Agile e di coordinare il percorso di trasformazione agile delle unità organizzative verso la Business Agility, anche in Acea Ato 2 è stato ufficializzato e istituito il relativo Agile Practice Center.

In particolare, l'Agile Practice Center di Acea Ato 2 si pone come principali obiettivi: rendere chiari e condivisi gli obiettivi di trasformazione, favorire lo sviluppo delle competenze delle figure chiave nelle fasi di diffusione dell'approccio Lean/Agile, fornire strumenti ed accompagnare le persone nella sperimentazione degli stessi direttamente nelle iniziative di Business.

Questo processo ha innescato la creazione, di n. 13 gruppi di lavoro Agile inter-funzionali, auto-organizzati (6 team nati alla fine del 2021 e 7 team nel 2022) impegnati su progetti cross su diverse aree di business, quali la Direzione Operazioni, l'area Commerciale, l'area della Tutela della Risorsa Idrica e l'unità di Business Process Improvement. Questi gruppi di lavoro sono finalizzati all'ottimizzazione dei processi, al miglioramento del benessere lavorativo e a produrre incrementi di valore sempre rispondenti alle esigenze degli stakeholder.

Dei 13 gruppi di lavoro, 6 sono stati portati a termine nell'anno 2022, portando benefici in termini di ottimizzazione di alcuni processi come: l'ottimizzazione degli indennizzi, delle stime dei consumi all'utenza, la gestione delle morosità ed il miglioramento della user experience. I 7 gruppi attualmente in corso proseguono il lavoro volto ad incrementare il risparmio energetico, efficientare le procedure di incassi e fatturato, snellire i processi "end to end".

In questo contesto si inseriscono, inoltre, l'iniziativa trasversale "Change Agent" e l'attività del Vision Team di Acea Ato 2.

La prima, promossa dall'area Direzione COO, ha visto i primi 14 "agenti del cambiamento" di Acea Ato 2 acquisire nuove skill necessarie a diffondere nelle realtà operative il nuovo modo di collaborare e lavorare. Il Vision Team di Acea Ato 2, nato inizialmente all'interno della Direzione Operazioni, è un team di lavoro interfunzionale che ora si è ampliato coinvolgendo le altre unità di business, per diffondere sempre più i principi e i valori dell'agile, promuovere l'iterazione e il coinvolgimento delle persone, e generare valore per l'azienda in ottica di miglioramento continuo.

Il Vision Team in sinergia con i Change Agent di Acea Ato 2, alcuni dei quali fanno parte del team stesso, sostiene e facilita l'avvio di nuove iniziative progettuali in grado di incrementare valore aziendale supportando i vari team di lavoro fino al conseguimento dell'obiettivo finale.

Promuove, inoltre, il dialogo e la trasparenza organizzando degli incontri periodici, i Connection Meeting, dedicati alla condivisione dei risultati raggiunti dai team di lavoro nel percorso di trasformazione agile di Acea Ato 2.

Il Vision Team ha organizzato nel 2022 otto Connection Meeting, di cui cinque su piattaforma digitale Microsoft Teams e tre in presenza nei quali, a rotazione, si sono alternati tutti i gruppi di lavoro.

Di questi, dieci sono stati i gruppi di lavoro trasversali, interni alla Funzione Direzione Operazioni di Acea Ato 2, che si sono conclusi contribuendo a produrre incrementi di valore su temi importanti quali la sostenibilità e tutela ambientale, l'ottimizzazione dei processi, il benessere organizzativo e la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI SDGS

Uno dei principali strumenti utilizzati dalla Società per l'integrazione della sostenibilità all'interno delle scelte aziendali è il Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea (di seguito anche PdS), approvato dal CdA della Holding per la prima volta nel 2016.

[GRI 2-13, 2-17, 2-23, 2-24]

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo 2020-2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA a dicembre 2020, è stato definito in coerenza e complementarità con il Piano Industriale di Gruppo 2020-2024 anch'esso approvato alla fine del 2020 (ottobre).

[GRI 201-1, 201-2, 203-1, 203-2]

Forte è la spinta del Gruppo Acea nell'orientare i propri business verso una crescita volta alla sostenibilità, all'innovazione e alla digitalizzazione dei sistemi e delle infrastrutture. Su un totale di 4,3 miliardi di euro di investimenti industriali previsti dal Piano, 2,1 miliardi di euro sono infatti correlati a target di sostenibilità, di cui 723,5 milioni di euro legati ai target di Acea Ato 2. Il Piano di Sostenibilità del Gruppo interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 8 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa e 5 macro-obiettivi operativi di Gruppo, declinati in 15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 127 target al 2024 misurati con i relativi KPI²⁹. Il Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 confluisce in quello di Gruppo ed interviene direttamente su 4 dei 5 macro-obiettivi operativi e si declina in 15 target al 2024. Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 sono stati approvati dal Presidente e periodicamente monitorati durante la Review Sostenibilità.

²⁹ Per un'illustrazione completa della strategia di sostenibilità e del Piano di Sostenibilità del Gruppo cfr. Bilancio di Sostenibilità/ DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi* (pagine 50 ss.)

[GRI 301-2, 302-4, 302-5, 306-2, 413-1]

GLI OBIETTIVI DI DETTAGLIO DI ACEA ATO2 DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E LE AZIONI DELL'ANNO 2022



MACRO-OBIETTIVO N. 1 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI			
Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione. ACEA ATO 2	Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = Acea Ato 2: 3 giorni; Target annuale raggiunto	Il servizio di Sportello Digitale si è consolidato nel 2022. Acea Ato 2 lo ha internalizzato in giugno, migliorando la qualità del servizio e la capacità di risoluzione della richiesta del cliente già al primo contatto. A dicembre 2022 sono presenti sul territorio 20 Waidy Point che consentono ai clienti di gestire qualsiasi pratica commerciale, tramite videochiamata, con il supporto di un facilitatore digitale.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Aumento della capacità e dell'efficienza dei depuratori di Acea Ato 2 tramite interventi di potenziamento su 10 impianti (+39% di abitanti equivalenti trattati rispetto al dato 2019, pari a 164.175 AE) e di dismissione/centralizzazione di 36 depuratori che interesseranno circa 188.000 AE ACEA ATO 2	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target)= 170.171/164.175, pari a +3,7%. Depuratori dismessi/centralizzati = 17 (7 nel 2020, 6 nel 2021, 4 nel 2022). AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 59.370 (15.730 nel 2020, 26.540 nel 2021 e 17.100 nel 2022)	Sono state completate, nell'anno, le opere per la dismissione di ulteriori 4 depuratori: Carchitti, Morosina, Parco della Tiburtina, Santa Palomba.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenere la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica. ACEA ATO 2	Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: Si/No= Sì su Acquedotto Peschiera (nel 2020) Ottenimento certificazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera) = No	È stata redatta la Relazione di Sostenibilità relativa al nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera, in conformità alle normative di riferimento del PNRR ed avviato l'iter autorizzativo, in ottemperanza al D.L. 77/21. Per l'Acquedotto Marcio si è concluso il documento relativo all'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) ed è in fase conclusiva l'iter autorizzativo in ottemperanza al D.L. 77/21. Si è in attesa di ricevere formalmente la Determinazione Conclusiva della Conferenza dei Servizi ed il Provvedimento di Valutazione di Impatto Ambientale.

MACRO-OBIETTIVO N. 3 QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE			
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli Acquedotti del Peschiera e del Marcio: raggiungimento del 28% dell'avanzamento lavori sull'Acquedotto del Peschiera e completamento (100%) della fase autorizzativa per la realizzazione delle opere sull'Acquedotto del Marcio. ACEA ATO 2	% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera= 0% % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio= 60%	Per i lavori sull'Acquedotto del Peschiera è stata ultimata l'integrazione progettuale, in linea con il D.L. 77/2021 sulla Governance del PNRR, ed avviati gli altri iter autorizzativi; per l'Acquedotto Marcio sono stati completati gli elaborati del Progetto di Fattibilità Tecnico Economica redatti secondo le stesse norme. Su quest'ultimo progetto sono state avviate le procedure di gara per Appalto Integrato.
	Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO2 – Lazio Centrale e degli ATO limitrofi. ACEA ATO 2	N. opere avviate: 1	Sono andati avanti nell'anno gli elaborati progettuali per 9 opere. Per 4 di queste, finanziati nell'ambito del PNRR, sono stati redatti i Progetti di Fattibilità Tecnico Economica, e sono in corso gli iter e le procedure di gara per Appalto Integrato. Sono inoltre in corso i lavori per il risanamento e la ristrutturazione del Centro Idrico Monte Mario.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Sviluppare un programma di verifica qualitativo su almeno il 60% della rete fognaria a servizio del Comune di Roma per indirizzare azioni di mitigazione degli effetti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali. ACEA ATO 2	km rete fognaria verificata/km rete fognaria totale gestita= 876/2.646, pari a circa il 33% (di cui 34 nel 2022, 571 nel 2021 e 271 nel 2020)	Terminato lo studio di Acque Parassite (AQP) sull'impianto di Roma Sud comprendenti gli studi sulle acque provenienti dall'intubamento dei fossi, sulle acque bianche e grigie e sulle acque di infiltrazione da falda superficiale.
	Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 MSm ³ di biometano. ACEA ATO 2	% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est= 70% Sm ³ di biometano immessi in rete	Si è concluso nel 2022 l'iter autorizzativo per la costruzione degli impianti di Upgrading del Biogas per il depuratore di Roma Nord e Roma Est con l'ottenimento delle autorizzazioni da parte di Roma Capitale. Entrambi i progetti, sebbene non abbiano beneficiati di contributi per esaurimento del plafond dedicato, sono stati inseriti nella graduatoria definitiva delle Proposte ammesse a finanziamento del PNRR.
	Efficientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un efficientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certificati attraverso Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi). ACEA ATO 2	% di raggiungimento del target= 55%, pari a circa 6,57 GWh (1,86 nel 2020, 2,61 nel 2021, 2,10 nel 2022) GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati	Nell'anno sono stati effettuati interventi di efficientamento energetico (come, ad esempio, la sostituzione quadri di controllo e comando presso i centri idrici di La Storta e Santa Palomba, ottimizzazione del sistema di automazione di comando delle soffianti del comparto di ossidazione presso il depuratore Cerquette). La documentazione per l'approvazione dei TEE è in istruttoria al GSE.
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 308,5 Mm ³ volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici. ACEA ATO 2	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al 2019= 17%, arrivando a 255,4 Mm³ di volumi persi (*) N. misuratori di pressione e portata installati= 1.450 (354 nel 2020, 641 nel 2021 e 455 nel 2022) (*) dati stimati; i dati 2022 sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità e non includono i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al 2019 e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.	Nel 2022 sono stati distrettualizzati 1.373 km di rete idrica e installati ulteriori 455 misuratori.
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 8 Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati. ACEA ATO 2	Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati= 1,8	È in fase di redazione il Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque a scopi irrigui provenienti dal depuratore di Fregene; per il progetto è stata effettuata una richiesta di finanziamento a valere sui Fondi previsti dal Bando CIS - Acqua bene Comune da parte del Consorzio, che sfrutterà il riutilizzo.
	Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurativi e dalla pulizia delle reti fognarie che permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso. ACEA ATO 2	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera/tempistiche di realizzazione previste Materiale recuperato/materiale in ingresso	È stato completato nell'anno l'iter per la Valutazione di Impatto Ambientale dell'impianto ed avviata la progettazione esecutiva; l'avanzamento è in linea con il cronoprogramma.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiata). ACEA ATO 2	N. utenze associate su MyAcea/ totale utenze attive di Acea Ato 2= 362.918/754.569, pari al 48,1% N. bollette web attive = 385.353 t carta annue risparmiate= 78,3	Nel 2022 è stata rilasciata la nuova versione web ed app dell'area clienti MyAcea, denominata MyAcea Acqua, caratterizzata da una user experience semplificata e più chiara per il cliente e sono stati avviati gli sviluppi per l'integrazione al nuovo sistema CRM Salesforce.
	Riduzione del 45% (rispetto ai volumi 2019, pari a 70.505 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di efficientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi. ACEA ATO 2	% di riduzione= 10,2	Sono in fase di progettazione/costruzione tipologie di impianti diversi: essiccatori (lavori in esecuzione sugli impianti di Roma Sud e CoBIS); ozonolisi (in avvio di attività su un depuratore e previsti su altri 3); accettazione dei fanghi disidratati su Roma Nord e Roma Est, ancora da realizzare.
Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. ACEA ATO 2	Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito * importo posto a base di gara/importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi= Acea Ato 2: 19,49	Sono stati inseriti criteri green/sostenibili nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa. I criteri riguardano, ad esempio, il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di efficientamento energetico.

MACRO-OBIETTIVO N. 4 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 3: SALUTE E SICUREZZA DELLE COMUNITÀ IN CUI IL GRUPPO OPERA			
Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2. ACEA ATO 2	Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con PSA/ totale popolazione servita da Acea Ato 2 (anno 2019)= 3.422.387/3.791.167= 90,3% L'indicatore si riferisce ai PSA implementati e trasmessi al Ministero della Salute per le sole fonti di approvvigionamento (fasi di captazione e adduzione) della risorsa. N.B. gli utenti interessati dal sistema di adduzione sono anche gli utenti interessati dal sistema di distribuzione.	Nel 2022 sono stati trasmessi al Ministero della Salute i PSA per il sistema acquedottistico della Doganella e per i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dei comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Marcellina e Manziana. Sono in corso le attività per la predisposizione del PSS - Sanitation Safety Plan (Piano di sicurezza igienico sanitario) del depuratore CoBIS.

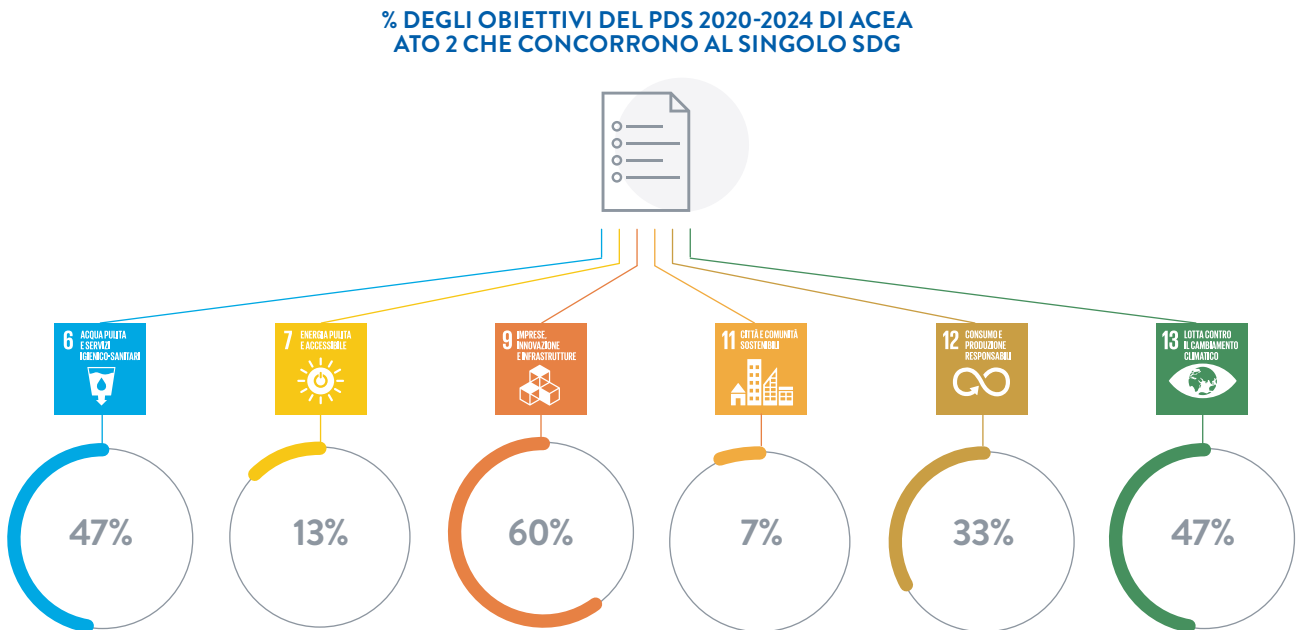
MACRO-OBIETTIVO N. 5 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO			
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installazione di 400.000 smart meter. ACEA ATO 2	N. smart meter installati/n. smart meter da installare= 33.822/400.000, pari al 8% (25.063 nel 2020, 2.795 nel 2021, 5.964 nel 2022) N.B. i dati del biennio precedente sono stati rettificati a seguito di una verifica puntuale	Acea Ato 2 nell'anno ha continuato l'installazione di circa 6.000 dispositivi di tipo "Add-On" NB-IoT come "Proteus", ideato con la collaborazione di Areti.

L'impegno del Gestore a contribuire fattivamente al conseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 è evidente anche dalla correlazione degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2024 con i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite presente in Figura 24, in cui si evidenzia, in termini percentuali, il numero degli obiettivi del PdS 2020-2024 di Acea Ato 2 che concorrono al singolo SDGs.

Figura n. 24 – Il contributo di Acea Ato 2 agli SDGs



In particolare, 9 obiettivi su 15 contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile numero 9 definito come "costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa", responsabile e sostenibile. Inoltre, ben 7 obiettivi concorrono al raggiungimento dell'obiettivo numero 6 e altrettanti al raggiungimento dell'obiettivo numero 13, che intendono rispettivamente garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie e adottare misure per contrastare il cambiamento climatico. Nell'ambito delle sue attività, Acea Ato 2 è attiva nel promuovere l'efficiente uso della risorsa idrica potabile e trattamento delle acque reflue, l'ottimizzazione di reti ed infrastrutture a garanzia della qualità dell'acqua distribuita nonché nel promuovere azioni di riduzione dei propri impatti ambientali. Per il raggiungimento dell'obiettivo numero 12, che mira a "garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo", la Società promuove da un lato l'accesso ai servizi di base per i propri clienti attraverso, ad esempio, attività di sensibilizzazione, dall'altro s'impegna nella gestione dei rifiuti in ottica circolare, nella gestione sostenibile della catena di fornitura per garantire, inoltre, uno sviluppo urbano più sostenibile (concorrendo anche all'obiettivo numero 11 "rendere le città e comunità sostenibili"). È attraverso attività quali il ricorso a energia da fonti rinnovabili e riduzione del fabbisogno energetico che contribuisce all'obiettivo numero 7, "energia pulita e accessibile".

L'integrazione della sostenibilità nell'attività d'impresa passa anche per il legame tra i meccanismi di retribuzione del personale e il conseguimento di obiettivi socio-ambientali. Per questo motivo, il sistema di performance management (MBO) applicato al top e middle management (dirigenti e quadri) include un indicatore composto di sostenibilità valido a livello di Gruppo.