

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

---

## [GRI 2-22]

Il 2022 è stato ancora un anno segnato da eventi di eccezionale impatto globale. Il conflitto russo-ucraino, oltre ad aver indotto una tragedia umanitaria, ha determinato significative conseguenze di natura economica, geopolitica e sociale. Tutt'altro che marginali, inoltre, sono stati gli effetti del cambiamento climatico: l'emergenza siccità, registratasi a livello mondiale, ha segnato un record storico provocando ingenti danni ambientali ed economici nonché rischio di razionamento di acqua potabile in molte parti del mondo.

Per rispondere a tali scenari abbiamo continuato a perseguire una strategia di gestione adattiva delle risorse idriche rispetto ai fenomeni di cambiamento climatico, promuovendo il risparmio idrico attraverso l'uso responsabile dell'acqua, il rafforzamento dei processi di economia circolare nel ciclo idrico e l'intensificazione degli investimenti indirizzati all'efficientamento delle reti idriche e all'interconnessione dei sistemi acquedottistici. La grave carenza di precipitazioni che si è verificata anche nel Lazio non ha generato nei territori gestiti da Acea Ato 2 l'emergenza e i rischi di limitazione della fornitura che si sono verificati in altre parti del territorio italiano e questo proprio grazie agli importanti investimenti di efficientamento delle reti effettuati nel corso degli ultimi anni.

In prospettiva della necessaria evoluzione della gestione del servizio richiesta dai fenomeni di cambiamento climatico, stiamo portando avanti progetti di ricerca scientifica su metodi per la previsione e il monitoraggio della disponibilità di risorsa idrica per i principali acquiferi, e su un modello di bilancio idrologico finalizzato alla valutazione dello stato delle risorse idriche sotterranee, anche mediante collaborazioni con centri di ricerca universitari.

Le azioni già intraprese nell'ultimo triennio finalizzate alla tutela e all'uso efficiente della risorsa idrica hanno consolidato anche per il 2022 la loro efficacia determinando una progressiva riduzione delle perdite idriche percentuali che, sulla sola rete della città di Roma, sono passate dal 29,5% del 2020 al 27,8% del 2022.

Il tema del contrasto ai cambiamenti climatici chiama direttamente in causa gli investimenti e lo sviluppo di infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti che consentano di incrementare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate. Riteniamo fondamentale pianificare gli interventi volti a garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento coinvolgendo attivamente il territorio di riferimento: a novembre 2022, a valle di un intenso percorso di ascolto delle esigenze e di condivisione della pianificazione degli investimenti, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 ha approvato il Programma degli Interventi confermando la prosecuzione del lavoro fin qui realizzato.

Tra i principali interventi infrastrutturali da attuare predominano quelli relativi ai sistemi acquedottistici Peschiera-Le Capore e Marcio per i quali, nel 2022, sono stati completati i progetti di fattibilità tecnico-economica ed avviati gli iter autorizzativi. Essi saranno finanziati con 244 milioni di euro di fondi PNRR a cui la Società ha avuto accesso nonché con fondi nazionali. In particolare, l'opera denominata «Nuovo Tronco Superiore dell'Acquedotto Peschiera», di grande rilevanza strategica nazionale nonché per Roma e la Città Metropolitana, è stata finanziata dallo Stato italiano, con Legge 29 dicembre 2022, n. 197, per complessivi 700 milioni di euro.

La lotta al cambiamento climatico e, segnatamente alla crisi idrica, richiedono l'impegno di molteplici attori. A tal proposito è costante l'impegno nel sensibilizzare le comunità, i cittadini e i clienti verso comportamenti responsabili creando condizioni per diffondere una vera e propria cultura dell'acqua e del servizio idrico in generale anche mediante iniziative come il progetto DepurArt volto a far conoscere più da vicino gli impianti di Depurazione e le attività svolte al loro interno a beneficio della comunità e del territorio.

Le strategie trasversali della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica assumono una funzione determinante sia in relazione alla gestione da remoto delle infrastrutture idriche, sia con riguardo ai rapporti con il territorio, con i clienti e con i dipendenti. Al termine del 2022, oltre l'85% delle reti è stato georeferenziato; tutti i Comuni serviti hanno la possibilità di accesso ad una dashboard informatizzata riepilogativa dello stato del servizio idrico del proprio territorio; a vantaggio dei clienti, in aggiunta ai progetti di reingegnerizzazione dei processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce, nel 2022 è stata rilasciata in esercizio una nuova piattaforma telefonica finalizzata a migliorare la *customer experience* mediante una più semplice e celere gestione delle chiamate. La dimensione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro si integra con l'innovazione tecnologica attraverso diverse iniziative tra le quali il progetto Idrologistic: nato dall'idea della Direzione Operazioni, il progetto ottimizza la logistica operativa per l'approvvigionamento e la consegna dei dispositivi e dei materiali ottimizzando i tempi di lavoro del personale.

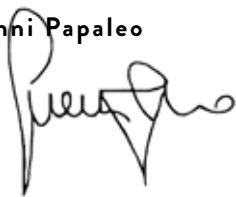
Le nostre persone si sono confermate determinanti per garantire la continuità operativa dei servizi erogati nel rispetto dei protocolli di salute, sicurezza e tutela ambientale. Abbiamo assicurato a tutti i dipendenti la possibilità di un percorso continuo di rafforzamento delle competenze, erogando, nel 2022, 57.500 ore di training complessive (in aumento del 22% rispetto al 2021), numerose iniziative di welfare, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e benessere organizzativo anche attraverso i progetti di ristrutturazione degli ambienti lavoro che, nel 2022, hanno visto coinvolto ulteriori 9 sedi aziendali rispetto al 2021.

I risultati raggiunti finora rappresentano un importante impulso motivazionale per affrontare le nuove sfide del cambiamento climatico, della transizione ecologica e delle crisi estemporanee di varia natura sempre più frequenti.

Guardando avanti vogliamo continuare a lavorare per rafforzare ulteriormente le nostre performance di sostenibilità ambientale, sociale ed economica facendo leva sui fondamenti fin qui illustrati con l'obiettivo di contribuire a lasciare un mondo migliore alle generazioni future.

**Il Chief Operating Officer**  
**Gruppo Acea SpA**

**Giovanni Papaleo**



**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione**  
**Acea Ato 2 SpA**

**Claudio Cosentino**

