

3

LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DELLE PERSONE





SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE

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

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 sta promuovendo lo sviluppo di strumenti digitali (per approfondimenti sulla strategia digitale cfr. paragrafo *Roadmap digitale*), in quanto rappresentano un valido aiuto per creare valore e rafforzare il rapporto con gli stakeholder, specialmente con i clienti, favorendo soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti volte ad offrire un'esperienza nuova. Di fatti questi permettendo di creare maggiori spazi di coinvolgimento fatti di comunicazione trasparente, puntuale e immediata, migliorando l'esperienza con l'azienda. Parte fondante di tale percorso è costituita dal ridisegno dei processi in ottica completamente digitale e dalla revisione dei canali di comunicazione con i clienti, per renderli sempre più efficaci e adeguati alle esigenze della cittadinanza e al contesto in continua evoluzione. (Figura 44).

Figura n. 44 – Nuova customer experience digitale: progetti e iniziative



PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

Il percorso intrapreso va nella direzione di progettare processi commerciali “nativamente digitali” che rendano le strutture operative, a servizio dei clienti, in grado di gestire una richiesta in pochi minuti. Le prime applicazioni di digitalizzazione dei processi esistenti rilasciate a partire dal 2021, e in costante aggiornamento nel 2022 sono state: l'accettazione digitale tramite mail dei piani rate (secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 311/19 – Remsi), i processi di voltura e i processi di subentro.

Internamente, inoltre, al fine di fornire ad ogni cliente le informazioni nel modo più veloce ed efficiente possibile, dal 2020 è attiva una piattaforma di Knowledge Management digitale (“**Water KM**”) a supporto di tutti gli operatori che è stata costantemente aggiornata nel corso del 2022. Analogamente, al fine di guidare i tecnici della Direzione Operazioni nell'accesso alle informazioni utili e agli standard di gestione, è stato rilasciato nel 2022 anche lo strumento di Knowledge Management Operations.

Nel 2022 è proseguito il processo di **reingegnerizzazione di tutti i processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce** secondo driver di customer centricity e completa digitalizzazione (per approfondimenti cfr il focus nel box dedicato). Sul fronte operativo, parallelamente alla piattaforma Salesforce, è stato avviato il **progetto SAP Asset Management**, che prevede l'evoluzione della App utilizzata dai tecnici in campo del servizio idrico, nell'ambito del modello gestionale del workforce management, secondo logiche di miglioramento della User Interface e di completa digitalizzazione delle attività operative.

SALESFORCE

Salesforce è la piattaforma CRM - Customer Relationship Management scelta dalle società idriche del gruppo Acea per migliorare ed efficientare il processo di gestione della relazione con il cliente e aumentarne il livello di soddisfazione. La tecnologia di Salesforce consente di gestire le richieste dei clienti attraverso qualsiasi canale di comunicazione, sfruttando la digitalizzazione dei processi commerciali al fine di garantire univocità nella gestione del cliente sia esso appartenente alla società Acea Ato 2, piuttosto che alle altre società idriche del gruppo.

I vantaggi che Salesforce porta con sé sono la semplificazione dei processi, flessibilità nel modo di lavorare, qualità del sistema e dei servizi offerti e monitoraggio continuo delle pratiche.

I **“valori”** scelti per **progettare e implementare il nuovo modello Salesforce sono:**

Omnicanalità: offrire al cliente una esperienza coerente su tutti i canali disponibili in modo da permettergli di ritrovare le stesse informazioni e le medesime azioni qualunque sia la modalità di fruizione scelta;

Tracciabilità: permettere al cliente di conoscere sempre, nel corso dell'intera esperienza, il punto in cui si trova e quali sono i successivi step per procedere;

Proattività: definire azioni e comunicazioni mirate che Acea può mettere in campo per anticipare le necessita e/o eventuali problemi incontrati dall'utente durante la sua esperienza;

Trasparenza: costruire un rapporto di comunicazione trasparente permette di informare l'utente in maniera semplice e immediata circa la sua situazione e le eventuali azioni possibili.

Realizzato con metodologia *agile scrum*, lo sviluppo del progetto sta proseguendo per step di rilascio successivi dei singoli processi commerciali, compresi quelli legati all'attivazione e cessazione della fornitura idrica (per approfondimenti cfr. paragrafo *Roadmap digitale*); tale approccio consente di limitare gli impatti negativi al servizio verso i clienti ed ha consentito, già nel 2021 con il secondo gruppo di funzionalità, di offrire un insieme autoconsistente di processi, gestibili da canali quali sportello, back-office e call center. Ad oggi, grazie agli ulteriori sviluppi condotti nel 2022, le principali funzionalità rilasciate comprendono attivazione di nuovo contratto, creazione e modifica dell'anagrafica cliente, verifiche sul misuratore, preventivo, cessazione e subentro; è previsto inoltre lo sviluppo di uno strumento (*SalesForce dunning*) finalizzato a rendere più snello il processo delle sollecitazioni in caso di recupero del credito.

I processi per cui il progetto ha finora portato valore sono riassunti allo schema di seguito riportato (Figura 45):

Figura n. 45 – Processi attivi Salesforce



Nuova attivazione

- Processo End to End
- Salesforce CPQ



Domiciliazione

- Processo End to End
- Attivazione, modifica, revoca



Bolletta web

- Processo End to End
- Attivazione, modifica, revoca



Autolettura e Rifatturazione

- Migliorie processo End to End
- Web form canali asincroni



Gestione anagrafica

- Processo End to End
- Integrazione CTI

Parallelamente all'implementazione della piattaforma, è iniziato un programma di formazione a tutti gli utilizzatori del nuovo sistema, che prevede anch'esso livelli successivi di apprendimento in contemporanea al rilascio delle nuove funzionalità.

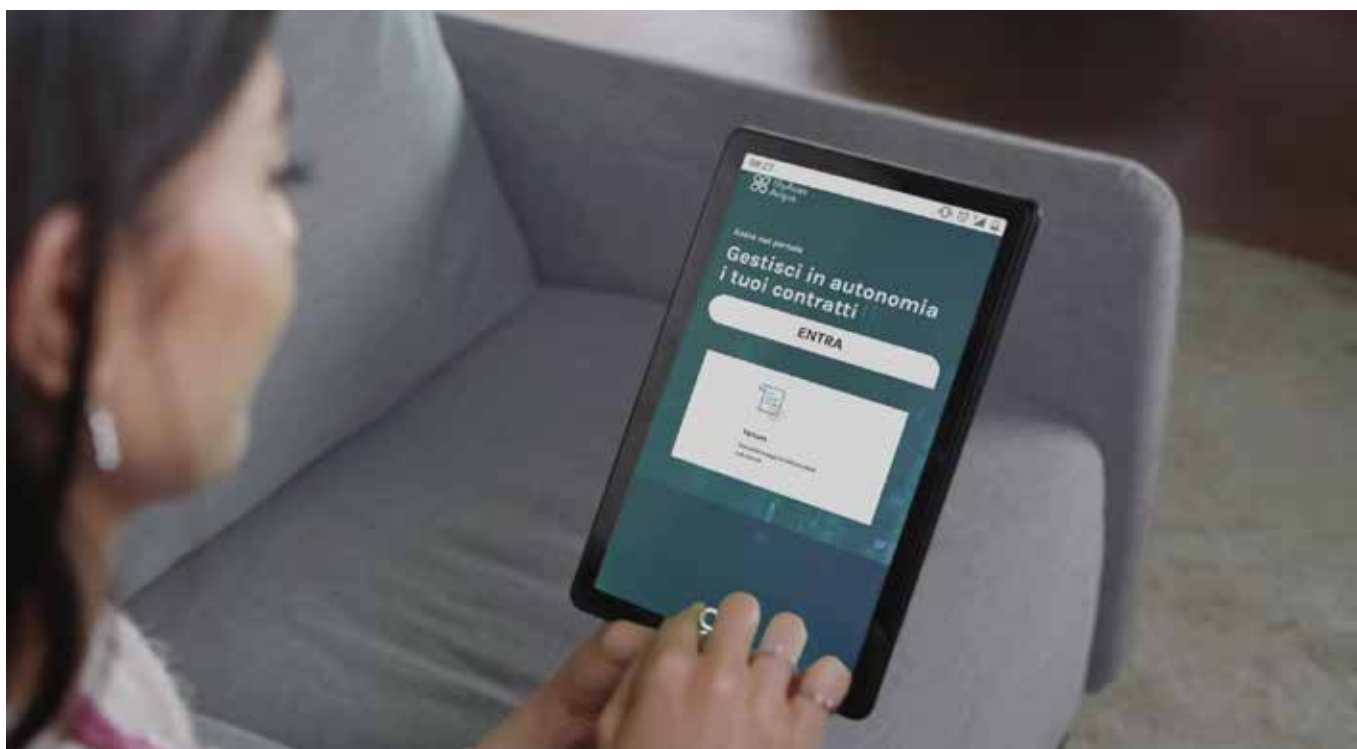


Per quanto riguarda il contatto con il cliente, nel corso del 2022 è stato effettuato il rilascio in esercizio della **nuova piattaforma telefonica Genesys CTI**, sulla quale è stato trasferito il servizio di *contact center*. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma rendono più celere la gestione della chiamata grazie all'integrazione, già fruibile, in Salesforce, semplificando così l'interazione con il cliente.

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 e in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come smartphone e tablet utilizzando l'app dedicata. 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, volture, 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.

All'inizio del 2022 è stata rilasciata la nuova Area Clienti MyAcea Acqua. L'App è stata sottoposta ad una review al fine di garantire un'esperienza utente di maggior valore rispetto al passato, costruita in base alle necessità dei clienti, con un'interfaccia grafica completamente rinnovata più fruibile e intuitiva basata su un design in linea con i trend digitali del momento.



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 31.12.2022 sono pari a 362.918 utenze associate con un incremento di circa il 5% rispetto all'anno precedente (erano 345.335 nel 2021), con l'obiettivo di avere al 2024 il 60% delle utenze attive associate a MyAcea. A oggi, il dato corrisponde al 48% dei clienti titolari di forniture idriche attive, pari a 754.596 al 31.12.2022. 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.

NUOVA BOLLETTA INTERATTIVA

Il progetto di restyling della nuova bolletta interattiva, avviato nel 2020 e diffuso a partire dal 2021 su tutte le utenze con il servizio di bolletta web attivo, immagina la nuova bolletta interattiva come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente. Il progetto che ha interessato tutte le società idriche del Gruppo Acea, tra cui Acea Ato 2 (Figura 46) ha consentito la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti attraverso l'introduzione di una veste grafica totalmente nuova, più moderna e accattivante, di nuove icone e l'utilizzo dei colori che aiutano il cliente nella lettura e nella comprensione.

[GRI 413-1]

Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva



Parallelamente è stata implementata la fattura digitale, ossia la nuova bolletta web interattiva, in aggiunta alla precedente bolletta web in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti, chiari e semplici da fruire, 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. L'obiettivo è quello di fornire al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato (Figura 46).

Il processo di digitalizzazione intrapreso è stato oggetto, nel 2021, di una campagna pubblicitaria diffusasi anche sulle principali testate giornalistiche web e stampa, detta campagna ha favorito l'incremento del numero di utenze di Acea Ato 2 che usufruiscono del servizio di fattura in modalità digitale; il numero di utenze, infatti, è salito a **385.353** (+7% vs. 2021 pari a 358.707). Tale risultato ha generato anche un impatto positivo dal punto di vista ambientale, favorendo un risparmio di **78,3 tonnellate di carta** e oltre **1,3 milione di litri di acqua** per il mancato utilizzo di fogli⁷⁹ per la fatturazione.

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 353 alberi⁸⁰.

Nel 2022, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli



all'utilizzo di circa 350 alberi.

79 L'equivalenza è stata calcolata considerando 10 litri di acqua consumata per produrre 1 foglio A4.

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

Figura n. 47 – I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica



LO SPORTELLO DIGITALE E WAIDY POINT

[GRI 2-29, 417-1, 417-2, 418-1]

Aviato ad ottobre 2020, lo **Sportello Digitale** consente di ridurre le distanze nei confronti di clienti e cittadini svolgendo da casa, senza spostamenti o file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, senza però rinunciare al contatto con l'operatore.



Lo **Sportello Digitale** si è consolidato come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico. Inoltre, da giugno 2022, grazie all'internalizzazione del servizio in Acea Ato 2, è stato possibile 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.

In ottica di superamento del *digital divide*, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali denominati "**Waidy Point**" (Figura 47). I Waidy Point consentono ai clienti, che hanno poca familiarità con gli strumenti informatici o coloro che non ne hanno la disponibilità, di fruire del servizio di sportello a distanza.

I Waidy Point, infatti, sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touch screen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, e consentire al cliente 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. La prenotazione per l'accesso può essere effettuata contattando il numero verde commerciale.

In sintesi, il Waidy Point consente l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così **innovazione e vicinanza al cliente**.

Al 31.12.2022 sono presenti sul territorio gestito un totale 20 Waidy Point⁸¹ (erano 4 nel 2021) in aumento dell'80% rispetto al 2021.

⁸¹ I Waidy Point a gestione Acea Ato 2 sono situati nei comuni di Colferro, Frascati, Guidonia Montecelio, Subiaco, Tivoli, Velletri, Tolfa, Formello, Monterotondo, Palestrina, Bracciano, Cerveteri, Civitavecchia e Fiano Romano, mentre quelli a gestione comunale sono situati a Pomezia, Allumiere, Fiumicino, Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto e Rignano Flaminio.

La modalità Waidy Point consente anche di attivare⁸², 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

Figura n. 48 – Aperture Waidy Point 2022



Figura n. 49 – Waidy Point nel territorio ATO2



⁸² 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).

[GRI 417-1, 417-2]

Inoltre da gennaio 2023 il gestore garantirà sia per lo Sportello Digitale che per i Waidy Point 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. come evidenziato in Tabella 23

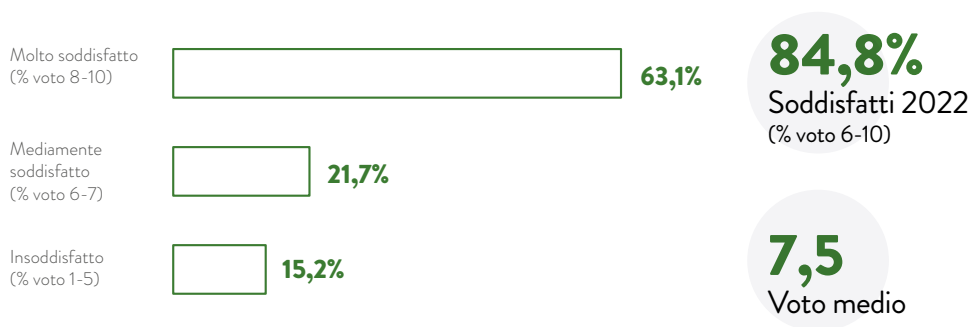
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁸³	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 ricevuto ha ottenuto una valutazione elevata come mostrato in Figura 50:

Figura n. 50 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2022



Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali “tradizionali” che includono gli sportelli fisici e il servizio di call center le cui prestazioni per il 2022 sono rappresentate rispettivamente in Figura 51 e Figura 52.

Figura n. 51 – Le prestazioni del servizio call center nel 2022⁸⁴ per Roma e Provincia



83 Il tempo di attesa agli sportelli presso il Waidy Point 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 Waidy Point 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.

84 I dati 2022 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARE-RA).

Figura n. 52 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2022

I dati sulla customer satisfaction relativi gli sportelli commerciali sono influenzati da accessi regolati da appuntamento oltre ad un flusso di contatti ha visto l'incremento della attività verso i canali digitali.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Acea Ato 2 in coerenza con la strategia di innovazione e digitalizzazione perseguita a livello di Gruppo, ha intensificato le azioni di comunicazione finalizzate a promuovere i nuovi servizi digitali. Sono state realizzate importanti campagne di comunicazione e di sensibilizzazione che, per tutto il 2022, si sono protratte a più riprese utilizzando tutti i principali canali media (stampa, web, spot radio) al fine di garantire adeguata copertura e diffusione.

[GRI 303-1]

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, il Gruppo Acea, attraverso le sue società partecipate ha confermato l'impegno a tutelare questa importante risorsa lanciando una campagna, a livello nazionale, di sensibilizzazione al Risparmio idrico a cui Acea Ato 2 ha aderito. Alcune tra le più importanti testate in cui è uscita la campagna sono state: Il Messaggero; Il Tempo; Il Corriere della Sera; il Sole 24 ore ecc.

In linea agli anni precedenti è stata riproposta la **campagna di comunicazione sul Bonus idrico Integrativo**, uscita da aprile fino a maggio 2022, 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'ATO2 – Lazio Centrale (STO). La campagna di comunicazione è stata realizzata tramite stampa, digital e affissione, in particolare in Provincia, tramite una campagna dem, mirata esclusivamente al target oggetto della campagna, e tramite produzione di materiale BTL destinato soprattutto ai Comuni della provincia in cui c'è maggiore concentrazione di utenze dirette.

Nel corso del 2022 è stata inoltre utilizzata nelle campagne, per la prima volta, l'affissione tramite ledwall pubblicitari posizionati in punti strategici della città di Roma. È il caso della **Bolletta web interattiva**, già oggetto di una grande campagna lanciata nel corso del 2021 sui tradizionali canali stampa e web che, ad aprile 2022, è stata riproposta tramite affissione ledwall a Pizza Pia, presso l'auditorium della Conciliazione, luogo strategico per la sua posizione a due passi da San Pietro e dal centro di Roma.

Acea Ato 2 ha inoltre riproposto nel periodo estivo la **Campagna sul Risparmio Idrico** per sensibilizzare i clienti sull'uso responsabile dell'acqua.

Anche questa campagna, oltre i consueti canali stampa e digital, ha avuto ampia diffusione su ledwall pubblicitari sparsi in punti strategici della città di Roma: es, Porto Turistico di Ostia; principali strade consolari, garantendo un'ottima resa grazie all'elevata luminosità che ha permesso di essere visibile al pubblico in piena luce solare così come di notte.

È stata inoltre realizzata una campagna di comunicazione per informare i clienti dell'opportunità prevista dal **bonus idrico**, dedicato alle famiglie in condizioni di difficoltà economica. Lo slogan "diamo più valore alle tue esigenze" così come il tono di voce della campagna, caratterizzato da un linguaggio semplice e diretto, sono stati scelti per infondere fiducia, incoraggiando gli utenti a fare domanda. La campagna è andata on air con diverse forme di comunicazione: stampa, digital, BTL e affissione, con focus prevalente sui comuni della provincia (per approfondimenti sul Bonus Idrico, cfr. paragrafo *Attenzione alle utenze sensibili*).



Campagna Risparmio Idrico



Campagna Giornata Mondiale dell'acqua



Campagna Bonus Idrico Integrativo

APP WAIDY WOW

WAIDY WOW è l'app nata nel luglio del 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea, che in analogia con la mission di Acea Ato 2, promuove il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso, grazie alla digitalizzazione di oltre 50.000 punti di erogazione di acqua potabile.

[GRI 303-1]

Nel tempo il progetto dell'app Waidy si è evoluto e oggi rappresenta per il gruppo Acea, un ecosistema digitale integrato di soluzioni innovative, sostenibili e digitali, volto alla valorizzazione della risorsa idrica, da mettere a disposizione degli stakeholder e della cittadinanza. Waidy diventa quindi una Digital Water Platform che oltre all'app (chiamata WOW) include servizi variegati come Waidy Management System (WMS), Waidy Point (sportello digitale), e Waidy Connect, accomunati dal payoff "Waidy, ogni goccia vale".

Grazie alla tecnologia e alla sensoristica applicata, denominata Waidy Connect, possiamo infatti raccogliere informazioni certificate sui consumi e indicatori di pressione, portata, torbidità, temperatura e conducibilità dell'acqua. Ciò ci consente di produrre report puntuali sui comportamenti della risorsa idrica lungo tutta la nostra rete.

L'applicazione è pensata e sviluppata per creare una community, migliorare gli stili di vita degli utenti, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente e dare così un contributo concreto allo sviluppo sostenibile (Figura 53).

In Waidy Wow è possibile ad oggi misurare l'impatto di sostenibilità, monitorare il fabbisogno idrico, aggiungere punti di erogazione non presenti sulla mappa, segnalare anomalie alla rete idrica attraverso un canale diretto con il gestore e restare aggiornati con "storie" e curiosità "green" sul mondo dell'acqua. È possibile inoltre creare un percorso a piedi, in bici o di corsa o selezionare uno dei percorsi multimediali e tematici suggeriti da Waidy Wow con mappe narrative di luoghi acquatici che rappresentano un modello di valorizzazione e di promozione del turismo sostenibile nelle città e nei borghi passando per "Le vie dell'acqua" attraverso le fontane, gli acquedotti e i "nasoni" romani.

Waidy WOW è uno strumento capace anche di coniugare lo sport con l'educazione e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi della sostenibilità e della salvaguardia delle risorse naturali. Con i webinar e gli educational di FIPAV, abbiamo raccontato i motivi per cui l'acqua va considerata un bene universale, attraverso azioni di gaming e di engagement.

Il progetto, in collaborazione con Lifegate, aderisce a **Zero Impact Web**, contribuendo a ridurre e compensare le emissioni di CO₂ prodotte navigando su internet, attraverso la creazione e la tutela di foreste in crescita, e consente l'ascolto di una "Web radio" attraverso un canale dedicato all'infotainment con una programmazione musicale 24 ore su 24 e l'inserimento di "pillole sulla sostenibilità".

[GRI 305-5]

Figura n. 53 – Le funzioni dell'app Waidy Wow



 <p>Ogni tua azione contribuisce a proteggere l'ambiente e migliorare il nostro futuro.</p> <p>Skip</p> <p>Entra in Waidy</p>	 <p>Geocalizzare i punti idrici Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua</p>	 <p>Creare o seguire percorsi Per attraversare a piedi o in bici i territori dell'acqua e le loro bellezze</p>	 <p>Riscoprire il passato Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni</p>	 <p>Incoraggiare buone pratiche Per partecipare a contest, monitorare lo stato di idratazione e l'impatto sull'ambiente</p>	 <p>Lasciare un feedback Per effettuare eventuali segnalazioni e aggiungere punti idrici non ancora censiti</p>	 <p>Leggere news e consigli Per restare aggiornati sul tema sostenibilità con contenuti esclusivi</p>
--	--	--	--	--	---	---



QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

[GRI 2-27, 417-1, 417-2]

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, 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 a livelli migliorativi rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità⁸⁵.

La prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, relativa al biennio 2020-2021, è prevista nel corso dell'anno 2023.

Le performance 2021, sebbene ancora non consolidate e da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni, mostrano una compliance media agli standard superiore al 90%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni migliorative rispetto al 2020 in ambito di esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, attivazione della fornitura, riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e preventivi per lavori con sopralluogo.

La Tabella 24 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.

⁸⁵ Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macroambiti.

Tabella n. 24 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel triennio 2020-2022⁸⁶

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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
				grado di rispetto	grado di rispetto	grado di rispetto	grado di rispetto	
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2020	2021		2022		
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	5,7	98,0%	6,1	98,6%	4,0	99,1%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	3,5	100,0%	3,7	98,6%	3,6	100,0%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lavorativi	10 gg. lavorativi	6,7	95,9%	4,2	100,0%	4,3	100,0%
Esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	/	/	6,6	100,0%	/	/
Attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	5,8	88,0%	2,7	97,4%	3,2	97,7%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	2,3	95,6%	1,5	98,4%	1,5	98,6%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	2	100,0%	1,0	100,0%	1,0	100,0%
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,7	92,6%	0,8	99,3%	0,6	99,5%
Disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	3,1	95,7%	2,8	98,4%	2,1	99,4%
Esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	0,2	99,6%	0,2	99,6%	0,3	99,2%
Preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	4,9	98,7%	5,8	99,2%	4,0	99,7%
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	13,4	77,8%	3,9	100,0%	3,2	100,0%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,7	99,0%	0,8	99,8%	0,9	99,1%
Risposta a reclami	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	6,2	99,5%	5,7	99,8%	5,7	100,0%
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	5,6	99,8%	5,3	99,7%	4,8	100,0%
Rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	55 gg. lavorativi	6,3	100,0%	6,8	100,0%	6,4	100,0%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ								
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2020	2021		2022		
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	27,6	84,6%	8,2	97,6%	8,2	97,9%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 25 gg. lavorativi	1	100,0%	13,1	97,1%	38,0	70,0%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	43,1	76,2%	14,9	93,1%	12,9	94,9%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 5 gg. lavorativi	2,5	95,2%	2,8	97,0%	2,2	99,6%
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	2,6	97,9%	1,4	98,9%	1,9	97,4%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	6,9	99,7%	6,0	99,8%	5,7	100,0%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	55	96,2%	55	97,4%	13	98,0%

86 I dati 2021 relativi alla qualità contrattuale sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati. I dati 2022 sono in fase di consolidamento.

Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva nel 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 utenti⁸⁷.

In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2022, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁸⁸ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (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 2022 gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,9/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 92,2% degli intervistati (Figura 54).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si conciliano 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. 54 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell’acqua a Roma e Fiumicino 2022 (scala 1-10)⁸⁹



LA QUALITÀ DELL’ACQUA POTABILE

[GRI 304-2, 416-2, 417-1]

La qualità dell’acqua potabile distribuita viene garantita effettuando numerosi controlli analitici periodici, secondo un esteso e puntuale programma annuale, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabora (per approfondimenti sui controlli analitici eseguiti sulle acque reflue depurate si rinvia al paragrafo *Il comparto di depurazione e fognatura*); sviluppando i piani di sicurezza dell’acqua con cui individua i rischi correlati alla potabilità della risorsa e attua le azioni di mitigazione degli stessi; monitorando in continuo con sistemi in telecontrollo i parametri principali significativi, garantendo la

87 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *La qualità percepita* (pagine 100 ss.)

88 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%.

89 Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali. Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, grafico n. 22, pagina 102.

pianificazione e l'aggiornamento del Piano di Emergenza idrico (per approfondimenti cfr. paragrafo La gestione dei rischi).

Oltre ad una migliore gestione della rete, la presenza di telecontrolli garantisce anche misure di qualità della risorsa idrica.

Le determinazioni analitiche sulle acque destinate al consumo umano vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione⁹⁰.

Le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso indagini in continuo, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso prelievi giornalieri di campioni alle captazioni e nella rete di distribuzione: questa assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità dell'acqua potabile. Complessivamente, nel 2022 sono state effettuate circa 365.546 determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO2, per un totale di 11.966 campioni prelevati di acqua potabile.

[GRI 303-4, 416-1]



365.546

Determinazioni analitiche eseguite

11.966

Campioni prelevati

Tabella n. 25 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2020-2022

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	U. M.	2020	2021	2022
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	353	326,5	354,7
Calcio	mg/l Ca	84,2	80,1	85,3
Cloruri	mg/l C	10	7,8	10,3
Fluoruri	mg/l F	0,3	0,1	0,3
Magnesio	mg/l Mg	16,3	14,9	16,8
Nitrati	mg/l NO ₃	5,6	3,6	5,9
Potassio	mg/l K	7,6	4,3	7,7
Residuo Fisso Calcolato	mg/l	372,1	347	377,1
Sodio	mg/l Na	9,6	7,3	9,6
Solfati	mg/l SO ₄	15,2	11	15,1

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 erogata⁹¹. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati come media delle due rilevazioni, è stabile ed elevato e pari a 7,5/10 (7,6/10 nel 2021). Il 35,8% degli intervistati (dato in calo rispetto al 2021 - 39,2%) dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa, mentre il 30,7% (era il 28% nel 2021) 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 7/10, in lieve crescita (era 6,8/10 nel 2021); rispetto alle abitudini di consumo il 24% del campione (era 25,1% nel 2021) afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto e il 41% (era 45,9% nel 2021) di non berne mai.

[GRI 2-29]

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.

La Tabella 26 riporta i dati dell'ultimo triennio relativi alle interruzioni e riduzioni idriche, urgenti (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) o programmate, evidenziandone un deciso calo negli ultimi due anni.

⁹⁰ Oltre ai controlli programmati sulle acque potabili, la Società effettua anche analisi aggiuntive per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e per il monitoraggio di parametri specifici quali ad esempio la radioattività. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

⁹¹ Per un maggiore approfondimento cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea - capitolo "La qualità percepita" (pagina 100 s).

Tabella n. 26 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2020-2022⁹²)

Tipologia di interruzioni	2020	2021	2022
Interruzioni urgenti (n.)	1.207	911	882
Interruzioni programmate (n.)	212	336	262
Interruzioni totali (n.)⁹³	1.419	1.247	1.144
Sospensioni con durata > 24h (n.)	196	167	179

[GRI 303-1]

In linea con i nuovi approcci risk-based, Acea Ato 2 per garantire la sicurezza dell'acqua potabile lungo tutta la filiera del ciclo idrico integrato, ha avviato l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan (WSP) per tutti i sistemi idrici in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization – WHO). La Direttiva 1787 modifica gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, oggi revisionata da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio e approvata in data 16 dicembre 2020 come Direttiva 2020/2184. Questa ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA ed è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi dalla data di acquisizione della Direttiva da parte dello Stato membro.

L'approccio metodologico dei PSA si fonda su un modello risk-based seguendo un criterio preventivo e non solo retrospettivo, ed è frutto di una visione integrata del sistema idrico, di un processo di concertazione con gli enti interessati e di trasparenza con la collettività. Nello specifico, l'approccio dei PSA è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità di informazione della cittadinanza e delle autorità competenti, ecc. I PSA devono essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali.

L'implementazione dei PSA da parte di Acea Ato 2 riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti entro il 2024⁹⁴.

Il percorso di implementazione dei PSA, iniziato sotto la supervisione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2018 con il progetto pilota sul sistema idrico connesso con l'impianto di emergenza del potabilizzatore delle acque del fiume Tevere in località Grottarossa, è proseguito dando priorità all'analisi del sistema di approvvigionamento idrico e successivamente alle reti di distribuzione. Questo in considerazione della complessità e l'estensione dell'intero schema idrico, dove tutti gli Acquedotti convergono verso un sistema di smistamento alle reti idriche unitario ed interconnesso.

Dal secondo semestre del 2019 è stato avviato il lavoro di implementazione dei PSA relativi ai principali sistemi acquedottistici gestiti, che alimentano, oltre Roma, il 90% della popolazione dell'ATO2 e oltre 200 mila abitanti in 45 Comuni della Provincia di Rieti e della Provincia di Frosinone, per un totale di 10 sistemi per un'estensione di rete complessiva di 640 km. Nel corso dell'anno sono stati conclusi e trasmessi al Ministero della Salute i PSA dei seguenti sistemi acquedottistici: Peschiera-Capore, Appio Alessandrino, Marcio, Nuovo e Vecchio acquedotto Simbrivio, Laurentino e Nuovo acquedotto Vergine.

Nel corso del 2022 la società ha implementato e trasmesso al Ministero della salute i PSA per i sistemi di approvvigionamento e di distribuzione idrica per i comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Manziana e Marcellina, oltre che il PSA per il sistema acquedottistico Doganella.

92 Il dato 2021 è stato consolidato e pertanto risulta variato rispetto a quanto pubblicato precedentemente. I dati 2022 sono ancora in corso di consolidamento e pertanto potrebbero subire variazioni che saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

93 Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; 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.

94 In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

Avviata nel 2022, sono attualmente in corso le attività per la predisposizione del Piano di sicurezza igienico sanitario (PSS) del depuratore CoBIS e del depuratore di Fregene.

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.

[GRI 203-1, 203-2]

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.

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.

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 ISEE⁹⁵. 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 2022 Acea Ato 2 ha erogato bonus idrici nazionali a 179.733 utenti per un valore economico pari a circa 19,8 milioni di euro e bonus idrici integrativi (locali) a 4.171 utenti per un valore economico di 835.569 euro.

I dati relativi ai bonus idrici nazionali sono stati molto più elevati rispetto al 2021 (8.034 bonus idrici nazionali, per un valore di circa 354.000 euro), poiché è variata la modalità di accesso degli aventi diritto da parte della Società⁹⁶, ed applicato l'erogazione automatica, che scatta senza necessità di richiesta, a tutti coloro che hanno presentato un ISEE sotto la soglia stabilita per l'anno 2021 e/o 2022.

95 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.

96 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Clienti e Collettività - L'iter applicativo del bonus sociale idrico nazionale al 2022* (pagine 98 ss.).

CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 pone le 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 di Gruppo.

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 2022 si è proseguito nel promuovere rapporti di lavoro stabili continuativi vantando la quasi totalità dei dipendenti⁹⁷ assunta a tempo indeterminato (99,8%) e full-time (oltre 98%), in linea con il 2021 (Tabella 27). Continuano ad essere favorite formule di lavoro part-time per venire incontro a esigenze di maggiore dinamicità da parte dei propri dipendenti e nel 2022 la quota dei dipendenti in part-time si mantiene costante, circa il 2% del totale.

[GRI 2-7]

Tabella n. 27 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere

Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1.220	322	1.542	1.232	350	1.582	1.271	366	1.637
A tempo determinato	3	7	10	3	4	7	-	4	4
di cui part time	7	28	35	7	22	29	7	20	27
di cui full time	1.216	301	1.517	1.228	332	1.560	1.264	350	1.614
Totale	1.223	329	1.552	1.235	354	1.589	1.271	370	1.641

Le competenze tecniche e specialistiche richieste nell'espletamento delle mansioni aziendali riflettono la presenza di una forte componente maschile, pari a quasi il 78% (1.271 uomini) nel 2022, a fronte delle 370 donne, che corrispondono ad oltre il 22% del totale, in linea con quanto riscontrato nel 2021.

[GRI 2-8]

La Società, nel 2022 si è avvalsa inoltre, di collaboratori esterni, tra cui rientrano lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stagisti extracurricolari e lavoratori distaccati presso altre sedi, per un totale di 97 risorse.

Inoltre, nell'ottica di promuovere i giovani talenti e reclutare nuove stimolanti risorse, il Gruppo 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. Sono diverse le interazioni con prestigiose università italiane e nel 2022 sono stati attivati 8 stage formativi. Inoltre, sono stati assunti 2 giovani lavoratori a seguito di percorsi di stage e tirocinio attivati o nello stesso anno o precedentemente.

La struttura professionale è composta principalmente da impiegati, che rappresentano quasi oltre il 57% del totale al 2022, a cui segue la categoria degli operai con oltre il 36%, dei quadri con circa il 6% e dei dirigenti in meno dell'1% dei casi (Tabella 28).

⁹⁷ 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).

Tabella n. 28 – Numero e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel 2020-2022. [GRI 405-1]

Numero di persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	9	2	11	7	2	9	7	2	9
Quadri direttivi	51	26	77	55	31	86	60	33	93
Impiegati	582	300	882	612	320	932	608	334	942
Operai	581	1	582	561	1	562	596	1	597
Totale	1.223	329	1.552	1.235	354	1.589	1.271	370	1.641
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,6%	0,1%	0,7%	0,4%	0,1%	0,6%	0,4%	0,1%	0,5%
Quadri direttivi	3,3%	1,7%	5,0%	3,5%	2,0%	5,4%	3,7%	2,0%	5,7%
Impiegati	37,5%	19,3%	56,8%	38,5%	20,1%	58,7%	37,1%	20,4%	57,4%
Operai	37,4%	0,1%	37,5%	35,3%	0,1%	35,4%	36,3%	0,1%	36,4%
Totale	78,8%	21,2%	100,0%	77,7%	22,3%	100,0%	77,5%	22,5%	100,0%

La distribuzione per fascia di età nel 2022 è caratterizzata per quasi il 48% da persone che appartengono alla classe > 30 e ≤ 50 anni, a seguire gli over 50 per circa il 47% e per quasi il 5% da persone con età pari o inferiore ai 30 anni (Tabella 29).

Tabella n. 29 – Numero e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel 2020-2022 [GRI 405-1]

Numero di persone	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021				al 31 dicembre 2022			
	≤ 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	-	5	6	11	-	4	5	9	-	5	4	9
Quadri direttivi	-	41	36	77	-	42	44	86	-	43	50	93
Impiegati	69	436	377	882	47	461	424	932	46	468	428	942
Operai	35	281	266	582	37	255	270	562	46	264	287	597
Totale	104	763	685	1.552	84	762	743	1.589	92	780	769	1.641
%	≤ 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	-	0,3%	0,4%	0,7%	-	0,3%	0,3%	0,6%	-	0,3%	0,2%	0,5%
Quadri direttivi	-	2,6%	2,3%	5,0%	-	2,6%	2,8%	5,4%	-	2,6%	3,0%	5,6%
Impiegati	4,4%	28,1%	24,3%	56,8%	3,0%	29,0%	26,7%	58,7%	2,8%	28,5%	26,1%	57,4%
Operai	2,3%	18,1%	17,1%	37,5%	2,3%	16,0%	17,0%	35,4%	2,8%	16,1%	17,5%	36,4%
Totale	6,7%	49,2%	44,1%	100,0%	5,3%	48,0%	46,8%	100,0%	5,6%	47,5%	46,9%	100,0%

[GRI 401-1]

Tabella n. 30 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere

Numero di persone in ingresso	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	33	13	46	17	6	23	20	12	32
> 30 anni e ≤ 50 anni	49	47	96	32	20	52	46	18	64
> 50 anni	3	1	4	8	7	15	20	-	20
Totale	85	61	146	57	33	90	86	30	116
Tasso di ingresso per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	49%	65%	53%	26%	33%	27%	29%	50%	35%
> 30 anni e ≤ 50 anni	9%	25%	13%	6%	10%	7%	8%	9%	8%
> 50 anni	-	1%	1%	1%	5%	2%	3%	-	3%
Totale	7%	19%	9%	5%	9%	6%	7%	8%	7%

[GRI 401-1]

Tabella n. 31 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere

Numero di persone in uscita	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	1	1	2	2	1	3	3	4	7
> 30 anni e ≤ 50 anni	2	2	4	1	1	2	7	6	13
> 50 anni	30	8	38	42	6	48	40	4	44
Totale	33	11	44	45	8	53	50	14	64
Tasso di uscita per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	1%	5%	2%	3%	6%	4%	4%	17%	8%
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	1%	1%	-	1%	0%	1%	3%	2%
> 50 anni	5%	6%	5%	7%	4%	6%	6%	3%	6%
Totale	3%	3%	3%	4%	2%	3%	4%	4%	4%

[GRI 2-30]

I dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva e, nello specifico, trova applicazione il Contratto Unico gas-acqua⁹⁸. 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. Si rimanda al capitolo *Diversità, Inclusione e Welfare* del Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea.

[GRI 401-2]

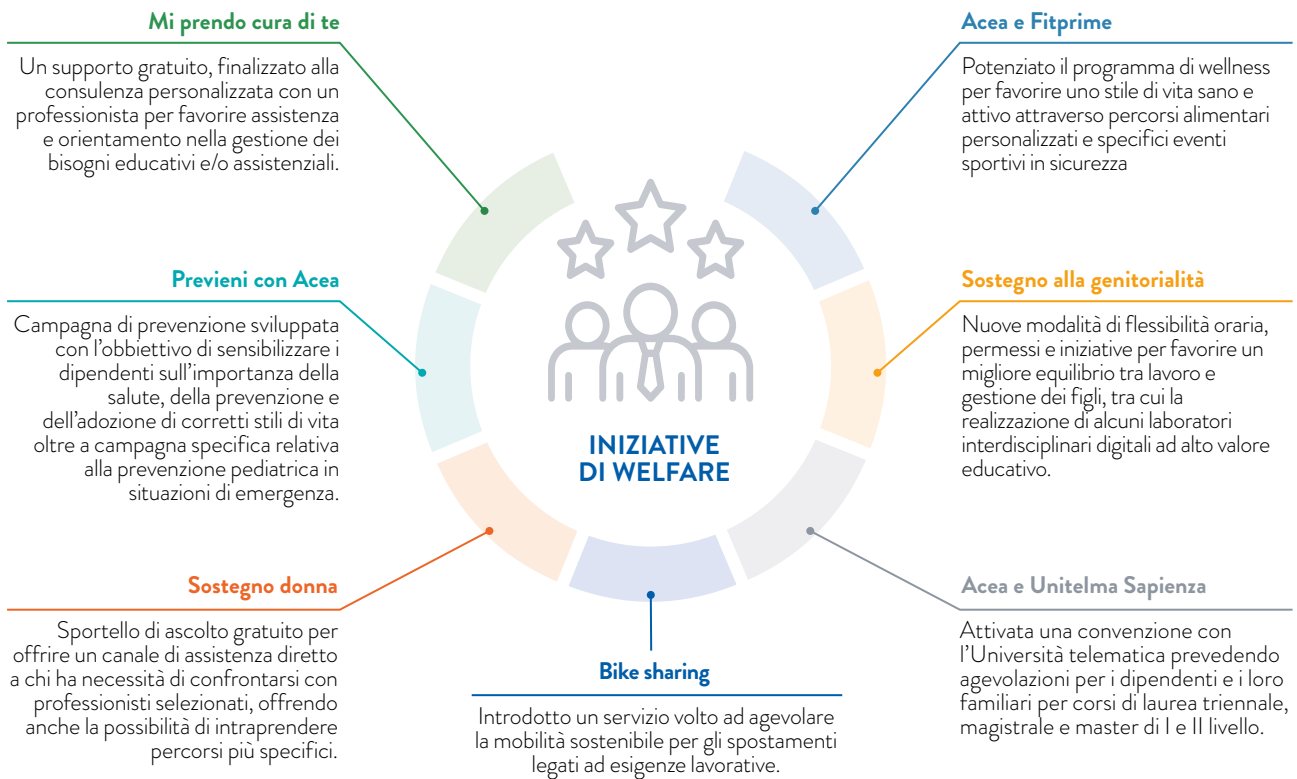
In particolare, nel 2022 è stato potenziato il Piano Welfare di gruppo, accessibile dalla piattaforma My Welfare, arricchendo l'offerta di servizi alla persona e al nucleo familiare andando incontro alle diverse esigenze dei propri dipendenti⁹⁹. Il Piano offre a tutti i dipendenti della Società la possibilità di scegliere tra servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc., oltre all'opportunità di convertire il premio di risultato in servizi welfare.

Durante l'anno sono stati svolti numerosi incontri formativi corredati da video dedicati al fine di promuovere le funzionalità del Piano e delle iniziative di welfare.

⁹⁸ Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

⁹⁹ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Diversità, inclusione e welfare* (pagine 176 ss.).

Figura n. 55 – Le iniziative di welfare di Gruppo nel 2022



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.

[GRI 404-2]

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 2022, conteggiando anche le ore di formazione erogate in ambito di salute e sicurezza sul lavoro (pari a 30.164 ore), la Società ha erogato **57.500 ore ai propri dipendenti**¹⁰⁰ (per maggiori dettagli rispetto alla formazione sicurezza, cfr. paragrafo *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*), di cui 27.336¹⁰¹ ore riferite alla formazione tecnico specialistica, Compliance, ambientale, operativa on the job e formazione trasversale, quest'ultima gestita direttamente da Acea, a cui si riferisce la Tabella 32. Nel 2022, si è potuto registrare un incremento delle ore di formazione, inclusa la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, pari al 28% rispetto al 2021.

100 I dati relativi alle ore di formazione comprendono i lavoratori con contratto di somministrazione e i distaccati-in; escludono i distaccati-out. Inoltre, non vengono conteggiate le ore e-learning erogate da Acea SpA ai dipendenti di Acea Ato 2.

101 Il monte ore non comprende quelle di salute e sicurezza (cfr. paragrafo dedicato *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*) ma comprende le ore di training on the job.

Tabella n. 32 – 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 genere¹⁰²

Ore di formazione	2020			2021			2022		
	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	226	36	262	149	46	195	114	51	165
Quadri	1.280	736	2.016	1.954	1.276	3.230	1780	1373	3.153
Impiegati	4.862	3.739	8.600	7.624	5.105	12.729	20438	9436	29.875
Operai	4.858	7	4.865	8.735	18	8.753	24202	106	24.308
Totale	11.226	4.518	15.743	18.462	6.445	24.907	46.534	10.966	57.500

[GRI 404-1]

Tabella n. 33 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale¹⁰³

Ore di formazione pro-capite	2020			2021			2022		
	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	25	18	24	21	23	22	16	25	18
Quadri	25	28	26	36	41	38	30	42	34
Impiegati	8	12	10	12	16	14	34	28	32
Operai	8	7	8	16	18	16	41	106	41
Totale	9	14	10	15	18	16	37	30	35

[GRI 205-2]

Con riferimento alla comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione queste sono gestite direttamente da Acea Spa¹⁰⁴. Al fine di sensibilizzare nel modo più efficace i dipendenti all'approfondimento della materia, Acea Ato 2 eroga su piattaforma e-learning "Pianetacea" il corso "Antitrust Acea Ato 2" (specificatamente per le unità più impattate dai temi di riferimento) e "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Acea Ato 2" per tutta la popolazione aziendale. Nel corso del 2022 i dipendenti di Acea Ato 2 hanno ricevuto 760 h di formazione in materia anticorruzione (212 h nel 2021 e 21 h nel 2020).

Anche nel 2022 la formazione è stata orientata verso contenuti specialistici, finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche tipiche delle diverse figure professionali che alla sensibilizzazione della popolazione aziendale a tematiche quali la tutela dell'ambiente o la cultura aziendale. Nello specifico tra i corsi 2022 portati avanti da Acea Ato 2 vi sono:

PERCORSI DI INSERIMENTO PROFESSIONALE

- Il **Welcome Aboard**, iniziato a partire da maggio 2022, progetto pensato per accogliere e supportare i neoassunti nella fase di inserimento nella Società ed ha visto coinvolti 87 risorse neoassunte.

102 I dati 2020 e 2021 non includono le ore di formazione salute e sicurezza sul lavoro divise per categoria professionale, in quanto non disponibile. Le ore totali in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel 2020 e 2021 sono state rispettivamente 17.207 h e 20.024 h.

103 Le ore di formazione pro-capite per il 2020 e 2021 non comprendono le ore di formazione in materia di salute e sicurezza, in quanto non è disponibile il dato di ore di formazione salute e sicurezza diviso per categoria professionale.

104 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, in corso di adozione). Per approfondimento, cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea pp. 33, 86.

PERCORSI FORMATIVI SALUTE E SICUREZZA

Si riporta il completamento dei due corsi di formazione in merito a “Infortuni e Near miss” e “Gestione delle emergenze”, per una platea di circa 1.200 dipendenti per il primo e di circa 600 dipendenti per il secondo.

- Il corso “Infortuni e Near miss” ha avuto lo scopo di fornire metodi e informazioni utili per identificare e gestire i mancanti infortuni, al fine di prevenire eventi che possono causare successivi incidenti.
- Il corso “Gestione delle emergenze” ha avuto lo scopo di fornire metodi e informazioni utili ulteriori e approfondite sull’antincendio, sulle misure di primo soccorso e sui vari fattori emotivi e non, che possono influenzare le emergenze, nonché rafforzare la collaborazione in fase emergenziale tra i lavoratori e gli addetti alle emergenze. Il suddetto corso ha visto la partecipazione per ogni sessione di un Comandante dei Vigili del Fuoco.

[GRI 403-7]

L’obiettivo dell’organizzazione aziendale a seguito della fruizione dei corsi menzionati è stato quello 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.

PERCORSI FORMATIVI SPECIALISTICI

- Acea Ato 2 ha coinvolto le risorse appartenenti al mondo operativo nel percorso di formazione SAM – SAP Asset Manager con l’obiettivo di formare i colleghi operativi sull’utilizzo del nuovo applicativo di consuntivazione da campo che ha sostituito SAP Work Manager. Sono state formate 762 risorse ed erogate 2.286 ore di formazione.
- Acea Ato 2 ha curato il percorso formativo di Acquisizione Patente C finalizzato al conseguimento della patente necessaria a svolgere l’attività operativa che prevede la guida di mezzi pesanti (autobotti, camion, furgoni) superiori alle 3,5 tonnellate. Sono state erogate 120 ore di formazione.
- La Società ha realizzato il corso Ambiente Gestione dei Rifiuti al fine di applicare i concetti generali per la gestione dei rifiuti all’interno dell’area operativa. La formazione è stata svolta da 97 risorse appartenenti al mondo operativo per un totale di 388 ore erogate.

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 Gruppo¹⁰⁵: a garanzia di tale impegno la Società si è dotata di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro certificato in accordo alla nuova norma UNI ISO 45001:2018¹⁰⁶ (per dettaglio, cfr. paragrafo *Valori e Principi*).

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8]

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.

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.

Inoltre, nell’ambito della Business review e nella Review Sostenibilità & GRC periodiche, le figure apicali dell’organizzazione e l’RSPP, verificano l’attuazione e il corretto andamento delle attività relative alla Sostenibilità ed ai Sistemi di Gestione Integrati, comprendendo quelle sulla Sicurezza e Salute 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.

In tale ottica sono da leggere anche i colloqui individuali che i Datori di Lavoro e i Responsabili diretti dei lavoratori effettuano con i singoli lavoratori per discutere dei temi relativi alla sicurezza e alle condizioni di lavoro. Le risultanze di tali colloqui, nati con lo scopo di monitorare il “benessere operativo” dei lavoratori e per

¹⁰⁵ www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico.

¹⁰⁶ Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è coperta dal sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro.

creare una maggiore sinergia tra il Datore di Lavoro e i lavoratori, rappresentano uno dei principali strumenti proattivi per il miglioramento degli standard di sicurezza dell'Organizzazione. Sono nate dall'utilizzo di questi strumenti di ascolto e dialogo attivo dei lavoratori molte iniziative nell'anno tra cui si segnala il rinnovamento del vestiario aziendale nell'ottica di garantire una maggiore sicurezza sul campo e ridurre il rischio di infortuni, l'adozione di DPI polivalenti e la realizzazione di un programma pluriennale di ristrutturazione delle sedi di lavoro (vedi "Focus Sedi Operative"). La necessità di ristrutturare i luoghi di lavoro suddetti, oltre che per motivi di miglioramento strutturale, efficientamento e risparmio energetico e di immagine dell'Azienda, è scaturita dalla precisa volontà di renderle confortevoli, accoglienti, moderne e funzionali, con l'obiettivo di incrementare il benessere, la produttività e la crescita professionale dei lavoratori.

SEDI OPERATIVE

Dal 2018, Acea Ato 2 è impegnata in un importante progetto che prevede il ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in cui gestisce il Servizio Idrico Integrato. La ristrutturazione e il ripensamento degli spazi aziendali seguono il profondo processo di trasformazione e digitalizzazione dell'azienda.

Innovazione, sostenibilità e valorizzazione delle persone, professionale e umana, fanno da guida per riprogettare le sedi di lavoro in maniera ottimale alle attività da svolgere con l'obiettivo di:

- **Migliorare il benessere organizzativo:** preferendo layout moderni e curati che consentono un'organizzazione più produttiva del lavoro. Tutti gli spazi di lavoro sono stati rivisti mettendo al centro la persona e le sue esigenze, in ottica "activity based working".
- **Promuovere il senso di appartenenza:** scegliendo una visual identity subito riconoscibile e uguale per tutte le sedi.
- **Favorire la green economy:** optando per la scelta di strumenti e sistemi, di ultima generazione, eco-sostenibili e a basso consumo energetico. L'uso efficiente delle risorse e la promozione dell'economia circolare sono tra gli impegni più importanti che Acea Ato 2 si è assunta per ridurre gli impatti ambientali: la certificazione ISO 14001 e ISO 50001 sono alle base di importanti scelte aziendali tra cui la mobilità sostenibile all'interno dei più grandi depuratori in cui sono state installate colonnine di ricarica elettriche dedicate alle macchine della flotta aziendale.
- **Aumentare la sicurezza dei luoghi di lavoro:** adottando le più moderne tecnologie di sanificazione per l'area e l'ambiente e scegliendo materiali sicuri, tra cui pitture antivirus e antibatteriche.

Acea Ato 2 è da sempre impegnata nella diffusione capillare della cultura della sicurezza e molto è stato fatto in ottica di "prevenzione" per limitare al minimo i rischi nei luoghi di lavoro: ad esempio è stata avviata una sostituzione integrale delle scale fisse di tipo verticale a pioli preesistenti, ormai obsolete, con la finalità di migliorarne la rispondenza alle norme vigenti, introducendo aspetti migliorativi per privilegiarne l'ergonomia, la prevenzione delle cadute dall'alto e la durata nel tempo, rendendole più adeguate ai luoghi ed alle criticità degli ambienti di lavoro, come ad esempio i luoghi confinati.

Nel 2022 sono state ristrutturate ulteriori 9 sedi aziendali e una sala operativa presso il depuratore di Crocetta arrivando, dall'avvio del progetto, a 24 sedi aziendali, 7 laboratori di analisi e 8 sale operative (Figura 56).

Figura n. 56 – La roadmap del ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali

Centri idrici	Centri operativi	Depuratori	Potabilizzatori	Sale operative	Sorgenti
Ostia (R)	Torre Spaccata (R)	Crocetta (R)	Montanciano (R)	Sala Operativa Ambientale (SOA)	Peschiera
Gianicolo (R)	Rosolino Pilo (R)	Santa Maria in Fornarola (R)	Grottarossa	Disaster Recovery	Capore
Torrenova	Monterotondo (R)	Roma Nord			
	Frascati	Roma Sud			
	Casetta Rossa	Roma Est			
	Subiaco	Ostia			
	Palestrina	Fregene			
		CoBIS			

R = ristrutturato nel 2022

All'interno di queste sedi sono stati rinnovati:

- 7 laboratori di analisi (Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Palestrina);
- 8 sale operative locali (Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Fregene, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Crocetta).

Con riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria, Acea Ato 2 nel 2022 ha proseguito le attività di monitoraggio legate all'evolversi della situazione epidemiologica da Covid-19 ed ha attuato ed attua tutte le misure di prevenzione e protezione previste dal Protocollo ministeriale di contenimento del Covid-19.

IDROLOGISTIC

Il progetto nato dall'idea dell'unità Direzione Operazioni al fine di ottimizzare la logistica operativa per l'approvvigionamento e la consegna di DPI e dei materiali al personale di Acea Ato 2. I driver che hanno guidato la realizzazione del progetto hanno interessato:

[GRI 403-4]

- innovazione: semplificare e migliorare il processo rendendo sempre disponibili attrezzature e materiali;
- cura delle persone: prevenire la domanda e anticipare la richiesta del personale operativo, grazie ad un approccio che mette al centro del sistema il lavoratore;
- sostenibilità: Adottare un modello green che consente di ridurre tempi e spostamenti del personale operativo al fine di ridurre emissioni di CO₂ e garantire benessere lavorativo;
- sicurezza: abbattendo gli spostamenti del personale operativo e le ore passate in auto per l'approvvigionamento dei DPI e dei materiali.

Il progetto si compone di 3 driver principali:

1. Smart logistic per la gestione del magazzino con tecnologia avanzata;
2. Smart Locker per la distribuzione dei DPI a tutto il personale tecnico;
3. Smart Delivery per la consegna dei materiali di lavoro ai tecnici itineranti sul territorio con appuntamento concordato sul luogo di lavoro con il corriere.

Il progetto è pensato per far evolvere e valorizzare la logistica interna sfruttando al massimo le potenzialità dei nuovi strumenti digitali disponibili. Il sistema consente di fornire i DPI ai lavoratori in tempo reale non passando per i magazzini e prevenendo situazioni di carenza in cantiere. Inoltre, il nuovo modello di logistica operativa con le soluzioni di smart delivery e smart locker consente l'abbattimento quasi totale dei viaggi verso i magazzini periferici, da parte del personale tecnico in auto, per il rifornimento di materiali, attrezzature e DPI.

Questo è stato possibile grazie alla realizzazione di 2 HUB strategici, allestiti con tecnologia Pick 2 Light, l'intera digitalizzazione del processo di approvvigionamento e stoccaggio, utilizzo di automazione per la gestione della movimentazione degli item con conseguente azzeramento dell'utilizzo della carta.

Ad oggi sono stati installati n. 8 Smart locker, che insieme alla consegna di DPI e materiali tramite Smart Delivery hanno permesso di essere recapitato oltre 3.000 DPI a 600 dipendenti. Sono stati evitati oltre 14.400 km di viaggio per l'approvvigionamento con un risparmio in termini di tempo impiegato pari a 90 giorni/anno e circa 2.448 tCO₂.

[GRI 305-5]



[GRI 403-6, 404-2]

Parallelamente alle iniziative di Gruppo, Acea Ato 2 dando seguito a quanto avviato nel 2021, al fine di diffondere in maniera ancor più capillare la cultura della sicurezza e della tutela della salute sui territori in cui è presente, si è dotata nel 2022 di un secondo mezzo per rafforzare il progetto del «Camper della Sicurezza». Attraverso questa iniziativa, nel 2022, al fine di **favorire la Salute delle Persone**, Acea Ato 2 ha coinvolto un totale di 1.034 lavoratori durante le giornate di iniziativa, divise tra prove di emergenza, test per la tiroide in cui sono stati testati 339 lavoratori, sopralluoghi del medico competente e giornate di vaccini.

Ogni «Camper della Sicurezza» è dotato di un DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) e la presenza di un Medico competente a bordo permette l'utilizzo del mezzo come ulteriore risorsa utile al pronto soccorso per le più svariate esigenze anche per la cittadinanza e in ausilio alla Protezione Civile ed alla Croce Rossa.

Figura n. 57 – Camper della Sicurezza

La Società relativamente alla sorveglianza 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 periodiche¹⁰⁷ 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.

Al fine di prevenire 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.

Inoltre nel corso del 2022, al fine di aumentare la sicurezza dei lavoratori e per far fronte a situazioni legate a improvviso attacco cardiaco, sono stati installati i primi defibrillatori DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) presso le principali sedi operative (Fregene, Eleniano, CoBIS, Ostia, Frascati, Gianicolo, Tivoli e uffici Largo Virgilio Testa e via Vitorchiano).

¹⁰⁷ 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.

La presente iniziativa attraverso una comunicazione semplificata e immediata rende noti gli standard operativi ai lavoratori e ne migliora la conoscenza delle misure di sicurezza adottate, oltre a stimolare proposte di miglioramento.

Nel 2022 sono state erogate 30.164 ore di formazione afferenti alla sicurezza sul lavoro, in crescita del 51% rispetto al 2021.

Tabella n. 34 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza

[GRI 403-5]

Ore di formazione sicurezza	2020	2021	2022
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	17.207	20.024	30.164
di cui obbligatorie	13.740	16.247	25.196
di cui volontarie	313	3.777	4.968

Si segnala lo svolgimento della formazione per l'uso dei defibrillatori installati presso le sedi di Fregene, CoBIS, Gianicolo, Tivoli, Ostia, e Frascati. I citati defibrillatori inoltre sono messi a disposizione anche dell'eventuale necessità della cittadinanza grazie al coordinamento con il 118.

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 2022 si sono verificati, relativamente ai dipendenti di Acea Ato 2, 20 infortuni, di cui 2 infortuni avvenuti durante lo spostamento lavorativo, 11 di altro tipo¹⁰⁸ e 7 in itinere¹⁰⁹, in particolare si evidenzia che nel 2022 non sono stati registrati 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)¹¹⁰.

Tabella n. 35 – Numero infortuni in Acea Ato 2

[GRI 403-9]

Dipendenti Acea Ato 2	2020	2021	2022
Numero infortuni totali	16	23	20
di cui professionali	1	0	0
di cui altro tipo	10	10	11
di cui spostamenti lavorativi	3	6	2
di cui in itinere	2	7	7
Numero infortuni (escluso itinere)	14	16	13
Ore lavorate	2.568.490	2.712.960	2.650.810
Indice frequenza (escluso itinere)	5,45	5,90	4,90
Indice gravità (escluso itinere)	0,17	0,26	0,23

108 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.).

109 Gli infortuni in itinere sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

110 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.

[GRI 403-9]

Relativamente ai lavoratori esterni, nel 2022 è stato riscontrato un numero di eventi infortunistici pari a 15 in calo rispetto al 2021 (erano 24), l'indice di frequenza¹¹¹ degli infortuni totali è pari a 4,9 e quello di gravità a 0,12.

AUDIT E VERIFICHE IN CAMPO

Oltre ai controlli previsti dal Sistema di Gestione Integrato (audit interni, svolti dall'Unità Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità), che concorrono a monitorare gli ambienti di lavoro, i processi, le performance e il miglioramento continuo, l'Organizzazione, tramite 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 dell'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, struttura di riferimento per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto dalle principali Società del Gruppo.

Nel corso del 2022 Acea Ato 2 ha condotto oltre 17.000 verifiche ispettive interne sui propri lavoratori, sulle sedi di lavoro e sulle ditte appaltatrici. Nello specifico le verifiche ispettive condotte nel corso dell'anno sono così ripartite: 4.564 verifiche sui lavoratori, 136 verifiche sulle sedi, luoghi di lavoro e 12.810 sulle ditte appaltatrici (il dato comprende sia le verifiche interne condotte dall'Unità Vigilanza ed ispezioni che le verifiche condotte da Acea Elabori).

Al fine di aumentare la consapevolezza dei propri lavoratori in materia di sicurezza e ambiente, nell'ottica di favorire il dialogo e il coinvolgimento, nel 2022 sono state istituite le giornate "Sicurezza" e "Ambiente" (Figura 58).



Camino essicatore depuratore Roma Nord

111 L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come numero di infortuni (IF) ogni milione di ore lavorate, mentre l'indice di gravità (IG) è stato calcolato come giornate convenzionali perse ogni mille ore lavorate. Il numero totale delle ore lavorate dalle ditte appaltatrici di Acea Ato 2 è computato attraverso le evidenze fornite dalle unità preposte alla gestione degli appalti, considerando: [numero interventi registrati dall'U. Metriche di Appalto di Acea Ato 2] x [personale impiegato per intervento, secondo i Disciplinari Tecnici] x [la durata media dell'intervento secondo i dati storici della Direzione Lavori] + le ore lavorate comunicate dal Aquaser secondo la Survey condotta da Acea S.p.A. sulle ditte appaltatrici del Gruppo [per un maggiore approfondimento sulla Survey cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea p. 156].

Figura n. 58 – Le giornate della Tutela Ambientale



Giornata della Sicurezza

Tutti i Dirigenti Delegati, insieme al RSPP, al Datore di Lavoro della Direzione Operazioni e agli Ispettori dell'Unità Vigilanza e Ispezioni svolgono a sorpresa attività di vigilanza sul campo al personale aziendale e alle imprese appaltatrici.



Giornata dell'Ambiente

I Responsabili delle Unità afferenti all'Unità Esercizio Infrastrutture e servizi operativi insieme al SPP e agli Ispettori dell'Unità Vigilanza e Ispezioni svolgono a sorpresa attività di vigilanza sul campo in materia ambientale.



Centro idrico di Ostia - Interni

LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 2-23, 2-24, 204-1, 205-2, 308-1, 308-2]

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione Acquisti e Logistica 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 interne¹¹².

[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.

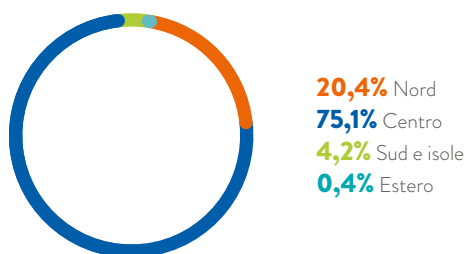
Tra gli obiettivi di Acea Ato 2, al 2024, nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), vi è il raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri di sostenibilità come, ad esempio, il possesso di certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali, riduzione plastica, ecc. Al 2022 sono stati inseriti dei criteri green-sostenibili all'interno di n. 18 gare su 18 pubblicate con OEPV. I criteri riguardano Certificazioni, Utilizzo di mezzi ecologici, ECOVADIS oltre al favoreggiamento di qualsiasi proposte a sostegno della sostenibilità.

[GRI 2-6, 203-2]

Nel 2022 il valore dell'Ordinato per beni, servizi e lavori si attesta intorno a 435 milioni di euro, con 601 ordini di acquisto. con un n. di fornitori di Acea Ato 2 al 31.12.2022 pari a 337, di cui circa il 49% provenienti dalla Regione Lazio. La distribuzione geografica degli importi spesi nel 2022 (Il Gruppo Acea 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 il Sistema di gestione della salute e sicurezza, Questionario QASER, Vendor rating, modello Ecovadis) evidenzia una propensione d'acquisto da fornitori appartenenti al centro Italia pari a circa il 75% del totale (79% nel 2021 e 62% nel 2020), di cui il 65% della spesa è stata effettuata attraverso fornitori locali, ossia presenti nella Regione Lazio: circa 285 milioni di euro spesi. La restante parte si divide tra Nord Italia e infine il Sud Italia con le Isole; residuale la percentuale di spesa effettuata all'estero pari allo 0,4%

[GRI 204-1]

Figura n. 59 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2022 (%)



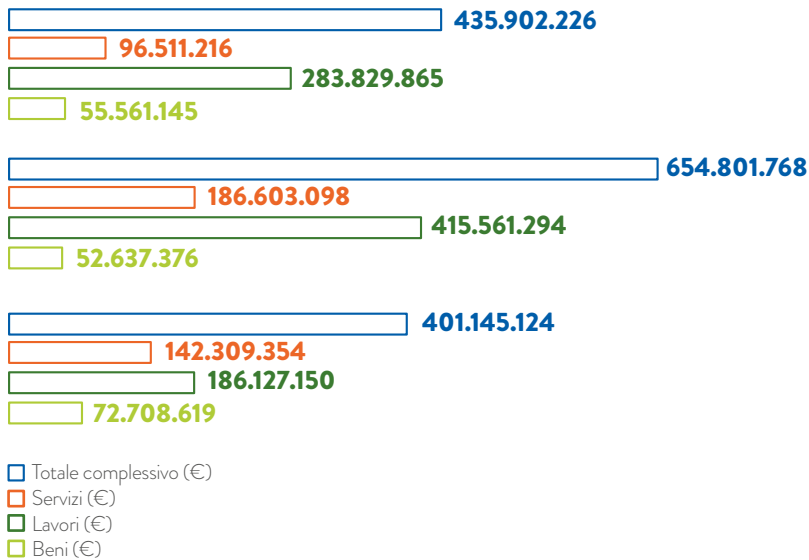
112 Il Codice Etico di Acea Spa, aggiornato nel 2022, definisce i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra Acea SpA e i suoi fornitori (imprese appaltatrici e subappaltatrici) tra questi principi vi sono:

- **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, cfr. capitolo *Fornitori* del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea; e al codice etico di Gruppo disponibile online nel sito www.gruppo.aceait.

Sul totale della spesa effettuata nel triennio la quota maggiore è ricoperta dalla parte Lavori che nel 2022 pesa il 65% del totale (63% nel 2021 e 46% nel 2020). La restante parte si divide tra Beni circa il 13% del totale e servizi 22% (Figura 60).

Figura n. 60 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2020-2022

[GRI 204-1]



Il Gruppo Acea 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 il **Sistema di gestione della salute e sicurezza, Questionario QASER, Vendor Rating, modello Ecovadis**.

[GRI 2-29]

Per i fornitori che decidono di iscriversi ai Sistemi di qualifica del Gruppo Acea, è richiesto il possesso di una serie di requisiti “standard” e “specifici” tra quelli specifici vi sono particolari autorizzazioni e/o certificazioni come, ad esempio, le Certificazione UNI EN ISO 45001, 14001 o là ove applicabile Iscrizione all’Albo Nazionale Gestori Ambientali. Inoltre, per potersi iscrivere agli elenchi fornitori afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori è richiesta la compilazione di un questionario di autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), considerati aspetti rilevanti per la sostenibilità. Tale questionario è stato compilato nel 2022 da 288 fornitori per tutto il Gruppo Acea, che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici, di cui 37 di Acea Ato 2.

Inoltre, in continuità con il 2021 il Gruppo Acea ha implementato nel portale unico acquisti un sistema di Vendor Rating di Gruppo, volto a monitorare diversi indicatori di performance dei fornitori - puntualità, qualità, sicurezza - che generano un “indice di vendor rating”, che nel 2022 è stato calcolato per 900 fornitori di tutto il Gruppo Acea. L’indice di cui sopra è stato integrato con un modello di valutazione dei fornitori del Gruppo in Ambito CSR mediante l’impiego del modello Ecovadis, la più importante piattaforma europea di valutazione delle imprese in ambito CSR. Detto modello valuta i fornitori in base a 21 criteri CSR (ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti). Il modello Ecovadis è stato calcolato sull’anno su 339 di cui 39¹¹³ di Acea Ato 2. Il rating Ecovadis è stato introdotto come criterio premiante nelle gare aggiudicate con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa.

113 | 39 fornitori è stato tratto dai 337 fornitori di Acea Ato 2 al 31.12.2022

[GRI 2-8, 403-1]

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. L'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2. Nel corso del 2022 le verifiche ispettive affidate ad Elabori per Acea Ato 2 sono state pari a 10.343. Parallelamente 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. Dette visite ispettive sono gestite dall'Unità Vigilanza e Ispezioni di Acea Ato 2, che nel corso del corso dell'anno ha condotto **2.467 visite ispettive** (1.118 nel 2021) **presso le imprese appaltatrici**, non rilevando criticità.

Inoltre, nell'ambito dell'attività svolta dalla struttura della Capogruppo Sistemi Integrati di Certificazione, con la partecipazione di Auditor dell'Unità Sistemi di Gestione di Ato 2, nel corso del 2022 sono stati svolti n. 17 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.



Centro operativo Carcaricola