

2

LE RELAZIONI
CON GLI
STAKEHOLDER





CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al numero di clienti, oltre alle Società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori e AdF, includono anche i dati relativi ad Umbria Energy e altre Società idriche (Acque, Publiacqua, Umbra Acque) – non ricomprese nel perimetro DNF – con evidenza del loro singolo ap-

porto al solo scopo di fornire una dimensione “globale”. I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alle tariffe, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle Società operative - Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori e AdF – e alla Capogruppo, come richiamate nel testo.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZI ELETTRICO ED IDRICO



Oltre
1,4
milioni di clienti
per la vendita
di energia e gas



Oltre
1,6
milioni di punti
di prelievo
per la distribuzione
di energia



Circa **2,7**
milioni di utenze
idriche in Italia
(di cui circa
907.500 nel
Lazio), pari a circa
8,5 milioni
di abitanti serviti
(4,2 milioni nel Lazio)



Bonus sociali
elettrico, gas ed idrico
(nazionali e locali)
hanno permesso
un risparmio,
rispettivamente, di **8,8**
e **2,4** milioni di euro
per i clienti/utenti
beneficiari

Acea Energia, secondo i più recenti dati dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)⁴¹, è **settimo operatore in Italia** per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale, con una risalita di tre posizioni rispetto alla rilevazione precedente, e si conferma **terzo**, con il 3,3% di quota di mercato, per **l'energia venduta alle famiglie** (“clienti domestici”). L'azienda, inoltre, si conferma **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela**, con il 5,4% di quota di mercato, e diviene **undicesimo** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota del 2,3% (era sedicesimo, nella precedente rilevazione, con una quota dell'1,9%).

I contratti gestiti dal Gruppo per luce e gas (mercato libero e servizio di maggior tutela⁴²), al 31.12.2021, sono **oltre 1.416.000**, con

un incremento rispetto al dato 2020 (+2%), che ha riguardato tutte le tipologie di clienti del segmento di mercato libero (si veda la tabella n. 15).

Areti, titolare della concessione ministeriale per la **distribuzione di energia elettrica** nel territorio di Roma e Formello, si conferma **terzo operatore nazionale** per **volumi di energia distribuiti**, con il 3,6% della quota di mercato (4,7% nel “domestico” e 3,3% nel “non domestico”) e **secondo operatore nazionale** per **punti di prelievo**⁴³. Al 31.12.2021, gestisce **1.640.461 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti, che registra in genere variazioni in incremento o in diminuzione di lieve entità, segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 15).

41 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2021 (su dati 2020), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA).

42 L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda il sito web di ARERA.

43 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2021 (su dati 2020), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

I “PROSUMER” CONNESSI ALLE RETI ACEA: NEL 2021 SI CONFERMA IL TREND DI CRESCITA

Il “prosumer”, al contempo **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) di energia; provvede parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e cede in rete l'eventuale surplus produttivo. Nel **nuovo modello energetico**, i prosumer giocano un **ruolo sempre più consolidato e diffuso**, interagendo sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia. **Acea risponde adeguatamente all'evoluzione del modello energetico**, sviluppando la capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione.

Al 31.12.2021, sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi **15.786 prosumer**: il dato, rispetto ai 14.641 prosumer

registrati nel 2020, **conferma un trend di crescita annuale di circa l'8%**, la stessa percentuale di incremento già rilevata tra il 2020 e il 2019. **Il maggior numero di prosumer (13.019) sono qualificati come “prosumer domestici”**, ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e **2.767 sono qualificati come “altri usi”**, cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, **circa 9.000 sono anche clienti di Acea Energia**. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2021 è pari a **84,43 GWh**, di cui **circa il 75% da fotovoltaico**.

I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS: LE NOVITÀ DEL 2021

In merito all'erogazione del **bonus sociale elettrico e gas** previsto per i clienti **con difficoltà economiche** e per i clienti che, a causa del proprio **stato di salute**, necessitano di apparecchiature mediche energivore, **è da segnalare l'intervenuta evoluzione della normativa** (D. L. 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla L. 19 dicembre 2019, n. 157) in base alla quale, **a partire dal 1° gennaio 2021**, mentre il bonus per disagio fisico continua ad essere gestito da Comuni e/o CAF, **i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**. Per ottenere il bonus per disagio economico è sufficiente richiedere l'attestazione ISEE; se il nucleo familiare rientra nelle condizioni che danno diritto al bonus, l'INPS, nel rispetto della normativa sulla privacy, invia i dati necessari al Sistema Informativo Integrato (SII), gestito dalla società Acquirente Unico, che provvede ad incrociare i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità consentendo l'erogazione automatica del bonus agli aventi diritto. Tale evoluzione ha comportato **il rilevante incremento nel numero dei fruitori del bonus (elettrico e gas)**.

Nel 2021, **i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus elettrico**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono**

stati 57.644⁴⁴ (il dato 2020 era pari a 26.053 clienti ammessi), che hanno beneficiato di un risparmio economico di quasi **7,4 milioni di euro**. In particolare, sono stati erogati 56.914 bonus per difficoltà economiche (il 99% del totale) e 828 per disagio fisico (stato di salute), per un totale di 57.742, valore superiore al numero di clienti beneficiari in quanto un cliente può avere diritto ad entrambi i bonus.

Analogamente al bonus elettrico è previsto dall'ARERA il “**bonus GAS**”, con modalità simili. **I clienti ammessi a tale bonus nel 2021 sono stati 19.147** per un risparmio di oltre **1,4 milioni di euro**.

Complessivamente, nell'anno, **il sistema dei bonus (sia elettrico che GAS) ha comportato per i clienti di Acea Energia che ne sono beneficiari un risparmio economico di circa 8,8 milioni di euro**.

Nel territorio servito dalla **rete di distribuzione** gestita da Areti, si contano, nel 2021, **un totale di 91.796 clienti ammessi al bonus elettrico** (90.664 per disagio economico, 1.132 per disagio fisico); il dato, che si riferisce a clienti serviti, per la componente “vendita”, da aziende diverse da Acea Energia, ha subito un incremento eccezionale (gli ammessi al bonus erano 11.649 nel 2020), a seguito dell'automatismo introdotto dall'evoluzione normativa sopra richiamata.

Nel **servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione), Acea è **primo operatore nazionale** per popolazione servita, con **circa 2,7 milioni di utenze e 8,5 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 15). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito da Acea Ato 2, sono presenti **oltre 705.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **3,7 milioni di persone**. A partire da quest'area - l'Ato 2-Lazio centra-

le - il Gruppo ha esteso, nel tempo, la propria attività, diventando operatore di riferimento anche in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno e in provincia di Benevento (Campania), nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Inoltre, il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

44 Per i clienti con disagio economico e fisico si fa riferimento al numero di clienti che hanno beneficiato del bonus almeno una volta nel corso dell'anno.

L'ITER APPLICATIVO DEL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

Il **bonus sociale idrico**, disciplinato dall'Autorità dal 2017 con l'approvazione delle modalità applicative (TIBSI)⁴⁵, prevede un'**agevolazione per la fornitura di acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socio-economico** accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE. 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 da tutelare (circa 50 litri/abitante/giorno). **Gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori** per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un "**bonus idrico integrativo**" locale.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali idrici nazionali per disagio economico **sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**, senza che questi debbano presentare domanda (ai sensi del D. L. 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla L. 19 dicembre 2019, n. 157). Con determina 11/2020 – DACU (Direzione Advocacy Consumatori e Utenti) del 29 dicembre 2020, ARERA ha **approvato le disposizioni per la gestione del periodo di transizione al nuovo sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico, nonché**

le modalità applicative (deliberazione 63/2021/R/com, successivamente modificata e integrata dalla deliberazione 257/2021/R/com). Per quanto riguarda il bonus idrico, la delibera disciplina le attività di competenza del Gestore idrico territorialmente competente, con riferimento, tra l'altro, alle modalità di **identificazione delle forniture idriche da agevolare**, ai **criteri per la quantificazione del bonus** e alle **modalità per la sua successiva corresponsione agli aventi diritto**. Il processo di riconoscimento automatico del bonus si basa sullo **scambio di flussi informativi tra il Gestore idrico e Acquirente Unico SpA**, in qualità di gestore del Sistema Informativo Integrato (SII) che, a sua volta, **riceve parte dei dati necessari dall'INPS**. Con la successiva deliberazione 366/2021/R/com l'ARERA ha attribuito ai Gestori la responsabilità del trattamento dei dati personali funzionale alle attività di individuazione delle utenze e di liquidazione del bonus. Attualmente è in fase di perfezionamento la procedura di nomina dei Gestori quali responsabili del trattamento **dei dati personali**, al termine della quale Acquirente Unico potrà **trasmettere ai Gestori le informazioni ricevute da INPS relative ai dati degli aventi diritto**, dando il via pertanto al regime automatico di riconoscimento.

I FRUITORI DEL BONUS IDRICO NAZIONALE E INTEGRATIVO PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA

Le Società idriche hanno realizzato anche nel 2021, con il supporto della Funzione Comunicazione della Capogruppo, campagne informative sul bonus idrico rivolte agli utenti (si veda anche il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*). **Acea Ato 2**, che riconosce **su base locale** anche il **bonus idrico integrativo** approvato dal proprio Ente di Governo dell'Ambito, **ha dato inoltre ampia visibilità al tema sui canali di comunicazione** con i clienti (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.).

Per quanto concerne **i dati 2021** relativi ai clienti aventi diritto al **bonus idrico nazionale**, è da tener presente che, **ove possibile, sono stati contabilizzati solo parzialmente e per i primi mesi dell'anno**; tale situazione, che vale per tutti i Gestori, si è verificata poiché l'applicazione **del sistema di riconoscimento automatico del bonus** è in via di perfezionamento (si veda il box dedicato all'iter applicativo del bonus idrico).

Alla luce della **parziale contabilizzazione**, pertanto, **Acea Ato 2, ha erogato 8.034 bonus idrici nazionali per un valore economico pari a circa 354.000 euro e 3.657 bonus idrici integrativi (locali) per un valore economico di 858.400 euro**. Il bonus integrativo è stato più elevato rispetto ai dati 2020 (746 bonus idrici integrativi, per un valore economico di 135.298 euro) **grazie alla possibilità per gli aventi diritto di accedere oltre alla valorizzazione ordinaria**, ed esclusivamente **a copertura di morosità pregresse, ad un ulteriore importo una tantum** fino a tre volte la valorizzazione ordinaria. Tale disposizione, **approvata dalla Conferenza dei Sindaci dell'Ato 2**, è stata prevista in via straordinaria per tutto il 2021 – salvo proroghe

- in considerazione della situazione emergenziale derivante dalla pandemia Covid-19.

Nei primi mesi del 2021, **Acea Ato 5** ha **accolto 307 richieste** di fruizione del bonus idrico nazionale che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a circa **35.000 euro**.

AdF ha continuato a dare visibilità alla possibilità di accedere al **bonus idrico nazionale** e a quello **integrativo** tramite il sito web *fiora.it* e l'affissione di locandine agli sportelli. Nel 2021, **AdF** ha **fatturato il bonus sociale idrico a 4.558 beneficiari** per richieste inoltrate nel 2020 ma con data fine agevolazione 2021, per un valore di circa **480.000 euro**. Inoltre, complessivamente, **2.649 utenze** hanno beneficiato del **bonus idrico integrativo**, per importi pari a **595.234 euro**.

Per Gori il totale degli aventi diritto al bonus idrico, nell'anno, è stato pari a **21.538 beneficiari, con un risparmio pari a 880.739 euro**. **Gesesa** a maggio del 2021 ha avviato una campagna di comunicazione attraverso banner, spot, comunicati stampa e tramite canali social per dare visibilità e informazioni sulle procedure di accesso alle agevolazioni relative al bonus idrico.

Per le Società idriche in perimetro, pertanto, cumulando i dati dei bonus idrici integrativi, laddove applicati, e quelli parziali dei bonus idrici nazionali, ove disponibili, **il sistema ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di circa 2,4 milioni di euro**.

⁴⁵ Delibera 897/2017, testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico – TIBSI, e successive modifiche e integrazioni, intervenute anche nel 2019 (delibera 165/2019/R/com e determina 1/2019 – DACU) per aggiornare il provvedimento alle disposizioni normative contenute nella legge 26/2019 (disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni).

Tabella n. 15 – I clienti del Gruppo Acea (settori energia e idrico) (2019-2021)

| | u. m. | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia e Umbria Energy) | | | | |
| servizio di maggior tutela | n. punti prelievo | 774.823 | 738.989 | 700.496 |
| mercato libero EE – mass market | n. punti prelievo | 322.037 | 364.378 | 393.182 |
| mercato libero EE– grandi clienti | n. punti prelievo | 76.902 | 72.195 | 94.698 |
| mercato libero gas | n. punti di riconsegna | 192.107 | 212.234 | 228.148 |
| totale | n. contratti di fornitura | 1.365.869 | 1.387.796 | 1.416.524 |
| DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti) | | | | |
| clienti domestici, in bassa tensione | n. punti prelievo | 1.326.078 | 1.330.557 | 1.338.868 |
| clienti non domestici, in bassa tensione | n. punti prelievo | 305.925 | 296.248 | 298.736 |
| clienti in media tensione | n. punti prelievo | 2.907 | 3.116 | 2.851 |
| clienti in alta tensione | n. punti prelievo | 7 | 7 | 6 |
| totale | n. punti prelievo | 1.634.917 | 1.629.928 | 1.640.461 |
| VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali Società idriche del Gruppo Acea) | | | | |
| Acea Ato 2 | n. utenze | 692.893 | 705.685 | 705.607 |
| Acea Ato 5 | n. utenze | 199.823 | 200.876 | 201.878 |
| Gori | n. utenze | 528.437 | 531.987 | 533.662 |
| Gesesa | n. utenze | 57.142 | 57.247 | 57.404 |
| AdF (*) | n. utenze | 231.690 | 232.152 | 233.440 |
| Acque | n. utenze | 326.105 | 327.412 | 329.973 |
| Publiacqua (**) | n. utenze | 397.684 | 399.943 | 402.370 |
| Umbra Acque | n. utenze | 233.460 | 234.185 | 234.850 |
| totale | n. utenze | 2.667.234 | 2.689.487 | 2.699.184 |
| Acea Ato 2 | popolazione servita | 3.704.931 | 3.705.295 | 3.705.995 |
| Acea Ato 5 | popolazione servita | 469.836 | 467.993 | 455.164 |
| Gori | popolazione servita | 1.456.462 | 1.398.678 | 1.395.841 |
| Gesesa | popolazione servita | 120.574 | 116.897 | 110.316 |
| AdF | popolazione servita | 386.132 | 382.724 | 380.463 |
| Acque (***) | popolazione servita | 737.455 | 734.898 | 734.898 |
| Publiacqua (****) | popolazione servita | 1.247.216 | 1.217.083 | 1.217.083 |
| Umbra Acque | popolazione servita | 501.186 | 494.272 | 493.460 |
| totale | popolazione servita | 8.623.792 | 8.517.840 | 8.493.220 |

(*) I dati del 2021 sono da intendersi come stime.

(**) Alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2020 sono stati rettificati, per consuntivazione.

(***) I dati del 2021 sono da intendersi come stime; alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2020 sono stati rettificati, per consuntivazione.

(****) Alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2020 sono stati rettificati, per consuntivazione.

LA QUALITÀ PERCEPITA



Rilevazioni della soddisfazione di clienti e cittadini sui servizi erogati: **intervistate oltre 35.283 persone**



I giudizi globali 2021

sui servizi erogati (scala 1-10):

- servizio elettrico "vendita" (ML e MT): **7,7** e "distribuzione": **7,8**
- servizio di illuminazione pubblica: **6,7**
- servizio idrico a Roma, Fiumicino e provincia: **7,9** e **7,2** a Frosinone e provincia: **6,3**
- nel Sarnese vesuviano: **6,6**
- a Benevento e provincia: **6,9**
- a Grosseto, Siena e provincia: **7,5**

L'Unità Customer listening della Capogruppo coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, in ambito elettrico, idrico⁴⁶ e di illuminazione pubblica. L'Unità opera di concerto con le Società operative che gestiscono i servizi e supporta il Vertice nell'analisi dei dati rilevati.

Le indagini di customer satisfaction ("qualità percepita") vengono svolte due volte l'anno da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato tramite gara.

Nel 2021, nell'ottica del costante miglioramento delle misurazioni, è stata progettata una nuova modalità di rilevazione continuativa soprattutto per le indagini sulla soddisfazione dei clienti che hanno contattato Acea attraverso i diversi canali a disposizione.

Le indagini semestrali 2021, in coerenza con gli anni passati, sono state condotte con metodologia CATI⁴⁷, ma a tale metodo di indagine è stato affiancato anche il CAWI (indagini online). Dal momento che il nuovo metodo non è ancora applicato in modo uniforme per le diverse Società del Gruppo e introduce una discontinuità nella lettura dei risultati, si rappresentano in questa sede, per mantenere il confronto, i soli dati rilevati con metodo CATI che hanno consentito di elaborare i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale**, o giudizio complessivo ("overall") sulla qualità generale del servizio (scala da 1 a 10), dove 1 significa pessimo e 10 significa ottimo, che esprime una valutazione istintiva da parte dei clienti;
- 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, in base all'importanza ad essi conferita dagli intervistati.

Gli indicatori sintetici CSI (Customer Satisfaction Index), presentati nelle precedenti edizioni del *Bilancio di Sostenibilità*, vengono pertanto **sostituiti dai giudizi globali** ("overall") sui servizi e sui

loro singoli aspetti, perché si tratta, rispetto ai CSI, di indicatori più stabili⁴⁸. Per assicurare la comparabilità con l'anno precedente, si è provveduto ad esprimere gli esiti delle rilevazioni 2020 con i medesimi indicatori utilizzati nel 2021.

Le interviste sui "canali di contatto" sono rivolte a clienti selezionati, con la metodologia del "call back", tra coloro che hanno usufruito dei servizi (numeri verdi commerciale o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico, canali chat e sportelli digitali) poco prima della rilevazione e rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Riguardo allo sportello fisico, a differenza di quanto accaduto, in alcuni casi, nel 2020 a seguito delle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria per il primo semestre, nel 2021 è stato possibile effettuare le interviste sia nel primo che nel secondo semestre.

Nelle due sessioni di rilevazione della soddisfazione dei clienti svolte nel 2021, sono state intervistate complessivamente **35.283 persone**, in merito alla qualità dei servizi erogati dalle Società Acea Energia, Areti – sia per il servizio di distribuzione che per l'illuminazione pubblica –, Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino e provincia), Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. I giudizi complessivi espressi su ciascun servizio, come media delle due rilevazioni semestrali, rientrano nell'area della media soddisfazione e ricompresi tra 6,3 e 7,9 (si vedano i grafici nel seguito e le tabelle in fondo al paragrafo).

I giudizi complessivi espressi sul servizio elettrico e sugli aspetti principali in cui si articola indicano, per la vendita curata da Acea Energia, valutazioni positive e superiori alla media soddisfazione (voto>7/10) sia sul servizio in generale (7,9/10 per i clienti del mercato tutelato e 7,6/10 per i clienti del mercato libero) sia per gli aspetti di "fatturazione" e "sportello online", quest'ultimo rilevato tra i clienti del mercato libero, mentre gli aspetti "numero verde" e

46 Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle Società Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino e provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale, Gesesa e Gori, entrambe operative in Campania e AdF, operativa in Toscana.

47 Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di un 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 +/- 2,8% ed un massimo di +/- 4,3% e il livello di significatività è del 95%.

48 Il CSI, infatti, si basa su una formula statistica che comprende la quota di clienti soddisfatti circa i diversi aspetti/canali e un sistema predeterminato di pesi relativi all'importanza di ciascun fattore; aspetti e pesi sono attualmente in fase di revisione affinché possano rispecchiare maggiormente l'evoluzione dei servizi e l'importanza assunta nel periodo storico.

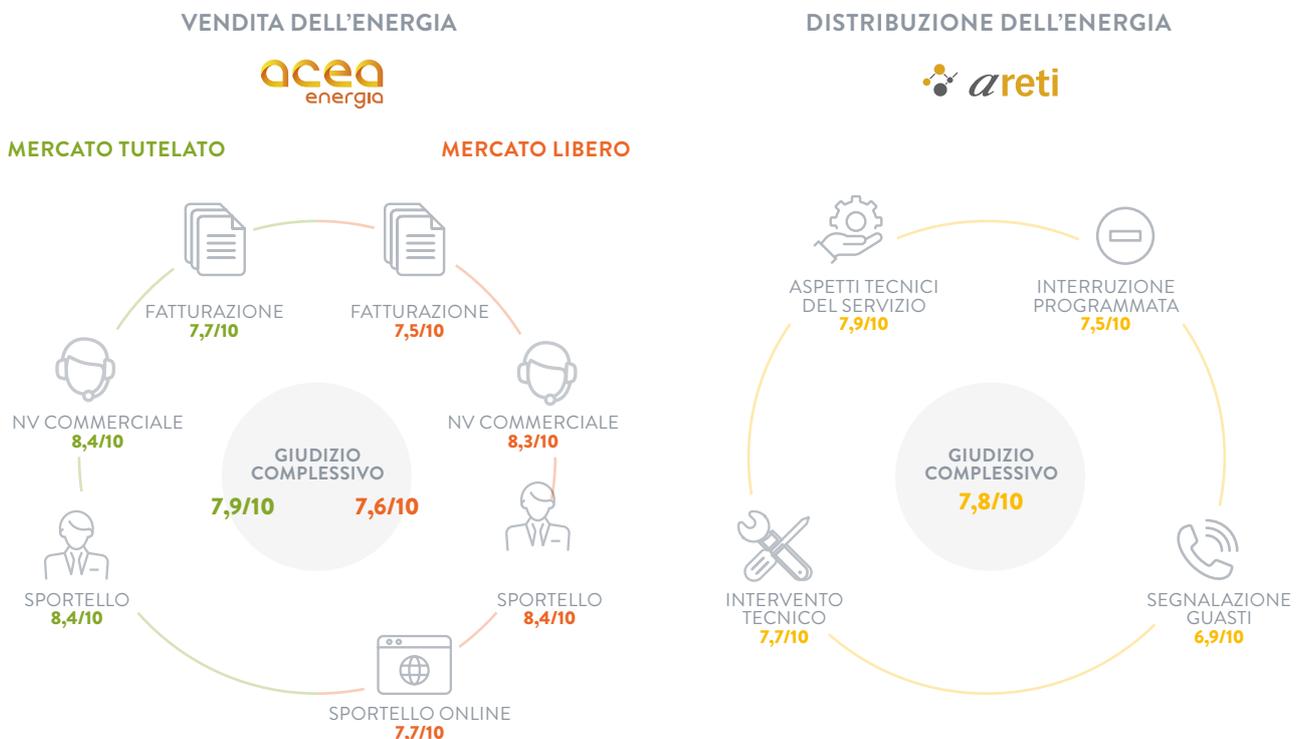
“sportello” risultano nell’area della piena soddisfazione (voti 8-10) sia per i clienti del mercato tutelato che per quelli del mercato libero. Per la **distribuzione**, gestita da **Areti**, la valutazione complessiva è 7,8/10 e gli aspetti del servizio, ad eccezione della “segnalazione guasti” che, con 6,9/10, si attesta nella media soddisfazione (voti 6-7), ricevono giudizi complessivi superiori a 7/10 ed in particolare gli “aspetti tecnici del servizio” (7,9/10) e “l’intervento tecnico” (7,7/10) prossimi all’area di piena soddisfazione. Per il **servizio di illuminazione pubblica** sono stati intervistati residenti a Roma, per tutte le aree territoriali. I giudizi complessivi sul servizio e sui suoi aspetti si confermano nella media soddisfazione (voti 6-7), con “segnalazione guasti” che riceve valutazioni più elevate e pari a 7,5/10.

Per il servizio idrico (vendita e distribuzione dell’acqua) è stata rilevata la soddisfazione **dei clienti di Acea Ato 2** (Roma e Fiumicino e provincia) e di **Acea Ato 5** (Frosinone e provincia), in area laziale, dei clienti delle Società **Gori** e **Gesesa**, operative in Campania, e dei clienti di **AdF**, operativa in Toscana. Il **giudizio overall** sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino** è 7,9/10; gli aspetti del servizio “fatturazione” e “aspetti tecnici” ricevono valutazioni complessive superiori alla media soddisfazione (>7/10) e si attestano nell’area della piena soddisfazione (voti 8-10) “segnalazione guasti”, “intervento tecnico”, “numero verde commerciale” e “sportello”. Per **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, la **valutazione complessiva** sul servizio è 6,3/10; risultano nella media soddisfazione i giudizi complessivi su “fattu-

razione” e “aspetti tecnici” mentre tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni complessive superiori a 7/10 e prossime alla piena soddisfazione. Anche per **Gori**, che gestisce il servizio nell’area della penisola Sorrentina e dei centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno, il **giudizio overall** è 6,6/10; l’aspetto “fatturazione”, con un giudizio complessivo di 6,6/10, si colloca nell’area della media soddisfazione, “segnalazione guasti” (7,7/10) e “numero verde commerciale” (7,8/10) si avvicinano alla piena soddisfazione e gli altri aspetti del servizio hanno giudizi complessivi pari o superiori a 8/10. Riguardo ad **AdF**, operativa in Toscana, nelle province di Grosseto e Siena, il **giudizio overall** sul servizio è 7,5/10; le valutazioni complessive sugli aspetti del servizio sono superiori a 7/10 per “fatturazione” e “aspetti tecnici” e superiori ad 8/10, vale a dire nell’area della piena soddisfazione, per tutti gli altri ambiti. Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, il **giudizio globale** sul servizio è 6,9/10; gli “aspetti tecnici del servizio” ricevono un giudizio complessivo di 7,2/10, superiore alla media soddisfazione, e la fatturazione 6,9/10.

I grafici che seguono illustrano, per ciascun servizio, i **giudizi “overall” 2021 (scala 1-10)**, come media delle due rilevazioni dell’anno, e le tabelle nn. 16 e 17 riportano anche **le percentuali di clienti soddisfatti** sui più importanti **fattori di qualità** dei servizi di vendita e distribuzione di energia elettrica, del servizio di illuminazione pubblica e del servizio idrico e il **confronto con l’anno precedente**, con evidenza degli scostamenti più significativi.

Grafico n. 22 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio elettrico - vendita e distribuzione dell’energia - 2021 (scala 1-10)



NB: i giudizi - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

Grafico n. 23 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio di illuminazione pubblica a Roma e Formello - 2021 (scala 1-10)



Grafico n. 24 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino 2021 (scala 1-10)



NB: i giudizi - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

LE RILEVAZIONI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO IDRICO IN ALTRE ZONE RICADENTI NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche in **provincia di Roma**. In particolare, nel 2021, le due rilevazioni semestrali, hanno coinvolto un campione di **2.200 clienti** con utenza diretta, rappresentativo di tre aree territoriali – **Nord Lazio, Est Lazio e Sud Lazio** – ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale, gestite da Acea Ato 2. Le indagini svolte in anni precedenti, si riferivano, invece, a 4 specifici comuni "sentinella"; gli esiti delle rilevazioni del biennio non sono pertanto direttamente confrontabili.

Il **giudizio complessivo sul servizio idrico** rilevato nel 2021 è stato pari a **7,2/10**; le valutazioni dei **singoli aspetti** del servizio sono risultate di **7,5/10** per gli **"aspetti tecnici"** (che includono la continuità del servizio e il livello di pressione dell'acqua), **7,3/10** per la **"fatturazione"**, **6,8/10** per la **"segnalazione guasti"**, **7,3/10** per **"l'intervento tecnico"**, **7,3/10** per il **"numero verde commerciale"** e **6,5/10** per lo **"sportello"**. Tutte le valutazioni espresse rientrano, pertanto, nell'area della media soddisfazione.



Grafico n. 25 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia 2021 (scala 1-10)



Grafico n. 26 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua nel Sarnese Vesuviano 2021 (scala 1-10)



NB: i giudizi - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

Grafico n. 27 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua nella conferenza territoriale n. 6 Ombrone - 2021 (scala 1-10)



Grafico n. 28 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Benevento e provincia 2021 (scala 1-10)



NB: i giudizi - complessivo e sui singoli aspetti del servizio - riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

Tabella n. 16 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: vendita e distribuzione di energia, servizio di illuminazione pubblica (2020-2021)

| media delle due rilevazioni semestrali | | | |
|--|-------------|------------|------------|
| | u. m. | 2020 | 2021 |
| servizio elettrico - vendita dell'energia - ACEA ENERGIA | | | |
| CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO (*) | | | |
| attività di vendita (giudizio complessivo) | 1-10 | 8,0 | 7,9 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| fatturazione | 1-10 | 7,7 | 7,7 |
| <i>correttezza degli importi</i> | % | 90,4 | 91,9 |
| <i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i> | % | 89,1 | 90,1 |
| numero verde commerciale | 1-10 | 7,8 | 8,4 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 92,9 | 93,6 |
| <i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i> | % | 94,9 | 94,3 |
| sportello | 1-10 | 8,2 | 8,4 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 93,5 | 92,2 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 93,1 | 91,9 |
| CLIENTI DEL MERCATO LIBERO (**) | | | |
| attività di vendita (giudizio complessivo) | 1-10 | 7,9 | 7,6 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| fatturazione | 1-10 | 7,7 | 7,5 |
| <i>correttezza degli importi (***)</i> | % | 88,7 | 86,8 |
| <i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i> | % | 89,8 | 88,6 |
| numero verde commerciale | 1-10 | 7,8 | 8,3 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 91,9 | 89,1 |
| <i>chiarezza delle risposte fornite</i> | % | 92,0 | 88,5 |
| sportello | 1-10 | 8,3 | 8,4 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 93,5 | 90,5 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 93,6 | 90,4 |
| sportello online | 1-10 | 7,6 | 7,7 |
| <i>chiarezza delle informazioni presenti</i> | % | 89,0 | 94,9 |
| <i>comunicare l'autolettura</i> | % | 89,7 | 91,7 |
| servizio elettrico - distribuzione dell'energia - ARETI (Roma e Formello) | | | |
| attività di distribuzione (giudizio complessivo) | 1-10 | 8,0 | 7,8 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| aspetti tecnici del servizio | 1-10 | 8,3 | 7,9 |
| <i>continuità del servizio</i> | % | 95,2 | 97,5 |
| interruzione programmata | 1-10 | 7,7 | 7,5 |
| <i>chiarezza delle informazioni sulle affissioni relative ai tempi di ripristino</i> | % | 87,7 | 86,8 |
| <i>tempo di preavviso di sospensione erogazione</i> | % | 88,7 | 87,1 |
| segnalazione guasti | 1-10 | 7,3 | 6,9 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 86,7 | 78,3 |
| <i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i> | % | 90,4 | 82,9 |
| intervento tecnico | 1-10 | 7,7 | 7,7 |
| <i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i> | % | 80,7 | 80,3 |
| <i>competenza dei tecnici</i> | % | 89,9 | 85,1 |
| servizio di illuminazione pubblica - ARETI (Roma e Formello) | | | |
| servizio di illuminazione (giudizio complessivo) | 1-10 | 6,5 | 6,7 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| aspetti tecnici del servizio (****) | 1-10 | 6,7 | 6,7 |
| <i>continuità del servizio</i> | % | 73,5 | 77,2 |
| <i>orari di accensione e spegnimento</i> | % | 84,8 | 84,7 |
| segnalazione guasti | 1-10 | 7,6 | 7,5 |
| <i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i> | % | 91,8 | 90,8 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 89,1 | 86,3 |

(*) Si precisa che nell'ambito delle interviste rivolte ai clienti del mercato tutelato non è più stato indagato nel 2021 l'aspetto del servizio "sito internet"; sono stati invece introdotti gli aspetti "consulente digitale" e "servizio chat", i cui esiti saranno eventualmente illustrati nel prossimo ciclo di rendicontazione, per consentire il confronto biennale.

(**) Anche per i clienti del mercato libero nel 2021 non è più stato indagato l'aspetto "sito internet" e sono stati introdotti gli aspetti "consulente digitale" e "servizio chat", che saranno eventualmente illustrati nel prossimo ciclo di rendicontazione. Si rendono, invece, pubblici gli esiti delle indagini sull'aspetto "sportello online", per i quali è possibile produrre il confronto biennale.

(***) Il dato si riferisce alla correttezza degli importi relativi alla fornitura elettrica in bolletta.

(****) A partire dal 2021 sono stati oggetto di valutazione solo gli aspetti tecnici dipendenti da Acea.

NB: in tabella vengono riportati solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2021; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2020. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti più significativi, nell'ordine dei 5 punti percentuali, per i singoli item oggetto di indagine.

Tabella n. 17 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: servizio idrico (2020-2021)

| media delle due rilevazioni semestrali | | | |
|--|-------------|------------|------------|
| | u. m. | 2020 | 2021 |
| servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino) | | | |
| servizio idrico (giudizio complessivo) | 1-10 | 8,0 | 7,9 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| aspetti tecnici del servizio | 1-10 | 8,1 | 7,9 |
| <i>continuità del servizio</i> | % | 95,3 | 96,2 |
| fatturazione | 1-10 | 7,3 | 7,3 |
| <i>correttezza degli importi</i> | % | 88,9 | 93,9 ▲ |
| <i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i> | % | 87,4 | 92,3 ▲ |
| segnalazione guasti | 1-10 | 8,1 | 8,1 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 87,6 | 91,3 |
| <i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i> | % | 92,9 | 93,5 |
| intervento tecnico | 1-10 | 8,1 | 8,1 |
| <i>competenza dei tecnici</i> | % | 91,5 | 90,6 |
| <i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i> | % | 84,8 | 85,5 |
| numero verde commerciale | 1-10 | 7,9 | 8,0 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 90,5 | 89,3 |
| <i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i> | % | 93,5 | 90,9 |
| sportello | 1-10 | 8,2 | 8,6 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 91,7 | 93,5 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 91,1 | 93,6 |
| servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'Ato 5 - Frosinone) | | | |
| servizio idrico (giudizio complessivo) | 1-10 | 6,1 | 6,3 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| aspetti tecnici del servizio | 1-10 | 6,7 | 6,9 |
| <i>continuità del servizio</i> | % | 77,0 | 81,6 |
| fatturazione | 1-10 | 6,3 | 6,5 |
| <i>correttezza degli importi</i> | % | 77,0 | 75,7 |
| <i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i> | % | 77,3 | 77,5 |
| segnalazione guasti | 1-10 | 7,9 | 7,9 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 93,3 | 90,8 |
| <i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i> | % | 94,6 | 89,3 |
| intervento tecnico | 1-10 | 7,7 | 7,8 |
| <i>competenza dei tecnici</i> | % | 89,3 | 88,0 |
| <i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i> | % | 79,9 | 81,8 |
| numero verde commerciale | 1-10 | 7,9 | 7,8 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 90,6 | 93,5 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 89,4 | 93,3 |
| sportello (*) | 1-10 | 8,0 | 7,9 |
| <i>competenza dell'operatore</i> | % | 92,6 | 97,6 ▲ |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 92,8 | 97,8 ▲ |
| servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua - GORI (comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano) | | | |
| servizio idrico (giudizio complessivo) | 1-10 | 6,6 | 6,6 |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | |
| aspetti tecnici del servizio | 1-10 | 6,9 | 7,1 |
| <i>continuità del servizio</i> | % | 81,2 | 79,8 |
| fatturazione | 1-10 | 6,6 | 6,6 |
| <i>correttezza degli importi</i> | % | 76,9 | 72,6 |
| <i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i> | % | 77,2 | 78,5 |
| segnalazione guasti | 1-10 | 7,5 | 7,7 |
| <i>chiarezza delle informazioni fornite</i> | % | 88,6 | 86,9 |
| <i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i> | % | 90,8 | 89,1 |
| intervento tecnico | 1-10 | 8,2 | 8,5 |
| <i>cortesìa e disponibilità dei tecnici</i> | % | 96,4 | 91,8 |
| <i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i> | % | 92,5 | 90,5 |

| | | | | |
|--|-------------|------------|------------|---|
| numero verde commerciale | 1-10 | 7,6 | 7,9 | |
| competenza dell'operatore | % | 87,8 | 88,9 | |
| chiarezza delle informazioni fornite | % | 89,8 | 89,4 | |
| sportello | 1-10 | 7,8 | 8,0 | |
| cortesìa e disponibilità dell'operatore | % | 92,6 | 89,4 | |
| chiarezza delle informazioni fornite | % | 90,9 | 88,9 | |
| servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua - AdF (comuni ricadenti nella Conferenza Territoriale Ottimale n. 6 Ombrone) | | | | |
| servizio idrico (giudizio complessivo) | 1-10 | 7,6 | 7,5 | |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | | |
| aspetti tecnici del servizio | 1-10 | 7,8 | 7,6 | |
| continuità del servizio | % | 92,0 | 92,3 | |
| fatturazione | 1-10 | 7,3 | 7,2 | |
| correttezza degli importi | % | 85,7 | 87,6 | |
| chiarezza e facilità lettura bolletta | % | 86,4 | 87,2 | |
| segnalazione guasti | 1-10 | 8,2 | 8,3 | |
| chiarezza delle informazioni fornite | % | 90,8 | 90,8 | |
| cortesìa e disponibilità dell'operatore | % | 96,0 | 93,8 | |
| intervento tecnico | 1-10 | 8,3 | 8,5 | |
| capacità di soluzione del problema | % | 93,3 | 95,3 | |
| cortesìa e disponibilità dei tecnici | % | 95,0 | 96,5 | |
| numero verde commerciale | 1-10 | 7,9 | 8,4 | |
| competenza dell'operatore | % | 88,5 | 94,6 | ▲ |
| chiarezza delle informazioni fornite | % | 87,8 | 94,3 | ▲ |
| sportello (**) | 1-10 | - | 8,3 | |
| chiarezza delle informazioni fornite | % | - | 90,3 | |
| competenza dell'operatore | % | - | 89,8 | |
| servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua - GESESA (***) (comuni ricadenti nell'Ato - Calore Irpino) | | | | |
| servizio idrico (giudizio complessivo) | 1-10 | 6,6 | 6,9 | |
| ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ | | | | |
| aspetti tecnici del servizio | 1-10 | 7,0 | 7,2 | |
| continuità del servizio | % | 83,6 | 84,2 | |
| fatturazione | 1-10 | 6,7 | 6,9 | |
| correttezza degli importi | % | 77,8 | 80,1 | |
| chiarezza e facilità lettura bolletta | % | 77,2 | 81,9 | |

(*) Si precisa che nelle rilevazioni della soddisfazione dei clienti di Acea Ato 5 relative all'aspetto "sportello", il dato del primo semestre, confluito nel calcolo della media dell'anno, si riferisce ad un campione di soli 52 intervistati, inferiore al rilievo statistico, a causa del basso afflusso registrato per la situazione pandemica.

(**) Per AdF l'aspetto "sportello" non è stato oggetto di indagine nel 2020, data la prolungata chiusura causata dall'emergenza sanitaria.

(***) Per Gesesa, Società di minore dimensione, gli aspetti del servizio indagati sono "aspetti tecnici" e "fatturazione". Si precisa che nel 2020 le indagini si sono svolte soltanto nel secondo semestre, mentre i dati del 2021 sono la media delle due rilevazioni dell'anno. La scelta di illustrare gli esiti delle rilevazioni di soddisfazione dei clienti di tutte le Società attraverso i giudizi overall, ha consentito, per la prima volta, di integrare in tabella anche Gesesa.

NB: in tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2021**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2020. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli **scostamenti più significativi, nell'ordine dei 5 punti percentuali**, per i singoli item oggetto di indagine.

LA QUALITÀ EROGATA

Acea presidia la **qualità dei servizi erogati** con interventi volti al suo costante miglioramento, a tal fine forma e aggiorna le persone, applica tecnologia innovativa alla gestione dei processi, rinnova ed amplia le infrastrutture (reti e impianti), incrementandone la resilienza, anche in funzione dell'abbattimento dei guasti e del tempestivo ripristino, incrementa l'offerta di canali di contatto digitali, a complemento di quelli tradizionali e cura la comunicazione con i clienti.

La "qualità erogata" viene **misurata anche in base a parametri di riferimento definiti dall'Autorità di settore** o indicati nei **contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione** con gli enti locali, in particolare:

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola i parametri qualitativi (standard di prestazione);

- gli **standard di qualità tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) e di **qualità contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato sono definiti e aggiornati dall'Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** e, per il settore idrico, anche dalle Autorità locali.

I **principali interventi di regolazione dell'ARERA** intervenuti nel 2021 per i settori elettrico ed idrico sono sinteticamente illustrati nel capitolo *Profilo del Gruppo*, paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business*, al quale si rinvia.

Oltre a rispettare gli standard qualitativi indicati dalla regolazione, le Società del Gruppo operano secondo **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** fondati su una **logica di miglioramento continuo** (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

Il paragrafo illustra gli aspetti di qualità relativi ai **servizi di distribuzione di energia elettrica**, nei comuni di Roma e Formello, e di **illuminazione pubblica**, nel comune di Roma, entrambi gestiti da **Areti**⁴⁹, mentre per

le attività di vendita di energia elettrica e gas gestite da Acea Energia si rinvia al paragrafo dedicato alla *Customer Care*.

La Società opera in conformità ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia) sia per la realizzazione e la gestione delle infrastrutture di distribuzione sia per l'illuminazione pubblica.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA



Piano di sostituzione massiva di misuratori di seconda generazione: **installati** nel 2021 ulteriori **316.176 contatori 2G**



Nell'ambito del **piano della resilienza** di **Areti** **fattore critico "ondate di calore"**: ammodernati **122 km** di cavo MT e ricostruite **98 cabine** secondarie **fattore critico "allagamento"**: ricostruite **36 cabine** secondarie



nel 2021: **7.582 nodi MT** telecontrollati

Areti pianifica ed esegue l'**ammodernamento e l'ampliamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**, costituita da linee elettriche in alta (AT), media (MT) e bassa tensione (BT), cabine primarie e secondarie, sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia prelevata e immessa in rete. **Gli interventi** tengono conto degli obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), della progressiva evoluzione delle applicazioni dell'energia elettrica, dell'aumento dei "prosumer"⁵⁰, delle nuove connessioni, ecc. e **mirano a rendere le infrastrutture sempre più resilienti**, con una configurazione di rete adeguata e **abilitante per gli scenari futuri, quali la mobilità elettrica diffusa e la progressiva elettrificazione dei consumi**.

Lo **sviluppo integrato delle reti** elettriche è definito nei **Piani Regolatori** delle reti AT, MT e BT, che Areti attua con attività di costruzione - ed anche di dismissione o demolizione, e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree -, trasformazione, ammodernamento, manutenzione ecc. (si veda

la tabella n. 18). Gli interventi realizzati ogni anno sono funzionali a **razionalizzare e potenziare le reti**, ampliando la capacità di trasporto e i margini per ulteriori usi, ad **incrementarne la adattabilità** e a **ridurre perdite di rete e cadute di tensione**, migliorando la **continuità del servizio**.

Nel 2021, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza**⁵¹, sono stati **ammodernati 122 km di cavo** in media tensione a 20 kV ed eseguite **98 ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza al fattore critico "ondate di calore"**, e **36 ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza al fattore critico "allagamento"**. Per le reti BT, sono stati messi in opera **118 km** nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Il telecontrollo è stato esteso ad ulteriori **cabine secondarie e recloser**, per un **totale di 7.582 nodi MT telecontrollati al 31.12.2021**.

49 Areti è titolare della concessione ministeriale per la distribuzione di energia elettrica nei territori indicati e gestisce l'illuminazione pubblica in virtù del *Contratto di servizio* stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale.

50 Il "prosumer" è al contempo consumatore e produttore di energia che utilizza per autoconsumo o cede alla rete (si veda il box dedicato ai prosumer connessi alle reti Acea, in costante aumento, nel paragrafo *I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico ed idrico*).

51 Il Piano della Resilienza di Areti era stato presentato ad ARERA nel giugno del 2019.

Tabella n. 18 – I principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche (2021)

| tipo di intervento | linee AT e cabine primarie (CP) |
|--|---|
| demolizione rete e sostegni | sono proseguiti i lavori di smantellamento di linee AT , uscite dall'esercizio, portando alla rimozione, complessivamente, di 48 tralicci delle linee 150 kV e 60 kV; sono stati dismessi 7,2 km in totale delle linee AT 150 kV in cavo interrato a olio fluido (tratta Belsito-Tor di Quinto e Belsito-Monte Mario/F). |
| costruzione rete e sostegni | è iniziata la realizzazione del nuovo tratto della linea aerea 150 kV Selvotta – Castel Romano (lunga 5,8 km e composta da 24 sostegni); è proseguita la realizzazione del nuovo tratto di linea in cavo interrato 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 3,4 km); sono stati messi in servizio i nuovi cavi interrati AT 150 kV XLPE (polietilene reticolato), in sostituzione dei sopra richiamati dismessi (7,2 km delle tratte Belsito - Tor Di Quinto e Belsito - M. Mario/F). |
| adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP | sono stati eseguiti interventi in 51 cabine primarie ; presso la C.P. Belsito è stato messo in servizio il nuovo Quadro AT Ibrido 150 KV . |
| manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP | sono stati eseguiti interventi su 106 interruttori AT e mantenuti 784 interruttori MT ; revisionati 16 variatori sotto carico di trasformatori di potenza e sostituiti 63 trasformatori di misura AT; sono stati inoltre sostituiti i trasformatori di potenza presso la cabina primaria Appio e il trasformatore ATR presso la Ricevitrice Flaminia. |
| protezione e misure AT e MT | |
| sistemi di protezione elettrica | sono stati predisposti, tarati e messi in esercizio 78 nuovi stalli linea MT ; verificati 327 montanti (57 montanti AT e 270 montanti MT) e 43 trasformatori (tra AT/MT e MT/MT). |
| misure | sono state effettuate misure resistenza di terra su 2.350 cabine secondarie ; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su 12 cabine (5 primarie e 7 secondarie). |
| linee MT e BT | |
| ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V) | sono stati messi in opera 196 km di cavo MT a 20 kV (22 km per ampliamento e 174 km per rifacimento), di cui 122 km per incremento resilienza a "ondate di calore", e 192 km di cavo BT (74 km per ampliamento e 118 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione). |
| manutenzione ordinaria e straordinaria | sono state eseguite ispezioni eliportate per una estensione della rete MT in aerea pari a 170 km , per attuare interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. necessari alla conservazione e al mantenimento della funzionalità degli impianti. |
| cabine secondarie (CS) e telecontrollo | |
| realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS | sono state realizzate/ampliate/ricostruite 835 cabine secondarie (190 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 645 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), di cui 134 cabine ricostruite per incremento resilienza a "ondate di calore" (98 cabine) e ad "allagamento" (36 cabine). |
| manutenzione ordinaria e straordinaria su CS | sono stati effettuati 1.019 interventi di manutenzione straordinaria e 2.067 ispezioni su cabine secondarie. |
| telecontrollo | è stato esteso il telecontrollo a 335 CS e 394 recloser (7.582 nodi MT telecontrollati al 31.12.2021) ed eseguiti 4664 interventi manutentivi su TLC e recloser. |

Areti ha realizzato nel 2021 gli interventi a protezione delle cabine primarie e secondarie, nell'ambito delle attività volte ad innalzare i livelli di sicurezza per la **protezione dai rischi cyber delle infrastrutture**, sono state implementate **soluzioni tecnologiche integrate** a protezione degli apparati di campo **in grado rilevare l'eventuale vulnerabilità dei protocolli di rete industriali**. Sono stati inoltre **potenziati** i servizi di **Quick SIEM** e **Blue Team** per il monitoraggio dell'infrastruttura di rete e la gestione degli incidenti, assicurando un presidio di sicurezza in vista dell'istituzione del **Security Operation Center (SOC)**. Sono state avviate **le analisi per individuare soluzioni tecnologiche aggiuntive** per il potenziamento dell'impianto tecnologico di sicurezza ad oggi in essere. Si veda anche il capitolo *Istituzioni e Impresa*, per un approfondimento sulle attività di ricerca e innovazione ed i progetti implementati nell'anno.

Dopo l'avvio, nell'ultimo trimestre del 2020, del piano di **sostituzione massiva dei contatori di prima generazione (1G) con quelli di seconda (2G)**, che interesserà progressivamente tutto il territorio gestito, **nel 2021 Areti ha installato ulteriori 316.176 misuratori 2G**; i nuovi misuratori favoriscono una maggiore **consapevolezza dei clienti in merito ai consumi**, grazie ai dati disponibili, e la **riduzione delle fatturazioni in stima**.

Complessivamente, i **contatori in telegestione (1G e 2G)** installati presso le utenze attive in bassa tensione, **al 31/12/2021**, sono pari a **1.646.739**.

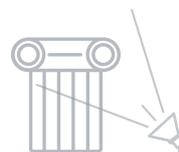
L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



201.215
punti luce e
227.635
lampade gestiti a Roma:
92% del parco
lampade a LED



1.697
sostegni reinstallati e
7.952 interventi
di manutenzione
lampade/armature LED



**illuminazione
artistica: rinnovati
gli impianti per la valorizzazione
del Palatino, Porta S. Sebastiano
e la Fontana dello Zodiaco a Ostia**

In virtù del *Contratto di servizio*⁵² tra Acea SpA e Roma Capitale, **Areti** gestisce gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale** e **artistico monumentale**, per **circa 201.200 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km². La Società esegue le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti di illuminazione** e pianifica gli interventi **in accordo con le indicazioni dei Diparti-**

menti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali.

Oltre al servizio svolto per Roma Capitale, Areti rende disponibili le competenze sulla illuminazione pubblica e artistica anche verso altri soggetti interessati (ad esempio Enti ecclesiastici, albergatori, ecc.).

Tabella n. 19 – I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma (2021)

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| punti luce (n.) | 201.215 |
| p. luce artistico monumentale (n.) | circa 10.128 |
| lampade (n.) | 227.635 |
| rete elettrica MT e BT (km) | 8.036 |

I consumi di energia per l'illuminazione pubblica, che hanno avuto un trend di riduzione negli ultimi anni grazie al progressivo ammodernamento degli impianti con l'installazione di lampade a tecnologia LED, si stabilizzano nel 2021; al 31.12.2021, le **208.870 lampade a LED installate, coprono circa il 92% del totale parco lampade** (si vedano *Le relazioni con l'ambiente; L'uso di materiali, energia e acqua* e il *Bilancio ambientale*).

Nel 2021 è stata **conclusa la procedura di gara** per l'individuazione del partner per l'implementazione del **progetto "POLEDRIC"**, avviato l'anno precedente, con l'obiettivo di sviluppare una **soluzione tecnologica innovativa** finalizzata alla realizzazione di un **"palo intelligente"**, in ottica **"smart city"** (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa, L'impegno in ricerca e innovazione*).

Tra gli interventi illuminotecnici realizzati nell'anno si ricordano, a titolo esemplificativo, la **nuova illuminazione di alcuni parchi e giardini** situati in zone periferiche e centrali della Capitale, a beneficio e maggiore sicurezza dei cittadini, tra i quali il **parco a Tor Sapienza, il parco Commendone e il parco di Villa Massimo**, e tra i progetti funzionali gli impianti di **via della Mortella e via del Carbonio** (si vedano i box di approfondimento).

⁵² Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'*Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA*, successivamente stipulato il 15 marzo 2011, il rapporto contrattuale è stato rinnovato fino al 31.12.2027.

INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE IN PARCHI E GIARDINI

La nuova illuminazione del **Parco Tor Sapienza** è stata finanziata con i fondi del Piano Qualità della Luce 2021. I lavori hanno previsto la posa di **oltre 1,3 km di cavo e l'installazione di 57 punti luce**, per una potenza installata complessiva di 2.380 W.

In **Piazza Brin** l'obiettivo è stato quello di **uniformare e potenziare l'illuminazione del percorso** tra Via Cialdi e Via Orlando, attraverso la **rivisitazione dell'illuminazione della piazza, della scalinata e del sottopasso pedonale**; è stata integrata l'illuminazione esistente attraverso l'installazione di **26 punti luce**, per un totale di 750 W installati e 330 W rimossi, che hanno contribuito significativamente al decoro urbano.

Nell'area a verde di **Villa Massimo (giardino Giuseppe de Meo)** è stato **riqualificato ed implementato l'impianto esistente** attraverso l'installazione di **21 candelabretti** in stile (tipo "Villa Umberto") con armatura tipo "Trastevere". La potenza installata è pari a 790 W e quella rimossa pari a 900 W.

In **Piazza Re di Roma**, infine, è stato ampliato l'impianto esistente attraverso l'installazione di **10 punti luce** per una potenza installata pari a 350 W. L'intervento ha contribuito al **miglioramento dell'illuminazione al centro della piazza**, grazie alla ricollocazione di alcuni punti luce e ad un maggiore illuminamento sia dei marciapiedi esterni sia dei percorsi interni, ottenuta tramite l'installazione di nuovi sostegni.

INTERVENTI FUNZIONALI TRANQUILLO CREMONA E ANAGNINA TUSCOLANA

L'intervento in **Via Tranquillo Cremona**, in zona Tor Sapienza, ha riguardato la realizzazione di un impianto di illuminazione pubblica all'interno di un'area di pertinenza ATER in cui è stato ammodernato ed integrato l'impianto esistente; sono stati installati **45 punti luce** di tipo funzionale a LED lungo la strada e **12 punti luce** da giardino a LED nell'area a verde, per una potenza totale installata pari a 2.800W, e sono stati stesi circa 1.000 m di cavo.

Nell'ambito **Anagnina Tuscolana** è stata illuminata la carreggiata di svincolo dal G.R.A.; sono state installate due torri faro a corona mobile di altezza 30 m poste ad un'interdistanza di circa 100 m ed equipaggiate ciascuna con **12 proiettori LED** con ottica asimmetrica stradale. I proiettori hanno una potenza di 210 W ciascuno, per un totale di 5.024 W installati.

Areti ha **consolidate competenze nell'illuminazione artistico monumentale** e nel 2021 le principali attività svolte in questo ambito hanno riguardato il rinnovamento degli impianti già esistenti presso siti di particolare rilievo, tra i quali il **Palatino**, le **Mura Aureliane** (nel tratto Colombo-Numidia), **Porta S. Sebastiano** e la **Fontana dello Zodiaco a Ostia**, contribuendo ad esaltarne la bellezza a beneficio di cittadini e visitatori (si veda, più avanti, il box dedicato).

Ogni anno, Areti svolge **interventi di efficientamento e messa in sicurezza** dei punti luce, nonché di **manutenzione programmata e straordinaria** sugli impianti (si veda la tabella n. 20).



Tabella n. 20 – Principali interventi di efficientamento, messa in sicurezza, riparazione e manutenzione (2021)

| tipo di intervento | (n.) |
|--|--|
| interventi di efficientamento energetico/ innovazione tecnologica (sostituzioni armature) | 189 punti luce sostituiti (non sono incluse le nuove installazioni a LED) |
| messa in sicurezza | 1.817 punti luce messi in sicurezza |
| verifica corrosione sostegni | 31.425 sostegni verificati (tra funzionali ed artistici) |
| manutenzione lampade/armature LED | 7.952 interventi manutentivi |
| reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali | 1.697 sostegni reinstallati |

NB: la tabella include le attività svolte per il Comune di Roma e per terzi.

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione dei guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁵³. Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)**, entro il quale andrebbero svolti gli interventi di riparazione, **e un tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta **un sistema di penali**⁵⁴. Per le **performance 2021** relative ai **tempi medi di ripristino (TMR)**

della funzionalità degli impianti, per le diverse tipologie di guasto, si riporta in tabella n. 21 la migliore stima disponibile, poiché i dati, al momento della pubblicazione del presente documento, sono in via di consolidamento; la maggior parte delle performance, con l'eccezione del singolo punto luce, risultano inferiori al tempo medio di ripristino ammesso dagli standard contrattuali.

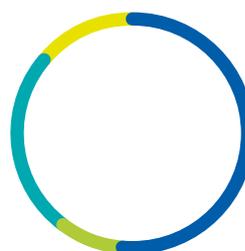
Tabella n. 21 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2020-2021)

| tipo di guasto | penale per giorno di ritardo (euro) | standard di prestazione da Contratto (*) | | prestazione Acea | |
|---|--|---|---|--|----------|
| | | TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.) | TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.) | TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.) | |
| | | | | 2020 | 2021 |
| quartiere al buio – guasto rete MT | 70 | 1 g. | 1 g. | < 1 g. | < 1 g. |
| strada al buio – guasto rete MT o BT | 50 | 5 gg. | 8 gg. | 1,9 gg. | 1,2 gg. |
| tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive) | 50 | 10 gg. | 15 gg. | 8,4 gg. | 9,7 gg. |
| punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura | 25 | 15 gg. | 20 gg. | 8,9 gg. | 23,4 gg. |

(*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

I **systemi di controllo**, come la telegestione, rilevano la situazione di guasto, che **può essere segnalata** anche tramite canali di contatto (call center, app, web, fax o lettera)⁵⁵. **Nel 2021 sono pervenute 18.340 segnalazioni di guasto**⁵⁶, in riduzione di circa il 5% rispetto all'anno precedente (19.278 segnalazioni), ed entro l'anno è stato dato seguito al **91%**.

La **distribuzione percentuale del totale segnalazioni pervenute per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 29. Le voci maggiormente incidenti si confermano “strada al buio”, in relazione a “guasto di rete” (52%) e “punto luce spento” (26%), con il minore impatto ai fini della sicurezza; più contenuta, e in riduzione, la tipologia “tratto al buio” (9%). Nell'anno non si sono registrati casi di “quartiere al buio” per guasto di rete.

Grafico n. 29 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2021)

0% quartiere al buio – guasto rete
52% strada al buio – guasto rete
9% tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
26% punto luce spento (singola lampada, montante, armatura, sostegno)
14% altro (sportello, armadio ecc.)

53 Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

54 Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR > TMRA. Al momento della pubblicazione del presente documento, i dati non sono ancora definitivi, pertanto il dato puntuale delle segnalazioni 2020 soggette al computo penali non è disponibile.

55 Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo *Customer Care*.

56 Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

Come accennato, **Acea valorizza il patrimonio monumentale della Capitale**, in accordo con gli Enti preposti, con oltre **10.100 punti luce** dedicati all'**illuminazione artistica**. I principali interventi

dell'anno, già richiamati ad inizio paragrafo, sono illustrati nel box dedicato.



TRA GLI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICA: IL PALATINO, LA FONTANA DELLO ZODIACO, UN NUOVO TRATTO DI MURA AURELIANE E PORTA S. SEBASTIANO

Un intervento di particolare rilievo, effettuato nel 2021, ha riguardato il **Palatino**, presso il quale Areti ha svolto un intervento di manutenzione straordinaria, **sostituendo tutti i proiettori dedicati all'illuminazione artistica del complesso monumentale con apparecchi di ultima generazione**, dotati di un innovativo sistema integrato di protezione contro le sovratensioni elettriche (apparecchi SPD). Sono stati impiegati elementi a basso impatto estetico, ideati e ingegnerizzati su misura per l'intervento, che ha previsto la **sostituzione di 100 punti luce** di vecchia generazione e la **reinstallazione di 105 apparati di nuova generazione** atti a garantire una maggiore resistenza ai fenomeni atmosferici e una diminuzione dei consumi elettrici pari al 15%.

Per l'intervento alla **Fontana dello Zodiaco**, di Ostia, e del **Piazzale Cristoforo Colombo** sono stati installati **53 proiettori subacquei LED** da 20 W e **18 proiettori LED** da 64 W; Areti ha curato progettazione e realizzazione dell'illuminazione artistica della fontana e dell'illuminazione funzionale del piazzale. Per l'illuminazione

dell'area pedonale è stato ideato e realizzato un sostegno modulare, il cui design è stato concordato con la Sovrintendenza per minimizzarne l'impatto estetico. Acea ha sponsorizzato l'illuminazione artistica della fontana.

Nell'ambito del progetto Qualità della Luce è stata l'**illuminazione artistica del tratto Colombo-Numidia delle Mura Aureliane**, in prosecuzione dell'intervento realizzato nel 2020 al parco lineare delle Mura. Si è trattato dell'ammodernamento di un impianto a scarica, con incremento dei punti luce esistenti: si è passati da 53 punti luce a **142 proiettori di nuova generazione** dotati di ottiche di precisione, con potenza installata complessiva di 9.720 W. Un secondo intervento è stato fatto presso **Porta S. Sebastiano**, anche in questo caso si è trattato di ammodernamento ed aumento dei punti luce, con la sostituzione di 6 proiettori a scarica con **36 proiettori di ultima generazione** (potenza installata da 900 W a 2.575 W). Il progetto è stato redatto in collaborazione con l'Università di Roma Tre.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE ELETTRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) definisce, a livello nazionale, gli standard di **qualità commerciale** (tempi di esecuzione delle prestazioni tecnico-commerciali richieste dai clienti, quali preventivi, lavori per l'esecuzione delle connessioni, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnica** (continuità dell'erogazione) **del servizio elettrico; li rivede periodicamente**, orientando i gestori al costante miglioramento delle performance.

La **qualità commerciale** si articola in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**⁵⁷, sia per le attività in capo al **distributore** (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 22, 23 e 24).

Ogni anno **Acea comunica all'ARERA i risultati conseguiti e li invia, allegandoli in bolletta, ai propri clienti.**

I risultati 2021 di qualità commerciale e tecnica⁵⁸ relativi alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica resi noti in questa sede rappresentano **la miglior stima disponibile**⁵⁹ alla data di redazione del presente documento e potrebbero non coincidere perfettamente con quelli trasmessi all'ARERA nell'ambito delle rendicontazioni annuali.

Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, rispetto allo scorso anno, si registra un miglioramento nelle tempistiche di esecuzione dei lavori semplici e complessi per la realizzazione di nuove connessioni ordinarie in BT (in particolare per le utenze domestiche) e in MT, nonché un lieve peggioramento nelle altre performance, seppur rientrando, nella gran parte dei casi, negli standard previsti dalla regolazione vigente.

Riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/ricieste di informazioni, si rileva un peggioramento delle performance rispetto al 2020, riconducibile al lavoro di recupero di arretrati,

legati agli effetti che il periodo pandemico ha comportato sull'operatività (ad esempio l'incremento dei reclami dovuti alla sospensione dell'attività di rilevazione dei dati di misura tramite operatore) (si veda la tabella n. 22).

Gli indennizzi automatici ai clienti⁶⁰, da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base⁶¹, che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per gli aspetti della qualità del servizio di **vendita**, gestito da **Acea Energia**, si è confermato anche nel 2021 **l'aumento delle percentuali di rispetto degli standard** stabiliti dall'ARERA, già registrato nell'ultimo biennio (si veda la tabella n. 23).

Con riferimento alle performance di Areti relative alla regolazione incentivante della **durata** e del **numero delle interruzioni senza preavviso** per **gli utenti in bassa tensione**, i dati relativi all'esercizio 2021 - riepilogati in tabella n. 24 - indicano che, negli ambiti urbani caratterizzati dai più elevati gradi di concentrazione degli utenti (c.d. ambiti territoriali ad alta e media concentrazione), la continuità del servizio è stata garantita con una qualità significativamente migliore rispetto allo scorso anno. Si registrano risultati costanti e già positivi anche in ambito periferico e rurale.

Oltre agli indicatori appena descritti, il distributore elettrico è tenuto a rispettare specifici livelli di continuità del servizio anche con riferimento agli **utenti in media tensione**, ai quali è previsto il riconoscimento di un indennizzo automatico⁶² nei casi in cui il numero di interruzioni subite nel corso dell'anno sia superiore ad uno standard definito.

Infine, distintamente per **gli utenti in media e bassa tensione**, nei casi di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell'alimentazione, è previsto un ulteriore rimborso a carico dell'impresa distributrice da versare ad ogni utente disalimentato rispettivamente per più di 4 e 8 ore.

57 Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

58 Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica - Allegato A alla delibera ARERA 646/2015/R/eel e ss.mm.ii.

59 Ciò in ragione del disallineamento tra i tempi di consegna dei report all'Autorità e quelli previsti dalla normativa per la pubblicazione del presente documento.

60 L'indennizzo automatico, ove dovuto, è corrisposto al cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile ed eventualmente nelle successive fatturazioni, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico deve comunque essere sempre corrisposto al cliente entro 6 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Per le attività di distribuzione gli indennizzi automatici sono corrisposti dal distributore al richiedente la prestazione entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

61 L'importo per l'indennizzo, definito dall'Autorità, per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità per il servizio di distribuzione, parte da una base di 35 euro per i clienti in bassa tensione usi domestici; 70 euro per i clienti in bassa tensione usi non domestici e di 140 euro per i clienti in media tensione. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità della vendita, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 25 euro. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

62 Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete di Areti, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Devono, inoltre, trasmettere la dichiarazione di adeguatezza dei propri impianti, rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, tale importo viene versato da Areti alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali a titolo di penale.

Tabella n. 22 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale - distribuzione energia (2020-2021)
 (parametri ARERA e performance di Areti - 2020: dati comunicati all'ARERA; 2021: dati stimati)

DISTRIBUZIONE ENERGIA

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| PRESTAZIONI | PARAMETRI ARERA tempo max. entro cui eseguire la prestazione | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | percentuale di rispetto tempo max | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | percentuale di rispetto tempo max |
| | | | | | |
| FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT) | | | | | |
| CLIENTI DOMESTICI | | | PERFORMANCE ARETI | | |
| preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie) | 15 gg. lav. | 8,09 | 95,38% | 9,08 | 91,05% |
| esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie) | 10 gg. lav. | 10,51 | 73,40% | 10,02 | 72,00% |
| esecuzione di lavori complessi | 50 gg. lav. | 13,44 | 96,15% | 11,51 | 95,13% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 1,20 | 97,38% | 1,47 | 97,46% |
| disattivazione fornitura su richiesta cliente | 5 gg. lav. | 1,07 | 97,38% | 1,05 | 98,59% |
| riattivazione in seguito a sospensione per morosità | 1 g. feriale | 0,05 | 99,56% | 0,10 | 99,52% |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00) | 3 ore | 2,80 | 68,10% | 3,52 | 60,07% |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00) | 4 ore | 2,52 | 87,54% | 2,40 | 86,40% |
| fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente | 2 ore | n.a. | 91,46% | n.a. | 91,70% |
| CLIENTI NON DOMESTICI | | | PERFORMANCE ARETI | | |
| preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie) | 15 gg. lav. | 8,21 | 95,51% | 9,98 | 88,26% |
| esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie) | 10 gg. lav. | 11,47 | 72,55% | 10,98 | 77,57% |
| esecuzione di lavori complessi | 50 gg. lav. | 16,66 | 94,59% | 17,55 | 92,49% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 2,12 | 93,97% | 2,68 | 93,63% |
| disattivazione fornitura su richiesta cliente | 5 gg. lav. | 2,41 | 95,46% | 2,28 | 96,07% |
| riattivazione in seguito a sospensione per morosità | 1 g. feriale | 0,08 | 99,42% | 0,13 | 99,30% |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00) | 3 ore | 2,90 | 67,04% | 3,48 | 62,78% |
| ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00) | 4 ore | 2,35 | 86,45% | 2,51 | 84,91% |
| fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente | 2 ore | n.a. | 91,61% | n.a. | 91,13% |
| FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT) | | | | | |
| CLIENTI FINALI | | | PERFORMANCE ARETI | | |
| preventivi per lavori su reti MT | 30 gg. lav. | 13,38 | 93,20% | 17,50 | 86,44 |
| esecuzione di lavori semplici | 20 gg. lav. | 17,68 | 90,91% | 3,00 | 100% |
| esecuzione di lavori complessi | 50 gg. lav. | 14,47 | 96,67% | 9,88 | 92,86% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 5,44 | 77,78% | 10,52 | 56,53% |
| disattivazione della fornitura su richiesta | 7 gg. lav. | 12,85 | 69,70% | 19,53 | 67,86% |
| riattivazione in seguito a sospensione per morosità | 1 g. feriale | 1,00 | 82,35% | 0,42 | 100% |
| fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente | 2 ore | n.a. | 92,05% | n.a. | 92,11% |

| LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| PRESTAZIONI | PARAMETRI ARERA percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo |
| | | | 2020 | 2021 | |
| FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT) | | | | | |
| CLIENTI DOMESTICI | | | PERFORMANCE ARETI | | |
| risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 95% entro 30 gg. solari | 40,05 | 60,00% | 85,47 | 50,70% |
| risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura | 95% entro 30 gg. solari | 67,68 | 53,43% | 72,46 | 44,72% |
| CLIENTI NON DOMESTICI | | | PERFORMANCE ARETI | | |
| risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 95% entro 30 gg. solari | 44,91 | 56,44% | 59,08 | 66,53% |
| risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura | 95% entro 30 gg. solari | 63,03 | 53,66% | 79,03 | 38,46% |
| FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT) | | | | | |
| CLIENTI FINALI | | | PERFORMANCE ARETI | | |
| risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione | 95% entro 30 gg. solari | 23,98 | 78,59% | 34,73 | 75,38% |
| risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura | 95% entro 30 gg. solari | 150,08 | 25,00% | 136,74 | 20,83% |

NB: il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno, n.a. indica la non applicabilità del dato.

Tabella n. 23 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale - vendita energia (2020-2021)
(parametri ARERA e performance di Acea Energia - dati comunicati all'ARERA)

VENDITA ENERGIA

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*) | | | | | |
|--|--|--|--|------|--|
| PRESTAZIONI | PARAMETRI ARERA tempo max entro cui eseguire la prestazione | | percentuale di rispetto tempo max | | percentuale di rispetto tempo max |
| | | | 2020 | 2021 | |
| SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA | | | PERFORMANCE ACEA ENERGIA | | |
| rettifiche di fatturazione | 60 gg. solari | | 50,0% | | 100% |
| rettifiche di doppia fatturazione | 20 gg. solari | | / | | / |
| risposta motivata a reclami scritti | 30 gg. solari | | 90,66% | | 92,30% |
| MERCATO LIBERO | | | PERFORMANCE ACEA ENERGIA | | |
| rettifiche di fatturazione | 60 gg. solari | | 42,86% | | 52,89% |
| rettifiche di doppia fatturazione | 20 gg. solari | | / | | / |
| risposta motivata a reclami scritti | 30 gg. solari | | 88,73% | | 93,08% |
| LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE | | | | | |
| PRESTAZIONI | PARAMETRI ARERA percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max | | percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max | | percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max |
| SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA | | | PERFORMANCE ACEA ENERGIA | | |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 95% entro 30 gg. solari | | 99,65% | | 99,72% |
| MERCATO LIBERO | | | PERFORMANCE ACEA ENERGIA | | |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 95% entro 30 gg. solari | | 99,33% | | 99,64% |

(*) I clienti del mercato libero e del servizio di maggior tutela con forniture in bassa e media tensione e i clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico calcolato a partire da un valore base di 25 euro. Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

Tabella n. 24 – Dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2019-2021)

(parametri ARERA e performance di Areti - 2019-2020: dati certificati dall'ARERA; 2021: dati provvisori)

DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT**DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI**

| PRESTAZIONI | durata cumulata media interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti) | | | variazioni percentuali | |
|----------------------|--|------|------|------------------------|---------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2021 vs. 2019 | 2021 vs. 2020 |
| alta concentrazione | 43,8 | 42,3 | 30,4 | -30,6% | -28,1% |
| media concentrazione | 60,1 | 52,0 | 45,5 | -24,3% | -12,5% |
| bassa concentrazione | 66,4 | 47,6 | 47,3 | -28,8% | -0,6% |

N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)

| PRESTAZIONI | n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno | | | variazioni percentuali | |
|----------------------|--|-------|-------|------------------------|---------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2021 vs. 2019 | 2021 vs. 2020 |
| alta concentrazione | 2,016 | 1,869 | 1,603 | -20,5% | -14,2% |
| media concentrazione | 2,525 | 2,589 | 2,459 | -2,6% | -5,0% |
| bassa concentrazione | 3,327 | 3,064 | 3,248 | -2,4% | 6,0% |

(*) Il numero medio annuo delle interruzioni per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione"; con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA

131 Case dell'acqua attive nei territori gestiti da Acea Ato 2, Gori e AdF: oltre **30** milioni di litri d'acqua erogati, pari a **601 t** di plastica/anno risparmiate e oltre **1.580** tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera



Previsti **Envision** e **CAM** nella progettazione degli **interventi sulle infrastrutture strategiche** di Acea Ato 2:

Acquedotti Peschiera e Marcio



Energie per il Sarno: il progetto avviato da Gori **contribuirà a ristabilire l'ecosistema fluviale**

Il Gruppo Acea gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) o Ambiti Distrettuali di Lazio, Toscana, Campania e Umbria, tramite Società controllate e partecipate. Nel seguito, in coerenza con il perimetro di rendicontazione (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*) si descrivono le attività svolte **nel Lazio, in Campania e in Toscana** dalle seguenti Società:

- **Acea Ato 2**, nell'Ato 2 – Lazio centrale (Roma e altri 112 comuni⁶³, di cui 80 gestiti⁶⁴, pari a circa il 94% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo⁶⁵, con un bacino di abitanti serviti di oltre 3,7 milioni;
- **Acea Ato 5**, nell'Ato 5 – Lazio meridionale - Frosinone (86 comuni gestiti⁶⁶ nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa il

63 Nel luglio 2021 con Delibera di Consiglio Regionale n. 10 è stato modificato l'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale-Roma inserendovi il Comune di Campagnano di Roma prima appartenente all'Ato 1 – Lazio Nord-Viterbo.

64 In 80 comuni, pari a circa il 94% della popolazione dell'Ato 2 – Lazio Centrale, Acea Ato 2 ha gestito tutto il SII (acquedotto, fognatura e depurazione), in altri 17 comuni il SII è gestito in modo parziale.

65 Ad Acea sono stati affidati la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario.

66 Inclusa la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

- 95% della popolazione), per circa 455.000 abitanti serviti;
- **Gori**, operativa nell'Ambito distrettuale Sarnese-Vesuviano (in 76 comuni – 59 in provincia di Napoli e 17 in provincia di Salerno – di cui 74 gestiti), con circa 1,4 milioni di abitanti serviti;
 - **Gesesa**, operativa nell'Ato – Calore Irpino (22 comuni gestiti, nell'area di Benevento e provincia), con oltre 110.000 abitanti serviti.
 - **AdF** – in perimetro di rendicontazione da quest'anno – operativa nell'Ato 6 Ombrone che comprende 55 Comuni (28 della provincia di Grosseto e 27 della provincia di Siena) con popolazione residente di oltre 380.000 abitanti.

Il servizio idrico integrato (SII) presidia l'intero ciclo delle acque potabili e reflue, dalla captazione della risorsa alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente, ed è regolato da una **Convenzione di gestione** stipulata tra la Società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito (EGA - Ente di governo dell'Ambito).

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che disciplina a livello nazionale anche il comparto idrico, ha definito i contenuti minimi essenziali della **"Convenzione tipo" tra gli enti affidanti e i gestori del servizio**. Per i principali interventi di regolazione del settore idrico, intrapresi nell'anno dall'ARERA, si rinvia al paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business* (capitolo *Profilo del Gruppo*) e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità.

La **Carta del servizio idrico integrato**, allegata alla Convenzione, definisce gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore deve rispettare verso l'utenza, in ottemperanza alle Delibere dell'ARERA sulla **qualità contrattuale e per gli aspetti di qualità tecnica**. Il **Regolamento d'utenza**, anch'esso allegato alla Convenzione, disciplina il rapporto con i clienti, stabilendo le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell'erogazione dei servizi. Per le **performance di qualità contrattuale** delle Società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati*

dall'ARERA nel settore idrico.

Le attività di gestione del servizio idrico integrato, pur essendo affini e consentendo, pertanto, una **definizione ottimale dei processi**, devono rapportarsi a **situazioni molto diversificate** dal punto di vista **dimensionale, demografico, geomorfologico e idrologico** dei territori serviti, che impattano altresì sulle consistenze infrastrutturali da mettere in campo. Le Società operano nel rispetto di procedure dei **Sistemi di gestione certificati**, in particolare, per Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa negli ambiti Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, per Gori negli ambiti Qualità, Ambiente e Sicurezza e per AdF negli ambiti Qualità e Sicurezza (si veda, per approfondimenti, *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

CONSISTENZE, INTERVENTI E TELECONTROLLO

Le Società che gestiscono il SII sono impegnate nella progressiva **digitalizzazione delle reti**, tramite rilievi, verifiche sul campo ed **inserimento dati nel sistema informativo georeferenziato (GIS)**. In particolare, al 31.12.2021, **Acea Ato 2 ha oltre l'85% delle reti tracciate nel sistema GIS; Acea Ato 5 ha raggiunto circa 4.917 km di rete idrica digitalizzati al 31.12.2021 ed ha ultimato, nel 2021, i rilievi su altri 925 km (24 comuni). Gori e Gesesa hanno georeferenziato le consistenze riportate in tabella n. 25 e proseguono i rilievi e l'aggiornamento dei dati; Gesesa ha già georeferenziato i siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione, inclusi i relativi schemi funzionali.**

AdF ha attivato, nel 2021, un processo di georeferenziazione delle condotte bonificate, che ha consentito di riportare in mappa l'intera banca dati delle condotte sostituite pari a circa 38,55 km su acquedotto e circa 1,63 km su fognatura.

Tabella n. 25 – Le consistenze delle reti idriche 2021 (dati georeferenziati)

| società | rete idropotabile (km) | rete fognaria (km) |
|-------------------|--|---|
| Acea Ato 2 | 13.152 (723,4 km di acquedotto, 1.127 km di reti di adduzione, 11.301 km di distribuzione) | 6.217 |
| Acea Ato 5 | 6.027 (1.207 km di rete di adduzione e 4.820 km di rete di distribuzione) | 1.776 |
| Gori | 5.215 (865 km di rete di adduzione e 4.350 km di rete di distribuzione) | 2.625 |
| Gesesa | 2.063 (174 km di rete di adduzione e 1.889 km di rete di distribuzione) | 523 (tra emissari, collettori principali e secondari) |
| AdF | 8.328 (1.993 km di rete di adduzione e 6.335 km di rete di distribuzione) | 1.746 (tra emissari, collettori principali e secondari) |

Le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti funzionali all'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura. Ogni anno, le Società svolgono:

- **interventi sulle infrastrutture**, quali l'**ammodernamento o il potenziamento degli impianti, il telecontrollo delle infrastrutture, il completamento, l'ampliamento o la bonifica di condotte e reti**, per contenere le perdite e migliorare efficienza e qualità del servizio erogato;
- **interventi volti a migliorare la gestione delle utenze** (quali l'installazione e la sostituzione dei contatori, oltre a tutto ciò che concerne la relazione con i clienti, per la quale si rinvia al paragrafo *Customer care*);
- **interventi a tutela delle persone e del territorio**, volti ad assicurare la **qualità** dell'acqua potabile distribuita e di quella restituita all'ambiente (quali i Piani di Sicurezza dell'Acqua – PSA - e controlli di laboratorio; si vedano la sezione *Le relazioni con l'ambiente* e il capitolo *Istituzioni e impresa*).

Per una quantificazione dei principali interventi realizzati nell'anno dalle Società e dei controlli analitici su acque potabili e reflue effet-

tuati in autonomia o da Acea Elabori, si veda la tabella n. 26.

Acea Ato 2 persegue la sicurezza e la **maggiore resilienza del sistema di approvvigionamento ed adduzione gestito**, nel rispetto delle portate di Concessione. In particolare, nell'ambito del D. M. n. 517 del 16 dicembre 2021 "Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico", Acea Ato 2 ha ottenuto finanziamenti, per 150 milioni di euro, come soggetto attuatore di 4 interventi strategici⁶⁷ all'interno del più ampio progetto di messa in sicurezza e ammodernamento dell'approvvigionamento di Roma; si veda anche il box - *Gli interventi sulle infrastrutture strategiche, Acquedotti Peschiera- Le Capore e Marcio: messa in sicurezza e iter autorizzativi* - paragrafo *La tutela del territorio e la salvaguardia della biodiversità in Le relazioni con l'ambiente*. **La progettazione** delle infrastrutture strategiche, inoltre, è definita, in collaborazione con **Acea Elabori**, con **specifica attenzione a criteri di sostenibilità** (si veda il box di approfondimento).

⁶⁷ Si tratta del "Nuovo Acquedotto Marcio - I Lotto", del "Raddoppio VIII Sifone - Tratto Casa Valeria - Uscita Galleria Ripoli - I Fase", dell'"Adduttrice Ottavia - Trionfale" e della "Condotta Monte Castellone - Colle S. Angelo (Valmontone)".

LE INFRASTRUTTURE STRATEGICHE DI ACEA ATO 2: PREVISTI ENVISION E CAM NELLA PROGETTAZIONE

Sul nuovo tronco superiore dell'**Acquedotto del Peschiera** sono proseguite le attività progettuali finalizzate all'ottenimento delle autorizzazioni ambientali ed al conseguimento della **Certificazione Envision** – il primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili; è stato definito e applicato un approccio metodologico per la **stima delle emissioni di CO₂** generate dalle attività di realizzazione dell'infrastruttura. Per l'**Acquedotto Marcio** è stata predisposta

la **Relazione di Sostenibilità** in ottemperanza al Regolamento UE 852/2020 sulla tassonomia europea, al fine di verificare il rispetto del principio di “non arrecare un danno significativo”, e alle normative di riferimento del PNRR. Inoltre, è in approfondimento il documento che contiene le indicazioni prospettiche per l'ingegneria sostenibile e **per l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per entrambe le infrastrutture.**

Nel 2021, Acea Ato 2 ha **installato 144 idrovalvole** per l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio delle reti di distribuzione e ha **bonificato 203,4 km di rete idrica**; ha avviato le attività per la **realizzazione di importanti adduttrici** in grado di aumentare la resilienza dei sistemi comunali complessi; per aumentare la disponibilità idrica nei comuni dei Castelli Romani, ha completato i nuovi

impianti di potabilizzazione a servizio dei pozzi Madonna di Coccio e Camporesi nei comuni di Castel Gandolfo e Ciampino. È proseguito anche il programma di installazione di apparecchiature di limitazione delle portate sulle utenze rurali per contenere i consumi non prettamente potabili.

Tabella n. 26 – Principali interventi sulle reti idropotabili e fognarie e controlli su acque potabili e reflue (2021)

| INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE | |
|---|---|
| tipo di intervento | |
| ACEA ATO 2 | |
| interventi per guasto/ricerca perdite su rete installazione contatori (nuove pose e sostituzioni) | 35.313 interventi (34.904 per guasto e 409 di ricerca perdite) 15.807 interventi (12.233 nuove pose e 3.574 sostituzioni) e 135.448 sostituzioni massive in appalto |
| ampliamento rete | 203,39 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 10,10 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque potabili | 11.926 campioni prelevati e 346.164 determinazioni analitiche eseguite |
| ACEA ATO 5 | |
| interventi per guasto | 11.046 interventi di riparazione |
| interventi programmati | 1 intervento (su rete di adduzione) |
| installazione contatori (nuove pose e sostituzioni) | 30.103 interventi (3.082 nuove pose e 27.021 sostituzioni) |
| ampliamento rete | 0 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 31,7 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque potabili | 2.530 campioni prelevati e 105.430 determinazioni analitiche eseguite |
| GORI | |
| interventi per guasto/ricerca perdite su rete | 15.604 interventi (13.767 per guasto e 1.837 ordini di ricerca perdite) |
| interventi programmati | 7.065 interventi |
| installazione contatori (nuove pose e sostituzioni) | 26.194 interventi (12.937 nuove pose e 13.257 sostituzioni) |
| ampliamento rete | 0,23 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 14,07 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque potabili | 4.903 campioni prelevati e 136.156 determinazioni analitiche eseguite |
| GESESA | |
| interventi per guasto/ricerca perdite su rete | 4.340 interventi (4.104 per guasto e 236 di ricerca perdite) |
| interventi programmati | 56 interventi |
| installazione contatori (nuove pose e sostituzioni) | 3.190 interventi (1.113 nuove pose e 2.077 sostituzioni) |
| ampliamento rete | 3 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 1,4 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque potabili | 828 campioni prelevati e 11.955 determinazioni analitiche eseguite |
| AdF | |
| interventi per guasto/ricerca perdite su rete | 8.836 interventi (8.200 per guasto e 636 di ricerca perdite) |
| interventi programmati | 71 interventi |
| installazione contatori (nuove pose e sostituzioni) | 38.686 interventi (3.518 nuove pose e 35.168 sostituzioni) |
| ampliamento rete | 1,8 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 48 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque potabili | 4.757 campioni prelevati e 139.634 determinazioni analitiche eseguite |

INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE

tipo di intervento

ACEA ATO 2

| | |
|--------------------------------|---|
| interventi per guasto su rete | 3.302 interventi |
| interventi programmati | 172 interventi |
| ampliamento rete | 8,23 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 17,6 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque reflue | 6.646 campioni prelevati e 127.417 determinazioni analitiche eseguite |

ACEA ATO 5

| | |
|--------------------------------|--|
| interventi per guasto su rete | 655 interventi |
| interventi programmati | 1 intervento |
| ampliamento rete | 0 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 1,6 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque reflue | 3.044 campioni prelevati e 40.636 determinazioni analitiche eseguite |

GORI

| | |
|--------------------------------|--|
| interventi per guasto su rete | 545 interventi |
| interventi programmati | 6.576 interventi |
| ampliamento rete | 1,11 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 4,25 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque reflue | 1.584 campioni prelevati e 43.270 determinazioni analitiche eseguite |

GESESA

| | |
|--------------------------------|--|
| interventi per guasto su rete | 203 interventi |
| interventi programmati | 7 interventi |
| ampliamento rete | 0 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 0,05 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque reflue | 489 campioni prelevati e 11.448 determinazioni analitiche eseguite |

AdF

| | |
|--------------------------------|--|
| interventi per guasto su rete | 373 interventi |
| interventi programmati | 41 interventi |
| ampliamento rete | 0 km di rete ampliata |
| bonifica rete | 2,6 km di rete bonificata |
| controllo qualità acque reflue | 7.372 campioni prelevati e 51.707 determinazioni analitiche eseguite |

Acquedotti e rete di adduzione di **Acea Ato 2** sono dotati di **sistemi di telecontrollo: misuratori e sensori** collegati agli apparati di campo forniscono al **sistema centrale** informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe e delle valvole, misure idrauliche, chimiche, fisiche ed energetiche), **dando evidenza ad eventuali allarmi** ed offrendo la possibilità di effettuare **manovre da remoto**, come l'accensione o lo spegnimento delle pompe, l'apertura, la chiusura o la regolazione delle valvole. La rete di distribuzione di Roma, particolarmente complessa, è alimentata da centri idrici, nei quali il telecontrollo è stato implementato in modo esteso e capillare. I **centri idrici** e i **punti della rete** parzialmente o totalmente **telecontrollati** sono **ulteriormente aumentati**: a fine 2021 risultano telecontrollati **1.019 impianti** sulla rete di captazione e distribuzione (presenti in sorgenti, pozzi, acquedotti, adduttrici, centri idrici, potabilizzatori) ed ulteriori **1.662 telecontrolli** lungo la rete di distribuzione (1.066 punti di distrettualizzazione, 106 Casette dell'acqua e 490 punti di rilevazione delle pressioni di rete di cui 319 idrovalvole e 171 punti di pressione). Fra i suddetti impianti, 355 sono dotati di misure di **qualità dell'acqua**. Per il **sistema fognario depurativo** è molto avanzato il telecontrollo dell'intero comparto, che interviene **sui sistemi centrali che sugli impianti** (depuratori grandi e piccoli e sollevamenti fognari): **i depuratori principali sono già telecontrollati tramite sale locali** e procedono ulteriori interventi di rinnovamento tecnologico e collegamento alla sala centrale. I siti idrici gestiti da **Acea Ato 5** – tra fonti di approvvigionamento,

impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – sono in parte **dotati di telecontrollo**, che rendono possibili attività di telemetria, comando e controllo da remoto nonché la rilevazione di parametri idraulici (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe), elettrici e qualitativi (torbidità e cloro residuo). A fine 2021, **gli impianti in cui è installato un sistema di telecontrollo sono 331** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 16 dei quali dotati anche di **controllo qualità acque**) e **111 punti di rete** (con monitoraggio in continuo di pressione o portata).

Gli impianti gestiti da **Gori**, afferenti ai sistemi idropotabile, fognario e di depurazione, **sono tutti provvisti di sistemi di telecontrollo**; si tratta complessivamente, al 31.12.2021, di **677 impianti**, di cui 269 siti e 203 nodi di rete idrica, 195 fognari, 10 di depurazione, presso i quali vengono effettuate le medesime attività sopra indicate per Acea Ato 5. Presso gli impianti di **Gori** un sistema di controllo locale provvede alla gestione automatica (con intervento umano previsto solo in casi di emergenza) di elettropompe e valvole secondo una logica di efficienza energetica e risparmio della risorsa idrica; nei maggiori serbatoi sono installate e telecontrollate valvole di regolazione della portata in uscita, per le regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata in base a diversi scenari di disponibilità idrica; infine, l'applicazione progressiva di **tecnologie IoT** in nodi delle reti idrica e fognaria **in cui l'energia elettrica è assente**, consente di monitorare parametri essenziali della rete (pressioni e portate).

Gesesa ha proseguito il programma di installazione del sistema di

telecontrollo nei siti idrici gestiti; in particolare, nel 2021 ha **completato l'implementazione del telecontrollo su 4 stazioni di sollevamento fognario** ed ha avviato l'installazione di un sistema di allarme su tutti gli impianti di depurazione; sono stati inoltre assegnati i lavori per l'adeguamento e la messa in sicurezza di diversi impianti idrici gestiti. Anche AdF ha portato avanti la progressiva implementazione del telecontrollo sui propri impianti, **estendendolo nel 2021 ad altri 45 siti di acquedotto**. Il monitoraggio costante delle reti (misure di portata di distretto e valvole di regolazione) e dei serbatoi minori consentono, infatti, di ridurre i disservizi; gli strumenti automatici predisposti sui sistemi di pompaggio dei sollevamenti fognari, inoltre, facilitano la manutenzione predittiva, l'analisi di frequenza degli allarmi, lo stato dei misuratori di processo prioritari ai fini gestionali e di bilancio. Sono continuate nell'anno le attività per l'implementazione di modalità di regolazione automatica della rete, a seconda delle condizioni di pressione, e i test su sensori di pressione e portata, autoalimentati a batteria con tecnologia NB-IoT, e relativa piattaforma di gestione e analisi delle misure rilevate.

Il tema del **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione** è attentamente presidiato da tutte le Società del Gruppo, che si impegnano per la **gestione sostenibile del ciclo idrico**; sono costituite, a tal fine, **strutture organizzative dedicate alla tutela della risorsa**. Le Società effettuano interventi di **distrettualizzazione, ispezione e bonifica delle reti**, installazione di valvole automatiche ed altri strumenti per il controllo delle pressioni, così come verifica e taratura dei misuratori, **identificazione di consumi anomali** ed anche iniziative di contrasto ad allacci abusivi e agli usi impropri della risorsa. Le attività specifiche, intraprese nel 2021 da ciascuna Società sono illustrate nel capitolo *Area Idrica* della sezione *Le relazioni con l'ambiente*, al quale si rinvia.

GESTIONE DELLE UTENZE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Le Società hanno proseguito nel 2021 le **attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti** (si vedano i dati riportati in tabella n. 26). **Acea Ato 2**, nell'ambito delle attività di **sostituzione massiva dei contatori**, ha portato avanti l'esperienza in

ambito IoT, "Sviluppo Telelettura Contatori Idrici", in collaborazione con Areti, che ha condotto allo sviluppo e al collaudo di un prodotto, brevettato, denominato "Proteus"; nell'anno si è arrivati, complessivamente, all'installazione e messa in esercizio di **circa 17.000 Proteus NB-IoT** su altrettante utenze idriche e nasoni di Roma. Nel 2021 sono stati **portati in telelettura circa 1.100 contatori**, arrivando, al 31.12.2021, ad oltre 30.000 contatori in modalità telelettura installati.

Inoltre, Acea Ato 2 si è focalizzata nell'anno su **una strategia di telelettura diversificata**, che prevede l'introduzione di **soluzioni peculiari** in funzione delle differenti esigenze installative. Difatti, oltre ai dispositivi Proteus NB-IoT, la Società **ha avviato sia l'approvvigionamento di misuratori integrati di mercato** – apparecchi, con tecnologia ad ultrasuoni, che consentono di effettuare attività metrologiche e di telelettura – **che la progettazione e lo sviluppo di un nuovo sistema evoluto di misurazione intelligente per il servizio idrico**, dal quale ci si attendono benefici in termini, ad esempio, di ottimizzazione della qualità e quantità dei dati, massimizzazione dell'utilizzo di tecnologie di comunicazione, cybersecurity.

AdF ha continuato ad implementare in maniera massiva **la telelettura dei contatori sul territorio**, attraverso lettura *drive-by* e *walk-by*, installando nel 2021 **oltre 38.000 contatori** e raggiungendo **una copertura del 50% dell'intero parco misuratori**; le attività svolte su Grosseto, Follonica ed Orbetello hanno consentito, infatti, di arrivare quasi al completamento dei comuni gestiti di maggiori dimensioni. La soluzione installata permette di aumentare la frequenza di lettura e facilitare la raccolta del dato; AdF ha inoltre **realizzato una piattaforma di analisi, controllo e monitoraggio** dei dati derivanti dalla telelettura che, integrando anche i dati raccolti da contatori fissi e mobili, permetterà un maggior controllo dei flussi erogati e del bilancio di rete.

La **continuità dell'erogazione dell'acqua** è uno dei parametri di servizio fondamentali per la soddisfazione dei clienti, che è stato sottoposto a regolazione da parte dell'ARERA. La tabella n. 27 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**, per le Società in esame.

Tabella n. 27 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2019-2021)

| tipologia di interruzioni | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| ACEA ATO 2 (*) | | | |
| interruzioni urgenti (n.) | 1.304 | 1.207 | 881 |
| interruzioni programmate (n.) | 204 | 212 | 341 |
| interruzioni totali (n.) (**) | 1.508 | 1.419 | 1.222 |
| sospensioni con durata > 24h (n.) | 170 | 196 | 147 |
| ACEA ATO 5 | | | |
| interruzioni urgenti (n.) | 428 | 521 | 691 |
| interruzioni programmate (n.) | 338 | 568 | 397 |
| interruzioni totali (n.) (**) | 766 | 1.089 | 1.088 |
| sospensioni con durata > 24h (n.) | 0 | 0 | 0 |
| GORI (*) | | | |
| interruzioni urgenti (n.) | 1.755 | 3.042 | 2.629 |
| interruzioni programmate (n.) | 218 | 103 | 59 |
| interruzioni totali (n.) (**) | 1.973 | 3.145 | 2.688 |
| sospensioni con durata > 24h (n.) | 0 | 0 | 0 |

| GESESA (*) | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| interruzioni urgenti (n.) | 107 | 90 | 17 |
| interruzioni programmate (n.) | 31 | 57 | 19 |
| interruzioni totali (n.) (**) | 138 | 147 | 36 |
| sospensioni con durata > 24h (n.) | 3 | 1 | 8 |
| AdF (*) | | | |
| interruzioni urgenti (n.) | 1.978 | 2.378 | 2.155 |
| interruzioni programmate (n.) | 179 | 390 | 468 |
| interruzioni totali (n.) (**) | 2.157 | 2.767 | 2.623 |
| sospensioni con durata > 24h (n.) | 175 | 48 | 64 |

(*) I dati 2020 di Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF e Gori sono stati consolidati. I dati 2021 di Acea Ato 2, Gori, Gesesa e AdF sono ancora in corso di consolidamento. Eventuali rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

(**) Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità, includono 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.

L'ACQUA DISTRIBUITA E RESTITUITA ALL'AMBIENTE

La qualità dell'acqua potabile distribuita tutela principalmente aspetti legati alla salute e alla sicurezza della collettività e costituisce pertanto un elemento fondamentale del servizio. Il medesimo approccio, tuttavia, vale anche per la risorsa restituita ai corpi idrici ricettori in relazione alla salvaguardia degli ecosistemi. Pertanto, tutte le Società effettuano attività di controllo sulle acque potabili e reflue tramite attività di analisi, svolte in autonomia, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabori (si veda tabella n. 26).

Le determinazioni analitiche per le acque destinate al consumo vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e su parametri specifici (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 (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

Tutte le Società del Gruppo operative nel comparto idrico hanno avviato le attività propeedeutiche o cominciate ad implementare i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plans (WSP), volti a prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile; le attività di riferimento, svolte nel 2021, sono illustrate nel paragrafo dedicato (*I Piani di Sicurezza dell'Acqua - PSA*) del capitolo *Area Idrica* nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*, al quale si rinvia.

Relativamente al territorio gestito da Acea Ato 2, l'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino presenta livelli qualitativi eccellenti all'origine, mentre l'area dei Castelli Romani ed altre zone dell'alto Lazio, in cui il territorio ha natura vulcanica, presentano nelle falde acquifere elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio, in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge. Acea Ato 2 svolge, da tempo, interventi per superare tali problematiche, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Nel 2021, in particolare, Acea Ato 2 ha realizzato nuovi impianti di potabilizzazione o ha riqualificato/ampliato gli esistenti, presso i comuni di Marino, Castel Gandolfo, Ariccia, Rignano Flaminio, Civitavecchia e Pomezia. Ha inoltre avviato interventi per realizzare interconnessioni acquedottistiche che garantiranno una maggiore resilienza delle reti ed un miglioramento del servizio erogato.

Nel 2021 AdF ha realizzato la prima fase del progetto di monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento con strumentazione on-line, pianificata nel 2020. Sono state eseguite le attività di installazione delle strumentazioni, l'acquisizione dei segnali al telecontrollo e la predisposizione dei relativi cruscotti di controllo/reporting, attraverso i quali è possibile integrare i dati qualitativi rilevati con informazioni di tipo quantitativo e con le informazioni meteorologiche e idrogeologiche rese disponibili online dai relativi servizi regionali, aggiornate con frequenza giornaliera. Nell'anno sono state sottoposte a monitoraggio le prime 8 fonti di approvvigionamento, che complessivamente forniscono circa il 68% della risorsa idrica distribuita da AdF; tra queste sono comprese le sorgenti di Santa Fiora ed è previsto in particolare il monitoraggio avanzato del parametro relativo all'arsenico nelle acque della sorgente Galleria Alta, attraverso un analizzatore di elevato livello tecnologico sperimentato nel 2020. Il progetto prevede di arrivare a controllare circa il 75% della risorsa prelevata dall'ambiente, lasciando fuori solo le piccole e piccolissime fonti, la cui opportunità di monitoraggio online potrà essere valutata "caso per caso".

L'installazione di sistemi di misura on-line e l'acquisizione al telecontrollo permette un monitoraggio continuo della qualità dell'acqua e consente di attivare sistemi di Early Warning, previsti nei nuovi indirizzi in materia di sicurezza della qualità dell'acqua potabile indicati dalla recente Direttiva Europea 2020/2184.

Gori fornisce alle proprie utenze acqua di qualità, captata da pozzi di elevata profondità. Le caratteristiche qualitative delle acque distribuite sono verificate dal laboratorio interno "Francesco Scognamiglio", situato in Pomigliano d'Arco, che utilizza strumenti di ultima generazione, tra cui uno spettrometro in grado di effettuare le determinazioni di tutti i metalli indicati dalla normativa vigente sulle acque potabili; l'entrata in funzione di questa apparecchiatura ha consentito di ridurre i tempi di esecuzione delle analisi e diminuire i consumi di laboratorio, i reagenti, la quantità di gas tecnico e i consumi di energia elettrica.

Gesesa partecipa al tavolo tecnico, insieme con l'Ente Idrico Campano, le Istituzioni locali, provinciali e regionali, e Arpac ed ASL, dedicato al monitoraggio e alla caratterizzazione della risorsa idrica in falda che, tramite i pozzi Campo Mazzoni e Pezzapiana, rifornisce la città di Benevento, su cui nel biennio precedente ha svolto un piano di controllo straordinario del parametro tetracloroetilene, riscontrando concentrazioni al di sotto dei valori imposti dalla normativa di riferimento. Nel 2021, Gesesa ha avviato un progetto finalizzato a realizzare un sistema di filtrazione su carboni attivi per il trattamento delle acque potabili a servizio della centrale idrica di Benevento (si

veda il box di approfondimento dedicato in *Le relazioni con l'ambiente, Area Idrica, paragrafo La qualità dell'acqua*.

Nel 2021 sono state attive **131 Case dell'acqua (106 di Acea Ato 2**, di cui 31 a Roma e 75 in provincia, **20 di Gori e 5 di AdF**, che ne ha altre 2 in fase di avviamento); si tratta di erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante, installati nel territorio, **a disposizione di cittadini e turisti**, a titolo gratuito o a costi minimi. L'acqua distribuita è la medesima degli acquedotti e la qualità è certificata da controlli periodici, svolti dalle società e dalle ASL competenti. L'iniziativa incontra **riscontro positivo** e nel 2021, le "Case" **hanno erogato complessivamente oltre 30 milioni di litri di acqua** (circa 26,8 milioni di litri le Case dell'acqua di Acea Ato 2, circa 3,2 milioni di litri quelle di Gori e circa 35.000 litri quelle di AdF), con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 56%. **I benefici ambientali** sono evidenti: **i litri erogati equivalgono a 601 tonnellate di plastica risparmiate nell'anno** (pari ad oltre 20 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e ad **oltre 1.580 tonnellate di CO2 non emesse in atmosfera** (circa il 63% in più, rispetto al dato 2020 di 968 t di CO2 evitata), per mancata produzione di bottiglie⁶⁸ e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case⁶⁹ e della CO2 addizionata per ottenere acqua frizzante.

Acea Ato 2, in virtù del nuovo piano di installazioni approvato dalla Segreteria Tecnico Operativa (STO), **potrà installare ulteriori 100 Case dell'acqua**; la Società, inoltre, **ha intrapreso un progetto** di installazione e manutenzione di Case dell'acqua ed erogatori **in conto terzi**, che nel 2021 ha permesso di installare 2 Case dell'acqua ed 1

erogatore presso l'Università LUISS, 1 presso il Quirinale ed 1 presso il Ministero di Economia e Finanza.

Acea Ato 2 ha anche la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le **fontanelle che erogano acqua potabile** presenti nel territorio di Roma (i c.d. "nasoni"). Lanciata da Acea nel 2020 l'app **Waidy** consente di **identificare i punti di erogazione dell'acqua** dislocati sul territorio, nel 2021 è stata ridenominata **Waidy Wow** ed è stata **oggetto di evolutive** finalizzate a migliorare la *user experience* dei fruitori, diventando **uno strumento più performante e completo**. È stata migliorata l'interfaccia grafica ed è **aumentato il numero dei punti idrici mappati sul territorio nazionale, superando i 50.000**; è stata resa disponibile una funzionalità che permette direttamente all'utilizzatore di aggiungere un nuovo punto idrico. Sono stati ampliati i contenuti artistici, culturali e storici volti a valorizzare il territorio ed inserite news e articoli di approfondimenti legati alla sostenibilità, allo scopo di coinvolgere gli utenti e **creare una community** attenta alle tematiche ambientali e sociali; una funzionalità permette di individuare **percorsi personalizzati seguendo le "vie dell'acqua"** (fontanelli, fontane, cassette dell'acqua) o accedere a percorsi tematici preimpostati e relativi contenuti multimediali. Infine, tramite l'app si accede ad una "Web radio", un canale dedicato all'*infotainment* con una programmazione musicale 24 ore su 24 e l'inserimento di "pillole sulla sostenibilità" in collaborazione con LifeGate.

LA QUALITÀ PERCEPITA DELL'ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2021

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono, oltre alla rilevazione del giudizio globale sulla qualità dell'acqua, un approfondimento puntuale sul tema. Gli esiti presentati nel seguito sono la **media delle due rilevazioni**.

Per **Roma e Fiumicino**, dove il servizio è gestito da **Acea Ato 2**, il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere**, espresso dal campione di intervistati, si mantiene **stabile ed elevato** e pari a **7,6/10** (era 7,7/10 nel 2020); il **39,2%** degli intervistati, un dato in calo rispetto al 2020 (46%), **dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **28%**, la stessa percentuale del 2020, **afferma di non berne mai**; tra le **ragioni addotte** da chi non beve mai l'acqua di casa continua a prevalere, nel 49,4% dei casi, l'abitudine a bere l'acqua minerale mentre il 27,2% risponde "non va bene per la mia salute".

Le rilevazioni svolte nel 2021 nelle **altre aree del Lazio** in cui opera Acea Ato 2 hanno fatto riferimento, rispetto al 2020, ad un campione di intervistati più numeroso e rappresentativo di aree territoriali differenti e più estese, pertanto gli esiti non sono direttamente confrontabili. Dalle indagini è risultato che il dato di **soddisfazione globale** sulla qualità dell'acqua, **in provincia, è di 6,8/10**; il 25,1% **afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto** e il **45,9%** di **non berne mai**; per il 38,6% di questi ultimi, la motivazione è legata all'abitudine a bere acqua minerale, mentre il 25% indica "non va bene per la mia salute".

Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile nel 2021 si attesta a **6,1/10** (era a 6/10 nel 2020). Resta ancora contenuta e in contrazione la **percentuale di intervistati** che afferma di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto**, il **17%** (era al 21% nel 2020), ed elevata, la percen-

tuale di chi dichiara di **non berne mai**, il **54,9%**, pur in diminuzione rispetto al 2020 (59%). Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono l'abitudine a bere l'acqua minerale per il 34,3% e "non va bene per la mia salute" per il 34,1%.

Nell'Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull'acqua da bere espresso dai clienti di **Gori** nel 2021 si mantiene stabile e pari a **6,2/10** (6,1/10 nel 2020), così come le percentuali di **intervistati** che dichiarano di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto**, il **23%** (stesso dato del 2020) e di **non berne mai**, il **52,4%** (in lieve contrazione rispetto al 53% del 2020). Le ragioni principali, citate da chi non predilige l'acqua del rubinetto, sono "non va bene per la mia salute", per il 30,2%, e "non mi piace il suo sapore", per il 24,1%.

Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e provincia, il giudizio globale espresso sulla qualità dell'acqua da bere è **6,9/10** (6,6/10 nel 2020); si **conferma il trend di aumento**, sia pure a fronte di valori contenuti, della percentuale di clienti che **afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto, pari al 16,6% nel 2021** (era il 13% nel 2020) e di lieve riduzione, arrivando al **55,6%**, la percentuale di coloro che dichiarano di non berne mai (era il 56% nel 2020); anche in questo territorio i motivi prevalentemente addotti sono "non va bene per la mia salute", per il 39,5% degli intervistati, "sono abituato a bere l'acqua minerale", per il 36,9%.

Per i clienti di **AdF**, operativa nelle province di Grosseto e Siena, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile resta stabile e pari a **6,9/10** (era a 7/10 nel 2020). La percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto**, il **36,9%**, risulta in lieve incremento (era al **35%** nel 2020) e diminuisce in modo più significativo, attestandosi al 40,2%, quella di chi dichiara di **non berne mai** (era il 45% nel 2020), perché "non mi piace il suo sapore", nel 33% dei casi, e per l'abitudine a bere l'acqua minerale, per il 29,8%.

68 Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

69 Non sono disponibili i dati dei consumi delle Case dell'Acqua di AdF, in gestione dei Comuni.

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale avviene mediante un sistema complesso e una configurazione **organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. **Acea Ato 2** gestisce **676 impianti di sollevamento fognari, 166 impianti di depurazione e oltre 7.000 km di reti fognarie** (di cui 6.217 km mappati su GIS); la Società ha proseguito nel 2021 il **piano di centralizzazione dei depuratori**, per gli interventi realizzati si rinvia al box di approfondimento nel capitolo *Area Idrica* della sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2** dispone di **tecnologia all'avanguardia e monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua dei corpi idrici**: nel 2021 sono stati eseguiti **366 campioni in 32 punti di prelievo sui fiumi Tevere e Aniene e sul lago di Bracciano**.

Nel territorio del comune di Roma Acea Ato 2 gestisce anche gli

impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete di innaffiamento e la **rete idrica non potabile che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche**. In particolare, **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Acea Ato 5**, comprendono, al 31.12.2021, **229 impianti di sollevamento fognari, 127 impianti di depurazione e circa 1.776 km di reti dedicate**. **Gori** gestisce **2.625 km di rete** a servizio del sistema di depurazione e fognatura e **10 impianti di depurazione**, alcuni a servizio di singoli comuni ed altri a servizio di comprensori intercomunali dell'agro Sarnese-Vesuviano. Nel 2021 Gori ha intrapreso un rilevante intervento volto al completamento degli interventi fognari e depurativi del **bacino idrografico del fiume Sarno** (si veda il box dedicato).

GORI AVVIA IL PROGETTO ENERGIE PER IL SARNO

La Regione Campania, per il tramite dell'Ente Idrico Campano, ha individuato nel 2020 la Società Gori come soggetto attuatore del completamento degli interventi fognari-depurativi del **bacino idrografico del fiume Sarno** ricadenti nell'ambito distrettuale Sarnese Vesuviano.

Il progetto *Energie per il Sarno*, avviato nel 2021, attraverso il progressivo completamento della rete fognaria ed il conseguente collettamento a depurazione, avrà **rilevanti impatti ambientali** creando le condizioni - con la dismissione di scarichi inquinanti - per **ristabilire l'ecosistema fluviale** con conseguenti ricadute positive su tutta l'area e sul Golfo di Napoli ma anche sulla salubrità dei prodotti agricoli e sulla salute dei cittadini, circa 800.000 persone residenti nei 33 comuni del bacino, a cui si aggiungono i cittadini dei comuni limitrofi. Gori ha intrapreso l'attività all'insegna di un marcato **coinvolgimento degli stakeholder del territo-**

rio, oltre ai 33 Comuni interessati dalle attività, anche le industrie conserviere e l'associazione ambientalista Marevivo Onlus, con lo scopo di impostare dialoghi partecipativi e collaborazioni sinergiche. Quattro i tavoli permanenti istituiti, su diversi piani d'azione: pianificazione e realizzazione delle opere, lotta agli scarichi illeciti, prevenzione degli allagamenti, comunicazione condivisa. Il coinvolgimento partecipativo si è esteso anche ai clienti con la prima fase della campagna "Un click per il Sarno", con la quale Gori ha accantonato 1 euro per ciascuna iscrizione al servizio di "bolletta web" per la realizzazione di iniziative volte alla riqualificazione del fiume. Nel corso del 2021 sono oltre 19.000 gli utenti che hanno aderito. La cifra corrispondente sarà destinata a progetti da mettere in campo, individuati con Marevivo e condivisi con i Sindaci, che risulteranno più votati dagli stessi utenti che hanno partecipato alla campagna, nell'ambito di un contest lanciato da Gori.

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura **gestite da AdF**, comprendono, al 31.12.2021, **291 impianti di sollevamento fognari, 149 impianti di depurazione** (e 153 Imhoff) e oltre **1.746 km di reti fognarie**. Nell'Ato in cui opera **Gesesa**, le infrastrutture gestite dalla Società includono **19 impianti di sollevamento fognari, 30 impianti di depurazione e 523 km di reti dedicate**. Per la città di Benevento è ancora in corso la progettazione, da parte del Comune di Benevento, di un impianto di depurazione centralizzato, inclusi gli emissari di collegamento.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico**⁷⁰. Con delibera 547/19, l'Autorità ha modificato ed integrato la previgente disciplina, declinando **un sistema di incentivazione** articolato in premi e penalità **da attribuire, dal 2022, in ragione delle performance dei gestori**. Proprio in vista dell'e-

rogazione degli incentivi, l'Autorità, oltre a prevedere controlli ai gestori sulla tematica, ha posto in consultazione, a fine 2021, l'aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, in tema di procedure di controllo ed importi delle penalità. Inoltre, con la delibera 639/2021 del 30 dicembre, l'Autorità ha previsto alcuni elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance di qualità contrattuale tra i quali la **valutazione cumulativa su base biennale** (2022 - 2023) degli obiettivi di qualità.

In concomitanza con l'introduzione del nuovo sistema incentivante della qualità contrattuale, il metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (2020-2023), regolato dalla deliberazione 580/2019/R/Idr, **non ha mantenuto la possibilità**, già prevista per il precedente quadriennio regolatorio⁷¹, **di accedere ai premi relativi alla qualità contrattuale in caso di conseguimento di standard qualitativi migliorativi** rispetto a quelli definiti a livello nazionale con la deliberazione 655/2015/R/Idr, Acea Ato 2 ha **comunque mantenuto i livelli migliorativi degli standard di qualità contrattuale**, come definiti dall'istanza presentata nel 2016 dall'Ente di Governo

⁷⁰ La regolazione degli aspetti di qualità contrattuale è in vigore, per la maggior parte delle prestazioni, dal luglio 2016, secondo la delibera 655/15/R/Idr o RQSII (*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato*).

⁷¹ I premi per la qualità contrattuale connessi al conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti con deliberazione 655/2015/R/IDR erano stati introdotti dalla deliberazione 664/2015/R/Idr recante il Metodo Tariffario del servizio idrico integrato per il secondo periodo regolatorio (2016-2019).

dell'Ambito (Conferenza dei sindaci dell'Ato 2 Lazio Centrale) ed accolta dall'ARERA, e dalle modifiche successivamente intervenute con la delibera 4/20 della Conferenza dei sindaci relativa all'aggiornamento della Carta del Servizio. In particolare, gli standard migliorativi riguardano **39 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**. Anche **Acea Ato 5 ed AdF, per alcune prestazioni** previste dalle Carte dei Servizi allegate alle rispettive Convenzioni di affidamento, **perseguono ed hanno mantenuto standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità**.

I tempi di consegna all'Autorità dei dati relativi ai livelli specifici e generali di qualità contrattuale sono successivi a quelli di pubblicazione del presente documento. In questa sede **vengono pertanto presentati per tutte le Società dati non ancora consolidati**, frutto delle migliori stime disponibili al momento della pubblicazione, da

intendersi come **indicativi dell'andamento delle prestazioni**; i dati consolidati vengono pubblicati nel ciclo di rendicontazione successivo (si vedano le tabelle nn. 28-32).

È previsto un meccanismo di **indennizzi automatici ai clienti** nel caso di prestazione fuori standard relativa agli indicatori "specifici", il cui valore varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione (si veda anche il box che illustra istruttorie, premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

Le Società idriche, come previsto dall'Autorità, **comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno**, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e AdF li diffondono anche online, e tutte pubblicano **le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita** nel sito web.

Tabella n. 28 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2020-2021) - Acea Ato 2
(parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 - dati 2020 consolidati, dati 2021 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

| PRESTAZIONI | STANDARD ARERA | STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2 | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | |
|--|----------------|----------------------------------|---|-------------------|---|-------------------|
| | | | | | grado di rispetto | grado di rispetto |
| | | | | | | |
| PERFORMANCE ACEA ATO 2 | | | | | | |
| preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lav. | 15 gg. lav. | 5,7 | 98,0% | 5,9 | 98,1% |
| preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg. lav. | 15 gg. lav. | 3,5 | 100,0% | 3,7 | 98,7% |
| esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice | 15 gg. lav. | 10 gg. lav. | 6,7 | 95,9% | 4,3 | 100,0% |
| esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice | 20 gg. lav. | 15 gg. lav. | / | / | 8,3 | 100,0% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 3 gg. lav. | 5,8 | 88,0% | 2,9 | 94,3% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lav. | 3 gg. lav. | 2,3 | 95,6% | 1,5 | 97,3% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 gg. lav. | 6 gg. lav. | 2 | 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 | 98,1% |
| disattivazione della fornitura | 7 gg. lav. | 3 gg. lav. | 3,1 | 95,7% | 2,1 | 95,9% |
| esecuzione della voltura | 5 gg. lav. | 3 gg. lav. | 0,2 | 99,6% | 0,2 | 99,5% |
| preventivi per lavori con sopralluogo | 20 gg. lav. | 15 gg. lav. | 4,9 | 98,7% | 5,4 | 99,1% |
| esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lav. | 6 gg. lav. | 13,4 | 77,8% | 4,2 | 90,0% |
| fascia di puntualità per gli appuntamenti | 180 minuti | 120 minuti | 0,7 | 99,0% | 0,8 | 99,2% |
| risposta a reclami | 30 gg. lav. | 20 gg. lav. | 6,2 | 99,5% | 5,7 | 99,7% |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lav. | 20 gg. lav. | 5,6 | 99,8% | 5,4 | 99,6% |
| rettifica di fatturazione | 60 gg. lav. | 55 gg. lav. | 6,3 | 100,0% | 6,9 | 100,0% |

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

| | | | PERFORMANCE ACEA ATO 2 | | | |
|---|--|--|-------------------------------|--------|-------------|-------|
| | | | 2020 | | 2021 | |
| esecuzione dell'allaccio idrico complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 90% delle prestazioni entro 20 gg. lav. | 27,6 | 84,6% | 8,2 | 96,7% |
| esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 90% delle prestazioni entro 25 gg. lav. | 1 | 100,0% | 16,2 | 93,9% |
| esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 90% delle prestazioni entro 20 gg. lav. | 43,1 | 76,2% | 14,8 | 91,8% |
| tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg lav. | 90% delle prestazioni entro 5 gg. lav. | 2,5 | 95,2% | 2,8 | 92,7% |
| 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% | 1,3 | 97,7% |
| risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 95% delle prestazioni entro 20 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 6,9 | 99,7% | 6,0 | 99,6% |
| 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 | 96,8% |

NB: i dati 2021 sono in fase di consolidamento e ancora non sono stati comunicati alla STO e rendicontati ad ARERA. Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

Tabella n. 29 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2020-2021) - Acea Ato 5 - (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 - dati 2020 consolidati, dati 2021 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

| PRESTAZIONI | STANDARD ARERA | STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS) | PERFORMANCE ACEA ATO 5 | | | |
|--|-----------------------|--|--|--------------------------|--|--------------------------|
| | | | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto |
| | | | 2020 | | 2021 | |
| preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lav. | 10 gg. lav. | 10,8 | 72,5% | 3,6 | 98,0% |
| preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg. lav. | 10 gg. lav. | 18,3 | 94,5% | 7,9 | 94,1% |
| esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice | 15 gg. lav. | | 3,1 | 100,0% | 1,9 | 99,3% |
| esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice | 20 gg. lav. | | - | - | - | - |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | | 11,2 | 55,5% | 2,9 | 97,4% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lav. | | 5,2 | 73,3% | 1,4 | 98,9% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*) | 10 gg. lav. | | n.a. | n.a. | 0,0 | 100% |
| riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 gg. feriali | | 1,0 | 99,5% | 0,9 | 97,3% |
| disattivazione della fornitura | 7 gg. lav. | 5 gg. lav. | 6,7 | 77,4% | 2,1 | 99,4% |
| esecuzione della voltura | 5 gg. lav. | | 0,4 | 99,6% | 0,1 | 99,7% |
| preventivi per lavori con sopralluogo | 20 gg. lav. | | 10,2 | 80,0% | 3,3 | 99,3% |
| esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lav. | | - | - | 2,0 | 100,0% |
| fascia di puntualità per gli appuntamenti | 180 minuti | | 1,5 | 99,7% | 0,8 | 99,7% |
| risposta a reclami | 30 gg. lav. | 20 gg. lav. | 13,0 | 94,7% | 10,0 | 98,7% |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lav. | 10 gg. lav. | 11,4 | 97,0% | 7,9 | 99,9% |
| rettifica di fatturazione | 60 gg. lav. | | 9,0 | 95,0% | 6,5 | 100,0% |

| LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ | | PERFORMANCE ACEA ATO 5 | | | | |
|---|--|--|------|-------|-------|-------|
| | | 2020 | | 2021 | | |
| esecuzione dell'allaccio idrico complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 90% delle prestazioni entro 20 gg. lav. | 9,4 | 91,3% | 12,6 | 90,4% |
| esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 90 delle prestazioni entro 20 gg. lav. | 11,0 | 75,0% | 21,5 | 66,7% |
| esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | | 11,9 | 95,6% | 11,8 | 85,7% |
| tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg lav. | | 5,8 | 76,3% | 1,9 | 99,8% |
| arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore | 90% delle prestazioni entro 70 min. dalla conversazione telefonica con l'operatore | 61,1 | 89,9% | 96,5 | 87,9% |
| risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 95% delle prestazioni entro 10 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 18,3 | 74,5% | 8,8 | 98,5% |
| risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | 90% delle prestazioni entro i 120 secondi | | 83,0 | 85,8% | 105,0 | 80,6% |

(*) Nel 2020 non sono state rilevate prestazioni oggetto di delibera.

NB: Il simbolo “-” indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

Tabella n. 30 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2020-2021) - Gori (parametri ARERA e performance di Gori - dati 2020 consolidati, dati 2021 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GORI

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ | | PERFORMANCE GORI | | | |
|---|----------------|---|-------------------|---|-------------------|
| PRESTAZIONI | STANDARD ARERA | 2020 | | 2021 | |
| | | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto |
| preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lav. | 8,46 | 95,8% | 6,05 | 98,9% |
| preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg. lav. | 8,31 | 94,8% | 36,47 | 98,2% |
| esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice | 15 gg. lav. | 24,5 | 77,8% | 15,13 | 81,2% |
| esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice | 20 gg. lav. | - | - | 8,57 | 100,0% |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 13,14 | 84,5% | 4,76 | 93,4% |
| riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lav. | 2,57 | 92,7% | 1,94 | 97,3% |
| riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 gg. lav. | / | / | / | / |
| riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 gg. feriali | 0,7 | 95,3% | 2,55 | 97,4% |
| disattivazione della fornitura | 7 gg. lav. | 4,17 | 92,2% | 3,71 | 98,6% |
| esecuzione della voltura | 5 gg. lav. | 0,87 | 97,2% | 0,5 | 99,1% |
| preventivi per lavori con sopralluogo | 20 gg. lav. | 7,71 | 96,7% | 5,48 | 99,4% |
| esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lav. | 11,53 | 74,4% | 17,23 | 62,5% |
| fascia di puntualità per gli appuntamenti | 180 minuti | 1,29 | 98,9% | 0,91 | 99,1% |
| risposta a reclami | 30 gg. lav. | 11,72 | 91,5% | 13,9 | 85,8% |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lav. | 4,32 | 99,7% | 6,5 | 95,9% |
| rettifica di fatturazione | 60 gg. lav. | 17,0 | 100,0% | 1,2 | 100,0% |

| LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ | | PERFORMANCE GORI | | | |
|---|--|------------------|-------|-------|-------|
| | | 2020 | | 2021 | |
| esecuzione dell'allaccio idrico complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 31,07 | 80,6% | 25,39 | 77,7% |
| esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 29,83 | 76,2% | 27,37 | 72,4% |
| esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 62,0 | 51,2% | 41,44 | 66,3% |
| tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg lav. | 5,3 | 83,4% | 6,71 | 93,8% |
| arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore | 1,44 | 96,3% | 2,04 | 98,0% |
| risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 5,87 | 97,5% | 9,5 | 95,2% |
| risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | 90% delle prestazioni entro i 120 secondi | 64,82 | 93,5% | 52 | 97,4% |

NB: Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

Tabella n. 31 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2020-2021) - Gesesa (parametri ARERA, e performance di Gesesa - dati 2020 consolidati, dati 2021 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ | | | | | |
|---|----------------|---|-------------------|---|-------------------|
| PRESTAZIONI | STANDARD ARERA | PERFORMANCE GESESA | | PERFORMANCE GESESA | |
| | | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto |
| | | 2020 | | 2021 | |
| preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lav. | 3,86 | 97,1% | 5,14 | 71,3% |
| preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg. lav. | / | / | / | / |
| esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice | 15 gg. lav. | 21,25 | 85,2% | 4,17 | 94,4% |
| esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice | 20 gg. lav. | / | / | / | / |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | 71,32 | 31,8% | 47,68 | 57,1% |
| riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lav. | 2,05 | 97,5% | 3,70 | 80,4% |
| riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 gg. lav. | / | / | / | / |
| riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 gg. feriali | 16,83 | 50,0% | 91,51 | 89,3% |
| disattivazione della fornitura | 7 gg. lav. | 2,49 | 98,4% | 3,49 | 98,0% |
| esecuzione della voltura | 5 gg. lav. | 0,63 | 99,0% | 0,9 | 98,9% |
| preventivi per lavori con sopralluogo | 20 gg. lav. | 3,46 | 97,4% | 3,84 | 96,4% |
| esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lav. | 2,18 | 100,0% | 2,26 | 97,1% |
| fascia di puntualità per gli appuntamenti | 180 minuti | 57,00 | 97,8% | 3,0 | 95,4% |
| risposta a reclami | 30 gg. lav. | 11,18 | 99,8% | 9,5 | 100,0% |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lav. | 10,21 | 99,5% | 8,8 | 100,0% |
| rettifica di fatturazione | 60 gg. lav. | 15,96 | 98,0% | 3,3 | 100,0% |

| LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ | | PERFORMANCE GESESA | | | |
|---|--|--------------------|-------|-------|-------|
| | | 2020 | | 2021 | |
| esecuzione dell'allaccio idrico complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 41,60 | 84,3% | 12,76 | 95,2 |
| esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | / | / | / | / |
| esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 3,0 | 96,4% | 2,05 | 100% |
| tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg lav. | 2,43 | 99,0% | 3,5 | 97,6% |
| arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore | 10,00 | 62,2% | 28,21 | 72,8% |
| risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 11,06 | 99,6% | 14,1 | 100% |
| risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | 90% delle prestazioni entro i 120 secondi | 84,29 | 87,5% | 86,00 | 88,0% |

NB: Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

Tabella n. 32 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2020-2021) - AdF - (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF - dati 2020 consolidati, dati 2021 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – AdF

| LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ | | | | | | |
|--|----------------|------------------------------------|---|-------------------|---|-------------------|
| PRESTAZIONI | STANDARD ARERA | STANDARD MIGLIORATIVO AdF (da CdS) | PERFORMANCE AdF | | PERFORMANCE AdF | |
| | | | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto |
| | | | 2020 | | 2021 | |
| preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lav. | | 5,46 | 98,4% | 6,34 | 99,1% |
| preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg. lav. | | 5,93 | 97,9% | 6,50 | 98,9% |
| esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice | 15 gg. lav. | | 5,90 | 96,0% | 6,62 | 94,6% |
| esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice | 20 gg. lav. | | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | | 5,30 | 94,3% | 5,93 | 92,4% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lav. | | 2,50 | 97,6% | 2,05 | 97,7% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 gg. lav. | | / | / | / | / |
| riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 gg. feriali | | 0,71 | 97,6% | 0,85 | 97,8% |
| disattivazione della fornitura | 7 gg. lav. | 5 gg. lav. | 2,32 | 99,1% | 2,68 | 98,2% |
| esecuzione della volta | 5 gg. lav. | | 0,1 | 99,9% | 0,2 | 99,9% |
| preventivi per lavori con sopralluogo | 20 gg. lav. | | 4,98 | 99,3% | 6,47 | 99,2% |
| esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lav. | | 8,30 | 83,3% | 3,88 | 95,3% |
| fascia di puntualità per gli appuntamenti | 180 minuti | | 1,0 | 99,1% | 1,4 | 99,4% |
| risposta a reclami | 30 gg. lav. | 25 gg. lav. | 13,3 | 98,9% | 15,4 | 99,5% |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lav. | 25 gg. lav. | 13,7 | 99,4% | 15,3 | 99,5% |
| rettifica di fatturazione | 60 gg. lav. | | 13,3 | 100,0% | 11,7 | 100,0% |

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

| | | PERFORMANCE AdF | | | |
|---|--|-----------------|--------|------|-------|
| | | 2020 | | 2021 | |
| esecuzione dell'allaccio idrico complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 14,2 | 93,6% | 13,8 | 93,2% |
| esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 21,7 | 90,5% | 28,4 | 76,7% |
| esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg lav. | 15,5 | 94,2% | 13,9 | 90,5% |
| tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg lav. | 3,0 | 99,8% | 3,3 | 97,6% |
| arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore | 6,0 | 95,1% | 1,5 | 94,7% |
| risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta | 15,8 | 100,0% | 17,4 | 99,9% |
| risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | 90% delle prestazioni entro i 120 secondi | 50 | 95,2% | 43 | 97,5% |

NB: Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

In Italia sono presenti due tipologie principali di mercato elettrico: il *servizio di maggior tutela* e il *mercato libero*. Nel servizio di maggior tutela, l'operatore di riferimento del territorio, che opera in regime di monopolio, offre il servizio di fornitura al cliente a condizioni economiche e contrattuali regolate dall'ARERA. Nel mercato libero, invece, i servizi offerti ed i relativi prezzi sono il risultato della dinamica concorrenziale tra tutti gli operatori: in tale contesto, ogni cliente sceglie il proprio fornitore e l'offerta più rispondente alle sue esigenze. La normativa ha stabilito il progressivo abbandono del servizio di maggior tutela, prevedendo le date entro cui si renderà definitivo il passaggio al sistema del libero mercato, la cui piena entrata in vigore è fissata ad oggi al gennaio 2024.

I **costi** della fornitura di elettricità sono formati da **quattro voci di spesa**: “**materia energia**” (approvvigionamento e commercializzazione al dettaglio), “**trasporto e gestione contatore**” (costi per le attività di consegna ai clienti e lettura dei consumi), “**oneri di sistema**”

(costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico, sostenuti da tutti i clienti finali) e “**imposte**” (imposta di consumo e IVA). In base agli ultimi dati ARERA disponibili, i clienti che ancora aderiscono al servizio di **maggior tutela**, alla luce degli indirizzi sopra esposti, continuano a diminuire ed esso rappresenta complessivamente, in termini di **punti di prelievo, il 43% della clientela italiana** domestica e non domestica (era al 47,7% l'anno precedente). L'espansione del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero, infatti, consumano **l'84% dell'energia totale** destinata al mercato finale⁷² (82,7% l'anno precedente).

Per un **consumo “standard”** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW - la **spesa annua complessiva** stimata per l'elettricità, aggiornata ai corrispettivi definiti dall'ARERA nell'ultimo trimestre dell'anno di riferimento ed escluse le imposte, è stata pari a **515 euro** nel 2021, **in aumento** rispetto all'anno precedente (444 euro annui).

72 In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2020 (ARERA, *Relazione annuale settembre 2021*).

Grafico n. 30 – Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (cent €/kWh) (2020-2021)



LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con Delibera 580/2019/R/IDR del 27 dicembre, ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per il periodo 2020-2023**, i cui principi guida sono il superamento del *Water Service Divide*, l'efficienzamento dei costi operativi e delle gestioni, la valorizzazione della sostenibilità ambientale e l'aumento della consapevolezza dei cittadini sulle proprie abitudini. Maggiori strumenti e fasi di controllo previsti garantiscono, inoltre, che eventuali **aumenti tariffari siano possibili solo a seguito di investimenti effettivamente realizzati o di miglioramenti nella gestione certificati**.

Tabella n. 33 – Tariffe idriche medie applicate (2021)

| Società | €/mc |
|------------|------|
| Acea Ato 2 | 1,86 |
| Acea Ato 5 | 2,69 |
| Gesesa | 1,65 |
| Gori | 2,39 |
| AdF | 3,89 |

CUSTOMER CARE



Acea Energia per la sostenibilità: offerte energia e gas **100% Eco** e **App Acea e-mobility**



La **bolletta digitale «navigabile»** per le società del comparto idrico



Acea Ato 2 apre i primi **Waidy Point** sul territorio



Circa **2.300 GWh** l'energia «verde» venduta da **Acea Energia** ai clienti del mercato libero, +92% rispetto al dato 2020



152 tonnellate di carta/annue risparmiate, +44% rispetto al dato 2020, grazie ai clienti dei servizi elettrico e idrico che hanno scelto la **bolletta elettronica**

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

L'attenzione al cliente è di fondamentale importanza per Acea, che intende migliorare la "customer journey", l'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con il Gruppo. Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione quotidiana con il cliente**,

mentre nella Capogruppo **l'Unità Customer Listening** garantisce il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dei clienti in merito ai servizi, supportando le Società nell'individuazione delle possibili azioni di miglioramento. Nel 2021 le indagini di customer

satisfaction hanno esteso l'ambito di rilevazione alla notorietà, propensione di utilizzo e soddisfazione sui **nuovi canali digitali** (si veda il paragrafo *La qualità percepita*).

L'Unità Customer Listening, inoltre, di concerto con le Società operative e tramite un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche realizza **indagini in mystery client** per **controllare la qualità dei canali di contatto per i clienti**: nel 2021, accanto alle consuete indagini sui servizi **telefonici e di sportello**, sono stati monitorati il canale *chat online* di Acea Energia e, a livello sperimentale, il servizio di videochiamata di Gori. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'identificazione di aree di miglioramento dei canali di contatto, per l'attivazione di eventuali correttivi.

Acea, tramite l'**Unità Coordinamento Organismo ADR Acea - Associazioni Consumatori** nell'ambito della Capogruppo, presidia l'**ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**. L'Unità della Holding, sebbene a causa del protrarsi dell'emergenza sanitaria non abbia potuto svolgere incontri in presenza, **ha organizzato riunioni da remoto** con le principali Associazioni per dare spazio alle istanze provenienti dai territori ed ha proseguito l'azione di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici **a loro esclusivamente dedicati**, che sono stati **implementati e vengono gestiti dalle Società per rispondere adeguatamente alle nuove esigenze** emerse dall'inizio della pandemia.

Le Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU, inoltre, affiancano e rappresentano i clienti che intendono ricorrere alla **procedura di conciliazione paritetica** per la risoluzione stragiudiziale di **controversie di natura commerciale**, attiva in Acea da diversi anni. A seguito del

Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR (Alternative Dispute Resolution) siglato **tra 19 Associazioni dei consumatori** e le principali Società del Gruppo⁷³, è stato costituito l'**Organismo ADR**⁷⁴, che consente ai clienti di Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa di accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. Per offrire un servizio migliore, nel corso del 2021 è stata avviata una fase pilota di indagini dedicate a rilevare la soddisfazione dei clienti in merito a tali attività. Nell'anno sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **345 richieste di procedure - 222 per il settore idrico e 123 per l'energetico -**, un **dato in calo del 17,7%** rispetto all'anno precedente (419 richieste nel 2020); di queste, nel rispetto della normativa e del Regolamento, 237 sono state valutate procedibili e 108 non procedibili.

Anche **Gori**, che da tempo ha sottoscritto un **Protocollo di intesa** per la conciliazione delle controversie con le Associazioni dei consumatori del territorio, nel 2021 ha gestito **122 richieste di conciliazione** ed ha portato a conclusione **385 richieste di conciliazione ARERA**.

AdF ha un rapporto di costante collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio. Nel 2021, sono stati organizzati **incontri con i rappresentanti delle Associazioni locali su piattaforma informatica per presentare e condividere le maggiori novità normative**, fra cui la chiusura della riforma tariffaria prevista dal Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICS), l'entrata in vigore della nuova Carta del Servizio Idrico Integrato, il nuovo organismo di Conciliazione attivato dall'Autorità Idrica Toscana.

Il **contenzioso giudiziale intercorso nell'anno** tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2021

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** nei confronti delle Società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, conguagli, articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione** dei servizi.

Le controversie di questa tipologia insorte nel **2021** sono **612**, sostanzialmente **in linea** rispetto al dato 2020 (576 controversie introdotte nell'anno).

Al **31 dicembre 2021** si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i clienti** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) **pari a 1.985**, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (2.181). La situazione risente del generale rallentamento delle attività, tra cui quelle giudiziarie, conseguente all'emergenza sanitaria. Tale tipologia di contenzioso si conferma quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Acea Energia ha definito ed applica **specifiche procedure**, a seconda del canale utilizzato, per contrastare le **"attivazioni/contratti contestati"** e le **"forniture non richieste"**⁷⁵.

Per i **clienti del mercato libero**, in caso di proposta di contratto (PDC) e sottoscrizione dello stesso tramite **rete di vendita porta a porta o telefono**, la Società esegue procedure atte a **verificare la correttezza del comportamento** dell'operatore incaricato alla vendita, la chiarezza di esposizione del contenuto del contratto sottoscritto, e, soprattutto, la consapevolezza della scelta compiuta dal cliente, che riceve una comunicazione di avvio delle pratiche o una telefonata di conferma (Confirmation Call) volte a contenere i rischi di incomprensioni e di esercizio tardivo del diritto di recesso. Acea Energia **controlla completezza e assenza di alterazioni di tutti i contratti cartacei e riascolta tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**; in caso di problemi rilevati, i sistemi

informativi impediscono la prosecuzione dell'attivazione dell'offerta. Il **canale di vendita digitale**, attualmente in uso al canale fisico *Shop in shop*, prevede elementi, quali la sottoscrizione del contratto con **firma biografometrica** tramite tablet ed app, l'acquisizione digitale dei documenti pre-contrattuali e contrattuali e l'invio ai sistemi di *back end* della Società, **volti ad azzerare il rischio di errori e/o manomissioni**.

Per il canale teleselling, e in via sperimentale sulle reti fisiche, è stato implementato un processo di vendita digitale con firma elettronica basato su una **one time password (OTP)**. Il cliente contattato, che ha manifestato interesse a ricevere una proposta di contratto, **può ricevere anticipatamente**, presso il proprio indirizzo di posta elettronica, **tutto il materiale precontrattuale e contrattuale in formato digitale** e procedere solo successivamente, qualora lo volesse, alla firma digitale del contratto, tramite inserimento della OTP ricevuta via sms sul numero di cellulare indicato.

73 Il Protocollo è stato siglato nel 2016 tra le Associazioni e le Società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5; dal dicembre del 2020 si è aggiunta all'Organismo ADR anche Gesesa. Sono firmatarie del Protocollo altre tre Società del Gruppo attive nel settore idrico, non incluse nel perimetro della DNF, che hanno ricevuto complessivamente 22 richieste di procedure ADR, 13 delle quali giudicate procedibili.

74 L'Organismo ADR dal febbraio 2017 è stato iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità.

75 Nel rispetto della delibera 228/17 dell'ARERA e dell'art. 66 quinquies del Codice del consumo.

La sottoscrizione del contratto tramite firma digitale è l'unica modalità prevista per l'accettazione della proposta e ciò **riduce il rischio di fenomeni persuasivi** indotti dalla rete di vendita.

Con i **Mandati di agenzia 2021** Acea Energia ha introdotto uno specifico allegato ("Penali") per **disciplinare il processo sanzionatorio** nei confronti delle Agenzie, prevedendo un ventaglio più ampio ed articolato di violazioni. Nell'ambito del Mandato di agenzia che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, infatti, Acea Energia, verifica le prestazioni; nel 2021 ha **analizzato 926 proposte di contratto, oggetto di reclamo** per le fattispecie "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste" o ancora oggetto di altre violazioni previste dall'allegato "Penali" del mandato. A seguito delle attività di verifica, intensificate nell'anno, **sono stati segnalati alle Agenzie 567 casi di "pratiche commerciali scorrette"**, pari a circa il 61% dei casi analizzati. Acea Energia ha svolto, come di consueto, un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo *Fornitori*) ed ha mantenuto, nei citati mandati, **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**.

Acea Energia ha intrapreso importanti iniziative volte a migliorare i canali digitali a disposizione dei clienti ed **una strategia commerciale e di comunicazione** che ha avuto **la sostenibilità come uno dei pilastri di riferimento**, introducendo nuove offerte e servizi a valore aggiunto.

In particolare, è stato **lanciato un catalogo di offerte luce e gas sostenibili 100% Eco** ed è stato **creato un brand** condiviso con una società di telefonia: **WindTre Luce&Gas Powered by Acea Energia**.

Con il nuovo brand, fortemente innovativo per la sua configurazione, Acea Energia introduce un **modello di collaborazione** finalizzato a valorizzare la potenzialità commerciale del brand WindTre e la solidità di Acea Energia nella gestione del servizio di Luce & Gas, con l'obiettivo di proporre ai clienti un'offerta all'insegna della trasparenza, dell'affidabilità e della prossimità, grazie al potenziamento dei canali di vendita a disposizione. La partnership, avviata durante l'anno, entrerà a pieno regime nel 2022.

Un'importante campagna di comunicazione, svolta sul digital, sulla stampa e con affissioni, è stata dedicata a **promuovere l'ingresso di Acea Energia nel mondo della mobilità elettrica** (si veda il box dedicato) e una seconda campagna di comunicazione, con testimonial, veicolata tramite stampa, digital, social, tv ed affissioni, ha inteso **promuovere la mission sostenibile dell'Azienda**, ingaggiando e sensibilizzando il cliente **con il lancio delle offerte 100% Eco** sopra richiamate (si vedano il box dedicato alle offerte commerciali e il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*); la campagna è stata rafforzata da un **concorso** aperto a tutti i clienti - "*una vincita che farà ECO*" - con in palio automobili elettriche.

ACEA ENERGIA LANCI LA NUOVA APP: ACEA E-MOBILITY

Acea Energia nel 2021 è entrata nel mondo dei servizi dedicati alla mobilità sostenibile, contribuendo alla diffusione di una nuova cultura della mobilità e mettendo a punto una soluzione tecnologica che ha consentito di sviluppare un'app dedicata alla fruizione ottimale delle stazioni di ricarica elettrica.

L'App **Acea e-mobility**, infatti, è caratterizzata da alcuni punti di forza:

- la **capillarità**, con oltre 10.000 punti di ricarica sul territorio nazionale, agevolmente identificabili;
- il **servizio di prenotazione gratuito**, come promozione dell'anno

per i clienti;

- la digitalizzazione: **ricarica e pagamento tramite Card o app**;
- **l'assistenza 24h/24 e 7g/7** per l'utilizzo dell'app e per informazioni su prezzi, modalità di pagamento, fatture e su problemi inerenti il servizio di ricarica o le colonnine.

Tramite l'app, il cliente può geolocalizzare la colonnina più vicina, prenotarla e ricaricare la propria auto in modo smart. L'offerta è stata costruita su due diverse tariffe, in base alla tipologia di colonnina, per le ricariche Quick o Fast.

Sono state realizzate anche comunicazioni sui mezzi stampa per diffondere ulteriormente la conoscenza del brand Acea Energia e campagne digital per la promozione del servizio **"consulente digitale"** e del prodotto **"caldaia"**, che ha beneficiato del bonus fiscale per il cliente (si veda il box sulle proposte commerciali). Particolare attenzione, infine, è stata rivolta all'acquisizione di **"clienti multisito"**, in diversi settori, da quello bancario a quello dei servizi, garantendo una **customer base pluriennale**, e sono state avviate iniziative per offrire **servizi a valore aggiunto** ai dipendenti di tale tipologia di clienti, proponendo **offerte commerciali "welfare"** per le forniture di luce e gas.

Nel 2021, con **un salto in avanti** rispetto al trend di crescita già rilevato negli ultimi anni, **l'energia "verde" venduta**⁷⁶ da Acea ai clienti del mercato libero (stimata in 2.300 GWh) **è aumentata del 92%** rispetto ai volumi consolidati del 2020 (pari a 1.198 GWh). **L'incidenza di tale voce sul totale energia venduta** nell'anno ai clienti del mercato libero (circa 6.075 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **è arrivata al 38%**. All'incremento della stima di energia "verde" venduta, oltre al lancio delle nuove offerte, ha contribuito anche l'attivazione dei contratti stipulati in precedenza in ambito industriale, con decorrenza gennaio 2021.

⁷⁶ Il dato dell'energia verde certificata G.O. venduta nel 2021, così come per il 2020, da parte di Acea Energia e di AEMA include anche i consumi interni delle principali Società del Gruppo, che contribuiscono per circa 420 GWh sul totale stimato di 2.300 GWh. La consuntivazione è prevista a marzo 2022 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2021 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO: 100% ECO E NUOVI SERVIZI

Nel 2021 Acea Energia ha introdotto **importanti novità nell'offerta commerciale**, come luce e gas 100% Eco e i prodotti a valore aggiunto quali caldaie, condizionatori e wallbox.

Le **offerte sostenibili** di Acea Energia includono **Luce 100% Green** e **Gas 0% CO₂**, in coerenza con gli obiettivi del Gruppo Acea di tutela ambientale ed impegno verso il territorio.

L'energia elettrica è con "Garanzia d'Origine" (G.O.), la certificazione elettronica che **attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la sua produzione**; il Gas **compensa le emissioni di anidride carbonica** prodotte dai consumi grazie all'**acquisto di crediti di carbonio certificati** (VER - Verified Emission Reduction), che contribuiscono a finanziare e sostenere **progetti di mitigazione** (Verified Carbon Standard) in Perù e in India con benefici concreti per le comunità locali.

La struttura del portafoglio di offerte ha mantenuto massima **flessibilità verso le esigenze del cliente**, con offerte indicizzate (ad esempio, prezzo ad ingrosso), offerte a prezzo fisso ed offerte esclusive per il canale web.

Infine, in ottemperanza a quanto stabilito dall'ARERA, Acea Energia ha nel proprio catalogo prodotti le offerte **PLACET** - Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela -, differenziate per le famiglie (uso domestico) o le piccole imprese (uso non domestico). Nell'anno si è consolidata la vendita dei cosiddetti "VAS" (Value Added Services) quali **caldaie e condizionatori ad elevata efficienza energetica**, per ridurre i consumi, in una logica di sostenibilità. Con l'acquisto o la sostituzione di apparecchiature obsolete con quelle proposte da Acea Energia, **il cliente può usufruire della cessione del credito** secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'offerta proposta da Acea Energia si compone, oltre che del bene fisico, di servizi quali consulenza, installazione e assistenza, volti a garantire **una soluzione "chiavi in mano"**.

Il 2021, con la nuova app **Acea e-mobility**, ha segnato l'ingresso di Acea Energia anche sul mercato della mobilità elettrica, per investire sulla diffusione della cultura della mobilità sostenibile supportata dalla tecnologia intelligente.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"**, dedicato ai clienti domestici sul mercato libero, ha registrato nel 2021 un **incremento dei clienti iscritti del 66%** rispetto al 2020, confermando il trend in crescita. Nel corso dell'anno, le limitazioni delle attività causate dall'emergenza sanitaria non hanno consentito di mettere in palio ingressi ad eventi; ciò nonostante il concorso **Emozioni da Prima Fila** non si è mai fermato, proponendo un nuovo format di eventi da remoto. Acea Energia ha dato continuità a questa attività, cuore del programma, offrendo ai clienti iscritti premi tra le categorie casa, cucina, bambini, hi-tech, persona, voucher. Significativo è stato anche l'avvio della **partnership con Gambero Rosso**: un accordo di co-marketing per veicolare agli iscritti al programma una **cultura enogastronomica sostenibile**. Gli iscritti possono fruire di eventi *ad hoc* della piattaforma formativa Gambero Rosso Accademy, oltre a premi e format specifici dei settori *Wine, Travel e Food*.

Anche le **Società del settore idrico** hanno intensificato le iniziative di comunicazione rivolte ai clienti. **Acea Ato 2**, in coerenza con la **strategia di innovazione e digitalizzazione perseguita a livello di Gruppo**, ha realizzato campagne di comunicazione e di sensibilizzazione finalizzate a promuovere i nuovi servizi digitali, che si sono protratte a più riprese nel corso dell'anno, utilizzando i principali canali media (stampa, web, spot radio). A gennaio 2021 è stata lanciata la campagna sul nuovo servizio di **sportello digitale**, che consente di svolgere da casa, tramite videochiamata, le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici. Alcune tra le più importanti Amministrazioni Comunali del territorio dell'Ato 2-Lazio centrale hanno contribuito a pubblicizzare il nuovo servizio sui loro canali istituzionali e social. Per promuovere l'area clienti MyAcea, arricchita di nuove funzionalità, è stata lanciata a luglio 2021 una campagna, su stampa, affissione, digital e radio, dedicata, in particolare, alla nuova bolletta web. Infine, è stata realizzata una campagna di comunicazione, tramite stampa, digital e affissione - in particolare in

Provincia - per informare i clienti dell'opportunità prevista dal **bonus idrico**, dedicato alle famiglie in condizioni di difficoltà economica, che consente di risparmiare fino al 100% sulla spesa annua della bolletta dell'acqua. Il claim **"diamo più valore alle tue esigenze"** ed il linguaggio semplice e diretto, sono stati scelti per infondere fiducia, incoraggiando i potenziali beneficiari a presentare la domanda di accesso al bonus.

Acea Ato 5 nel 2021 ha portato avanti il progetto intrapreso nel 2020 volto a sensibilizzare i clienti su particolari tematiche quali l'autolettura e la mitigazione del rischio gelo per i misuratori ed informarli sulla prevista sostituzione dei contatori. Inoltre, continua ad essere implementato il progetto riguardante la "Carta d'Identità dell'acqua", che consente agli utenti, tramite l'indicazione del loro indirizzo di residenza, di avere accesso a dati e informazioni sulla qualità della risorsa idrica erogata, inclusa l'indicazione dei valori dei principali analiti che caratterizzano l'acqua presso la zona di interesse. Il documento è disponibile sia digitalmente che in versione stampabile.

AdF, nel 2021, ha realizzato la campagna di comunicazione **"Diamo valore alle tue scelte"**, per promuovere il **bonus fedeltà**, l'incentivo *una tantum* destinato agli utenti più virtuosi che hanno attivato sia la bolletta web che la domiciliazione bancaria o postale da più di dodici mesi. In tal modo, AdF ha voluto dare risalto alle scelte effettuate dai clienti in termini di **sostenibilità**, per il risparmio di carta derivante dall'attivazione della bolletta web e per la relazione di fiducia con l'Azienda con l'attivazione della domiciliazione. Nel 2021, inoltre, AdF ha destinato un Fondo di solidarietà ad utenze PMI (si veda il box dedicato).

Nel 2021, **Gori** ha proposto campagne rivolte ai clienti, ad esempio per la corretta protezione dei contatori e degli impianti dal gelo o sulla qualità dell'acqua distribuita, veicolandole su diversi canali ed utilizzando video ed altri supporti per il web e la stampa.

ADF DESTINA UN FONDO DI SOLIDARIETÀ AD UTENZE PMI

AdF, dando seguito alla volontà espressa dai propri soci, **ha istituito nell'ultimo trimestre del 2020 un bando per un Fondo di solidarietà** a sostegno delle **imprese locali** colpite dal lockdown dovuto all'emergenza sanitaria, che hanno tuttavia **continuato a consumare acqua** per mantenere in efficienza il sistema aziendale e registrato perdite non inferiori al 20% rispetto al fatturato del corrispondente periodo dell'anno precedente. A fronte di comunicazioni puntuali effettuate da AdF anche tramite le Associazioni di Categoria, per illustrare i prerequisiti di accesso al fondo, sono state **processate 179**

domande pervenute, provenienti da 37 comuni su 55 del territorio gestito, delle quali **96 in possesso dei requisiti necessari** per usufruire del fondo. **Pertanto, nel 2021 AdF ha erogato circa 40.000 euro** e destinato la restante disponibilità del fondo, pari a **circa 260.000 euro, all'ammortamento delle quote fisse (acquedotto) per le attività artigianali e commerciali**, pari a due mensilità di suddette quote (tariffa 2020) **a favore di 20.863 utenze artigianali-commerciali attive e fatturate nel 2020.**

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

In ogni rapporto con il cliente Acea si impegna a **garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali**. In particolare, Acea tiene in costante aggiornamento il presidio del tema "privacy", per rispondere al meglio alle evoluzioni della normativa di riferimento, in coerenza con la disciplina europea (**General Data Protection Regulation - GDPR**)⁷⁷ sulla protezione dei dati personali (si veda l'approfondimento in *Identità aziendale, Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi*).

Oltre ai **canali di contatto tradizionali** (call center e sportello), Acea mette a disposizione dei clienti **canali di contatto digitali** ogni anno più evoluti. La situazione di emergenza sanitaria, scattata nel 2020 e in parte protratta nel 2021, ha infatti reso **fondamentale la diffusione dell'utilizzo dei canali a distanza**, spronando le Società al loro continuo miglioramento. Nell'anno, pertanto, tutte le Società del Gruppo che gestiscono le relazioni con i clienti hanno attuato iniziative finalizzate a migliorare i canali di contatto da remoto e ad incrementare la digitalizzazione dei processi commerciali.

La **piattaforma di self-care MyAcea**, disponibile **anche in forma di app** per dispositivi mobili, consente al cliente di **gestire, con un unico account, tutte le utenze di acqua, luce e gas attive con le Società del Gruppo**, in un'ottica di **facilitazione della user experience** e di contestuale **ampliamento delle operazioni disponibili**, come la nuova veste grafica che la rende più fruibile ed intuitiva, la possibilità di prenotare gli appuntamenti agli sportelli, fisici e digitali, il cassetto digitale, che consente di visualizzare i documenti contrattuali ed i solleciti di pagamento. Le Società titolari dei diversi servizi assicurano il disbrigo delle pratiche.

L'**area riservata web MyAcea** ha registrato circa 10.000 accessi (cumulando quelli per il servizio idrico e per il mercato libero energia) con **452.126 utenti unici connessi nel 2021**; mentre l'area clienti Servizio Elettrico Roma, per il servizio in maggior tutela, ha avuto circa 3.800 accessi giornalieri con **33.943 utenti unici connessi**.

L'**App MyAcea, installata da circa 361.000 persone**, ha visto un ulteriore crescita della base utenti, con un **incremento del 24,5% nel 2021** rispetto all'anno precedente (circa 290.000 persone nel 2020).

Acea Energia nel 2021 ha implementato nuove funzionalità sul portale dedicato ai "grandi clienti", attraverso il quale è possibile accedere a informazioni su forniture, pagamenti, contratti, fatture e dati di consumo. In particolare, è stata introdotta la funzionalità che permette ai clienti di accedere ai dati dei mercati energetici e nel 2022 sarà disponibile il caricamento massivo delle prestazioni tecniche e commerciali.

Tra i clienti di Acea Energia, **l'App MyAcea è stata installata su 207.962 dispositivi** (Android e iOS) **nel 2021** mentre **l'app dedi-**

cata al mercato tutelato, Servizio Elettrico Roma, è stata installata nell'anno su **37.679 dispositivi** (Android e iOS).

Acea Ato 2 ha avviato un importante percorso di modernizzazione e digitalizzazione dell'esperienza dei clienti nell'usufruire dei servizi. Tra le principali iniziative intraprese:

- lo sviluppo dello **sportello digitale**, il servizio che può essere fruito, su prenotazione, tramite computer dotato di webcam o tramite smartphone. In ottica di superamento del digital divide, la Società ha reso disponibile su appuntamento anche l'accesso a **sportelli territoriali**, denominati "**Waidy Point**" (si veda, più avanti, il box dedicato);
- lo **sviluppo di una piattaforma integrata** di gestione della relazione con il cliente, **SalesForce**, in ottica di omnicanalità; il progetto avviato nel 2021 sarà completato nel biennio successivo; la piattaforma prevede anche lo sviluppo di uno strumento (SalesForce dunning) finalizzato a rendere più snello il processo delle sollecitazioni in caso di recupero del credito;
- la digitalizzazione di due rilevanti processi commerciali (voltura e subentro), per renderli fruibili in modalità digitale con la possibilità di perfezionare il contratto attraverso l'accettazione di un link ricevuto via email;
- lo sviluppo della **nuova piattaforma telefonica CTI** Genesys e il conseguente trasferimento del servizio di contact center; il processo è stato avviato a marzo 2021, con la definizione dei requisiti della nuova piattaforma ed è in fase di implementazione e collaudo. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma consentiranno una migliore *customer experience* e semplificheranno le operazioni di contact center.

Gli iscritti all'area clienti **MyAcea di pertinenza di Acea Ato 2**, al 31/12/2021, sono pari a **345.335 utenze associate** con un **incremento di circa il 12%** (erano 307.885 nel 2020). Il dato corrisponde al 49% dei clienti di titolari di forniture idriche attive al 31/12/2021 (705.607).

Acea Ato 5 ha rinnovato l'impegno per implementare sistemi di gestione dei clienti più efficaci e migliorare la comunicazione; lo **sportello digitale**, il sistema di videochiamata su appuntamento e assistenza di un operatore, è stato attivato a fine 2020, affiancando gli altri canali a distanza, come i numeri verdi, l'app MyAcea, la posta elettronica e il portale web. La Società ha realizzato anche nel 2021 campagne informative, veicolate sia tramite stampa sia via e-mail e sms, per promuovere **l'utilizzo dei canali di contatto a distanza** (numero verde, numeri dedicati, piattaforma e app MyAcea, sito web e mail) e la **nuova bolletta interattiva**. Le **iscrizioni all'area MyAcea** di pertinenza sono aumentate, per un totale di **56.623 utenze associa-**

⁷⁷ Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

te, il **29% in più** rispetto al dato 2020 (pari a 43.829 utenze), pari a circa il 28% dei contratti totali attivi nell'anno.

AdF ha continuato a promuovere l'utilizzo dell'area clienti MyFiora attraverso la campagna pubblicitaria realizzata nel 2021 **"Semplice e veloce? MyFiora"**, veicolata su media tradizionali e digitali. Tale iniziativa ha contribuito all'incremento dei clienti iscritti, arrivati a **52.847, in crescita del 25,4%** rispetto al dato 2020 (42.144 iscritti). L'area clienti è stata inoltre arricchita di nuove funzionalità grazie al rilascio del **"Digital Hub"**, che consente ai fruitori di avere una visione rapida e immediata delle novità più rilevanti sui servizi a disposizione. Per ampliare la proposta di servizi digitali, AdF ha attivato, da febbraio 2021, la **chat**, tramite cui, in orari prestabiliti, i clienti possono ricevere assistenza e supporto in tempo reale. Lo strumento, ancora **in fase sperimentale**, risulta molto gradito dagli utilizzatori che hanno espresso un giudizio medio di **96/100** sul totale delle interazioni registrate. I **social media**, infine, rappresentano canali di contatto sempre più utilizzati dai clienti per interagire con AdF; l'attività di **community management**, sviluppata sia nel piano editoriale che nella moderazione delle richieste, è stata costante e regolare, al fine di aumentare l'engagement degli utenti. La Società ha altresì investito nello sviluppo del canale telefonico, rafforzando la **digitalizzazione dei processi commerciali**, affiancando alla "voltura" anche il "subentro"; tale evoluzione ha contribuito ad abbattere i tempi di lavorazione e ottimizzare le performance del **call center**. AdF ha infine attivato un **servizio di preavviso**, con comunicazioni trasmesse via e-mail e sms a **tutti i clienti** interessati da **interventi di interruzione programmata** della fornitura nelle 24 ore successive. **Gori** ha svolto nuovamente attività di comunicazione finalizzate ad accrescere l'adesione ai servizi digitali (MyGori e bolletta web, **inclusa la nuova bolletta interattiva**) ed ha registrato nell'anno un **incremento di circa il 35%** del numero di iscritti all'area riservata **MyGori**, rispetto al dato dell'anno precedente (119.370 clienti registrati), arrivando, al 31.12.2021, a **160.843 iscritti**. **Gesesa** ha replicato anche nel 2021 le campagne informative sui numeri verdi, attraverso i social media e i media tradizionali (affissioni) e le due campagne su come inviare l'autolettura e sull'area online MyGesesa. Al 31.12.2021, l'**area riservata MyGesesa** è arrivata a **9.009 iscritti** (erano 7.400 nel 2020).

Nel **sito web www.acea.it** dedicato al **mercato libero** e nel **sito www.servizioelettricoloroma.it** dedicato al **servizio di maggior tutela di Acea Energia** sono presenti **le guide alla lettura della bolletta**. Anche per i clienti del **servizio idrico** sono disponibili le guide alla lettura della bolletta nella **sezione Acqua** del Gruppo Acea www.gruppo.acea.it.

Nel 2021 è stato **completato il progetto di restyling e rivisitazione della bolletta** di tutte le Società idriche del Gruppo Acea, che ha previsto l'introduzione di una veste grafica rinnovata, la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti, il nuovo template e-mail per il recapito della bolletta web, pensato per veicolare agli utenti l'immagine di un'azienda digitalmente pronta e attenta ai temi della sostenibilità.

È stata inoltre introdotta la **nuova bolletta interattiva**, che integra la bolletta web in PDF, **ideata come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente**. Il servizio è stato rilasciato a gennaio del 2021 su un pilota di 7.000 utenze domestiche di Acea Ato 2 e **nel corso dell'anno è stato reso disponibile per le utenze** con attivo il servizio di bolletta web delle Società del Gruppo operative in ambito idrico. La fattura digitale, nella nuova configurazione interattiva fruibile

tramite PC, smartphone e tablet, è ricca di nuovi contenuti, mostra in home page i principali elementi informativi (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo al cliente l'agevole e immediata comprensione delle dinamiche dei propri consumi e della relativa spesa.

Per raccontare il processo di digitalizzazione intrapreso, nel corso del 2021 Acea Ato 2, come già accennato, ha lanciato una campagna pubblicitaria, presente sulle principali testate giornalistiche web e stampa, uno storytelling impostato su 3 temi: sportello digitale, MyAcea e fattura digitale. Al **31.12.2021**, il numero delle **utenze di Acea Ato 2 con fattura in modalità digitale** è pari a **358.707** (circa **il 55% in più** rispetto al dato di 230.049 utenti con bolletta web del 2020), corrispondenti al 52,5% delle utenze attive nell'anno; grazie alla fatturazione elettronica i **risparmi di carta nell'anno** generati dalla Società sono stati pari a **63,6 tonnellate**⁷⁸.

AdF ha promosso con regolarità l'attivazione della bolletta web, inclusa la nuova bolletta interattiva, e dei pagamenti digitali attraverso campagne di comunicazione mirate su media tradizionali e digitali. A fine 2021 il totale utenze con **bolletta web** attiva è pari a **83.277**, circa il **36% delle utenze totali**, con un incremento dell'**8,5%** rispetto all'anno precedente (76.759 utenze), con un risparmio di carta nel 2021 **pari a 9,9 tonnellate annue**.

Gori ha lanciato nel 2021 campagne finalizzate all'attivazione della bolletta web e alla promozione della nuova bolletta interattiva, grazie alle quali **le adesioni al servizio hanno raggiunto il numero di 197.790 (+72,7%** rispetto alle 114.469 utenze con bolletta web del 2020), con un risparmio di **17 tonnellate annue di carta**.

Acea Ato 5 ha promosso l'utilizzo dei canali digitali e l'attivazione della nuova bolletta interattiva, valorizzandone l'abbinamento, tra gli altri vantaggi, alla regolarità della ricezione della fattura. La campagna di comunicazione è stata lanciata nel territorio di Acea Ato 5 a luglio del 2021 ed è stata articolata in 10 uscite sulla stampa, con oltre 10 milioni di *impression* sul digitale e più di 1.500 *post* via radio. Al 31.12.2021, i clienti con il servizio di bolletta web attivo sono **47.623 (il 37,4% in più** rispetto alle 34.654 utenze 2020); ciò ha generato un risparmio pari a **5,7 tonnellate annue di carta**.

Gesesa ha continuato a diffondere la conoscenza del servizio di bolletta web tramite contatto telefonico diretto degli utenti; al 31.12.2021 le utenze con il servizio attivo sono **8.206 (+6,7%** rispetto alle 7.690 utenze del 2020), **con un risparmio di 1,4 tonnellate annue di carta**.

Grazie alle iniziative di sensibilizzazione e comunicazione messe in atto da **Acea Energia**, al 31.12.2021, le **forniture attive con opzione bolletta web sono 394.655** (in dettaglio, 226.941 per il mercato libero e 167.714 per il servizio di maggior tutela), con un **incremento del 14,4%** rispetto al dato 2020 (344.946 forniture con bolletta web). In termini di tutela dell'ambiente, ciò è equivalso a **54,4 tonnellate/annue di carta risparmiate**.

Complessivamente, pertanto, grazie all'offerta del **servizio bolletta web da parte delle Società del Gruppo e ai clienti che l'hanno attivata**, nell'anno sono state **risparmiate 152 tonnellate di carta, il 44% in più rispetto al dato 2020** (105,5 tonnellate di carta).

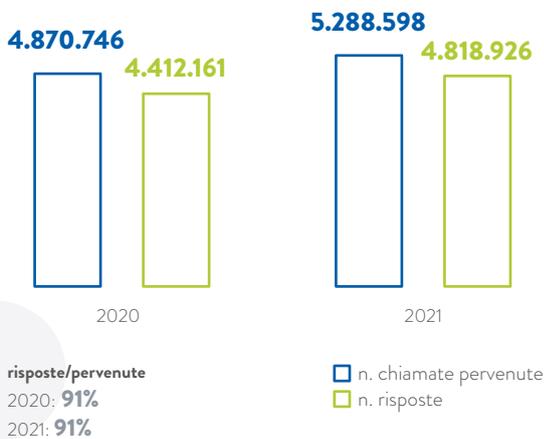
Acea Ato 2, da luglio 2020 ha **internalizzato la gestione del contratto con il fornitore esterno per il servizio del contact center**. Il servizio viene svolto secondo l'approccio *One Call Solution* (OCS), per evadere le esigenze manifestate dalla clientela tramite un solo contatto.

78 Il dato registra un rilevante incremento anche in conseguenza della modifica di periodicità di fatturazione di alcune utenze (da trimestrale a bimestrale).

La qualità del servizio telefonico viene monitorata e **il personale di contatto formato e aggiornato** sia sotto il profilo procedurale che sulle modalità di interazione con il cliente. Acea Ato 2, inoltre, **per il tramite del fornitore esterno**, gestisce **il servizio chat** a supporto dei clienti che navigano sul sito internet e, previa registrazione, utilizzano i servizi messi a disposizione sull'area clienti MyAcea. In **Acea Ato 5**, il servizio di *contact center* è stato garantito, in *service*, da Acea Ato 2, con la collaborazione del fornitore esterno, sino al mese di giugno 2021; dal mese successivo, la gestione del *contact center* è stata internalizzata da Acea Ato 5, con l'obiettivo di presidiare direttamente le specifiche esigenze del territorio, e ci si è avvalsi del fornitore esterno per alcuni canali a distanza ad uso commerciale. La Società ha in seguito predisposto una gara pubblica per l'affidamento del servizio di *contact center*, in ottica One Call Solution, ad un nuovo fornitore, che inizierà ad operare nei primi mesi del 2022.

Acea Energia gestisce internamente il **canale social** (Facebook) per i clienti del mercato libero e il **canale chat** dedicato, mentre per il servizio di maggior tutela (Servizio Elettrico Roma) il canale chat è gestito dal fornitore esterno; gestisce altresì i numeri verdi commerciali per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela, le campagne outbound, le attività di back office customer care, il numero verde per fissare gli appuntamenti allo sportello, il numero verde Pedius e il numero verde Premium.

Grafico n. 31 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2020-2021)



NB: i dati del 2020 hanno subito una lieve rettifica per consolidamento dei dati di Acquedotto del Fiora; i dati del 2021 includono il nuovo numero verde commerciale di Acea Energia, attivato in luglio a seguito dell'accordo con WindTre.

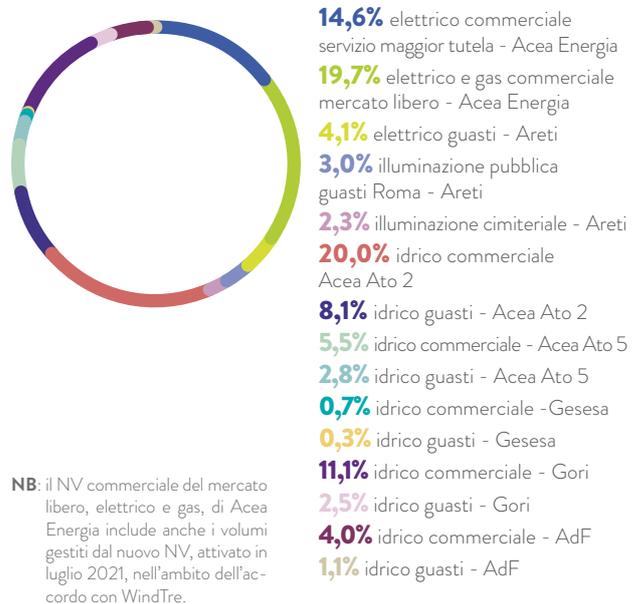
Nel 2021, è stato messo in produzione il nuovo applicativo di gestione dei clienti (CRM), basato su piattaforma Salesforce; tale traguardo, ha permesso ad Acea Energia di ottimizzare l'operatività con impatti positivi sulle performance dei canali di contatto.

Nel 2021, i **numeri verdi del Gruppo hanno ricevuto oltre 5,2 milioni di chiamate, con un incremento dell'8,6%** rispetto al 2020 (circa 4,8 milioni di chiamate); il dato, in trend di crescita negli ultimi due anni, è coerente con il maggior ricorso ai canali di contatto a distanza (numeri verdi, app, web, sportelli digitali), evidenziato in relazione sia alle restrizioni di accesso allo sportello sia ad una progressiva maggior dimestichezza dei clienti con i canali digitali.

Il **livello di servizio complessivo**, nonostante l'aumento delle chiamate ricevute nell'anno in esame, è stato del 91%, in linea con la performance rilevata nel 2020 (si vedano il grafico n. 31 e le tabelle nn. 34 e 35 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

Acea Energia mette a disposizione dei clienti l'**App Pedius** (gratuita e disponibile per tutti i device), tramite la quale le **persone con deficit auditivo** possono contattare il call center – su una linea telefonica con una coda dedicata e prioritaria – scrivendo in chat messaggi di testo che vengono letti all'operatore da una voce computerizzata mentre le risposte dell'operatore vengono restituite agli utenti in forma scritta.

Grafico n. 32 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2021)



Le aperture degli **sportelli fisici** sono state organizzate per garantire la **massima sicurezza degli utenti e del personale**, prevedendo l'**accoglienza dei clienti solo su appuntamento** e tale evenienza, unitamente all'ulteriore sviluppo dei canali da remoto, ha continuato a far registrare **dati di affluenza molto più contenuti** rispetto agli anni precedenti alla pandemia.

Gli sportelli della sede centrale Acea di Roma, a Piazzale Ostiense, per i servizi elettrico, gas e idrico gestiti da **Acea Energia** e **Acea Ato 2**, nel 2021 **hanno ricevuto complessivamente 50.254 clienti** (il dato del 2020 è stato di 88.723 clienti e quello del 2019, prima dell'emergenza pandemica, di 204.542 clienti), con **livelli di servizio prossimi al 100%**. Nel rispetto delle misure di sicurezza sanitaria, infatti, come già ricordato, gli sportelli hanno ricevuto solo su appuntamento.

Se si considerano i dati complessivi di **tutte le Società in perimetro**, i clienti ricevuti presso gli sportelli sono stati **121.674** (163.527 clienti ricevuti nel 2020 e 555.496 nel 2019). Si vedano le tabelle nn. 34 e 35 per le performance dell'ultimo biennio delle singole Società.

Lo **sportello digitale**, attivato nell'ultimo trimestre del 2020 anche per le Società idriche, **nel 2021 ha consolidato l'operatività**. In particolare, per **Acea Ato 2**, lo sportello digitale **si è affermato** come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico, **raggiungendo una media di circa 2.000 appuntamenti mensili**, che **superano il numero di appuntamenti gestiti allo sportello fisico** della sede centrale. Acea Ato 2 ha altresì attivato nel 2021 i primi **Waidy Point** (si veda il box di approfondimento).

ACEA ATO 2 APRE I WAIDY POINT SUL TERRITORIO

In ottica di superamento del digital divide, Acea Ato 2 ha reso disponibile il servizio di sportello digitale presso sportelli territoriali denominati **"Waidy Point"**. Si tratta di **postazioni digitali** dotate di connessione **internet, touch screen** e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione da effettuare contattando il numero verde commerciale, agevolando i clienti che non dispongono di strumenti informatici. Nei Waidy Point è presente un **"facilitatore digitale"** per garantire un supporto durante la fase di connessione, coniugando l'innovazione alla

vicinanza al cliente che ha minore dimestichezza con tali canali.

I primi sei Waidy Point sono stati resi operativi a partire da maggio del 2021 presso gli sportelli territoriali di Tivoli, Frascati, Velletri e Subiaco e sono previste nuove aperture presso altri comuni dell'Ato 2.

Acea Ato 2 garantisce anche per i Waidy Point 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.

Anche per AdF, l'accesso alle due sedi degli AdF Point di Grosseto e Siena è stato garantito tramite appuntamento⁷⁹, prenotabile attraverso il numero verde commerciale, il sito web o direttamente presso le due sedi. I clienti hanno inoltre potuto utilizzare su appuntamento lo **sportello digitale**, assistiti da un operatore commerciale tramite **videochiamata**. Questa nuova modalità di contatto ha contribuito a trasformare sempre di più l'interazione con il cliente in **un momento di ascolto più attento alle specifiche esigenze**. Il processo di **clusterizzazione** dei clienti, infatti, avviato sul finire del 2020, ha portato a definire nuove figure professionali appositamente dedicate alla gestione di segmenti specifici di clientela (Comuni Soci, Business, Condomini, reflui industriali) attraverso canali di contatto riservati.

Gesesa ha lanciato la campagna **"Gesesa per te"**, per promuovere il nuovo servizio digitale **"Prenotami"**, con il quale, i clienti possono scegliere giorno e ora, per accedere allo sportello su appuntamento. Nel 2021, lo sviluppo dei canali digitali ha di fatto rafforzato la capacità delle Società del Gruppo di rimanere vicino ai propri clienti, e permettere loro di accedere ai servizi senza necessità di recarsi fisicamente agli sportelli.

Le Società operative gestiscono anche i **reclami scritti, seguendo, in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione**.

Per il **servizio energia**, le "risposte ai reclami/ricieste di informazioni scritte", sia da parte della Società di vendita sia da parte della Società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i **livelli di qualità commerciale** sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale (si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, i **livelli di qualità contrattuale**, specifici e generali, introdotti dall'Autorità, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*).

Per il **servizio di illuminazione pubblica**, le risposte ai **reclami/ricieste scritti** sono curate direttamente da Areti. Nel 2021 sono pervenuti complessivamente **3.704 reclami/ricieste**; un dato in lieve incremento rispetto ai 3.462 registrati nel 2020; l'azienda **ha risposto al 93%** entro il 31 dicembre.

⁷⁹ Per la fruizione degli sportelli su appuntamento, l'Autorità ha introdotto uno standard aggiuntivo, legato al tempo massimo di appuntamento allo sportello. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento per uno dei suoi sportelli da parte dell'utente finale e il giorno in cui l'agenda dà disponibilità dell'appuntamento in detta sede.

Tabella n. 34 – Energia: performance di numeri verdi e sportelli (2020-2021) (*)

| NUMERI VERDI (*) | | | |
|--|--------------|-------------|-------------|
| | u. m. | 2020 | 2021 |
| NV COMMERCIALE (ACEA ENERGIA) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 704.705 | 774.011 |
| totale risposte | n. | 669.300 | 740.472 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 95,0% | 95,7% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 2'03" | 1'48" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 6'06" | 6'03" |
| NV COMMERCIALE (ACEA ENERGIA) - MERCATO LIBERO (energia e gas) (**) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 874.990 | 1.042.053 |
| totale risposte | n. | 790.935 | 971.657 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 90,4% | 93,2% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 1'36" | 1'22" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 7'18" | 7'13" |
| NV GUASTI (ARETI) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 202.639 | 214.186 |
| totale risposte | n. | 200.612 | 209.074 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 99,0% | 97,6% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 0'51" | 1'46" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 3'08" | 3'37" |
| ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (ARETI) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 147.878 | 160.998 |
| totale risposte | n. | 146.399 | 156.758 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 99,0% | 97,4% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 0'44" | 2'12" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 2'49" | 3'00" |
| ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (ARETI) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 96.183 | 121.817 |
| totale risposte | n. | 89.874 | 120.013 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 93,4% | 98,5% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 0'49" | 8'03" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 4'34" | 4'34" |
| SPORTELLI (***) | | | |
| ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA | | | |
| biglietti emessi | n. | 34.258 | 13.594 |
| clienti serviti | n. | 32.369 | 13.562 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | % | 94,5% | 99,8% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 8'40" | 3'17" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | 11'34" | 7'07" |
| ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte) | | | |
| biglietti emessi | n. | 32.880 | 19.262 |
| clienti serviti | n. | 32.250 | 19.234 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | % | 98,1% | 99,9% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 4'46" | 4'13" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | 11'44" | 8'49" |

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA. Ad esempio, per i NV di Acea Energia e di Areti il tempo medio di attesa è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

(**) Sono compresi anche i dati del servizio dedicato alla partnership "WindTre Luce e Gas powered By Acea Energia", attivo dal 12 luglio 2021.

(***) I dati relativi agli sportelli sono fortemente condizionati, nel 2020, dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali; nel 2021 le presenze agli sportelli sono state regolate da appuntamenti.

Tabella n. 35 – Idrico: performance di numeri verdi e sportelli (2020-2021) (*)

| NUMERI VERDI | | | |
|--|--------------|-------------|-------------|
| | u. m. | 2020 | 2021 |
| NV COMMERCIALE (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) (**) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 1.021.728 | 1.059.740 |
| totale risposte | n. | 905.658 | 952.917 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 88,6% | 89,9% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 2'22" | 2'17" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 4'25" | 4'30" |
| NV GUASTI (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) (***) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 462.063 | 427.973 |
| totale risposte | n. | 460.352 | 423.858 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 99,6% | 99,0% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 0'16" | 0'15" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 2'34" | 3'02" |
| NV COMMERCIALE (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 248.266 | 293.023 |
| totale risposte | n. | 210.167 | 249.970 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 84,7% | 85,3% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 2'19" | 2'42" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 3'56" | 4'09" |
| NV GUASTI (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia) (***) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 138.916 | 149.171 |
| totale risposte | n. | 128.190 | 120.255 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 92,3% | 80,6% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 0'40" | 0'53" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 2'20" | 3'55" |
| NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 27.078 | 38.475 |
| totale risposte | n. | 21.166 | 28.264 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 78,2% | 73,5% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 2'34" | 3'08" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 4'38" | 5'00" |
| NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 15.814 | 16.708 |
| totale risposte | n. | 13.046 | 14.007 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 82,5% | 83,8% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 1'25" | 1'12" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 2'17" | 2'27" |
| NV COMMERCIALE (GORI – provincie di Napoli e Salerno) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 505.439 | 588.292 |
| totale risposte | n. | 389.950 | 458.648 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 77,2% | 78,0% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 4'52" | 4'51" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 5'33" | 5'09" |
| NV GUASTI (GORI – provincie di Napoli e Salerno) | | | |
| totale chiamate pervenute | n. | 153.900 | 131.595 |
| totale risposte | n. | 141.000 | 125.845 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 91,6% | 95,6% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 1'03" | 0'52" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 3'08" | 3'26" |

NV COMMERCIALE (AdF – provincie di Grosseto e Siena) (**)**

| | | | |
|---|-----------|---------|---------|
| totale chiamate pervenute | n. | 199.863 | 212.763 |
| totale risposte | n. | 177.622 | 190.833 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 88,9% | 89,7% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 3'02" | 2'18" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 5'10" | 5'50" |

NV GUASTI (AdF – provincie di Grosseto e Siena) (**)**

| | | | |
|---|-----------|--------|--------|
| totale chiamate pervenute | n. | 71.284 | 57.793 |
| totale risposte | n. | 67.890 | 56.355 |
| livello di servizio (% risposte su pervenute) | % | 95,2% | 97,5% |
| tempi medi di attesa prima della risposta | min. sec. | 0'50" | 0'43" |
| tempi medi di conversazione | min. sec. | 3'32" | 3'35" |

SPORTELLI (**)****ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale) (**)**

| | | | |
|--|-----------|--------|--------|
| biglietti emessi | n. | 21.585 | 17.398 |
| clienti serviti | n. | 21.536 | 17.293 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | % | 99,8% | 99,4% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 4'00" | 1'00" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | 17'35" | 18'55" |

ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)

| | | | |
|--|-----------|--------|--------|
| biglietti emessi | n. | 23.945 | 14.896 |
| clienti serviti | n. | 23.945 | 14.896 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | % | 100% | 100% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 10'00" | 1'15" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | 9'50" | 16'12" |

GESESA (1 sportello Benevento e provincia) (***)**

| | | | |
|--|-----------|------|--------|
| biglietti emessi | n. | n.d. | 5.563 |
| clienti serviti | n. | n.d. | 5.562 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | % | n.d. | 100% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | n.d. | 0'42" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | n.d. | 14'42" |

GORI (6 sportelli provincie Napoli e Salerno)

| | | | |
|---|-----------|--------|--------|
| biglietti emessi | n. | 42.609 | 44.602 |
| clienti serviti | n. | 40.397 | 42.103 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) (****) | % | 98,4% | 94,4% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 14'32" | 13'13" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | 10'21" | 16'43" |

AdF (7 sportelli provincie Grosseto e Siena) (***)**

| | | | |
|--|-----------|--------|--------|
| biglietti emessi | n. | 7.253 | 6.359 |
| clienti serviti | n. | 7.253 | 6.359 |
| livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) | % | 100% | 100% |
| tempo medio di attesa | min. sec. | 6'00" | 2'00" |
| tempo medio di servizio | min. sec. | 13'00" | 15'00" |

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA. Per i NV guasti, ad esempio, con la dicitura "totale risposte" si intende, in linea con le direttive dell'Autorità, "totale risposte che rientrano nel TMA" e per "livello di servizio" si intende la % di chiamate con TMA nello standard.

(**) I dati 2021 di Acea Ato 2 sia per i numeri verdi che per lo sportello sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

(***) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico. I dati sui NV guasti 2021 sono ancora in via di consolidamento.

(****) I dati 2020 sono stati rettificati per consolidamento in coerenza con quanto comunicato all'Autorità (per il NV commerciale: totale chiamate pervenute, totale risposte, livello di servizio), mentre i dati 2021 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

(***** I dati relativi agli sportelli sono fortemente condizionati, nel 2020, dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali; nel 2021 gli accessi agli sportelli sono stati regolati da appuntamento.

(***** La chiusura degli sportelli nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, e un guasto tecnico al gestore code hanno comportato la mancanza dei dati necessari a monitorare l'andamento dei tempi di attesa; anche i dati 2021 sono da considerare parziali.

(***** I dati 2020 sono stati rettificati per consolidamento in coerenza con quanto comunicato all'Autorità (per gli sportelli provincie Grosseto e Siena: biglietti emessi, clienti serviti, livello di servizio, tempo medio di servizio), mentre i dati 2021 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità. I valori degli sportelli 2020 sono da riferirsi per il primo bimestre a 7 sportelli e, nel secondo semestre, dopo il lockdown, a 2 sportelli su appuntamento. Per il 2021 i valori sono riferiti a 2 sportelli accessibili solo su appuntamento.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



18° Press,
Outdoor & Promotion Key
Award per la campagna
Acea un'innovazione lunga 111
anni, per comunicare i valori
del Gruppo e l'impegno
sul territorio



Acea
Green Cup,
prima edizione 2021:
premiati i **progetti**
più sostenibili
del Gruppo



Acea Scuola
2021 edizione
online: circa
25.000
utenti hanno seguito
Siamo Energia!



Lanciato il **Museo**
Immersivo Acea -
MIA: un
percorso virtuale
che valorizza la
storia e il patrimonio
documentale
del Gruppo

COMUNICAZIONE

La **Funzione Comunicazione** della **Holding indirizza e coordina le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione**, definendo lo **sviluppo dell'immagine del Gruppo**. Presidia l'**informazione giornalistica**, assicura la gestione dei **rapporti con i mass-media**, include la redazione e diffusione di comunicati stampa non price-sensitive, la predisposizione della rassegna stampa e l'organizzazione delle conferenze stampa per le diverse aree di business. Coordina altresì le attività di **comunicazione e divulgazione interna** di documenti, news e contenuti editoriali, la **valorizzazione del brand**, la **gestione della corporate identity**, la realizzazione delle **campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali**, l'organizzazione degli **eventi pubblici o istituzionali**, l'elaborazione e la gestione di **progetti di educazione ambientale e solidarietà**, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a **rafforzare il legame tra Acea e il territorio**. Competenze interne curano, inoltre, la progettazione e realizzazione di **servizi fotografici e video**, la gestione dell'**archivio moderno e storico del Gruppo**, documentale e fotografico, la **valorizzazione di siti e impianti Acea per scopi didattici e culturali**.

La Funzione Comunicazione, infine, definisce la **digital strategy** e la **digital identity**, in coerenza con le linee strategiche definite dai Vertici, e il posizionamento del Gruppo nell'ecosistema digitale, attraverso la progettazione, lo sviluppo e la gestione del **sito web istituzionale** e dei siti delle Società che si allineano alla corporate identity. Si occupa della gestione operativa **dei canali social** per **diffondere e valorizzare, oltre alle notizie e informazioni sul Gruppo, la brand awareness, i valori e la mission del Gruppo** e le iniziative che questo porta avanti.

Nel 2021, la **comunicazione pubblicitaria** del Gruppo è stata **incentrata sull'innovazione e sulla creazione di valore**, con un'attenzione focalizzata sul territorio e sulle persone. In aprile, con l'**obiettivo di valorizzare la brand reputation del Gruppo**, è stata realizzata la campagna "**Acea un'innovazione lunga 111 anni**" sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee, volta a raccontare come nell'arco della storia di Acea siano evidenti e riconoscibili i valori che qualificano il Gruppo (si veda il box dedicato).

ACEA UN'INNOVAZIONE LUNGA 111 ANNI.

Per rispondere all'esigenza di valorizzare la brand reputation del Gruppo, **Acea, con la campagna Acea un'innovazione lunga 111 anni, ha ideato e sviluppato**, interamente con risorse interne, **una campagna istituzionale** sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee. L'obiettivo è stato quello di **comunicare i valori del Gruppo Acea, sottolineando la vicinanza al territorio e alle persone**, che lo caratterizza, e **l'importante percorso di innovazione intrapreso**, che supporta il miglioramento e l'efficacia dei servizi di pubblica utilità gestiti: dall'acqua all'energia, fino al trattamento e alla valorizzazione dei rifiuti.

Acea accompagna così i propri clienti verso un domani più sostenibile e contribuisce a rendere più smart le città in cui opera. Il payoff scelto per la campagna, infatti, recita "Il Futuro è il nostro ambiente". Si è trattato di un'azione di comunicazione molto corposa, della durata di oltre un mese, per un totale di **50 uscite stampa** con formati stampa impattanti e oltre 10 milioni di **impression** sul web. Con questa campagna nazionale, **on air il 26 aprile 2021**, Acea ha voluto comunicare l'impegno profuso ogni giorno nel creare valore per il Paese. A settembre **la campagna è stata premiata con il 18° Press, Outdoor & Promotion Key Award** per la categoria Trasporto ed Energia.

La comunicazione dell'anno è stata inoltre caratterizzata dall'attenzione all'innovazione. A partire da gennaio, infatti, è andata on air per tre mesi la campagna **Sportello Digitale** per comunicare la digitalizzazione dell'Area Idrica attraverso il nuovo sportello a disposizione dei clienti e a luglio, per sollecitare i clienti all'uso dei canali digitali, è stata realizzata, per Acea Ato 2 e Acea Ato 5, una **campagna dedicata alla bolletta web**, per comunicare le caratteristiche della nuova bolletta digitale interattiva: immediatezza, digitalizzazione e semplicità. La campagna è andata on air su stampa, affissione, digital e radio. In aprile, infine, per le medesime Società operanti nel settore idrico, è stata lanciata, con diverse forme di comunicazione (stampa, digital, btl e affissione), **un'importante campagna informativa per incentivare l'utilizzo del bonus sociale idrico**.

Per supportare la comunicazione dell'area industriale Energia (commerciale & trading), sempre nell'aprile 2021 è stata lanciata una campagna per **Acea Energia: E-Mobility**, volta a rimarcare l'impegno verso una mobilità sostenibile, con il lancio della **nuova app e-mobility** di Acea, ricca di servizi che agevolano l'uso dei veicoli elettrici. La campagna si è sviluppata in azioni mirate e crossing che hanno

coinvolto più media (stampa, digital programmatic e reservation, affissioni). In giugno e luglio, inoltre, è stata lanciata la campagna di comunicazione **100% Eco Green di Acea Energia**, volta a migliorare la brand reputation dando evidenza alle scelte sempre più nette dell'Azienda verso la **tutela ambientale e la riduzione delle emissioni di anidride carbonica** (si veda il box di approfondimento nel paragrafo *Customer care*). La campagna, che ha avuto un riscontro mediatico rilevante coinvolgendo due testimonial d'eccezione, Emanuela Fanelli e Frank Matano, si è sviluppata in azioni mirate e crossing che hanno coinvolto più media, con oltre 1.300 spot radio, stampa, video strategy sul digital, spot TV e 1.800 impianti di affissioni.

Nel 2021 è proseguito altresì l'impegno del Gruppo nei confronti degli studenti con la realizzazione nel mese di giugno, dell'evento interamente digitale **"Acea Scuola Siamo Energia! Spegni la luce e accendi la tua fantasia"**, un percorso formativo che ha permesso ai ragazzi di vivere e conoscere il mondo dell'energia, le fonti energetiche alternative e sensibilizzarli su un uso più consapevole dell'energia anche a tutela delle risorse ambientali (si veda il box dedicato).

EDIZIONE DIGITALE 2021/2022 DI ACEA SCUOLA SIAMO ENERGIA! SPEGNI LA LUCE E ACCENDI LA TUA FANTASIA

Dopo la prima **edizione digitale** dell'evento educational di **sensibilizzazione alla sostenibilità ambientale** che da anni coinvolge migliaia di persone, realizzata nel 2020 **Acea ha rinnovato l'appuntamento, dedicato, nel 2021, al mondo dell'energia**.

Acea, per questa edizione, **ha voluto riservare l'anteprima dell'evento ai propri dipendenti**, aprendola successivamente a tutto il territorio nazionale nel periodo dal 10 al 17 giugno, **raggiungendo circa 25.000 utenti**; il progetto **verrà proposto agli studenti** di Roma e Città Metropolitana **nei primi mesi del 2022**.

I fruitori dell'iniziativa hanno potuto accedere all'evento tramite la pagina del sito Acea dedicata. Il percorso, con ambientazione in 3D in stile video games e suddiviso in tre "mondi": Energia, Illuminazione Artistica e Sostenibilità, ha voluto proporre ai partecipanti un'esperienza multimediale per conoscere le azioni innovative, i progetti sulle energie rinnovabili e le tecnologie digitali messe in campo dal Gruppo, al fine di sensibilizzarli sulla complessità della sostenibilità e del risparmio energetico, valorizzando, al contempo, la bellezza dell'illuminazione pubblica e artistica. All'evento ha partecipato, con il ruolo di "guida", il giovane talent Valerio Mazzei.

La possibilità di **fruizione da remoto** ha riguardato altri due eventi di particolare rilievo, **organizzati da Acea anche nel 2021**: in luglio, infatti, si è tenuto l'**Innovation Day** dal titolo *Costruttori di futuro*, seguito da circa 5.000 persone in diretta streaming e circa 200.000 visualizzazioni media online e offline. A novembre si è tenuto il **Sustainability Day**, avente ad oggetto "una transizione ecologica equa e sostenibile", trasmesso via streaming su piattaforma dedicata e in diretta su CorriereTV con oltre 900.000 video views (si vedano i box di approfondimento nei capitoli *Istituzioni e impresa*, laddove si illustra l'impegno del Gruppo nella ricerca e nell'innovazione, e nel capitolo *Strategia e sostenibilità de L'identità aziendale*).

Il Gruppo ha voluto organizzare, in settembre, con la collaborazione di Marevivo e 100Vele, anche la prima **Acea Green Cup**, nella area antistante al Porto di Ostia, una regata riservata ai dipendenti del Gruppo, con l'obiettivo di sensibilizzare tutto il mondo Acea al tema della sostenibilità e della tutela ambientale (si veda il box di approfondimento).

Sempre in settembre, inoltre, Acea ha lanciato il MIA, **Museo Immersivo Acea**, che consente ai visitatori di ripercorrere, grazie ad un portale dedicato, gli oltre 110 anni di storia dell'azienda e, in parallelo, della città di Roma (si veda il box dedicato).

ACEA GREEN CUP 2021

Acea ha organizzato, il 26 settembre 2021, una gara velica dedicata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030. Alla regata **Acea Green Cup**, organizzata in collaborazione di Marevivo e 100Vele, con il patrocinio del Ministero della Transizione Ecologica, hanno partecipato 14 equipaggi formati da dipendenti del Gruppo Acea, provenienti da 21 Società, che si sono sfidati in un percorso di 4,5 miglia. L'occasione ha voluto rafforzare il senso di squadra ed anche **evidenziare i progetti messi in campo dal Gruppo con ricadute positive sull'ambiente naturale e sul contesto sociale**. **Ciascuna squadra partecipante**, infatti, oltre a cimentarsi nella

gara sportiva, **ha presentato un progetto, partecipando ad un contest interno**, che ha premiato i progetti valutati come i più validi in termini di sostenibilità. Tra i progetti presentati: lo sportello digitale di Acea Ato 2, che ha contribuito a garantire durante le chiusure degli sportelli fisici imposte dalla crisi sanitaria, la continuità della relazione con i clienti, il protocollo di economia circolare di AdF, a sostegno delle imprese locali, Energie per il Sarno di Gori, per la tutela dell'ecosistema fluviale, e molti altri. Una menzione speciale ha ricevuto l'Hub vaccinale, realizzato da Acea presso la sede dell'ex autoparco e aperto a tutti i cittadini.



ACEA LANCIA IL MIA

Con una conferenza stampa, organizzata il 30 settembre 2021 presso la Centrale Montemartini, è stato presentato il **Museo Immersivo Acea**. Si tratta di un percorso virtuale, entro una piattaforma dedicata, che attraverso fotografie, filmati, planimetrie, grafici, immagini 3D e la riproduzione di documenti cartacei e manufatti consente di ripercorrere l'evoluzione di Acea e della Capitale. Il museo immersivo è stato realizzato grazie ad una importante attività di riqualificazione e digitalizzazione del patrimonio documentale storico dell'azienda, ancora in corso, che include: **oltre 30.000 fotografie**, quasi 500 registri di verbali e delibere,

migliaia di documenti tecnici. Fanno parte dell'archivio storico di Acea anche i 14.000 volumi della biblioteca aziendale e circa **80 filmati storici**. Navigando nella piattaforma, oltre ad accedere all'esposizione virtuale composta da 12 sale, è possibile anche consultare l'inedito patrimonio archivistico attraverso delle gallery fotografiche tematiche ed entrare all'interno di un "Conference Centre" digitale dove seguire gli eventi culturali che saranno realizzati dall'azienda. Il nuovo portale, già attivo, è raggiungibile all'indirizzo: www.museodigitale.gruppo.aceait.

La Funzione Comunicazione cura **la presenza di Acea a manifestazioni quali Ecomondo, Maker Faire** (si vedano i box dedicati in *Le relazioni con l'ambiente, La sostenibilità ambientale e le principali sfide* e il capitolo *Istituzioni e Impresa*), così come in occasione di **convegni ed altre iniziative**, più avanti richiamate. Ha anche il **coordinamento delle visite agli impianti del Gruppo**, che prima del 2020 erano stati meta frequente di visitatori con interesse tecnico-scientifico, così come di studenti, grazie alla disponibilità dei dipendenti preposti a guidarli presso i siti, e che tuttavia, nel 2021, a causa del **protrarsi dell'emergenza pandemica da Covid-19, non hanno potuto accogliere presenze**.

La digital strategy e la digital identity del Gruppo, come accennato, sono definite, all'interno della Funzione Comunicazione, dall'Unità **Digital e Corporate Media**, che gestisce la comunicazione sui canali digitali. Il **sito corporate** (www.gruppo.aceait) esprime, pertanto, **i valori, la mission e il posizionamento industriale di Gruppo**.

Il **sito di Gruppo racconta l'azienda**, mettendo in evidenza l'impegno in **sostenibilità e innovazione**, elementi trasversali che caratterizzano sempre di più il suo modo di operare per garantire la maggiore efficienza dei servizi resi ai clienti, grazie anche alla qualità del lavoro delle sue persone e **l'impegno quotidiano per i territori in cui opera**. Il sito espone, oltre ai **contenuti corporate**, uno **spazio dedicato ai**

servizi e alle iniziative di Acea. Attraverso un'approfondita **analisi di posizionamento e di digital strategy** il sito presenta una chiara organizzazione delle informazioni. Inoltre, fornisce una navigazione fluida e intuitiva, con una particolare attenzione alla **comunicazione visuale**, anche grazie a una grafica distintiva, coerente con la brand identity di Gruppo.

L'impegno di Acea per una comunicazione efficace, in termini di trasparenza e qualità dei contenuti presenti sul sito istituzionale è riconosciuto anche attraverso posizionamenti di rilievo nelle classifiche di settore. Il risultato del lavoro sull'intero ecosistema digitale del Gruppo ha ulteriormente rafforzato la presenza di Acea **nella top 10 di Webranking Italy 2021-2022**, la ricerca condotta da Lundquist e Comprend che valuta la **trasparenza della comunicazione corporate e finanziaria sui canali digitali** delle principali Società italiane quotate in Borsa. Rispetto allo scorso anno il Gruppo **avanza di due posizioni, collocandosi all'ottavo posto** e guadagnando un'ulteriore stella, entrando così, per la prima volta, nella **categoria delle società con "5 stelle"**. Acea è stata citata nella classifica come **best practice per la presentazione dell'azienda** nella sezione del sito Conoscere Acea (www.gruppo.aceait/conoscere-aceait). La ricerca ha evidenziato come le aree di business e la mission siano descritte in modo chiaro e trasparente, grazie anche a dati puntuali e infografiche che danno concretezza alle informazioni e ne facilitano la comprensione.

Nel sito Acea sono state evidenziate durante l'anno le **iniziative intraprese** per assicurare la continuità dei servizi ed esprimere vicinanza alla comunità, **a fronte del perdurare dell'emergenza sanitaria da Covid-19**, tramite il costante **aggiornamento della pagina dedicata** a queste informazioni, tra cui **l'apertura dell'Hub vaccinale Acea**. Il sito ha dato spazio ai **principali eventi del 2021**, organizzati dalla Azienda o ai quali il Gruppo ha preso parte, sopra già richiamati, ed

ha valorizzato le manifestazioni a cui **l'Azienda da tempo abbinava il proprio brand**, tramite sponsorizzazioni (si veda più avanti il paragrafo dedicato), quale la **Maratona di Roma** e la **Festa del Cinema**. Da menzionare, inoltre, le **luminarie natalizie 2021**: Acea ha infatti aderito alla campagna **“Natale a Roma – Regaliamoci una città sostenibile”**, promossa da **FAO e Roma Capitale** per sensibilizzare i cittadini sui **17 SDG dell'Agenda 2030**.



Nel 2021, inoltre, è stata arricchita di nuovi contenuti **la sezione del sito dedicata alle “storie”** che racconta il Gruppo Acea e il suo impegno per comunità e territorio, coniugando dimensione umana, tecnologia e sostenibilità. In particolare, la **sostenibilità**, oltre ad essere trattata nella sezione di riferimento **“Il nostro impegno”**, viene messa in risalto in tutte le pagine del sito come elemento caratterizzante per la crescita e la creazione di valore del

Gruppo, con **richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area**. Inoltre, sul sito web sono stati valorizzati anche i progetti di **illuminazione artistica di monumenti** e le principali **illuminazioni simboliche** che hanno riguardato attività di **sensibilizzazione dei cittadini** alla prevenzione di patologie come il tumore al seno o altri eventi ad alto impatto sociale (fotogallery presenti nel sito corporate).



Ogni anno, in occasione dell'**Assemblea degli Azionisti**, nel sito web vengono pubblicati i "Bilanci navigabili" del Gruppo Acea che rendono consultabili in modalità interattiva, con open data e contenuti multimediali, i **Bilanci consolidato e di Sostenibilità**. I report online presentano i risultati, i valori e i progetti di Acea e consentono, **inquadrati in un'unica cornice, di cogliere le molteplici connessioni che legano le due rendicontazioni annuali**.

Il sito svolge anche **funzione di servizio** con la **pubblicazione tempestiva degli avvisi** su eventuali sospensioni idriche che interessano i territori in cui l'azienda opera, e rende disponibili i dati relativi alle **emissioni**, monitorate in tempo reale, dei due impianti di **termovalorizzazione** del Gruppo e della **Centrale di Tor di Valle**, nonché consultabili online i **parametri principali di qualità dell'acqua** erogata dalle Società attive nel comparto idrico. Infine, nel sito istituzionale è stata data visibilità alle **video dichiarazioni ambientali** che raccontano l'impegno di Acea Ambiente per la salvaguardia del territorio e per la riduzione delle emissioni di CO₂, per cui l'azienda ha ricevuto una menzione speciale da parte di ISPRA, nell'ambito della manifestazione Ecomondo.

A **maggio del 2021** è stato **messo online il nuovo sito di Areti** (www.aret.it), che presenta contenuti informativi rivolti agli utenti della distribuzione elettrica, **offrendo una navigazione fluida e una user experience efficace** nonché un accesso rapido e chiaro ad un'unica area riservata per gestire utenze e servizi. Il sito vuole comunicare efficacemente anche i progetti aziendali, e dedica, ad esempio, un'area al piano di sostituzione dei contatori 2G. Oltre alla **cura della digital identity** coerente con il brand della Società, è stata definita una strategia dei contenuti per il posizionamento di Areti sui motori di ricerca.

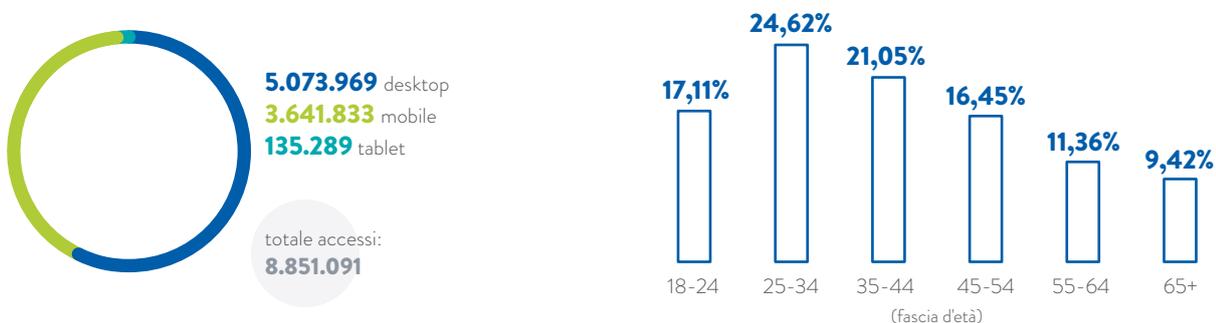
Inoltre, a **luglio 2021** è stato **messo online il mini-sito di Acea Innovation** (www.aceainnovation.it), la Società del Gruppo dedicata allo sviluppo di servizi innovativi associati al mondo dell'energia e della transizione ecologica. Il mini-sito, ospitato **all'interno del sito di Gruppo**, è stato creato per far conoscere Acea Innovation a un ampio pubblico e come strumento di contatto per i clienti interessati ai

servizi offerti: **mobilità sostenibile, compostaggio diffuso e riqualificazione energetica**. A tal fine è stata studiata la customer journey più efficace ed è stato realizzato un form attraverso cui l'utente può lasciare i propri dati per essere ricontattato. Per rafforzare l'immagine della Società è stata realizzata anche un'identità visiva e digitale *ad hoc*, allineata con le brand e digital guidelines del Gruppo.

Il sito di Gruppo è attivo sul dominio www.gruppo.acea.it. Nell'anno sono state totalizzate circa **31,8 milioni di visualizzazioni di pagina** (con un incremento di circa il 7% rispetto al 2020), pari a **8,8 milioni di accessi**. Risulta prevalente la modalità di collegamento via **desktop**, per il **57,3% degli accessi** (5.073.969), si conferma l'incremento dell'accesso al sito tramite telefono **mobile**, 3.641.833 di accessi pari al **41,2% nel 2021** – il dato era del 37,2% degli accessi nel 2020 – mentre resta ancora contenuto il collegamento tramite **tablet**, 135.289 accessi nell'anno, pari all'**1,53%**. La concentrazione dei visitatori rientra nelle **fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni**. Nel **sito di Acea Energia** (www.acea.it), **si sono registrati nel 2021 oltre 2,9 milioni di accessi**, con un incremento di circa il 12% rispetto al 2020. Anche in questo caso gli accessi sono stati prevalentemente da desktop (51%), cresce l'uso del telefono mobile (47% degli accessi a fronte del 39% del 2020) mentre resta stabile al 2% l'accesso da tablet. Il sito, dedicato alle attività di **vendita di luce e gas per il mercato libero**, ha sezioni dedicate a "guide" e "storie", dove si forniscono informazioni utili agli utenti su argomenti come **innovazione nel settore energetico, energia eolica, e-mobility, risparmio energetico** ecc., che assorbono circa il 15% degli accessi totali al sito; **la navigazione è user friendly**, per favorire la customer journey e le interazioni con tutti i touchpoint. Nel 2021, è stata data particolare visibilità alle offerte di Acea Energia a incentrate sulla sostenibilità e sulla tutela ambientale, con l'offerta **100% ECO** (si veda il paragrafo *Customer care*).

Nel sito www.servizioelettrikoroma.it, **dedicato ai clienti Acea Energia del servizio di maggior tutela**, nel 2021 si sono registrati **534.796 accessi**, con una crescita del 33% rispetto al 2020 (circa 400.000 accessi), con modalità di collegamento per il 66% tramite desktop, il 32% tramite telefono mobile e il 2% tramite tablet.

Grafico n. 33 – Sito corporate Acea 2021: modalità di accesso e fasce di età



È **proseguito nel 2021 il rafforzamento della presenza di Acea sui social media** (si veda il box dedicato), con un'attenta pianificazione, una strategia di storytelling e contenuti declinati per ogni canale con

l'obiettivo di valorizzare gli elementi che hanno caratterizzato l'impegno di Acea nell'anno, in coerenza con il tono di comunicazione del sito istituzionale del Gruppo.

I NUMERI DI ACEA SUI SOCIAL

Acea ha consolidato la sua presenza sui principali canali social nel corso del 2021. Di seguito i numeri chiave:

Il canale **Facebook** del Gruppo Acea, focalizzato sui contenuti corporate e sugli eventi culturali sostenuti, ha raggiunto una fan base di circa 6.302 follower, con un aumento del 34,4% rispetto al 2020, e ottenuto **oltre 4,8 milioni di interazioni**, incluse le video views. Grazie a una moderazione costante, **le richieste degli utenti** pervenute sulla pagina vengono **indirizzate verso i canali di assistenza dedicati**.

Il profilo **Instagram**, con una comunicazione diretta ed informale volta a raccontare l'impegno di Acea sul territorio, conta circa 4.771 follower (+31% rispetto al 2020) e ha ricevuto 13.073 interazioni.

Il profilo **Twitter**, che è uno dei touchpoint principali per l'interazione con gli **stakeholder istituzionali** e gli **aggiornamenti sui contenuti corporate e i risultati del Gruppo**, ha oltre 4.783 follower (+6,1 rispetto al 2020) che interagiscono con Acea attraverso commenti e condivisioni (14.993 interazioni).

Il profilo **LinkedIn**, mostra un costante aumento nel numero di follower, arrivati a **61.145** (quasi il **32%** in più rispetto al 2020), con 22.538 interazioni nell'anno. Su questo canale Acea rafforza il ruolo di multiutility anche al fine di attrarre talenti e competenze.

Il profilo **YouTube**, in cui vengono raccolti i video realizzati da Acea, conta 1.080 iscritti (+14,4% rispetto al 2020).

Il Gruppo è presente su **Facebook** e **Instagram** anche con **Acea Energia**. Entrambi i canali sono stati utilizzati per la promozione delle offerte luce e gas e per la divulgazione delle iniziative commerciali sul mercato libero, anche attraverso il supporto di **progetti speciali di influencer marketing**. Facebook e Instagram hanno raggiunto rispettivamente 14.405 (+2,6% rispetto al 2020) e 1.125 follower (+60,4% rispetto al 2020) ed entrambi i canali si sono consolidati come importanti strumenti digitali di **gestione delle richieste dei clienti** anche attraverso l'invito all'utilizzo dei servizi online disponibili nell'area clienti MyAcea del sito acea.it.

L'Unità Media Relation presidia **le relazioni con i media, nazionali e locali**, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli e di collaborazione, al fine di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo. Tramite articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web, l'Unità garantisce pertanto **la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea**, incluse quelle in ambito value liberality e sponsorship, valorizzando i contenuti di **comunicazione corporate**. Inoltre, per dare rilievo alle principali notizie riguardanti il Gruppo, a partire **da ottobre 2021**, in collaborazione con Acea Communication e Comunicazione Interna, l'Unità cura la realizzazione del **Tg Acea**, pubblicato con cadenza settimanale **sulla intranet e sul sito web aziendale**.

I **comunicati stampa** e le **conferenze stampa** del 2021 hanno reso noti **i risultati economici raggiunti**, le **iniziative realizzate** dal Gruppo e **le informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei servizi gestiti. Insieme a Digital e Corporate Media, in coordinamento con altre Funzioni/Direzioni della Holding, quali Investor Relations & Sustainability, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, Media Relation cura **la diffusione dei comunicati relativi ai principali appuntamenti societari**, come l'**Assemblea degli Azionisti**.

Il raccordo **con le Società operative** consente inoltre all'Unità di **fornire riscontro alle segnalazioni di disservizi** provenienti dai media, interagendo con le redazioni della stampa disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda.

Media Relation gestisce quotidianamente la **rassegna stampa** nazionale e locale, rendendola **disponibile attraverso la intranet aziendale**; questa attività è integrata dalla veicolazione di ulteriori e puntuali informazioni che riguardano il Gruppo o rilevanti per i business gestiti, grazie al regolare **monitoraggio delle agenzie di stampa e del web** (web news, social media e blog).

Tra le **comunicazioni** che **hanno accompagnato iniziative Acea di particolare rilievo nell'anno** si segnalano, a **titolo esemplificativo**:

- i comunicati durante l'anno, a partire da gennaio, riguardanti il **settore della mobilità elettrica e gli accordi di Acea Innovation con alcuni comuni italiani per l'installazione di infrastrutture di ricarica**. Tra questi rientrano le iniziative presso Terni, Taranto, Baselga di Piné e Benevento;

- le comunicazioni, tra aprile e luglio, delle **iniziative di Acea Energia**, con il lancio della **app dedicata alla ricarica dei veicoli elettrici**, la promozione dell'**offerta luce e gas 100% green** e l'avvio della **partnership commerciale con WindTre**;
- le azioni di comunicazione, da maggio in poi, relative **all'apertura e all'attività dell'hub vaccinale Acea**, messo a disposizione dei cittadini in Piazzale dei Partigiani all'interno di uno spazio aziendale;
- il comunicato, a giugno, con l'Arma dei Carabinieri riguardo **l'installazione dello SmartComp presso la caserma "Salvo d'Acquisto"**;
- i comunicati, tra giugno e settembre, che hanno riguardato l'ambito della ricerca innovativa, in chiave di economia circolare e la progettazione ingegneristica. A giugno con il **finanziamento europeo del progetto PROMISCES**, risultato vincitore di una call nell'ambito di Horizon 2020; ad agosto con la **certificazione ICMQ BIM** ottenuta da Acea Elabori; a settembre con il lancio della **piattaforma sperimentale BIOREF** con il CNR per lo sviluppo di nuove soluzioni per il recupero dei rifiuti organici;
- le azioni legate allo svolgimento e alla valorizzazione dell'**Innovation Day** (a luglio) e del **Sustainability Day** (a novembre), organizzati da Acea;
- gli eventi e le comunicazioni relative **agli interventi**, svolti **durante tutto l'anno, di riqualificazione dell'illuminazione, in chiave sia artistica che funzionale**, in collaborazione con il Comune di Roma, di luoghi quali la Torretta Valadier di Ponte Milvio, Porta San Sebastiano, Piazza Farnese, oltre all'accensione delle luminarie natalizie di Via del Corso, curate da Acea, e l'illuminazione della Piramide Cestia in collaborazione con ASviS, in occasione della V edizione del Festival dello Sviluppo Sostenibile;
- il comunicato di ottobre, durante Ecomondo, che presentava l'**accordo con INSTM (Consorzio Interuniversitario per la Scienza e Tecnologia dei Materiali)** in ottica di economia circolare e il **brevetto Gasiforming**, per la trasformazione delle plastiche non riciclabili in eco-carburanti, nonché la firma del **protocollo d'intesa con Ancitel Energia e Ambiente** per la transizione ecologica.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** (in termini di sponsorizzazioni, fiere, convegni ecc.) nel 2021 è pari a circa **8 milioni di euro**⁸⁰ (erano 7 milioni di euro nel 2020). Di questi, circa 900.000 mila euro sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi. Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** per iniziative di rilievo sono stati circa **2 milioni di euro** (1,97 milioni nel 2020).

Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spengimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi, o anche in **particolari circostanze di natura solidaristica e simbolica**, quali, ad esempio, gli interventi di illuminazione speciale/spengimento del Colosseo, come nell'ambito della campagna di sensibilizzazione contro la pena di morte o nella Giornata Mondiale Donatori di sangue, di Palazzo Senatorio, per la Giornata Mondiale contro la violenza sulle donne o in occasione della "Earth-Hour", e del Palazzo della Regione Lazio o di altri edifici emblematici, in occasione di particolari ricorrenze, come la Campagna Ottobre Rosa e molte altre, come in occasione del Festival dello Sviluppo Sostenibile, con l'illuminazione speciale della Piramide Cesta. Tali prestazioni, denominate "**sponsorizzazioni tecniche**", hanno avuto un **controvalore economico complessivo di circa 336.000 euro nel 2021**.

L'azienda partecipa ai principali eventi legati ai business di riferimento e sostiene, ogni anno, **anche tramite sponsorizzazioni**, iniziative considerate di alto pregio culturale e sociale, per la **valorizzazione dei territori in cui opera e a beneficio della collettività** (si vedano anche i box generali a fine paragrafo). La Funzione **Sponsorship and Value Liberality** **istruisce e gestisce le richieste** provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo **e le sottopone alla valutazione del Comitato Esecutivo**, organo con competenza su Relazioni Istituzionali, Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali. Le iniziative di sponsorizzazione, approvate dal Comitato Esecutivo, sono soggette ad una attività di *Integrity Due Diligence*, per una valutazione etico reputazionale dei proponenti, secondo le migliori best practice.

Dato il perdurare della situazione di emergenza pandemica, **Acea ha continuato a sostenere le strutture ospedaliere e di assistenza ai cittadini**, destinando ad esse una quota dei fondi allocati alle sponsorizzazioni (si veda il box dedicato) ed ha realizzato nell'anno numerose altre iniziative di solidarietà nei territori in cui opera a supporto dei più fragili (si vedano anche gli interventi, quali il "Taxi Solidale", illustrati nel paragrafo *Diversità, Inclusione e Welfare* nel capitolo *Personale*).

ACEA PER L'EMERGENZA COVID-19

Anche nel 2021, **Acea ha voluto affiancare le realtà territoriali che hanno operato in prima linea**, mediante un'intensa attività di sostegno economico e tecnico. Ha approvato, pertanto, stanziamenti in favore del Campus Biomedico per la costruzione del centro Vaccini, a servizio della collettività, e donazioni in favore del Policlinico Gemelli per la ristrutturazione del reparto di Pneumologia e all'Ospe-

dale Pediatrico Bambino Gesù per la creazione di un Laboratorio diagnostico molecolare. Ha inoltre provveduto all'installazione presso il Policlinico Umberto I di stazioni di ricarica di tablet, anch'essi donati, ad uso dei pazienti che hanno contratto il Covid e sono stati ricoverati in struttura.

ACEA SOSTIENE IL PROGETTO ENERGIA IN PERIFERIA

Il 14 dicembre è stato presentato, presso le Scuderie di Palazzo Altieri a Roma, il **Manifesto "Insieme per contrastare la Povertà energetica"**, promosso dal Banco dell'Energia e sottoscritto da imprese, enti, associazioni e onlus. Lo scopo dell'iniziativa è stato quello di sensibilizzare l'opinione pubblica e i referenti istituzionali e mettere in campo azioni concrete per fronteggiare le situazioni di vulnerabilità sul tema attraverso la creazione di **una rete di stakeholder che condividono la missione del Banco**. Al Manifesto hanno aderito associazioni di consumatori e ambientaliste, orga-

nizzazioni del terzo settore e le principali multiutility Italiane, tra cui Acea.

In quest'ambito Acea **nel 2021** ha sostenuto il progetto "**Energia in periferia**", un'iniziativa patrocinata dalla Regione Lazio e realizzata con Banco dell'Energia e numerosi altri partner istituzionali, imprenditoriali e del terzo settore, per far fronte alle situazioni di povertà energetica, a sostegno delle famiglie in difficoltà che vivono nelle periferie romane, in particolare nei quartieri Alessandrino e Torpignattara.

Nel rispetto delle misure restrittive e di sicurezza, che si sono protratte anche nel 2021, **Acea ha continuato l'attività di sostegno ad eventi culturali e di interesse sociale**, con l'obiettivo di **supportare il rilancio del territorio e contribuire a restituire ai cittadini luoghi di incontro sociale**, fisico o virtuale, dopo il lungo periodo di isolamento. Tra i principali eventi sostenuti nel 2021, si evidenziano due grandi mostre: l'esposizione **Klimt. La Secessione e l'Italia**, aperta a Roma da ottobre 2021 a marzo 2022 presso Palazzo Braschi, che ha reso eccezionalmente fruibili circa 200 opere del grande pittore austriaco e di altri artisti della sua cerchia, ripercorrendone le tappe artistiche e i rapporti con l'Italia, e la mostra **1849-1871 Ebrei di Roma tra segregazione ed emancipazione**, allestita presso il Museo ebraico

di Roma, tra novembre 2021 e maggio 2022, con l'esposizione di circa 70 opere di pittori-soldati ebrei insieme a capolavori dell'arte italiana dell'800, tra dipinti, sculture, manoscritti e fotografie volte a rievocare le vicende che condussero alla breccia di Porta Pia e alla proclamazione di Roma Capitale.

Nel 2021 Acea, in promozione della ripresa delle attività teatrali, musicali e cinematografiche, ha aderito nuovamente come socio privato della Fondazione **Teatro dell'Opera di Roma** ed alla sponsorizzazione degli spettacoli sia del Teatro dell'Opera che di Caracalla; ha inoltre sponsorizzato le edizioni 2021 del **Festival dei due Mondi** di Spoleto, dell'iniziativa **100 Città in musica**, della **Festa del Cinema**, presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, e di altre analoghe iniziative

⁸⁰ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

locali, come l'Etruria Eco Festival 2021, il Tolfa Jazz festival 2021 ecc. A fianco delle iniziative imprenditoriali giovanili e di **promozione dell'innovazione**, Acea, ha sponsorizzato la **Settimana della tecnologia e della ricerca scientifica**, realizzata a Cassino presso l'Istituto Tecnico Industriale Ettore Majorana; insieme all'Associazione Nazionale Giovani Innovatori, **ha consegnato il Premio ANGI 2021**, portatore di un messaggio e di un impegno a favore dello sviluppo tecnologico, **ai migliori innovation leader** e ha supportato la realizzazione di una mostra, e del relativo catalogo, per presentare i progetti del concorso **Italian Smart Design**.

Tra le principali manifestazioni sportive dell'anno, Acea ha associato il proprio brand alla Maratona di Roma – **Acea Run Rome The Marathon** – ed alla **Half Marathon Roma-Ostia**; entrambe le manifestazioni, di grande rilievo per la Capitale, hanno potuto infatti svol-

gersi di nuovo, rispettivamente, il 19 settembre e il 17 ottobre 2021, dopo la sospensione del 2020 intervenuta a causa della situazione pandemica. Acea ha sponsorizzato numerose altre iniziative sportive ed alcune squadre, come la Frosinone Calcio o la Virtus basket Siena o ancora la Santa Lucia Basket, squadra italiana di pallacanestro in carrozzina, ed ha sostenuto, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi **Volley Scuola -Trofeo Acea** (si veda il box dedicato) e **Acea Camp**. Quest'ultima iniziativa, **nata nel 2015 da un'idea di Carlton Myers e grazie al supporto di Acea**, ogni estate, dopo la chiusura delle scuole, ha offerto la possibilità a migliaia di ragazzi, tra i 6 e i 16 anni, **di praticare oltre una dozzina di differenti sport individuali e di squadra**, ad un costo sostenibile per le famiglie e dando spazio, in primo luogo, a quelle con maggiori difficoltà economiche.



VOLLEY SCUOLA – TROFEO ACEA: IL NUOVO FORMAT 2021

Con attenzione alla promozione dei valori veicolati dallo sport, Acea sostiene, ogni anno, eventi che riguardano in particolare i ragazzi, abbinando ad essi anche la sensibilizzazione a tematiche di sostenibilità. In particolare, l'edizione 2021 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio), si è presentata con il claim **“V come Volley Scuola. V come Valori”**. A causa dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile far svolgere il torneo scolastico nella sua forma tradizionale, ma gli organizzatori hanno voluto continuare a coinvolgere migliaia di giovani attraverso l'organizzazione di **28 seminari online** in DAD, con relatori di alto profilo e testimonial del mondo dello sport. La manifestazione si è svolta tra l'8 marzo e il 26 aprile e gli studenti hanno affrontato tematiche quali: Uso consapevole dell'acqua; Fame Zero - Sustainable Development Goals;

Uso consapevole del web e dei social con riferimento al grooming e al sexting; Bullismo e cyberbullismo; I valori dello sport; Donazione del sangue; No alle dipendenze: droga, alcool e ludopatia giovanile. Nella locandina di Trofeo Acea Volley Scuola 2021 si legge: *“Coniugare l'educazione ai temi della sostenibilità e della salvaguardia delle risorse naturali con la competizione sportiva offre un'esperienza formativa per i giovani, interdisciplinare e di aggregazione sociale. Percorso valoriale che Acea promuove da sempre”*. La Presidente di Acea Michaela Castelli ha dichiarato: *«Anche per l'edizione 2021 ci proponiamo di coniugare lo sport con l'educazione e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi della sostenibilità e della salvaguardia delle risorse naturali, in particolare di quella idrica. Con i diversi webinar e gli educational dedicati racconteremo ai ragazzi i motivi per cui l'acqua va considerata un bene universale»*.

Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2021**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

2021: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

sponsor della mostra "**Klimt, la Secessione e l'Italia**", allestita presso il Museo di Roma – Palazzo Braschi, dal 26 ottobre 2021 al 27 marzo 2022, dedicata al celebre pittore austriaco (Zètema Progetto Cultura Srl)

sponsor della mostra "**1849-1871 Ebrei di Roma tra segregazione ed emancipazione**", allestita presso il Museo ebraico di Roma, tra novembre 2021 e maggio 2022, volte a rievocare le vicende che condussero alla breccia di Porta Pia e alla proclamazione di Roma Capitale (Comunità Ebraica di Roma)

contributo come socio privato e sponsor della stagione teatrale 2020/2021 e 2021/2022 del **Teatro dell'Opera di Roma** (Fondazione Teatro dell'Opera di Roma)

partner sponsor della XVI edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 14 e il 24 ottobre 2021 (Fondazione Cinema per Roma)

sponsorizzazione della pubblicazione **Dalla breccia di Porta Pia alla Roma del popolo – 150 anni di Roma Capitale** (C.O.R. Srl)

sponsor di **100 Città in Musica 2021**, dedicata alla promozione di musica dal vivo attraverso la realizzazione di spettacoli a prezzo contenuto o ingresso gratuito presso 14 comuni del Lazio (Associazione Culturale Europa Musica)

sponsor del **Festival dei due Mondi 2021**, la manifestazione di musica internazionale che si è tenuta a Spoleto tra il 26 giugno e l'11 luglio 2021 (Fondazione Festival dei due Mondi)

sponsor di diverse iniziative culturali e manifestazioni estive fuori Roma, come il **Tolfa Jazz Festival 2021** (Associazione culturale ETRA), l'**Etruria Eco Festival 2021** (Kick Srl), il **Civitavecchia Summer Festival 2021** (Associazione culturale Stazione Musica), la stagione teatrale e cinematografica 2021/2022 del **Teatro/Cinema Narzio** di Subiaco, gli spettacoli teatrali di **Reate Festival 2021** (Fondazione Vespasiano)

sponsor del **Premio ANGI 2021**, il riconoscimento alle migliori iniziative dei giovani innovatori italiani e partecipazione al Tavolo tecnico Innovazione presso la Camera dei Deputati (Associazione nazionale giovani innovatori)

sponsor, nell'ambito del **concorso nazionale Italian Smart Design** per studenti e neo-laureati in architettura e design sull'elaborazione di progetti sostenibili di smart urban system, per la realizzazione di una mostra, e del relativo catalogo, finalizzata alla presentazione dei progetti (Sicrea Srl)

sponsor di **Forum PA Smart City – Agenda digitale 2021**, che ha previsto un ciclo di webinar sul tema tra il 21 e il 25 giugno (FPA Srl)

sponsor della **Settimana della tecnologia e della ricerca scientifica**, presso l'Istituto Tecnico Scientifico Ettore Majorana di Cassino, che promuove l'incontro con il mondo produttivo, sociale, economico e accademico e, nel 2021, è stata incentrata sulla realizzazione di progetti innovativi (ITIS Ettore Majorana)

sponsorizzazione tecnica dell'iniziativa **Mi illumino di meno 2021**, con lo spegnimento di Palazzo Senatorio per sensibilizzare sul risparmio energetico

sponsorizzazione tecnica in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile 2021**, con la proiezione della **ghiera degli SDG ONU sulla Piramide Cestia**

2021: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

contributi di solidarietà legati all'emergenza da Covid-19, finalizzati al potenziamento o allestimento di infrastrutture sanitarie per poli ospedalieri di Roma, quali **Policlinico Agostino Gemelli**, il Policlinico universitario **Campus Biomedico**, Ospedale pediatrico **Bambino Gesù**, e all'acquisto di altre apparecchiature funzionali a migliorare il benessere dei pazienti durante il ricovero (**Policlinico Umberto I**)

contributo per la realizzazione delle attività di sensibilizzazione nell'ambito della **Campagna contro il tumore infantile**, che si è svolta a Roma tra il 20 e il 26 settembre 2021 (Associazione Peter Pan)

contributo per la realizzazione del **Charity Dinner**, l'evento a cui partecipano volti noti del mondo dello spettacolo, finalizzato alla **raccolta fondi in favore delle attività dell'Ospedale pediatrico Bambino Gesù**

contributo per la manifestazione **Fiaba Day 2021**, organizzata a Roma il 3 ottobre 2021, per favorire il confronto e la sensibilizzazione sulle tematiche inerenti l'abbattimento delle barriere, architettoniche, psicologiche e sensoriali, per garantire a ciascuno pari opportunità, accessibilità e fruibilità (Fiaba Onlus)

contributo per l'iniziativa **Villaggio della salute**, organizzato a Roma presso il Circo Massimo tra il 7 e il 10 ottobre 2021, che ogni anno offre screening senologici, ginecologici e di altre patologie prevalenti nelle donne e numerose altre iniziative di sensibilizzazione alla prevenzione tumorale e alla promozione della salute (Susan G. Komen Italia)

contributo a supporto delle attività svolte dall'**Unità Mobile** in ambito **salute e inclusione**, per favorire la sorveglianza sanitaria, la diffusione del piano vaccinale e un supporto alimentare tra le persone più vulnerabili e bisognose di assistenza (Sanità Frontiera Onlus)

contributo per il progetto **Energia in periferia**, che nel 2021 si è concentrato nei quartieri Alessandrino e Torpignattara; si tratta di, un'iniziativa patrocinata dalla Regione Lazio e realizzata con Banco dell'Energia ed altri partner istituzionali per far fronte alle situazioni di povertà energetica, a sostegno delle famiglie di difficoltà (Banco dell'Energia Onlus)

contributo destinato al progetto "**Scuola in sicurezza**" per la fornitura di materiale tecnico-informatico a supporto dello svolgimento delle attività didattiche destinato ai plessi scolastici del territorio comunale di San Vittore del Lazio (Comune di San Vittore del Lazio)

partecipazione alla **Giornata Mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata Mondiale Autismo**, alla **Giornata Mondiale Donatori di Sangue**, alla campagna di sensibilizzazione contro la pena di morte, al **World Patient Safety Day**, con **sponsorizzazioni tecniche**, quali le illuminazioni speciali di Palazzo Senatorio, della Casa internazionale delle donne, del Colosseo e della Regione Lazio

sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Palazzo Senatorio nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2021** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori) e ancora con l'illuminazione della Regione Lazio, in occasione della **campagna Ottobre rosa 2021** e della **Giornata Mondiale contro il cancro alla cervice uterina**

2021: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

sponsor di **Acea Run Rome The Marathon 2021**, la prova competitiva di 42 km di corsa su strada, che si è svolta nella Capitale il 19 settembre 2021, è la più seguita e partecipata da atleti italiani e stranieri nel nostro Paese (Infront Italy)

sponsor della **Half Marathon Roma-Ostia 2021**, la manifestazione podistica più importante sulla distanza di 21 km, che si svolta a Roma il 17 ottobre 2021 (RCS Sport)

sponsor per l'attività sportiva, campionato serie B del 2021 della **S.S.D Santa Lucia Basket**, società di **basket in carrozzina**, attiva nel panorama sportivo romano sin dagli anni '60 (S.S.D. Santa Lucia Srl)

sostegno ad **attività ed eventi sportivi** nei territori di operatività fuori Roma: **basket** (ASD Virtus Basket Siena; ADS Orvieto Basket), **calcio** (Frosinone Calcio; Benevento Calcio; USD Monterotondo Marittimo), **podismo** (ASD Filippide - D. LF Chiusi Avis Castiglione del Lago, Amatori Podistica Terni, Athletic Terni), **corsa campestre** (ASD Nissolino Atletica Velletri), **rugby** (Rugby Perugia), **hockey** (ADS Follonica Hockey 1952)

title sponsor dell'edizione 2021 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio; la manifestazione del 2021 è consistita in 28 seminari in DAD su tematiche di rilievo sociale e ambientale (Fipav Lazio)

main sponsor di **Acea Camp 2021**, la manifestazione rivolta agli studenti, tra il 14 giugno e il 9 luglio e tra il 12 luglio e il 13 agosto 2021, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di discipline sportive e sensibilizzarli a tematiche sociali e ambientali (Beside Management Srl)

sponsor di **Run For Autism 2021**, la corsa di 10 km competitiva e di 5 km aperta a tutti, che si è svolta a Roma il 24 ottobre è promossa dal Progetto Filippide, per sensibilizzare sul tema dell'autismo e far vivere a centinaia di ragazzi provenienti da tutta Italia una giornata speciale (ASD Associazione Sportiva e Società – Progetto Filippide Roma)

sponsor del **progetto per le scuole "Differenzio anch'io"** 2021 che coniuga attività sportiva con didattica educational sui temi dell'economia circolare (ASD Virtus Basket Aprilia)

FORNITORI



Oltre **2 miliardi di euro** il valore complessivo dell'Ordinato 2021 per beni, servizi e lavori (+66% rispetto al 2020): processati oltre 6.480 ordini/contratti per circa **2.870 fornitori** coinvolti



L'**80%** dei **fornitori qualificati** nell'anno ha compilato un questionario di autovalutazione **su aspetti rilevanti per la sostenibilità**



L'Unità Sicurezza Cantieri ha effettuato **15.444 ispezioni della sicurezza** nei cantieri (+6% rispetto al 2020): trend di diminuzione delle non conformità rilevate



Realizzato il primo **«pilota»** del progetto **Safety Check**

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2021, i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **2,46 miliardi di euro** (+23,9% sul 2020). L'incremento maggiore è dovuto alla voce energia elettrica e gas, pari a 1,72 miliardi (circa 1,33 miliardi nel 2020), che nella distribuzione delle spese è quella più impattante. In crescita la voce dei servizi, pari a 437 milioni circa (378 milioni sul 2020), influenzata dalla variazione di perimetro di consolidamento.

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori relativi alle Società del Gruppo oggetto di rendicontazione sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della Capogruppo⁸¹, ad eccezione di Gori, AdF, Gesesa che gestiscono l'attività autonomamente. Il **valore complessivo dell'ordinato** registrato nel 2021, includendo anche gli importi delle Società idriche non gestite centralmente⁸², sale ad **oltre 2 miliardi di euro**, con un aumento di circa il 66% rispetto all'anno precedente (circa 1,2 miliardi nel 2020). Con riferimento alle Società gestite a livello centralizzato, il valore dell'approvvigionamento 2021 è di oltre 1,7 miliardi, a fronte di 1,1 miliardi del 2020.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La Funzione Acquisti e Logistica della Capogruppo definisce **politiche e indirizzi** e gestisce, in service, gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori richiesti dalle Funzioni della Holding e dalle principali Società del Gruppo. Per svolgere al meglio le attività, **valorizza le competenze tecniche dei buyer**, recepisce le **istanze dei "clienti interni"** (Funzioni/Società del Gruppo) e sviluppa una **relazione trasparente con i fornitori**.

La Funzione presidia anche i flussi di **materiali**, la **logistica** e i **magazzini** del Gruppo, gestendo l'**operatività del Deposito centrale e di gran parte di quelli territoriali di Areti e di Acea Ato 2**, a servizio del personale operativo dispacciato sul territorio. Rifornisce inoltre i materiali per l'esecuzione di lavori programmati ed urgenti, interagendo anche con la maggior parte delle imprese contrattualizzate dalle società Areti ed Acea Ato 2. Dopo il collaudo e l'operatività del laboratorio metrologico per la verifica dei misuratori idrici realizzato da Acea Elabori presso il nuovo capannone del centro logistico di Santa Palomba, allestito nel 2020, **nel 2021**, presso lo stesso sito, **si è concluso** anche l'allestimento, sino all'operatività, del **laboratorio di bassa tensione di Areti** (Unità Ingegneria e collaudi).

81 Per il perimetro della DNF si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*. Rispetto a tale perimetro non vengono gestite a livello centralizzato né le Società idriche Gori, AdF e Gesesa, che gestiscono l'attività di approvvigionamento autonomamente, né le Società Berg e Demap e le Società operative nel FTV (ad eccezione di Acea Solar e Acea Sun Capital, gestite a livello centralizzato).

82 I dati delle tre Società operative nel comparto idrico che gestiscono l'attività di approvvigionamento autonomamente sono aggregati, in questa sede, a quelli gestiti a livello centralizzato per rappresentare complessivamente i rapporti con i fornitori nell'anno in esame. Non sono invece stati considerati i dati relativi a Berg e Demap ed alle Società FTV (tranne Acea Solar e Acea Sun Capital) poiché nell'anno tali società hanno registrato costi per materiali e per servizi inferiori al 2% di quelli sostenuti dalle Società in perimetro DNF.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il **Codice Etico Acea** vigente richiama i principi di riferimento⁸³ cui devono ispirarsi le **relazioni tra Acea**, in qualità di stazione appaltante, **e i suoi fornitori** (imprese appaltatrici e subappaltatrici):

- rispetto di **regole e procedure**, inclusi processi di due diligence volti a valutare eventuali **rischi di corruzione**;
- principi di **trasparenza e tutela della concorrenza**;
- principi di **buonafede, lealtà, correttezza professionale**;
- **valorizzazione di aspetti etici e di sostenibilità**, quali il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico.

I fornitori rilasciano una **dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico**, allegata ai documenti prodotti **per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**; in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle di accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione**.

Acea ricorre prevalentemente alla gara⁸⁴ per l'individuazione dei fornitori, adottando criteri di trasparenza: nel corso del 2021, **il 61% dell'approvvigionato, gestito a livello centralizzato⁸⁵, è stato affidato tramite procedura di gara**.

La Funzione Acquisti e Logistica, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, **pubblica sul sito web⁸⁶ - Area "Fornitori" - la documentazione relativa agli acquisti** regolamentati dal Codice dei contratti pubblici⁸⁷. **Gli operatori interessati a partecipare alle gare** accedono **senza oneri al portale dei Sistemi di qualificazione** e a quello per **l'espletamento delle gare on-line**. Il **portale telematico** riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica di documentazione a corredo e dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria. Anche le Società che curano autonomamente il processo di approvvigionamento espletano le gare telematicamente ed interagiscono da remoto con i fornitori; tale modalità contribuisce a limitare gli incontri in presenza, nel rispetto delle disposizioni volte a contenere l'emergenza sanitaria.

La Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo **monitora i tempi di pagamento dei fornitori**: nel 2021, per le società in perimetro⁸⁸, il **ritardo medio** dei pagamenti effettuati è stato di **27,3 giorni⁸⁹** (in marcata diminuzione rispetto ai 42 giorni rilevati nel 2020); il medesimo dato, ponderato alla luce degli importi, scende a 22,6 giorni⁹⁰. Tale circostanza si è verificata per il 26% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno (a fronte del 35% del 2020), mentre **la percentuale di importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 74%, in miglioramento** rispetto al 65% rilevato nel 2020.

APPALTI IDRICI: È STATO ATTIVATO UN CANALE DEDICATO SUL TEMA APPALTI E SONO PROSEGUITE LE MISURE DI SICUREZZA IN CONTRASTO AL COVID-19

Il Gruppo Acea promuove, nei confronti degli stakeholder, la trasparenza e la correttezza delle informazioni e la massima attenzione ai temi della sicurezza sul lavoro, anche con specifico riguardo al personale delle Imprese appaltatrici.

In tal senso l'Azienda, coerentemente con le previsioni dei CCNL applicati, conferma l'interesse alla **corretta applicazione della clausola sociale** in materia di cambio appalto, in ottica della massima **salvaguardia occupazionale dei lavoratori**, contrastando forme di lavoro irregolare o non conformi ai CCNL applicati.

Sulla scorta degli impegni condivisi nell'ambito del Protocollo sugli Appalti idrici, nel corso del 2021 si sono svolti **diversi incontri con le Organizzazioni sindacali** coinvolte negli appalti idrici e **le Ditte appaltatrici** su temi di centrale rilievo quali la salute e sicurezza sul

lavoro, il rispetto della normativa contrattuale applicata, la salvaguardia occupazionale; Acea ha dato la propria disponibilità a mettere a disposizione delle OO.SS. **un canale dedicato** (un indirizzo di posta elettronica certificata), che è stato attivato, tramite il quale veicolare eventuali segnalazioni specifiche sul tema appalti idrici.

Si segnala che nel 2020 era stato, peraltro, costituito un **"Comitato Consultivo per l'analisi e proposta di azioni di miglioramento ai fini della sicurezza nei cantieri"** nel rispetto di quanto contenuto nel "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", con previsione di incontri periodici secondo necessità.

83 Il **Codice Etico Acea**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è condiviso nella Intranet aziendale e disponibile online nel sito www.gruppo.acea.it, sezione Governance. Il Codice dedica ai fornitori l'articolo 15, oltre a numerosi altri riferimenti nel testo. Particolare attenzione viene prestata alle tutele sociali in contesti a maggior rischio: «*Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile)*» (Codice Etico, art. 15.2).

84 Acea indice le procedure di gara per gli approvvigionamenti di lavori, beni e servizi nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. n. 50/2016), con riferimento ai settori ordinari e ai settori speciali dell'acqua e dell'energia. In particolare, per gli appalti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria, Acea applica Regolamenti interni, coerenti con i principi dettati dal Trattato istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza. Infine, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione che si attengono ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità.

85 Pari all'86,4% dei volumi complessivi delle Società in perimetro DNF, incluse quelle non gestite centralmente.

86 Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. "Legge Anticorruzione" (L. 190/2012).

87 Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. *Codice dei Contratti pubblici*.

88 L'analisi 2021 prodotta da Amministrazione, Finanza e Controllo ha incluso anche le Società Gori, AdF e Gesesa, pur non gestite a livello centralizzato, che hanno reso disponibili i dati. Non sono invece incluse le Società Berg e Demap e alcune Società del FTV per la scarsa incidenza dei costi sostenuti.

89 Il calcolo del dato è frutto della media semplice sulla differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento.

90 Il calcolo del dato è frutto della media sulla differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento ponderata sull'importo delle fatture.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2021

Il contenzioso⁹¹ tra l'azienda e i fornitori riguarda, principalmente, contestazioni per il mancato pagamento di fatture e giudizi in materia di appalti.

Con riferimento al **mancato pagamento di fatture** per forniture di beni, servizi e lavori, si registra una diminuzione del numero di contenziosi insorti: **8** nel 2021 (erano stati 12 nel 2020). Si tratta in genere di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale e trovano rapida soluzione anche in via transattiva. Per il restante contenzioso civile in materia di **contratti di appalto**, relativo soprattutto ad iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni, nel **2021** risultano instaurati **14** giudizi, un dato in leggero aumento rispetto all'anno precedente (8 casi).

Al 31 dicembre 2021 si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori** (includere le controversie instaurate in anni precedenti) **pari a 100**, in diminuzione rispetto al dato 2020 (137 contenziosi), sebbene ci sia ancora un rallentamento delle attività in relazione all'emergenza sanitaria. Si segnala, infine, che nel 2021 sono stati instaurati **20 contenziosi di natura amministrativa** (15 l'anno precedente) in materia di **gare di appalto**. Si consideri altresì che al 31 dicembre 2021 risultano **pendenti anche 27 contenziosi attivati dai dipendenti di ditte appaltatrici**, che ricorrono contro queste ultime e contro la stazione appaltante - quale co-obbligata in solido - per crediti di lavoro maturati alle dipendenze dell'appaltatore nel corso della durata dell'appalto.

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2021, per le Società del Gruppo oggetto d'analisi, sono stati processati **circa 6.480 ordini/contratti**, per un totale di **circa 2.870 fornitori** coinvolti (si veda più avanti l'*Analisi dell'ordinato* e le tabelle pertinenti).

Nella **gestione centralizzata** degli appalti, che copre, in valore, l'86,4% del totale approvvigionato in perimetro 2021, per oltre 3.400 ordini/contratti gestiti e più di 1.780 fornitori coinvolti, Acea 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, **per le 149 categorie merceologiche soggette a gare** e relative all'acquisto di beni, servizi e lavori sono inseriti in sede di gara, quando applicabili, **elementi di valutazione dell'offerta tecnica basati sui seguenti sistemi: UNI EN ISO 14001 - UNI CEI EN ISO50001 - UNI ISO 37001 - Catena di Custodia FSC**.

A partire dal 2020, **tali requisiti** vengono **inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee**, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. **Nel 2021 circa il 23% delle gare e contratti stipulati**, sul totale dei 400 effettivamente idonei⁹², sono stati **aggiudicati con criteri premianti di sostenibilità**. In particolare per alcuni appalti relativi all'affidamento di lavori idrici, elettrici e civili, aggiudicati col metodo indicato, sono stati inseriti criteri premianti circa l'utilizzo di **automezzi ecologici**, la **formazione aggiuntiva delle maestranze in ambito sicurezza**, il possesso di **certificazioni** (ove non già requisiti di partecipazione) nei seguenti ambiti: **ambiente, sicurezza/salute, efficienza energetica, utilizzo di materiali ecosostenibili, corruzione**. Infine, le Specifiche Tecniche per gli approvvigionamenti delle Società del Gruppo includono criteri di sostenibilità sui **materiali**, quali il riciclo, il riutilizzo e l'indice di riparabilità.

Tra le Società non gestite a livello centralizzato, anche Gesesa, per una gara di elettromeccanica svolta nel 2021, ha richiesto come requisito speciale le certificazioni UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO 50001.

Nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premiali-tà, Acea inserisce ove pertinenti i riferimenti normativi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare⁹³. In particolare, il riferimento ai CAM è applicato nelle gare relative a servizi di noleggio per gruppi elettrogeni, contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria su impianti di sollevamento, acquisti di pc e cartucce per stampanti, oltre alle categorie merceologiche come carta, arredi per ufficio, illuminazione pubblica - fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED - indumenti da lavoro, pulizie per edifici, manutenzioni aree verdi, veicoli.

ANALISI DELL'ORDINATO E DELLA CATENA DI FORNITURA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati esposti nel paragrafo in modo aggregato riguardano le Società ricomprese nel perimetro - si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* - incluse le tre Società operative nel settore idrico Gesesa, Gori e AdF, non gestite a livello centralizzato, ed escluse Berg, Demap ed alcune Società FTV, che hanno, complessivamente, un peso inferiore al 2% sui costi di materiali e servizi delle società in perimetro.

Gli **appalti 2021** per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, hanno avuto un **controvalore economico complessivo**, come inizialmente accennato, di oltre **2 miliardi di euro**⁹⁴, in marcato incremento rispetto al 2020 (circa 1,2 miliardi di euro). La crescita maggiore degli importi rispetto all'anno precedente, in valore assoluto, si registra per la voce lavori (129%), seguita dalla voce servizi (60%), in lieve decremento, invece, la voce beni (-12%) (si veda la tabella n. 36).

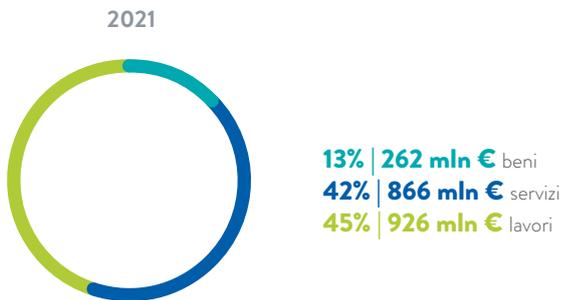
91 I dati del contenzioso 2021 si riferiscono a tutte le Società in perimetro DNF (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*).

92 Da tale computo sono escluse le attività di consulenza.

93 Dal sito www.mite.gov.it: «Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. (...) La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili».

94 L'importo degli acquisti gestiti a livello centralizzato si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di Commodities, gli ordini a Regularizzazione e gli Intercompany. Gli importi relativi alle tre Società idriche non gestite centralmente, per complessivi 278 milioni di euro, includono, invece, tutte le tipologie di acquisto.

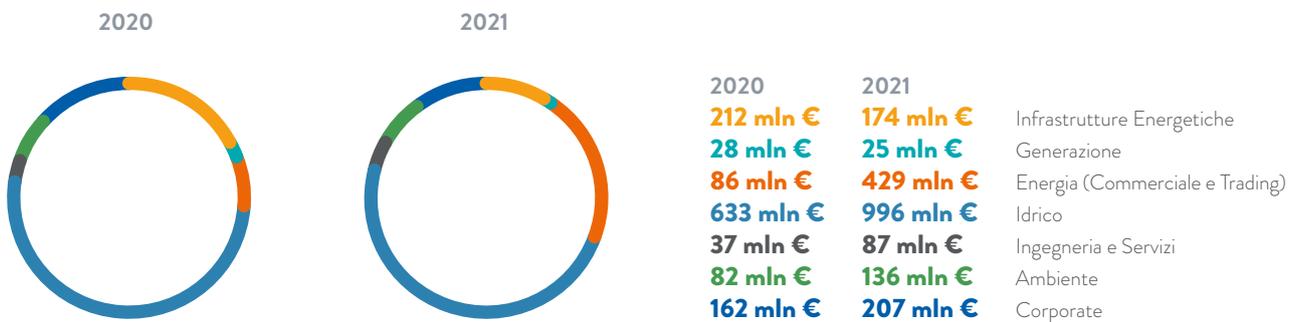
Grafico n. 34 – Valore ordinato beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2021)



NB: i valori sono arrotondati.

Osservando il **valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business** – Operations Reti (reti elettriche), Generazione, Commerciale, Operations Idrico, Operations Ingegneria, Operations Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – si rileva, in particolare, una concentrazione dell'aumento del valore dell'ordinato, sia per i lavori che per beni e servizi, nell'area Commerciale, operativa anche nei servizi di efficientamento energetico degli edifici, e nell'area Idrico (si vedano il grafico n. 35 e la tabella n. 36).

Grafico n. 35 – Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2020-2021)



NB: i valori sono arrotondati. **Infrastrutture Energetiche** include la Società Areti, **Generazione** include le Società Acea Produzione, Ecogena e le Società FTV (Acea Solar e Acea Sun Capital). In **Energia (Commerciale e Trading)** sono ricomprese Acea Energia, Acea8cento (fino a luglio 2020) e Acea Innovation. **Idrico** include le Società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF. **Ingegneria e Servizi** include Acea Elabori. **Ambiente** include: Acea Ambiente, Aquaser e Acque industriali. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

Le Società del Gruppo ricomprese nel perimetro, come già accennato, hanno espresso nell'anno fabbisogni pari a **6.482 ordini/contratti** e coinvolto **2.869 fornitori** (il 13% in più rispetto ai 2.529 del 2020). La **distribuzione geografica dei fornitori**, nel 2021, vede il peso maggiore (48%) nell'area dell'Italia centrale, di cui il 31% nel Lazio, seguita dall'area nord Italia (31%), sud Italia e isole (19%) e in misura residuale (2%) l'estero. La **distribuzione geografica del valore dell'ordinato tra le macroregioni**, in termi-

ni di peso percentuale sugli importi totali (1.128 milioni per beni e servizi e 926 milioni per lavori), è più concentrata nell'area del centro Italia, con il 51% della voce "beni e servizi" e il 76% della voce "lavori", seguita dal nord Italia, che assorbe il 38% della voce "beni e servizi" e il 13% della voce "lavori". Nell'anno, il 38% del valore "beni e servizi" e il **59% del valore "lavori"** si è concentrato **nel Lazio** (grafici nn. 36 e 37 e tabella n. 37).

Grafico n. 36 – Distribuzione geografica degli importi per beni e servizi in Italia e all'estero (2021)



NB: i valori sono arrotondati.

Grafico n. 37 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia (2021)



NB: i valori sono arrotondati. Nel 2021, per le società in perimetro, il valore dell'ordinato lavori all'estero è stato pari a zero.

Tabella n. 36 – I dati di approvvigionamento (2020-2021)

| | u. m. | 2020 | 2021 | Δ% 2021/2020 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| VALORE ORDINATO APPALTI | | | | |
| beni | mln € | 297 | 262 | -12% |
| servizi | mln € | 540 | 866 | 60% |
| lavori | mln € | 404 | 926 | 129% |
| totale | mln € | 1.241 | 2.054 | 66% |
| INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO | | | | |
| beni | % | 24% | 13% | -46% |
| servizi | % | 44% | 42% | -4% |
| lavori | % | 33% | 45% | 39% |
| VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS | | | | |
| Infrastrutture Energetiche | mln € | 212 | 174 | -18% |
| Generazione | mln € | 28 | 25 | -13% |
| Energia (Commerciale e Trading) | mln € | 86 | 429 | 401% |
| Idrico | mln € | 633 | 996 | 57% |
| Ingegneria e Servizi | mln € | 37 | 87 | 136% |
| Ambiente | mln € | 82 | 136 | 66% |
| Corporate | mln € | 162 | 207 | 28% |
| N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI | | | | |
| OdA per beni, servizi e lavori | n. | 6.552 | 6.482 | -1% |

NB: tutti i valori in tabella sono arrotondati.

Tabella n. 37 – L'approvvigionamento sul territorio (2020-2021)

| | u. m. | 2020 | peso % sul totale/anno | 2021 | peso % sul totale/anno |
|--|--------------|--------------|------------------------|--------------|------------------------|
| N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO | | | | | |
| fornitori nord Italia | n. | 819 | 33% | 893 | 31% |
| fornitori centro Italia | n. | 1147 | 45% | 1.366 | 48% |
| <i>fornitori Lazio</i> | n. | 757 | 30% | 897 | 31% |
| fornitori sud Italia e isole | n. | 516 | 20% | 556 | 19% |
| fornitori estero | n. | 47 | 2% | 54 | 2% |
| totale fornitori | n. | 2.529 | 100% | 2.869 | 100% |
| DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI | | | | | |
| valore ordinato nord Italia | mln € | 365 | 43% | 426 | 38% |
| valore ordinato centro Italia | mln € | 375 | 45% | 575 | 51% |
| <i>valore ordinato Lazio</i> | mln € | 252 | 30% | 426 | 38% |
| valore ordinato sud Italia e isole | mln € | 75 | 9% | 117 | 10% |
| valore ordinato estero | mln € | 22 | 3% | 10 | 1% |
| totale ordinato per beni e servizi | mln € | 837 | 100% | 1.128 | 100% |
| DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI | | | | | |
| valore ordinato nord Italia | mln € | 133 | 33% | 118 | 13% |
| valore ordinato centro Italia | mln € | 195 | 48% | 701 | 76% |
| <i>valore ordinato Lazio</i> | mln € | 177 | 44% | 546 | 59% |
| valore ordinato sud Italia e isole | mln € | 68 | 17% | 107 | 11% |
| valore ordinato estero | mln € | 8 | 2% | 0 | 0% |
| totale ordinato per lavori | mln € | 404 | 100% | 926 | 100% |

NB: tutti i valori in tabella sono arrotondati. La collocazione geografica "nord Italia" include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il "centro Italia" Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; "sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna. La collocazione geografica "estero" include fornitori che hanno prevalentemente sede europea.

LA SOSTENIBILITÀ NELLA SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI: DALLA QUALIFICA AGLI APPALTI IN CORSO

In Acea sono attivi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento.

L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**:

- coordina i gruppi di lavoro per l'identificazione dei **requisiti di qualifica**;
- redige i **Regolamenti di qualificazione**;
- istituisce i **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo⁹⁵ e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

Nel corso del 2021, l'albero merceologico condiviso tra le Società del Gruppo i cui approvvigionamenti sono gestiti centralmente ha incluso **544 gruppi merce** e l'Unità preposta ha gestito, al 31.12.2021, **159 Elenchi Fornitori**.

Per richiedere l'iscrizione agli **Albi/Sistemi di qualificazione**, le imprese possono accedere tramite il sito istituzionale Acea (www.gruppo.acea.it, sezione Fornitori) ad un **portale dedicato**, integrato con l'anagrafica fornitori; le richieste vengono istruite, con la verifica del possesso dei requisiti e le relative comunicazioni al fornitore. Nel corso del 2021 sono state **evase, complessivamente, 934 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione** (+17% rispetto alle 798 richieste del 2020), per un totale di **733 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

- **274** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione "lavori";
- **459** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione/Albi fornitori di "beni e servizi".

I **requisiti richiesti** ai fornitori per iscriversi ai Sistemi di qualifica sono "standard" – tra i quali i **requisiti di ordine morale previsti dalla normativa** di settore – e "specifici", ossia riferiti al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.

Tra i requisiti specifici, **Acea richiede ai suoi potenziali fornitori**, in alcuni casi, il possesso di **particolari Autorizzazioni e/o certificazioni**:

- **Certificazione UNI EN ISO 9001** (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e per quasi tutti gli elenchi fornitori "beni e servizi");
- **Certificazione UNI EN ISO 14001** (per l'iscrizione agli elenchi fornitori relativi ai Rifiuti speciali non pericolosi, ai Servizi di pulizia, al Servizio di vigilanza armata e portierato/reception);
- **Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali** o dell'autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (per l'iscrizione agli elenchi fornitori relativi alla Gestione rifiuti);
- **Certificazione OHSAS 18001/UNI ISO 45001** (per l'iscrizione all'elenco fornitori relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione UNI EN 15838:2010** (per l'iscrizione all'elenco fornitori "Call Center e Back Office");
- **Certificazione SA8000** (per l'iscrizione all'elenco fornitori "Servizi di pulizia");
- **Certificazione UNI 10891** (per l'iscrizione all'elenco fornitori "Servizio di vigilanza armata e portierato/reception").

Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione di rilievo comunitario, **le imprese che intendono qualificarsi devono dare disponibilità a ricevere un'eventuale verifica ispettiva presso le sedi amministrative**, finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione, **e presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei Sistemi di gestione attivi.

La **valutazione dei fornitori** prevede diverse tipologie di controlli che si attivano **a seconda dell'Albo di appartenenza e del diverso "status" che il fornitore acquisisce** rispetto ad Acea:

- **in fase di qualifica**;
- **qualificato**;
- **qualificato con appalto in corso**.

Per potersi **iscrivere agli elenchi fornitori** afferenti ai **Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** che, per il 2021, erano **114 sui 159 Elenchi Fornitori complessivi** ("fase di qualifica"), i fornitori devono compilare, sulla piattaforma di Vendor Management, un **questionario di autovalutazione sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale**, considerati **aspetti rilevanti per la sostenibilità**. Tale questionario, nel 2021, è stato compilato da **386 fornitori** (243 per beni e servizi e 143 per lavori), un dato in aumento del 6% rispetto ai 363 del 2020, che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici e oltre **l'80% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 481)⁹⁶.

Inoltre, in continuità con una prassi consolidata da diversi anni, **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sustainability Planning & Reporting, ha somministrato ad un panel di **100 fornitori** del Gruppo (erano 79 nel 2020) un **questionario di approfondimento** volto a rilevare l'impegno su **temi ambientali**, con particolare focus sui consumi energetici. Al questionario **hanno risposto, in maniera completa, 40 imprese** e gli esiti della rilevazione sono **illustrati nella sezione Le relazioni con l'ambiente**, capitolo **L'uso di materiali, energia e acqua** (paragrafo **I Consumi energetici**), a cui si rinvia.

Anche AdF applica, ove pertinenti, **criteri preferenziali di sostenibilità** in fase di **iscrizione all'Albo Fornitori e di qualifica** nelle categorie merceologiche, ad esempio richiedendo agli operatori che intendono qualificarsi nella categoria merceologica "servizi di pulizia caditorie – smaltimento rifiuti" l'attestazione del possesso della certificazione ISO 14001:2015.

Inoltre, dopo aver lanciato nel 2020 il **Protocollo di Economia Circolare**, AdF ha proseguito e consolidato, nel 2021, tale attività di affidamento, che si pone l'obiettivo di **tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura**. Il Protocollo, redatto con il coinvolgimento diretto delle parti interessate, tra cui Istituzioni, Autorità di settore, Istituti di Credito, Università, Organizzazioni sindacali ecc., destina una parte degli affidamenti di beni, servizi e lavori, non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici del territorio, che possono iscriversi ad un **Albo dedicato ed appositamente creato**, per qualificarsi nelle categorie merceologiche afferenti all'economia circolare. Nelle valutazioni delle richieste di qualifica viene presa in considerazione anche la responsabilità sociale e ambientale e sono previsti criteri incentivanti legati ad ulteriori impegni su, ad esempio, assunzione di personale appartenente a categorie protette, buone pratiche in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, uso di au-

⁹⁵ Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

⁹⁶ Il numero dei fornitori qualificati non coincide con le 733 richieste di iscrizione ai sistemi di qualificazione evase con esito positivo, in quanto i fornitori possono iscriversi a più sistemi di qualificazione.

toveicoli a basso impatto ambientale ecc. (si veda il Regolamento di Economia Circolare consultabile nell'Area Fornitori" del sito istituzionale www.fiora.it). Nel 2021, in particolare, **AdF ha voluto promuovere la conoscenza del progetto** tramite periodiche **campagne informative** ed anche attraverso la **sottoscrizione di accordi con le principali associazioni di categoria** del territorio, per coinvolgere i loro associati. Al 31.12.2021 i fornitori qualificati nell'ambito disciplinato dal Protocollo erano **oltre 100**. Per valutare l'efficacia del progetto, infine, AdF ha costituito **un tavolo di monitoraggio** volto a verificare periodicamente i risultati raggiunti e la qualità delle azioni intraprese e condividerli con gli stakeholder del territorio.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, volto a verificare, in sede, **l'effettiva applicazione** dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli **altri ambiti rilevanti per la sostenibilità**. Anche nel 2021, la situazione legata alla pandemia da Covid-19 ha impedito lo svolgimento di verifiche presso la sede del fornitore, in parte sostituite con **audit su piattaforma Teams** e condivisione **da remoto** delle evidenze documentali, che ha consentito di mantenere attivo il rapporto con la catena di fornitura sulle tematiche di qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale. **I fornitori da verificare** sono stati **selezionati tra i principali** – in termini di peso economico sui volumi dell'ordinato "lavori" 2020, lavorati nel 2021, e di una quota parte dell'ordinato "servizi" 2020 in cui confluiscono le commesse relative alla gestione dei rifiuti – **che hanno operato in settori maggiormente critici ai fini "ambiente" e "sicurezza"** (gestione rifiuti e lavori). In particolare, sono stati sotto-

posti a verifica 22 fornitori, con un peso pari al 20% (circa 91 milioni di euro) della voce "lavori" 2020 e della quota parte di "servizi" (complessivamente, 458 milioni di euro).

A ciascun fornitore è stato **inviato un feedback**, con l'indicazione del grado di conformità per schema e complessivo, nonché un report con indicazione delle raccomandazioni di miglioramento. Complessivamente, è risultato che il 100% dei fornitori verificati è certificato per la Qualità (ISO 9001), il 95% per l'ambiente (ISO 14001); il 91% per la sicurezza (ISO 45001) e il 68% per la Responsabilità Sociale (SA 8000), mentre solo il 41% ha la certificazione Energia (ISO 50001). Si è registrata una **conformità media complessiva, rispetto ai requisiti degli schemi verificati (QASER), di circa l'83%** (86% per la Qualità, 85% per l'Ambiente e per la Sicurezza, 64% per l'Energia e l'83% per la Responsabilità sociale).

Acea Ato 2, inoltre, in occasione di un approvvigionamento di Carbone Attivo Granulare utilizzato per la potabilizzazione idrica, ha inserito nel proprio Capitolato di acquisto la possibilità di effettuare **audit presso gli stabilimenti di produzione ubicati all'estero**, anche in "Paesi a rischio". Nel corso del 2021 sono stati effettuati due audit, le cui risultanze sono state condivise con il fornitore per l'elaborazione di un piano di rientro.

Il progetto di **Vendor Rating di Gruppo**, avviato nel 2020, è proseguito nel 2021 ed è attualmente **in fase di fine tuning**. In particolare, il sistema di valutazione monitorerà **diversi indicatori di performance, tra cui un indicatore composito di sostenibilità**, messo a punto coinvolgendo nel progetto la società Ecovadis; si veda il box di approfondimento sugli avanzamenti del progetto nell'anno.

STATO DI AVANZAMENTO AL 2021 DEL PROGETTO VENDOR RATING DI GRUPPO E ADOZIONE DEL MODELLO ECOVADIS

Nel corso del 2021 è stato implementato, sul modulo dedicato del portale unico acquisti, il sistema di Vendor Rating di Gruppo funzionale ad analizzare, valutare e monitorare le performance dei fornitori per **incrementare il livello di competitività e di qualità delle prestazioni rese e dei prodotti forniti**. Il modello, definito per beni, servizi e lavori e per il binomio fornitore/gruppo merce, utilizza criteri oggettivi (non discrezionali) e quanto possibile automatici. L'**indice di vendor rating** è calcolato dalla combinazione pesata di indicatori di dettaglio che monitorano i principali aspetti relativi alla **fase di esecuzione del contratto: puntualità, qualità e sicurezza**.

Al 31 dicembre 2021, l'indice è stato **calcolato per 781 fornitori**, per un totale di **1.859 scorecard**, vale a dire schede in cui, per ogni fornitore/gruppo merce di riferimento, vengono esposti l'indicatore di sintesi e gli indicatori di dettaglio; esse sono superiori al numero dei fornitori poiché alcuni sono iscritti a più gruppi merci. Attualmente **il modello è in fase di fine tuning**, al fine di verificare la robustezza dei dati e creare una base dati storica significativa. Il prossimo passo prevede l'ufficializzazione e l'applicazione del modello.

Inoltre, **Acea ha potenziato l'impegno nella promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura, adottando**, nel corso del 2021,

il **modello Ecovadis**, un'azienda di rating CSR (Corporate Social Responsibility) globale basata su standard internazionali, per **effettuare l'assessment delle performance di sostenibilità dei propri partner**.

Il modello prevede la valutazione della prestazione delle imprese per il calcolo del **rating di sostenibilità** lungo 21 criteri di CSR afferenti ad ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti, che sarà integrato nell'ambito del modello di vendor rating.

Il modello Ecovadis prevede altresì interazioni con i fornitori; a costoro sono infatti dedicate analisi accurate e personalizzate, attraverso un questionario di valutazione customizzato, la raccolta e analisi dei dati da parte degli esperti CSR, la **definizione di piani correttivi e relativo monitoraggio** e la condivisione della valutazione sul network Ecovadis. Nel 2021 sono stati **valutati 148 fornitori** e 102 sono in corso di valutazione, con uno **score medio pari a 59,2/100**.

La valutazione CSR, una volta entrato a regime l'intero sistema, **sarà inserita come criterio premiante nelle gare**, attribuendo un punteggio differente in funzione del rating ottenuto a seguito dell'assessment Ecovadis, al fine di premiare le aziende più virtuose dal punto di vista della tutela ambientale e della Responsabilità Sociale di Impresa.

SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DI FORNITURA: SENSIBILIZZAZIONE E ATTIVITÀ DI VERIFICA

Il Gruppo mantiene **il massimo livello di attenzione alla Sicurezza sul lavoro**, estendendola **anche lungo la catena di fornitura**. In particolare, Acea ha affidato a strutture organizzative, presenti sia nella Holding che nelle Società operative, attività volte a **monitorare e controllare**, in modo sempre più efficace, la gestione della sicurezza da parte dei fornitori.

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 (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti e Acea Ambiente⁹⁷), **assicurando il rispetto degli standard più elevati e della normativa⁹⁸**. A tal fine, svolge:

- **il supporto e l'assistenza al Responsabile dei Lavori** e l'attività generale di Coordinamento della Sicurezza;
- **il Coordinamento della Sicurezza in fase di Progettazione ed in fase di Esecuzione** su cantieri specifici;
- **l'attività di ispezione della sicurezza**, per lavori e servizi che non necessitano di Coordinamento in fase di Esecuzione;
- **servizi accessori** alle attività di ispezione della sicurezza.

Le attività di **verifica della sicurezza in cantiere** sono prevalentemente correlate alle **opere principali** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità⁹⁹.

Le attività sono distinte in lavori che necessitano di un **Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione** (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) e lavori con **ispezioni della sicurezza fatte a campione**.

Per facilitare l'operatività della struttura organizzativa, le **attività ispettive vengono gestite con sistemi informatici**, che assegnano agli ispettori della sicurezza **gli ordini di lavoro da verificare sulla base di un "rating" superiore ad una certa soglia**. Il sistema forn-

sce altresì supporto alle verifiche dell'idoneità tecnico professionale e l'ingaggio, nei casi richiesti, di un Coordinatore della Sicurezza in fase di esecuzione o di progettazione.

Per gli interventi svolti nell'anno sono stati impiegati:

- **21 Coordinatori della Sicurezza** in fase di esecuzione e progettazione, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **19 Ispettori della Sicurezza**, che hanno valutato e verificato lo standard di sicurezza con ispezioni a campione;
- **5 Pianificatori**, che hanno seguito la pianificazione e il dispatching dell'attività ispettiva della sicurezza sui cantieri delle Imprese esecutrici;
- **10 risorse del Supporto Tecnico**, che hanno gestito l'attività di verifica dell'idoneità tecnico professionale delle Imprese impiegate negli appalti.

In particolare, **nel 2021**, l'Unità Sicurezza Cantieri:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 812 imprese** (45% appaltatrici e 55% tra subappaltatrici e "noli a caldo"¹⁰⁰), circa **il 32% in più** rispetto al dato 2020 (617 imprese);
- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 492 nuovi incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione per 54 incarichi**;
- **ha effettuato 15.444 ispezioni della sicurezza¹⁰¹ in cantiere (+3,6% rispetto alle 14.904 ispezioni del 2020)**.

In fase di verifica sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, l'Unità Sicurezza Cantieri **accerta altresì che il Datore di lavoro abbia erogato la formazione base** in materia di sicurezza e, se applicabile, quella **specificata**.

A valle delle **verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, svolte nel corso delle ispezioni **dall'Unità Sicurezza Cantieri**, sono state **rilevate complessivamente 1.023 non conformità¹⁰²** (677 "di lieve entità", 251 di "media entità" e 95 rientranti nella categoria "grave entità"), **confermando**, pur a fronte del costante incremento delle visite ispettive, **il trend di notevole diminuzione registrato nell'ultimo triennio¹⁰³** sia del numero assoluto delle non conformità rilevate, sia, soprattutto, del numero delle non conformità rientranti nella categoria di "grave entità".

IL PRIMO "PILOTA" DEL PROGETTO SAFETY CHECK

Nel 2021, Acea Elabori, in collaborazione con la Funzione Technology & Solutions della Capogruppo, ha portato avanti la sperimentazione sul progetto Safety Check, avviata nel 2020, finalizzata a verificare a distanza, tramite l'utilizzo di sensoristica IoT in campo, le condizioni di sicurezza del personale nei cantieri. In particolare, **il pilota svolto nel 2021**, che ha avuto **una durata di 4 mesi**, è stato svolto presso uno dei cantieri gestiti in ambito Direzione Lavori e Sicurezza.

Sensori, tag, smart-watch e una infrastruttura IoT collegata ad una dashboard hanno consentito di **monitorare in tempo reale la sicu-**

rezza dei lavoratori in cantiere con l'obiettivo di **prevenire potenziali situazioni di rischio**. Nel monitoraggio sono stati coinvolti 5 tecnici operativi ed il sistema ha ricevuto circa 1.200 input dal campo, la maggior parte dei quali sono stati frutto di **simulazioni provocate di proposito** per testare il funzionamento efficace del sistema, come, ad esempio, casi in cui veniva tolto l'elmetto di protezione in zone in cui sarebbe invece stato necessario indossarlo.

Il pilota ha dato esito positivo e si sono avviate le attività propedeutiche ad una progressiva implementazione del progetto.

97 Per Acea Ambiente, l'Unità Sicurezza cantieri di Acea Elabori ha svolto soprattutto attività di Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione (CSE) su un numero minore di cantieri.

98 D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

99 Quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.

100 Il nolo a caldo è un contratto che ha per oggetto il noleggio di una attrezzatura di lavoro e la prestazione lavorativa di un operatore specializzato, indispensabile per la conduzione/ utilizzo dell'attrezzatura stessa.

101 Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori".

102 Gli esiti delle visite ispettive, per gli appalti principali, come previsto dalla documentazione contrattuale, vengono verbalizzati secondo quattro categorie: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corretta sul posto), di media e di grave entità. Alle non conformità sono associate azioni correttive e penalità, applicate dalla Società appaltante in base a quanto previsto dalla documentazione di gara, e, in particolare, l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni.

103 Nel 2019, infatti, a valle di circa 12.400 visite ispettive si erano registrate 1.741 non conformità (1.141 di lieve entità, 367 di media entità e 233 di grave entità) e nel 2020, a valle di 14.904 ispezioni, si erano registrate 1.457 non conformità (962 di lieve entità, 337 di media entità e 158 di grave entità).

L'Unità Sicurezza Cantieri di Acea Elabora e tutte le altre Società del Gruppo che gestiscono le visite ispettive presso i cantieri, in modo del tutto o in parte autonomo, contribuiscono alla **tutela della sicurezza delle Imprese appaltatrici che operano in cantiere**, incontrando, prima dell'inizio delle attività, i Datori di lavoro delle ditte e gli RSPP **informandoli sugli standard adottati. Tutte le imprese appaltatrici** vengono infatti informate dalle relative Unità preposte alla gestione del contratto, dalla Direzione Lavori e dai relativi Coordinatori della Sicurezza per l'Esecuzione dei lavori (questi ultimi ove previsti dalla Normativa vigente) **attraverso il DUVRI** (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti, da allegare al contratto d'appalto), **il PSC** (Piano di Sicurezza e Coordinamento) o **Riunioni di coordinamento specifiche**.

AdF, ad esempio, che svolge le verifiche in cantiere autonomamente, ha provveduto nel corso del 2021, dato il prolungarsi della situazione di emergenza sanitaria da Covid-19, ad effettuare **riunioni di coordinamento con le ditte in appalto**, ribadendo le corrette procedure da porre in atto, anche in considerazione dei **ripetuti aggiornamenti della legislazione in materia** e la necessità di tenere costantemente allineati procedure e documenti di cantiere alle disposizioni normative nazionali e regionali.

In Acea, inoltre, è operativo il **Training Camp**, uno spazio dedicato alla formazione e addestramento del personale, in materia di **salute e sicurezza sul lavoro**, utilizzato sia per la formazione interna (si veda anche il capitolo *Personale*) che **per l'addestramento degli appaltatori**, in relazione ad attività specifiche (quali, ad esempio, salita/discesa sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione, accesso ai luoghi confinati sotterranei ecc.) e a seconda degli affidamenti di appalti intervenuti nell'anno.

Nel 2021, dato il protrarsi e l'evolversi dell'emergenza sanitaria, è proseguita l'attività del **Comitato di Prevenzione Coronavirus** costituito nel 2020, fin dalle primissime fasi dell'emergenza da Covid-19, dalla **Capogruppo**, in costante **coordinamento con le Società del Gruppo e con le Imprese appaltatrici** (si veda anche il capitolo *Personale*, paragrafo *Tutela della salute e sicurezza sul lavoro*). In particolare, le ditte appaltatrici **sono state sensibilizzate** al rispetto del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro"¹⁰⁴, che impone l'adozione di misure **tecniche, organizzative e procedurali** (misure di sicurezza anti-contagio), definite secondo una logica di precauzione, per la gestione dell'emergenza sanitaria **tanto negli ambienti di lavoro quanto negli appalti di beni e forniture**, estendendosi ai titolari del cantiere e a tutti i subappaltatori e subfornitori presenti; alle ditte appaltatrici è stata fornita un'**istruzione operativa** contenente le Linee guida prevenzione Covid-19.

Le Società che, **anche al di là delle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri**, hanno effettuato nell'anno le verifiche in cantiere, hanno tenuto conto delle **linee guida della Capogruppo. Acea Ato 2**, in particolare, ha potenziato le attività affidate all'Unità Vigilanza e Ispezioni, e svolto nell'anno **1.118 visite ispettive**. Inoltre, la Società ha dedicato, in giugno e in luglio 2021, due giornate ad **attività di vigilanza sul campo a sorpresa**, rispettivamente **sui temi della sicurezza e in materia ambientale**, ed ha stabilito di ripetere periodicamente entrambe le iniziative. Anche **Acea Ato 5** ha potenziato le attività di verifica ed ha svolto, tramite il Team Sicurezza Interno (Unità Risk & Compliance e Sicurezza), **270 visite ispettive** volte

a verificare i fornitori relativamente a salute e sicurezza sul lavoro, tematiche ambientali e qualità delle opere eseguite, oltre che in merito al rispetto delle procedure di prevenzione per la diffusione del Covid-19, incluso il possesso della Certificazione Verde (c.d. "Green Pass") da parte dei lavoratori. Le risultanze delle visite ispettive sono state condivise con le imprese interessate, ed entrambe le Società hanno provveduto a sensibilizzarle sulle tematiche trattate. Ciò vale altresì per le Società non gestite a livello centralizzato: **AdF**, tramite l'Unità Sistemi Tecnici di Gestione, **ha effettuato 223 controlli atti a verificare le condizioni di sicurezza e il rispetto delle norme Covid-19**, rilevando 7 deviazioni riguardanti mancanze documentali e nessun caso di problematiche procedurali e/o mancanze di DPI; **Gori** ha **effettuato 2.600 attività di verifica su salute e sicurezza in cantiere** e **Gesesa** ha svolto **24 ispezioni** presso i cantieri delle ditte appaltatrici per verificare il rispetto della normativa sulla sicurezza con riscontro e risoluzione delle anomalie.

L'Unità Sicurezza sul lavoro della Capogruppo, a sua volta, ha organizzato **9 incontri** con i Direttori tecnici e preposti delle **imprese appaltatrici** contrattualizzate da Acea SpA, durante i quali ha ribadito l'importanza della **prevenzione del fenomeno infortunistico**.

Con l'obiettivo di **presidiare sempre meglio il tema salute e sicurezza lungo la catena del valore** e farne un tratto distintivo del Gruppo, la Funzione Investor Relations & Sustainability e l'Unità Sicurezza sul lavoro della Capogruppo, **in sinergia con le Unità della Holding e le Società operative poste a presidio, a diverso titolo, di relazioni con i fornitori**, hanno intrapreso nel 2020 e ulteriormente sviluppato nel 2021 un progetto denominato **Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso**, finalizzato a coinvolgere attivamente le ditte appaltatrici che collaborano con Acea, a realizzare sessioni formative e **a migliorare, in particolare, il processo di raccolta e rendicontazione dei dati infortunistici**. A questo scopo, nell'anno, sono stati effettuati numerosi incontri con gli RSPP delle Società del Gruppo, attori fondamentali del processo di raccolta dei dati forniti dagli appaltatori, al fine di ottimizzare il processo, raggiungere quante più imprese possibile e analizzare dati sempre più completi.

Dopo il pilota realizzato nel 2020, con una survey pilota alla quale avevano dato riscontro 81 ditte, **nel 2021** tutte le Società hanno richiesto alle ditte fornitrici dei maggiori servizi attivi nell'anno di compilare questionari sul tema sicurezza al fine di conoscere l'attività di controllo che ciascuna ditta esegue al proprio interno nonché eventuali infortuni occorsi. Alla survey **hanno fornito riscontro 225 ditte appaltatrici**.

Dall'analisi dei dati, è emerso che: il numero di infortuni totali accaduti nel corso del 2021 sono pari a 31, suddivisi in infortuni **professionali e non professionali**. Di questi, gli **infortuni di tipo professionale** occorsi nell'anno **al personale delle ditte appaltatrici** impiegato su commesse Acea sono stati **25**, di cui **7 per spostamenti lavorativi** e la **quasi totalità (21) con lesioni personali lievi**.

Gli **infortuni non professionali** sono risultati 6 di cui 5 con lesioni personali lievi.

Le **cause principali di infortunio** sono riconducibili a **inciampo, urto, scivolamento e incidente stradale**. **L'indice di frequenza** degli infortuni totali è pari a **12,44** e quello di **gravità** a **0,38**. Non si registrano infortuni mortali. Infine, non è stato registrato **un solo caso di malattie professionali** riconosciute nell'anno al personale delle ditte.

In ottica di miglioramento continuo, sono in corso analisi per individuare le **azioni da intraprendere al fine di sistematizzare quanto più possibile il processo** e riuscire a **coinvolgere il maggior numero di fornitori del Gruppo**.

¹⁰⁴ Il Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro è stato sottoscritto il 14 marzo 2020 dalle organizzazioni sindacali e datoriali in accordo con il Governo, integrato il 24 aprile 2020 e aggiornato con il Protocollo del 6 aprile 2021, per tutta la durata dell'emergenza.

IL COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI ANCHE SU ALTRI TEMI SENSIBILI

Alcune Società del Gruppo svolgono attività di **coinvolgimento e sensibilizzazione dei fornitori** anche su altri aspetti, che riguardano principalmente l'evoluzione tecnologica implementata nei processi operativi e gli orientamenti del Gruppo, affinché siano assicurati il **costante allineamento e l'adeguata formazione dei partner** che operano per conto dell'Azienda.

Nel 2021, **Areti** ha coinvolto i fornitori sui temi "sostituzione massiva gruppi di misura 2G" e "qualità commerciale e metering 2G", formando **40 operatori delle ditte appaltatrici** per un totale di **560 ore di formazione** suddivise in 5 sessioni formative. Inoltre, sono stati formati **8 operatori** delle ditte appaltatrici in ambito "Letturisti Hammer - misuratori orari" per **8 ore di formazione**. Le iniziative si sono svolte con il contributo del fornitore e di 8 docenti interni e nel pieno rispetto delle

disposizioni anti Covid-19 per la formazione in presenza, presso l'aula formativa di Magliana e nella cosiddetta "Cabina del Futuro", una vera cabina elettrica appositamente allestita per la formazione tecnico operativa con la disponibilità di alcune attrezzature e pannelli interattivi.

Acea Energia, infine, ogni anno monitora la **qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business" e, secondo quanto previsto dal Mandato di agenzia, **forma gli incaricati**, che operano in nome e per conto di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate** (si veda, su questo aspetto, anche il capitolo *Clienti*). **Nel 2021**, in particolare, Acea Energia ha svolto un **programma formativo** per complessive **927 ore di formazione**, di cui 427 ore erogate a **551 venditori della rete door to door**, per un totale di 63 giornate, e 500 ore erogate **agli operatori delle agenzie di teleselling**.

PERSONALE

IL PERSONALE DI ACEA



le **persone** con contratto a **tempo indeterminato**:
98%



le **donne** nel **Consiglio di Amministrazione** di Acea:
44,4%



335 assunzioni: l'**84%** con contratto a tempo indeterminato e il **39%** di giovani con **meno di 30 anni**

Nel 2021 l'**organico** delle Società in perimetro di rendicontazione¹⁰⁵ è composto da **6.466 persone**.

Tabella n. 38 – Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2019-2021)

| area di business | 2019 (n. dipendenti) | 2020 (n. dipendenti) | 2021(*) (n. dipendenti) |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| Idrico | 2.695 | 3.303 | 3.353 |
| Infrastrutture Energetiche | 1.272 | 1.280 | 1.264 |
| Generazione | 81 | 87 | 89 |
| Energia (Commerciale e Trading) | 437 | 392 | 397 |
| Ambiente | 304 | 338 | 362 |
| Ingegneria e Servizi | 262 | 274 | 298 |
| Corporate (Acea SpA) | 665 | 700 | 703 |
| totale | 5.716 | 6.374 | 6.466 |

(*) Le consistenze 2021 non includono gli organici delle Società Berg e Demap, per complessive 33 persone.

¹⁰⁵ Il perimetro del capitolo illustra i dati delle Società in perimetro DNF (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*), ad eccezione delle Società dell'area FV che non hanno personale e delle Società Berg e Demap, non gestite a livello centralizzato e di scarsa incidenza, come indicato nel testo. L'organico totale, per tutte le Società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 9.348 (era 7.650 nel 2020).

L'area **Idrico** registra le **maggiori consistenze ed ha un'incidenza pari al 52% del totale**, in coerenza con il numero di Società ricomprese ed il peso del business sull'operatività del Gruppo; segue l'area **Infrastrutture Energetiche** che **rappresenta circa il 20% delle consistenze totali**.

Le informazioni e i dati illustrati di seguito nel capitolo, ad eccezione del paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*, non includono Berg e Demap, per le quali non è stato possibile raccogliere ed elaborare le informazioni alla data di chiusura del documento. Tuttavia, trattandosi di Società di piccole dimensioni, le consistenze del personale risultano poco significative e non modificano i dati volti ad illustrare le caratteristiche complessive dell'organico del Gruppo.

COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service per conto delle Società controllate, l'**amministrazione del personale** in esse impiegato, secondo procedure definite. A tal fine, la Funzione si

avvale di sistemi informatici (SAP HCM, SIPERT PY, Success Factor), operativi a livello di Gruppo, utilizzati, ad esempio, per la **gestione di anagrafiche dipendenti, retribuzioni, piani meritocratici**.

Riguardo la composizione del personale, la **presenza maschile si conferma prevalente e pari al 76% del totale**; ciò è da mettere in relazione al fatto che, ancora oggi in Italia, le competenze tecniche sono maggiormente espresse dagli uomini.

La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60%** da **impiegati**, per il **31%** da **operai**, per l'**8%** da **quadri** e per l'**1%** da **dirigenti**. Il **7%** dell'organico ha meno di **30 anni**, il **51%** ha un'età compresa tra **i 30 e i 50 anni** e il **42%** delle persone ha **più di 50 anni**.

Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma la **tendenza al costante aumento dei laureati, che salgono al 27% del totale** (25% nel 2020) ed alla **stabilità dei diplomati**, il cui peso percentuale si mantiene attorno al **50%** (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 38 e la tabella n. 39).

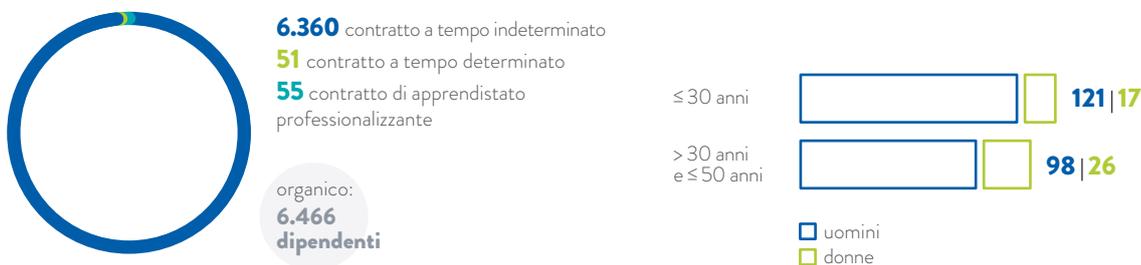
Grafico n. 38 – La composizione del personale: genere, età e inquadramento (2021)



Il **98% dell'organico è impiegato con contratto a tempo indeterminato**, in linea con il 2020. La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **47%** delle risorse uscite nell'anno ha pre-

stato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **53% fino a 30 anni** (si vedano grafico n. 39 e tabelle nn. 39 e 41).

Grafico n. 39 – Tipologie contrattuali e durata del rapporto di lavoro (2021)

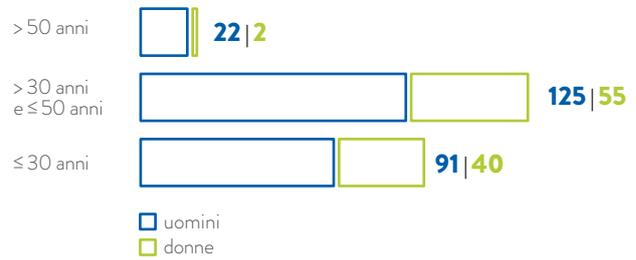
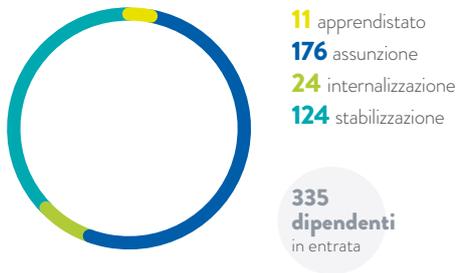


Gli ingressi nel 2021 hanno riguardato **335 persone** (238 uomini e 97 donne), **per l'84% con contratto a tempo indeterminato**, suddivisi in: 176 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 124 stabilizzazioni (di cui 21 giovani che hanno svolto stage o tirocini in azienda),

24 internalizzazioni e 11 attivazioni di apprendistato (si vedano grafico n. 40 e tabella n. 41).

Il **39% del personale in entrata** nell'anno era di età inferiore o uguale a **30 anni**.

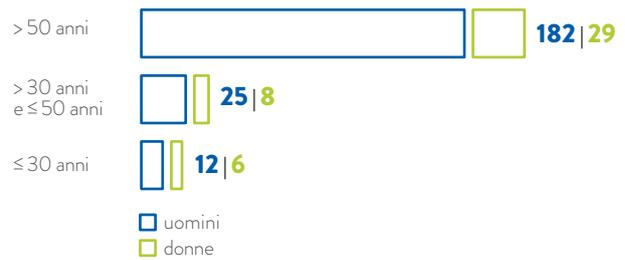
Grafico n. 40 – Tipologie di ingressi ed età del personale (2021)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nel 2021 sono 262 (218 uomini e 44 donne): 120 in mobilità, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, 43 nei piani di esodo volontario agevolato, con la risoluzione concordata ed incentivata del contratto di lavoro,

10 pensionamenti, 57 dimissioni, 16 decessi, 8 per scadenza del contratto e 8 licenziamenti (si vedano grafico n. 41 e tabelle nn. 41 e 42). **L'81% del personale in uscita aveva più di 50 anni.**

Grafico n. 41 – Tipologie di uscita ed età del personale (2021)

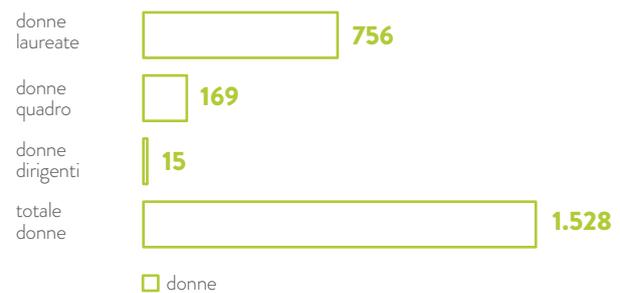
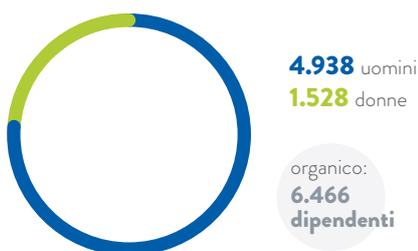


Il **tasso di turnover** è stato pari al **9,2%** (9,21% per gli uomini e 9,16% per le donne), il **tasso di ingresso** si è attestato al **5,17%** (4,8% per gli uomini e 6,35% per le donne) e quello **di uscita** è stato pari al **4,04%** (4,41% per gli uomini e 2,81% per le donne) (si veda la tabella n. 40).

LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Nel 2021 le lavoratrici in Acea sono **1.528** (in aumento del 28% rispetto alle 1.486 nel 2020), pari al **24% dell'organico totale**. **L'incidenza delle dirigenti donna sul totale dei dirigenti** (15 su 82) è pari al **18%**; **le donne che ricoprono il ruolo di quadro** sono il **33%** della categoria (169 su 519) (grafico n. 42) e tra i **laureati** presenti nel Gruppo **la componente femminile è pari al 44%** (765 su 1.741).

Grafico n. 42 – L'articolazione del personale in ottica di genere (2021)



Negli organi di corporate governance delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione, Collegi Sindacali e Organismi di Vigilanza) sono presenti **61 donne**, pari al **34% del totale dei componenti** (nel 2020 le donne negli organismi di governo erano 60, pari al 35%).

Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle **donne** nel **Consiglio di Amministrazione è pari al 44,4%** (4 donne su 9 membri) e nel **Collegio Sindacale è pari al 60%** (3 donne su 5 membri, di cui 2 supplenti),

dati che collocano l'azienda al di sopra delle quote imposte dalla normativa (L. n. 120/2011). Si segnala, inoltre, che ciascun Comitato endoconsiliare conta la presenza di uno o più componenti femminili e che la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi ed Etica e Sostenibilità è affidata ad un consigliere di genere femminile (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

Grafico n. 43 – La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2019-2021)

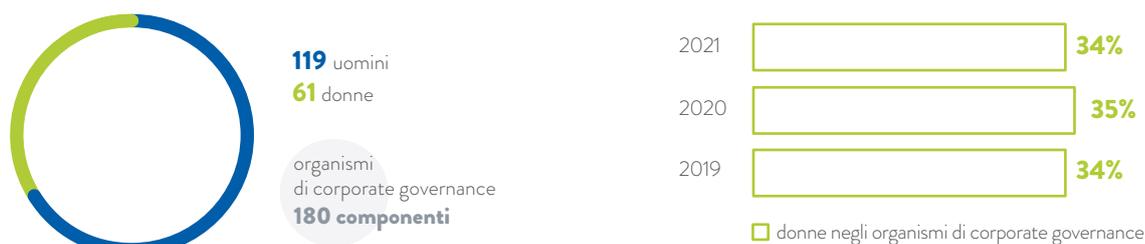


Tabella n. 39 – Dati generali sul personale (2019-2021)

| u.m. | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| COMPOSIZIONE DEL PERSONALE | | | | | | | | | |
| numero | | | | | | | | | |
| dirigenti | 70 | 11 | 81 | 73 | 17 | 90 | 67 | 15 | 82 |
| quadri | 311 | 137 | 448 | 341 | 150 | 491 | 350 | 169 | 519 |
| impiegati | 2.293 | 1.133 | 3.426 | 2.517 | 1.295 | 3.812 | 2.552 | 1.338 | 3.890 |
| operai | 1.756 | 5 | 1.761 | 1.975 | 6 | 1.981 | 1.969 | 6 | 1.975 |
| totale | 4.430 | 1.286 | 5.716 | 4.906 | 1.468 | 6.374 | 4.938 | 1.528 | 6.466 |
| LE DONNE IN ACEA | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| donne sul totale organico | | | 22 | | | 23 | | | 24 |
| donne dirigenti sul totale dirigenti | | | 14 | | | 19 | | | 18 |
| donne quadro sul totale quadri | | | 31 | | | 31 | | | 33 |
| donne laureate sul totale laureati | | | 43 | | | 43 | | | 44 |
| LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE | | | | | | | | | |
| numero | | | | | | | | | |
| laureati | 755 | 567 | 1.322 | 904 | 696 | 1.600 | 976 | 765 | 1.741 |
| diplomati | 2.275 | 583 | 2.858 | 2.541 | 643 | 3.184 | 2.546 | 637 | 3.183 |
| altri titoli | 955 | 45 | 1.000 | 1.018 | 55 | 1.073 | 999 | 57 | 1.056 |
| non definito | 445 | 91 | 536 | 443 | 74 | 517 | 417 | 69 | 486 |
| totale | 4.430 | 1.286 | 5.716 | 4.906 | 1.468 | 6.374 | 4.938 | 1.528 | 6.466 |
| ETÀ MEDIA DEL PERSONALE | | | | | | | | | |
| anni | | | | | | | | | |
| età media aziendale | 48 | 45 | 48 | 48 | 45 | 47 | 48 | 45 | 47 |
| età media dirigenti | 53 | 51 | 53 | 53 | 51 | 53 | 53 | 52 | 53 |
| età media quadri | 51 | 49 | 50 | 51 | 49 | 50 | 51 | 49 | 50 |
| età media impiegati | 48 | 44 | 47 | 47 | 44 | 46 | 47 | 44 | 46 |
| età media operai | 48 | 48 | 48 | 47 | 49 | 47 | 47 | 50 | 47 |

| ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| anni | | | | | | | | | |
| anzianità media aziendale | 17 | 15 | 17 | 16 | 14 | 16 | 16 | 14 | 16 |
| anzianità media dirigenti | 17 | 16 | 17 | 17 | 16 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| anzianità media quadri | 20 | 18 | 19 | 19 | 18 | 19 | 19 | 17 | 19 |
| anzianità media impiegati | 18 | 14 | 17 | 17 | 14 | 16 | 17 | 14 | 16 |
| anzianità media operai | 15 | 18 | 15 | 14 | 18 | 14 | 14 | 19 | 14 |
| TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE | | | | | | | | | |
| numero | | | | | | | | | |
| personale stabile a tempo indeterminato | 4.327 | 1.256 | 5.583 | 4.783 | 1.435 | 6.218 | 4.859 | 1.501 | 6.360 |
| (di cui) personale in part-time | 26 | 95 | 121 | 23 | 102 | 125 | 20 | 81 | 101 |
| personale a tempo determinato | 27 | 8 | 35 | 69 | 19 | 88 | 40 | 11 | 51 |
| personale in contratti di apprendistato professionalizzante | 76 | 22 | 98 | 54 | 14 | 68 | 39 | 16 | 55 |
| totale | 4.430 | 1.286 | 5.716 | 4.906 | 1.468 | 6.374 | 4.938 | 1.528 | 6.466 |

Tabella n. 40 – Movimentazioni del personale (2019-2021)

| u.m. | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|--|------------|-----------|-------------|------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE | | | | | | | | | |
| numero | | | | | | | | | |
| a tempo indeterminato | 337 | 70 | 407 | 283 | 82 | 365 | 201 | 82 | 283 |
| a tempo determinato | 22 | 9 | 31 | 67 | 19 | 86 | 32 | 9 | 41 |
| con contratti di apprendistato professionalizzante | 9 | 5 | 14 | 17 | 4 | 21 | 5 | 6 | 11 |
| totale | 368 | 84 | 452 | 367 | 105 | 472 | 238 | 97 | 335 |
| PERSONALE IN USCITA: MOTIVI | | | | | | | | | |
| mobilità | 153 | 16 | 169 | 103 | 18 | 121 | 95 | 25 | 120 |
| esodi | 46 | 7 | 53 | 35 | 5 | 40 | 41 | 2 | 43 |
| pensionamenti | 2 | 1 | 3 | 10 | 0 | 10 | 10 | 0 | 10 |
| licenziamenti | 7 | 3 | 10 | 8 | 0 | 8 | 8 | 0 | 8 |
| altri motivi (*) | 29 | 9 | 38 | 47 | 9 | 56 | 65 | 16 | 81 |
| totale | 237 | 36 | 273 | 203 | 32 | 235 | 219 | 43 | 262 |
| TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ (**) | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| tasso di turnover | 13,7 | 9,3 | 12,7 | 11,6 | 9,3 | 11,1 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| tasso di ingresso | 8,3 | 6,5 | 7,9 | 7,5 | 7,2 | 7,4 | 4,8 | 6,3 | 5,2 |
| ≤ 30 anni | 1,7 | 2,4 | 1,9 | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 1,8 | 2,6 | 2,0 |
| > 30 anni e ≤ 50 anni | 4,7 | 3,7 | 4,5 | 3,8 | 4,1 | 3,9 | 2,5 | 3,6 | 2,8 |
| > 50 anni | 1,9 | 0,4 | 1,5 | 1,0 | 0,4 | 0,8 | 0,4 | 0,1 | 0,4 |
| tasso di uscita | 5,3 | 2,8 | 4,8 | 4,1 | 2,2 | 3,7 | 4,4 | 2,8 | 4,0 |
| ≤ 30 anni | 0,2 | - | 0,1 | 0,1 | 0,2 | 0,1 | 0,2 | 0,4 | 0,3 |
| > 30 anni e ≤ 50 anni | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| > 50 anni | 4,8 | 2,3 | 4,2 | 3,6 | 1,6 | 3,2 | 3,7 | 1,9 | 3,3 |

(*) La voce, per il 2021, include: 16 decessi (non causati da infortuni), 57 dimissioni, 8 termine di contratto.

(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le Società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale.

Tabella n. 41 – Classi di età, durata rapporto di lavoro (2019-2021)

| u.m. | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE | | | | | | | | | |
| numero | | | | | | | | | |
| ≤ 25 anni e ≤ 30 anni | 203 | 80 | 283 | 302 | 91 | 393 | 330 | 105 | 435 |
| > 30 anni e ≤ 50 anni | 2.166 | 789 | 2.955 | 2.384 | 900 | 3.284 | 2.368 | 929 | 3.297 |
| > 50 anni e ≤ 60 anni | 1.703 | 374 | 2.077 | 1.822 | 419 | 2.241 | 1.832 | 426 | 2.258 |
| > 60 anni | 358 | 43 | 401 | 398 | 58 | 456 | 408 | 68 | 476 |
| totale | 4.430 | 1.286 | 5.716 | 4.906 | 1.468 | 6.374 | 4.938 | 1.528 | 6.466 |
| PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ | | | | | | | | | |
| ≤ 30 anni | 77 | 31 | 108 | 132 | 39 | 171 | 91 | 40 | 131 |
| > 30 anni e ≤ 50 anni | 208 | 48 | 256 | 188 | 60 | 248 | 125 | 55 | 180 |
| > 50 anni | 83 | 5 | 88 | 47 | 6 | 53 | 22 | 2 | 24 |
| totale | 368 | 84 | 452 | 367 | 105 | 472 | 238 | 97 | 335 |
| PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ | | | | | | | | | |
| ≤ 30 anni | 7 | 0 | 7 | 6 | 3 | 9 | 12 | 6 | 18 |
| > 30 anni e ≤ 50 anni | 19 | 7 | 26 | 18 | 6 | 24 | 25 | 8 | 33 |
| > 50 anni | 211 | 29 | 240 | 179 | 23 | 202 | 182 | 29 | 211 |
| totale | 237 | 36 | 273 | 203 | 32 | 235 | 219 | 43 | 262 |
| DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA | | | | | | | | | |
| ≤ 30 anni | 85 | 13 | 98 | 94 | 14 | 108 | 121 | 17 | 138 |
| > 30 anni e ≤ 50 anni | 152 | 23 | 175 | 109 | 18 | 127 | 98 | 26 | 124 |
| totale | 237 | 36 | 273 | 203 | 32 | 235 | 219 | 43 | 262 |

LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

LE ORE LAVORATE IN ACEA

Acea opera nel rispetto della normativa sul lavoro e in conformità ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, con particolare attenzione alle casistiche relative a orario di lavoro e durata delle prestazioni lavorative, salario minimo garantito, categorie d'età e vincoli previsti per il ricorso al lavoro minorile legale, corretta gestione delle categorie svantaggiate.

A seguito del protrarsi dell'emergenza sanitaria da Covid-19, Acea, in coerenza con le misure di sicurezza imposte a livello governativo, ha mantenuto lo **smart working** come modalità di lavoro prevalente, principalmente per il personale con profili amministrativi.

Le ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, escludendo i dirigenti, ammontano a **10.807.931 ore**, di cui il **78% imputabile al**

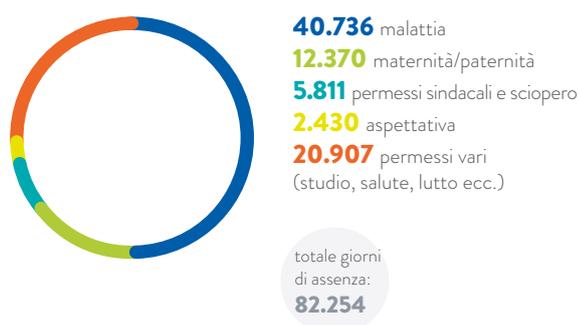
personale maschile (pari a 8.436.103 ore), in ragione della maggiore presenza di uomini in organico (76% del totale).

Analizzando le **ore di lavoro straordinario, l'influenza del genere** è ancora più evidente: il **96% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile e solo il 4% alle donne** (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).

I **giorni di assenza sono complessivamente 82.254**, riconducibili, principalmente, a **malattia, permessi** (per motivi studio, di salute ecc.), **maternità/paternità, permessi sindacali e di altre tipologie** (studio, salute, generici) (si vedano grafico n. 44 e tabella n. 42).

Il tasso di **assenteismo dell'anno è pari al 2,7%** (3% il tasso di assenteismo maschile e 2% quello femminile), in diminuzione rispetto al 3% del 2020.

Grafico n. 44 – Le ore lavorate dal personale e le assenze (2021)



totale ore lavorate: **8.436.103** | **2.371.828**

ore ordinarie lavorate: **8.036.229** | **2.354.212**

ore straordinarie lavorate: **399.874** | **17.616**

□ uomini
□ donne

Oltre ai permessi, il personale può avere accesso ad orari di lavoro ridotti, secondo le modalità definite dall'azienda: nel 2021 il personale in **part-time** è stato **pari all'1,6% del totale**.

Per **quadri ed impiegati in terza fascia è previsto l'orario fiduciario**, finalizzato ad una gestione "personalizzata" dei tempi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni contrattuali.

Ai **dipendenti con "orario rigido"** è riconosciuta, invece, la **flessibilità in entrata e in uscita**, secondo fasce stabilite, e un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi definiti.

Lo **smart working**, infine, è la modalità di lavoro agile e flessibile che Acea ha adottato in via sperimentale dal 2018, per promuovere la conciliazione vita-lavoro; grazie a tale scelta, **l'azienda è stata in grado di riorganizzare le modalità di lavoro sin dall'inizio dell'emergenza pandemica, protrattasi anche nel 2021**, collocando in smart working la maggior parte del personale (si veda anche il paragrafo *Lo sviluppo del personale e comunicazione*).

LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** che Acea riconosce ai propri dipendenti, ad esclusione di dirigenti, sono determinate dall'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL)** di riferimento, che garantiscono i livelli minimi retributivi a seconda delle categorie professionali.

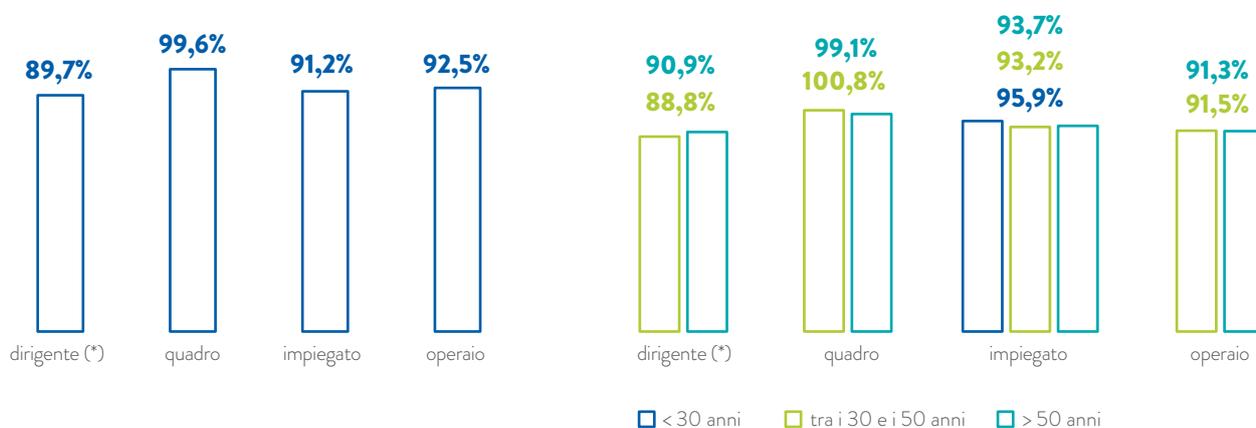
L'azienda, inoltre, adotta una **politica retributiva** che applica **prin-**

cipi meritocratici alle componenti fisse e variabili della retribuzione, determinando compensi che si collocano al di sopra delle retribuzioni minime stabilite dai CCNL.

Analizzando, per qualifica, **l'incidenza della retribuzione effettiva media lorda**, che include componenti fisse e variabili, **delle donne su quella degli uomini** si evidenzia: per i dirigenti, il divario salariale più alto e pari a 10,3 punti percentuali, in favore degli uomini; per i quadri, le retribuzioni femminili e maschili risultano sostanzialmente allineate e gli uomini ricevono solo lo 0,4% in più di emolumenti rispetto alle donne; per impiegati e operai il divario retributivo è pari rispettivamente a 8,8% e 7,5%, sempre in favore della componente maschile, in ragione del fatto che le attività a maggior compenso (reperibilità, turni, indennità, straordinari ecc.) sono ricoperte prevalentemente da uomini.

Articolando ulteriormente i dati **per classi d'età**, si osservano **alcune evidenze**: il differenziale salariale si riduce leggermente per le dirigenti con più di 50 anni, che maturano nel tempo elementi variabili della retribuzione più consistenti; le donne quadro con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni ricevono una retribuzione più alta di 0,8 punti percentuali rispetto a quella degli uomini inclusi nella medesima fascia d'età; infine il divario retributivo si riduce, in particolare, per le impiegate d'età inferiore ai 30 anni, a dimostrazione del fatto che le nuove e più qualificate professionalità richieste dall'azienda hanno retribuzioni più omogenee in ottica di genere (si vedano il grafico n. 45 e la tabella n. 42).

Grafico n. 45 – Incidenza della retribuzione femminile sulla retribuzione maschile per qualifica e fascia d'età (2021)



(*) La voce non include i dirigenti apicali che beneficiano del piano di incentivi di lungo termine (*Long-Term Incentive Plan - LTIP*).

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

La **previdenza complementare** è una **forma di contribuzione volontaria** finalizzata a generare reddito integrativo alla pensione, che prevede l'investimento nel mercato finanziario, da parte di gestori specializzati, delle quote versate dagli iscritti.

I fondi pensione di riferimento per il personale Acea sono: **Previdai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso** (gestito pariteticamente da Utilitalia e Organizzazioni Sindacali), per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL dei comparti elettrico e gas-acqua.

Il **Fondo Pegaso** ha adottato un Piano strategico 2019-2021 che illustra le **linee guida di gestione dell'organismo, inclusi strumenti**

di misurazione dei fattori ESG (ambientali, sociali e di governance).

I **dipendenti Acea aderenti al Fondo Pegaso sono 2.973** nell'anno, in lieve aumento rispetto al 2020 (2.909 iscritti). Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti, si evidenzia **l'incidenza del 76% della componente maschile** e del **24% di quella femminile** (si veda tabella n. 42). L'azienda ha versato al Fondo circa 6 milioni di euro di TFR e circa 2,1 milioni di euro di contributo integrativo; da alcuni anni è infatti possibile versare al fondo una parte ovvero l'intero premio di risultato, beneficiando di una quota aggiuntiva versata dall'Azienda.

Tabella n. 42 – Ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2019-2021)

| u.m. | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| ORE LAVORATE DAL PERSONALE | | | | | | | | | |
| ore | | | | | | | | | |
| ordinarie | 6.250.724 | 1.941.510 | 8.192.234 | 7.771.112 | 2.256.024 | 10.027.137 | 8.036.229 | 2.354.212 | 10.390.441 |
| straordinarie | 369.398 | 29.464 | 398.862 | 399.694 | 14.871 | 414.565 | 399.874 | 17.616 | 417.489 |
| totale ore lavorate | 6.620.122 | 1.970.974 | 8.591.096 | 8.170.806 | 2.270.896 | 10.441.702 | 8.436.103 | 2.371.828 | 10.807.931 |
| TIPOLOGIA DI ASSENZE | | | | | | | | | |
| giorni | | | | | | | | | |
| malattia | 29.279 | 10.969 | 40.248 | 35.163 | 7.815 | 42.978 | 33.518 | 7.218 | 40.736 |
| maternità/ paternità | 1.118 | 9.278 | 10.396 | 1.499 | 7.929 | 9.428 | 1.730 | 10.640 | 12.370 |
| sciopero | 82 | 28 | 110 | 0 | 0 | 0 | 1.159 | 257 | 1.416 |
| permessi sindacali | 5.159 | 584 | 5.743 | 3.756 | 377 | 4.133 | 3.996 | 399 | 4.395 |
| aspettativa | 1.313 | 379 | 1.692 | 2.015 | 734 | 2.749 | 1.617 | 813 | 2.430 |
| permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici) | 15.631 | 8.022 | 23.653 | 18.402 | 5.378 | 23.780 | 16.157 | 4.750 | 20.907 |
| totale assenza (escluse ferie e infortuni) | 52.582 | 29.260 | 81.842 | 60.835 | 22.233 | 83.068 | 58.177 | 24.077 | 82.254 |
| INCIDENZA DELLA RETRIBUZIONE MEDIA LORDA FEMMINILE SULLA RETRIBUZIONE MASCHILE PER QUALIFICA (*) | | | | | | | | | |
| % | | | | | | | | | |
| dirigenti | | | 96,2 | | | 98,2 | | | 89,7 |
| quadri | | | 97,1 | | | 98,2 | | | 99,6 |
| impiegati | | | 87,6 | | | 87,8 | | | 91,2 |
| operai | | | 99,6 | | | 94,6 | | | 92,5 |
| CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO | | | | | | | | | |
| numero | | | | | | | | | |
| ≤ 25 anni | 20 | 0 | 20 | 32 | 0 | 32 | 56 | 3 | 59 |
| > 25 anni e ≤ 30 anni | 65 | 26 | 91 | 92 | 25 | 117 | 103 | 29 | 132 |
| > 30 anni e ≤ 35 anni | 126 | 66 | 192 | 143 | 70 | 213 | 155 | 76 | 231 |
| > 35 anni e ≤ 40 anni | 186 | 88 | 274 | 202 | 103 | 305 | 224 | 90 | 314 |
| > 40 anni e ≤ 45 anni | 249 | 78 | 327 | 261 | 89 | 350 | 258 | 99 | 357 |
| > 45 anni e ≤ 50 anni | 320 | 105 | 425 | 293 | 101 | 394 | 293 | 96 | 389 |
| > 50 anni e ≤ 55 anni | 469 | 136 | 605 | 466 | 144 | 610 | 454 | 154 | 608 |
| > 55 anni e ≤ 60 anni | 423 | 119 | 542 | 440 | 112 | 552 | 434 | 102 | 536 |
| > 60 anni | 293 | 49 | 342 | 276 | 60 | 336 | 276 | 71 | 347 |
| totale | 2.151 | 667 | 2.818 | 2.205 | 704 | 2.909 | 2.253 | 720 | 2.973 |

(*) I dati 2019 e 2020 non includono AdF e Gori.

RELAZIONI INDUSTRIALI



il **68%**
dei dipendenti
è iscritto al **sindacato**



sottoscritta con i
sindacati l'intesa per il
**Piano di
Isopensione**



siglato un **Accordo**
sulla **formazione finanziata**
per il potenziamento
del **know-how aziendale**

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico** ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**. La **totalità dei dipendenti** è pertanto **coperta da accordi collettivi di contrattazione**. Il **livello di sindacalizzazione**, nel 2021, è pari a circa il **68%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **273**; tra questi, **19 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, designati a seguito di accordo. L'**Unità Relazioni Industriali** della Capogruppo (Funzione Risorse Umane) **presidia le politiche aziendali in materia di relazioni sindacali**, assicurandone la coerenza con gli obiettivi di Gruppo. I confronti si svolgono entro la cornice della contrattazione collettiva nazionale (CCNL) a livello di settore e tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori sulle peculiari esigenze aziendali.

Il **Modello di Relazioni Industriali** applicato in Acea definisce un **sistema di relazioni sindacali di alto profilo**, basato su **bilateralità e partecipazione**, che coniuga **obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali**.

Il **Protocollo di Relazioni Industriali** articola il sistema di partecipazione ed interlocuzione sindacale su **tre livelli** - di Gruppo, per area industriale ed aziendale - e prevede **molteplici ambiti di confronto**: andamento economico-finanziario, politiche occupazionali, selezione, valorizzazione, sviluppo e formazione del personale, sicurezza sul lavoro, welfare aziendale, promozione di diversità ed inclusione; politica industriale e piani di investimenti; premio di risultato, articolazione degli orari di lavoro, formazione tecnico-specialistica e sviluppo professionale.

Acea si inoltre è dotata di una **procedura per la consultazione dei lavoratori**, diretta o attraverso loro rappresentanze, su tematiche quali la **sicurezza sul lavoro, il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile delle attività produttive** e, per favorire il **coinvolgimento dei dipendenti** nelle attività di relazioni sindacali, ha attivato un **indirizzo di posta elettronica** dedicato.

Sono operative anche **Commissioni bilaterali**, composte da rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori, **che si esprimono sui temi centrali come la formazione, lo smart working, il welfare aziendale e la salute e la sicurezza sul lavoro**.

L'Azienda promuove modelli partecipativi di rappresentanza sindacale, quali le **Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)** e le **Rappresentanze dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA)**.

Nel 2021 Acea ha stipulato con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) diversi **Accordi** inerenti **l'organizzazione del lavoro e la gestione dell'emergenza sanitaria, la formazione finanziata e il premio di risultato**.

In particolare, con l'Accordo del 26 marzo 2021, i lavoratori **addetti**

al Front End di Acea Energia, hanno potuto svolgere le proprie attività lavorative da remoto, **mediante l'attivazione di uno strumento di lavoro digitale**, garantendo in tal modo l'erogazione dei servizi ai clienti, anche nel contesto emergenziale.

Sono stati inoltre **confermati e rinnovati gli Accordi in materia di misure di contenimento e contrasto al Covid-19**, in linea con le previsioni dei Protocolli Nazionali, **sulla regolamentazione dello smart working in fase emergenziale, sulla gestione flessibile dell'orario di lavoro e sulla formazione a distanza**, funzionali a consentire la prosecuzione delle attività lavorative in sicurezza e garantendo flessibilità organizzativa.

In linea con le previsioni dell'**Accordo che regola la c.d. "Isopensione"**, stipulato lo scorso anno, nel 2021 è stata sottoscritta l'intesa che regola i **criteri attuativi del Piano** per i dipendenti che maturano il requisito per la pensione anticipata a partire dal 1° agosto 2022, anche con la finalità di gestire il turnover generazionale.

Nel mese di luglio, Acea ha sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali il **Protocollo in materia di Diversità ed Inclusione** che sottolinea la centralità dei **principi dell'equità di genere, dell'inclusione sociale, del contrasto ad ogni forma di discriminazione e della valorizzazione delle diversità** (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*).

Inoltre, in attuazione delle previsioni dell'Accordo del 23 dicembre 2020 inerente il **Fondo Nuove Competenze**, nel corso dell'anno è stato realizzato un **progetto formativo funzionale all'ampliamento e alla riconfigurazione delle competenze del personale**, in ragione dell'introduzione di innovazioni organizzative e tecnologiche e della relativa necessità di riqualificazione professionale, ed è stato stipulato un **Accordo sulla formazione finanziata** per **potenziare il know-how dell'Azienda e aumentare, al contempo, il grado di soddisfazione e di motivazione dei lavoratori**, arricchendone il bagaglio professionale (si veda anche il paragrafo *Sviluppo del capitale e comunicazione*).

Di particolare rilievo, infine, **l'Accordo raggiunto a livello di Gruppo sul Premio di Risultato**, sul triennio **2021 al 2023**, che conferma la possibilità per i dipendenti di convertire l'ammontare del premio in servizi del **"credito welfare"**.

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, Acea assume comportamenti che variano in funzione delle situazioni illustrate di seguito:

1. modifiche organizzative: in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni di missioni o responsabilità, la Funzione Risorse Umane

emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che la pubblicano in bacheca e sulla intranet aziendale. In caso di modifiche organizzative con effetti sul personale vengono informate le rappresentanze sindacali; ove ciò riguardi un singolo dipendente (variazione di sede di lavoro, orari, ecc.), gli viene data comunicazione dall'Unità Risorse Umane della Società di appartenenza;

2. ristrutturazioni societarie: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di infor-

mazione dei dipendenti e delle Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di Relazioni Industriali;

3. trasformazioni societarie (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente¹⁰⁶, che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo e delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

I contenziosi giuslavoristici in Acea riguardano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite, demansionamento, mobbing e costituzioni di rapporto di lavoro.**

In materia di lavoro, nel 2021, si contano **23 nuove vertenze** (erano 46 nel 2020), la maggior parte **attivate dai dipendenti delle Società**. Il totale dei contenziosi giuslavoristici pendenti al 31 dicembre 2021 - comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti - ammonta a **76** casi.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO



Acea realizza presso una propria sede aziendale l'**Hub vaccinale** anti Covid-19, aperto a tutti i cittadini



Acea Energia e Acea Elabori conseguono la **Biosafety Trust Certification** per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni



erogate al personale oltre **58.600** ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro



sostanzialmente stabili gli **indici infortunistici: IF 5,09 e IG 0,20**

Acea è impegnata nella **diffusione capillare della cultura della sicurezza** sia nelle Società del Gruppo, mediante il coinvolgimento diretto dei dipendenti, sia lungo la catena di fornitura (si veda capitolo *Fornitori*). La gestione della sicurezza è strutturata a livello organizzativo e tutte le Società per le quali la Holding ritiene significativa la certificazione, in ragione delle consistenze dell'organico e della tipologia di attività svolte, ha implementato **Sistemi di gestione certificati**¹⁰⁷ (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando le Società del Gruppo sull'applicazione di normativa, linee di indirizzo e politiche aziendali.

Ciascuna Società del Gruppo ha **responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza** e provvede a **formare il personale, monitorare gli infortuni** e valutare i **rischi per i lavoratori**, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**. A valle di tali attività, l'**Unità Sicurezza sul Lavoro redige, a livello centralizzato** e con cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le Società del Gruppo.

La metodologia di analisi degli eventi infortunistici 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).

Acea, in conformità alla normativa, **identifica i pericoli presenti**

¹⁰⁶ Art. 2112 c.c. e art. 47 Legge 428/90 e ss.mm.ii.

¹⁰⁷ Sono pertanto escluse Società con personale distaccato o prive di personale.

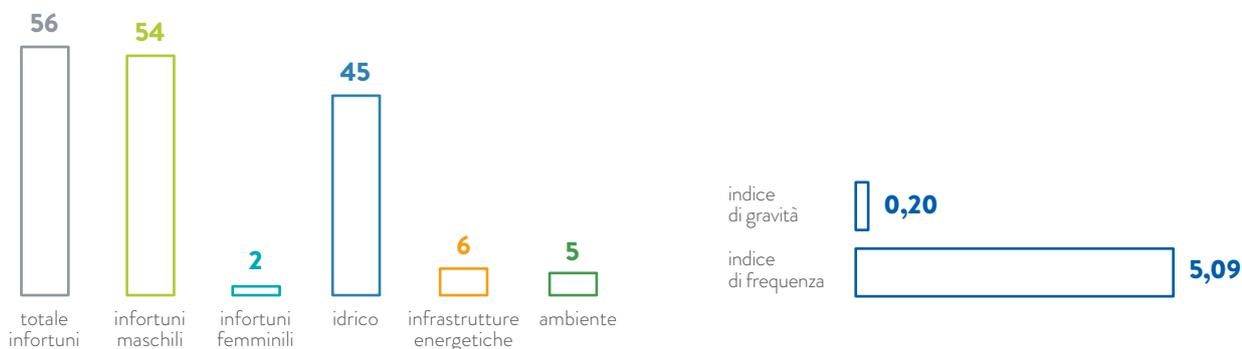
nelle attività aziendali che possono causare infortunio o malattia, mediante sopralluoghi svolti congiuntamente negli ambienti di lavoro dal **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)**, dal Medico Competente, dai **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** e dai Responsabili di Unità, di volta in volta coinvolti. A seguire, l'Azienda **valuta i rischi** per la salute e la sicurezza dei lavoratori **in relazione ai pericoli rilevati** nei luoghi di lavoro, verifica la possibilità di **eliminarli**, adotta **misure di prevenzione e/o protezione** da attuare per tenere i rischi sotto controllo ed elabora il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Nel caso di infortuni, si apre un'indagine per determinare le cause dell'evento e identificare le adeguate azioni correttive per evitare il ripetersi del fenomeno. Nella logica del **miglioramento continuo della gestione operativa della sicurezza sul lavoro**, Acea si è dotata di **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza** e di una **Dashboard HSE** (Health, Safety, Environmental), per misurare e monitorare i dati di performance, anche in relazione ai benchmark di settore, e realizzare interventi migliorativi.

Per **gestire la situazione emergenziale protrattasi anche nel 2021**, Acea ha mantenuto, in coerenza con le previsioni normative, la condivisione delle iniziative di prevenzione e protezione da Coronavirus con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** del Gruppo e il **Comitato di Coordinamento RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) di Gruppo**.

Acea è certificata secondo il sistema di gestione **Biosafety Trust Certification** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*) e, così come previsto dalla certificazione, ha istituito il **Comitato per la prevenzione e la gestione del Coronavirus e delle altre infezioni**, composto dal Medico Competente e dalle principali Funzioni di Acea, che coordina le attività di prevenzione e gestione delle infezioni, monitorando il contesto epidemiologico, ed effettua le azioni necessarie a contrastare l'emergenza. Inoltre, Acea SpA e le altre Società del Gruppo nel corso dell'anno hanno costantemente **aggiornato i documenti di valutazione dei rischi (DVR)** di competenza, **in conformità a quanto previsto nei provvedimenti per il contrasto alla diffusione del Coronavirus**.

Nel 2021 il numero di infortuni risulta in lieve aumento rispetto allo scorso anno: **56 infortuni** (erano 51 nel 2020) **occorsi durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** e 19 *in itinere*¹⁰⁸, cioè durante i trasferimenti casa-lavoro; gli indici infortunistici registrano una **sostanziale stabilità**: l'**indice di frequenza** è pari a **5,09** e quello di **gravità** si attesta a **0,20** (si vedano grafico n. 46 e tabella n. 43). Tutti gli eventi si configurano come infortuni con **lesioni personali lievi**, 34 sono di tipo **"professionale"** e 22 di tipo **"non professionale"**. Le **cause principali di infortunio** sono: inciampo, urto, scivolamento, taglio, schiacciamento, caduta dall'alto, morso di animale e punture di insetto.

Grafico n. 46 – Infortuni e indici per genere e area di business (2021)



NB: indice di frequenza maschile **4,91** e femminile **0,18**; indice di gravità maschile **0,19** e femminile **0,01**. Nel grafico vengono rappresentate solo le aree di business che hanno registrato infortuni nell'anno.

Analizzando la **ripartizione degli infortuni in ottica di genere** (al netto di quelli *in itinere*), si osserva che **54 infortuni hanno coinvolto personale maschile**, di cui 44 operai, 9 impiegati e 1 quadro, **e 2 sono occorsi a personale femminile**, con profilo amministrativo. Le Società con il maggior numero di infortuni, esclusi quelli *in itinere*, sono: Acea Ato 2 (16 infortuni), Gori (15 infortuni), e AdF (7 infortuni), che hanno fisiologicamente una **maggiore esposizione al rischio infortunistico** in relazione alla tipologia di attività svolte.

Per continuare a fronteggiare, anche nel 2021, l'emergenza pandemica da Covid-19, Acea ha implementato e mantenuto molteplici misure di prevenzione e protezione finalizzate a contenere i contagi. In particolare, l'azienda ha:

- **tenuto in aggiornamento Circolari, Linee Guida interne, Proto-**

colli sanitari redatti dai Medici Competenti e il **Protocollo per la Gestione dei casi Covid-19** in azienda;

- **revisionato il Documento di Valutazione dei Rischi**, con la nuova valutazione del rischio biologico correlato al virus Sars-CoV2, e **i piani di emergenza**;
- predisposto misure di prevenzione e protezione dal contagio;
- organizzato **campagne di screening per i dipendenti e il personale delle imprese appaltatrici**;
- pianificato percorsi di **informazione e formazione rivolti a tutti i dipendenti e attivato canali di comunicazione dedicati**.

Al fine di rendere sicuri gli ambienti di lavoro, Acea ha **riorganizzato le modalità di accesso alle sedi aziendali** e consolidato le **procedure per la gestione degli spazi comuni**, pianificando le presenze tra-

¹⁰⁸ 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, e non sono inclusi nel calcolo degli indici infortunistici presenti nel testo.

mite la piattaforma App Acea4You, **intensificato i turni di pulizia, igienizzazione e sterilizzazione dei luoghi di lavoro, installato termoscanner per la misurazione della temperatura corporea** presso gli accessi alle sedi e **applicato pellicole igienizzanti per l'abbattimento della carica batterica** presso le pulsantiere degli ascensori e dei distributori di bevande e alimenti, sulle maniglie dei bagni e sui corrimani delle scale, e installato, presso gli ingressi, **tappetini antibatterici multistrato per le suole delle scarpe**.

Al personale operativo, che ha continuato a prestare servizio sul campo e a contatto con il pubblico, sono stati forniti specifici **dispositivi di protezione individuali (DPI)** ed erogate **sessioni informative** per il loro corretto utilizzo.

Sempre nell'ottica di fornire al personale strumenti di prevenzione sanitaria, l'azienda ha attivato la **campagna di vaccinazione antinfluenzale rivolta a dipendenti e familiari conviventi**.

Acea ha inoltre offerto a tutti i dipendenti la possibilità di effettua-

re, su base volontaria, **test sierologici per la ricerca di anticorpi anti-proteina Spike**, con l'adesione di circa 3.000 persone; ha reso disponibili, presso il Centro Medico aziendale, **test cromatografici per il rilevamento qualitativo del virus in campioni di saliva** ed ha attivato una **convenzione**, con il **Policlinico Gemelli** e la **Clinica Paideia, riservata al personale e ai familiari, per eseguire tamponi molecolari e tamponi antigenici rapidi**.

Infine, in favore del personale contagiato dal Covid-19, l'azienda ha mantenuto attiva, anche nel 2021, la **polizza assicurativa Covid-19**, per garantire loro un'adeguata copertura assicurativa, estesa anche ai familiari.

Nel 2021 Acea ha realizzato un'importante iniziativa per contribuire alla lotta contro la pandemia da Covid-19: **l'attivazione dell'Hub vaccinale** (si veda il box di approfondimento).

HUB VACCINALE ACEA

A maggio 2021 Acea, in collaborazione con l'Unità di Crisi Covid della Regione Lazio e la ASL Roma 1, **è stata la prima multiutility italiana ad attivare, presso una propria sede aziendale, un centro vaccinale, aperto al territorio e ai cittadini**, apportando un concreto contributo alla campagna di vaccinazione nazionale e regionale.

L'Unità Sicurezza sul Lavoro di Acea ha partecipato direttamente alla **progettazione** e alla **messa in esercizio della struttura**, provvedendo ad individuare l'area aziendale, pianificare e mettere in atto le

azioni necessarie a realizzare il Centro di vaccinazione.

Il Centro vaccinale è dotato di **26 postazioni per anamnesi, 15 linee vaccinali, oltre 60 postazioni per la fase di osservazione e di personale medico-infermieristico**, impiegato grazie alla convenzione stipulata con la Clinica Paideia.

Nell'Hub vaccinale Acea **sono state somministrate, da maggio a dicembre 2021, oltre 140.000 dosi di vaccino anti Covid-19**.

L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo ha il compito di promuovere ambienti di lavoro sani e **mitigare fenomeni di stress correlato al lavoro**. Nel 2021, particolare cura è stata dedicata al personale in condizioni di fragilità psico-fisica, accentuate dalla pandemia, con l'attivazione del **progetto I Care**. Nello specifico, il progetto ha coinvolto **48 donne** Responsabili di Unità di Acea SpA, nel programma **I Care** per il benessere individuale e professionale, **52 uomini** Responsabili di Unità di Acea SpA, nel programma **Azioni e Reazioni** e, nella fase conclusiva dei programmi, sono stati ingaggiati i loro collaboratori e *professional*.

Negli ultimi due mesi dell'anno, le 100 persone ingaggiate hanno partecipato alla fase conclusiva del progetto e sono state incluse nel programma **We-Care uomini e donne Acea**, lavorando sia sul riconoscimento dei segnali di stress sia sulla metafora dell'emergenza, quella pandemica in particolare, per condividere come la gestione della comunicazione non solo migliori il clima lavorativo ma sia uno strumento indispensabile per indirizzare positivamente i comportamenti.

I tre percorsi, realizzati nel 2021, rappresentano la prima esperienza di mitigazione di rischio stress da lavoro correlato progettata da Acea SpA, che porterà ad altre iniziative orientate ad ascoltare e rispondere alle esigenze legate al bisogno di sostegno anche psicologico in ambito lavorativo.

Le Società del Gruppo provvedono alla **formazione dei lavoratori** e delle figure preposte **in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, in ottemperanza alla normativa vigente (si veda, più avanti, anche il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Anche nel 2021 la formazione erogata dalle Società del Gruppo, in sinergia con l'attività svolta dalla Capogruppo, ha riguardato principalmente le misure anti-contagio adottate ed è stata svolta **in modalità e-learning**, con video e tutorial formativi realizzati *ad hoc*.

Di seguito alcune iniziative intraprese:

- **Acea SpA** ha organizzato ed erogato il corso di approfondimento **Sars-CoV2 - Approfondimenti e aspetti di biosicurezza e di medicina del lavoro**, realizzato *in house*, che ha formato **669 persone** su: rischio biologico, rischio chimico, biosicurezza, medicina del lavoro e igiene, vaccini e prevenzione, test diagnostici. Inoltre, al fine di sensibilizzare i dipendenti sui comportamenti da adottare in caso di emergenza, è stato erogato il corso **"Gestione delle Emergenze - Conoscenze e consapevolezza"**, con il coinvolgimento di **232 persone**. Il corso, articolato in 4 sessioni, ha affrontato anche il tema **"Emergenza e Disabilità"** con l'illustrazione delle tecniche di assistenza più efficaci per gestire le diverse tipologie di disabilità (motoria, sensoriale, cognitiva) in caso di evacuazione, sensibilizzando i partecipanti anche sull'attenzione alle disabilità temporanee;
- **Acea Ato 2** ha lanciato il **progetto Il Camper della Sicurezza** che ha consentito la promozione capillare della cultura della sicurezza sul lavoro, attraverso iniziative itineranti realizzate presso tutte le sedi di lavoro e i cantieri della Società; infine, con riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria, **Acea Ato 2 ha istituito il Comitato per la gestione di misure di prevenzione dal virus Covid-19**, un organo straordinario con lo scopo di monitorare la situazione epidemiologica e vigilare sull'evoluzione del quadro emergenziale;
- **Acea Ato 5** ha organizzato, tramite le attività del Comitato interno di Prevenzione Coronavirus, una **campagna di informazione rivolta al personale sull'evolversi della situazione pandemica e sui corretti comportamenti attesi** ed ha realizzato il **progetto Reset 2.0**, con incontri rivolti a **tutto il personale operativo**, finalizzato alla verifica delle competenze acquisite e alla condivisione delle tematiche inerenti la salute e sicurezza sul lavoro. Infine, è stata erogata formazione specifica sull'utilizzo delle stazioni di

calibrazione dei rilevatori multigas, attività che è stata totalmente internalizzata nel 2021;

- **AdF** ha svolto **formazione e addestramento sulla sicurezza**, in particolare, per il personale operativo (45 persone per 180 ore di formazione) che è stato addestrato all'utilizzo di nuovi **dispositivi di recupero per interventi in ambienti confinati**, utilizzati per le attività di pulizia e ripristino degli accumuli di acqua potabile;
- **Acea Ambiente** ha diffuso, presso alcuni stabilimenti, **video informativi sulle misure anti-contagio ed erogato formazione in modalità e-learning sempre in tema Covid-19**;
- **Areti** ha proseguito, riorganizzandolo in base alle nuove regole imposte dall'emergenza pandemica, l'addestramento del personale presso il **Training Camp**, uno **spazio dedicato** alla formazione **in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso ecc.). La Società ha organizzato un **corso di formazione sul rischio elettrico**, svolto internamente tramite il Training camp e con la collaborazione di enti di formazione esterni certificati e qualificati, e un **corso di formazione come Preposto per la sicurezza sul lavoro** rivolto a tutti i dipendenti operativi. Nel 2021 la Società ha complessivamente erogato **16.610 ore di formazione e addestramento in ambito sicurezza sul lavoro**, con il coinvolgimento di **1.092 persone**;
- **Acea Energia** ha effettuato esercitazioni, con la partecipazione degli addetti alle emergenze, per la gestione del sospetto caso Covid in azienda. Nel 2021, come misura di ulteriore contrasto all'emergenza sanitaria, **la Società ha conseguito la certificazione Biosafety Trust Certification**, implementando un sistema di gestione per la prevenzione e il controllo delle infezioni e costituendo un **Comitato dedicato alla prevenzione del Coronavirus e delle altre Infezioni**; è stato inoltre redatto, e diffuso a tutta la popolazione aziendale tramite posta elettronica, un **Vademecum Emergenza Coronavirus**;
- **Acea Innovation** ha formato **17 persone sulla sicurezza** (lavori ad alto e medio rischio, primo soccorso e rischio elettrico), erogando complessivamente **260 ore di formazione**;
- **Acea Elabori** ha complessivamente erogato **3.637 ore di formazione ed addestramento sulla sicurezza sul lavoro**, con il coinvolgimento di **318 persone**. In particolare, sono stati organizzati corsi **per l'aggiornamento di coordinatori della sicurezza nei cantieri temporanei e mobili (CSE e CSP), degli addetti all'attuazione delle misure di prevenzione incendi (ASA) – anche per rischio elevato – e per gli addetti al primo soccorso (APS)** ed è stata erogata **formazione sugli ambienti confinati, su rischio chimico e biologico** per il personale dell'Unità Laboratorio e Ricerca. Inoltre, al fine di ottenere la **certificazione Biosafety Trust, conseguita a fine anno**, è stata svolta **una formazione specifica** per il monitoraggio delle procedure adottate per la prevenzione ed il controllo delle infezioni;
- **Aquaser**, oltre a continuare l'attività di **formazione del personale addetto al trasporto**, in particolare di quella **stradale**, ha organizzato **i corsi di formazione sulla sicurezza rivolti al personale operativo addetto al trasporto e a quello tecnico-amministrativo**;
- **Gori**, nel 2021, ha realizzato il **progetto Star bene lavorando**, rivolto a **tutta la popolazione aziendale**, in particolare al personale in smart working maggiormente esposto a stress e all'adozione di abitudini e stili di vita sedentari e non salutari, che ha previsto l'organizzazione di due moduli formativi incentrati su stress/postura e dipendenze/alimentazione. Grazie a questa iniziativa formativa, la Società è arrivata tra gli otto finalisti del contest

Well@Work 2021 – Charge the Energy, organizzato da Human Resources Community (HRC), a cui hanno partecipato più di 60 aziende di rilevanza nazionale;

- **Gesesa** ha realizzato **9 corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro**, per un totale di **628 ore di formazione erogate** e con il **coinvolgimento di 48 persone**. Con riferimento all'emergenza sanitaria, tutto il personale ha ricevuto aggiornamenti periodici sull'evoluzione della situazione pandemica ed è stato informato sulle misure di sicurezza e sui comportamenti da tenere per evitare l'incremento dei contagi in azienda. Gesesa, inoltre, ha predisposto un **piano di screening dedicato**, offrendo al personale la possibilità di sottoporsi, periodicamente, a tampone molecolare o antigenico presso un centro convenzionato.

Nel 2021 le **ore di formazione complessivamente erogate al personale del Gruppo in materia di sicurezza sul lavoro** sono state **oltre 58.600**.

Tabella n. 43 – Salute e sicurezza (2019-2021)

| numero | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE DI BUSINESS | | | |
| Idrico | 70 | 31 | 45 |
| Infrastrutture Energetiche | 16 | 13 | 6 |
| Generazione | 0 | 0 | 0 |
| Energia (Commerciale e Trading) | 0 | 0 | 0 |
| Ambiente | 4 | 4 | 5 |
| Ingegneria e Servizi | 3 | 2 | 0 |
| Corporate (Acea SpA) | 2 | 1 | 0 |
| totale | 95 | 51 | 56 |
| INDICI INFORTUNISTICI | | | |
| giorni totali assenza | 2.884 | 2.044 | 2.195 |
| indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)(*) | 9,74 | 4,84 | 5,09 |
| indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)(*) | 0,30 | 0,19 | 0,20 |

(*) le ore lavorate utilizzate per il calcolo degli indici infortunistici differiscono dalle ore lavorate illustrate nel sottoparagrafo *Le ore lavorate in Acea*; i due processi infatti rispondono a esigenze operative diverse e tengono conto di specifici parametri di calcolo.

NB: l'area Idrico include 5 Società, l'area Infrastrutture Energetiche 1, l'area Generazione 3, l'area Energia (Commerciale e Trading) 3, l'area Ambiente 5, l'area Ingegneria e Servizi 1, l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

La **sorveglianza sanitaria**, regolata da una **procedura aziendale** che ne definisce modalità di **programmazione e gestione**, viene svolta **in collaborazione con professionisti esterni**, in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08).

Medici, formalmente incaricati, **sottopongono i dipendenti alle visite pre-assuntive, per cambio mansione, periodiche** in base ai protocolli sanitari, **su richiesta del lavoratore e precedenti alla ripresa del lavoro**, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.

I lavoratori **esposti a rischi specifici** sono inseriti in un **programma di visite mirato**.

I **Medici Competenti**, in collaborazione con i datori di Lavoro e i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP) di riferimento, **definiscono i protocolli sanitari** in funzione dell'esposizione dei lavoratori ai diversi rischi **ed elaborano quelli da attivare per le Società del Gruppo**.

Nella sede centrale un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce a personale e visitatori un primo intervento nei casi di malore; da dicembre il presidio di Primo Soccorso è garantito dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Nel 2021 sono state svolte **4.245 visite** ad altrettanti dipendenti delle Società del Gruppo per le quali il servizio di medicina del lavoro è gestito in maniera centralizzata da Acea SpA, per un valore economico complessivo di circa 440.000 euro (comprensivi della quota relativa al servizio di primo soccorso aziendale e di quella relativa ad analisi e visite specialistiche eseguite presso i centri CDO Pigafetta e Marilab).

La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie pro-**

fessionali che il lavoratore può contrarre per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro. Nell'ambito delle attività svolte dalle Società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali**. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e di monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali. Nel 2021 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE



Acea partecipa al **DNA Inclusive Job Day**: incontro tra domanda e offerta di lavoro per le persone appartenenti a categorie protette



Il **Talent Day** e il **Talent Graduate Program** per la selezione di giovani laureati/e in discipline economiche e STEM



Il **Modello di Leadership Acea**: i comportamenti chiave per il successo dell'organizzazione



adottato il nuovo **Long-Term Incentive Plan (LTIP)** che introduce un indicatore composito di sostenibilità

Anche il 2021 ha visto il perdurare della situazione pandemica e dei suoi impatti sulla dimensione sociale e, più in particolare, su quella lavorativa. Acea ha continuato a mettere a disposizione delle proprie persone **modalità e strumenti di lavoro adattati alle peculiari condizioni di lavoro e di vita**, con l'obiettivo di **preservare il coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo**, lo **sviluppo delle competenze**, con formazione erogata da remoto, e il **benessere organizzativo**, attraverso iniziative mirate.

Lo **smart working**, come accennato, è stata la **modalità di lavoro prevalente**, grazie alla **digitalizzazione dei processi aziendali** e alla **piattaforma di workspace digitale Teams**.

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da una **procedura di Gruppo, aggiornata nel 2021**, che disciplina le attività di ricerca di competenze sul mercato del lavoro. In particolare, **il format per la redazione della job description è stato reso più efficace nel raccontare le opportunità di lavoro offerte da Acea** ed è stata inserita una dichiarazione di **promozione e rispetto dei principi di diversity & inclusion nei processi selettivi**.

Acea ha ulteriormente **potenziato la rete di recruiting**, con un massiccio ricorso a strumenti di selezione e **canali social**. Le **ricerche di personale nel 2021** sono state complessivamente **267**, per un totale di oltre **400 posizioni da ricoprire**, di cui una parte significativa

pubblicata sul sito istituzionale, e hanno riguardato **profili singoli o pluralità di candidati per una o più posizioni all'interno delle Società del Gruppo**, coinvolgendo circa **25.000 candidati**.

La selezione prevede **diverse fasi, applicate in funzione della specificità della ricerca**: analisi dei *curricula*, *challenge online* con utilizzo della *gamification* (quiz tecnici e *business game* per valutare il ragionamento numerico, la capacità verbale, le abilità visuo-spaziali, la logica), video interviste, valutazione di *soft skill*, motivazione e competenze mediante prove collettive e colloqui individuali. Durante l'anno sono stati sviluppati ed integrati **nuovi strumenti per digitalizzare e migliorare il processo della selezione** sia nella fase di analisi dei *curricula*, tramite l'implementazione di un sistema dedicato che, grazie all'intelligenza artificiale, supporta e velocizza il processo di decisione dei selezionatori del Gruppo, sia nella fase del *recruiting*, attraverso l'utilizzo di test di personalità basati sul modello di Leadership Acea, test sul *digital mindset* e video colloqui per rendere più efficace e veloce l'approfondimento dei candidati.

Le misure di sicurezza adottate hanno **imposto lo svolgimento delle attività di selezione in modalità digitale, nel rispetto dei tempi di inserimento delle nuove risorse e della continuità operativa**. In questo contesto, sono state organizzate alcune **giornate di selezione** per i ruoli multipli, tra cui il **Talent day di Areti**, progetto di selezione che ha portato all'inserimento di dieci giovani talenti laureati in discipline STEM, e il **Talent Graduate Program di Acea Energia e Acea Innovation** (si veda il box di approfondimento).

IL TALENT GRADUATE PROGRAM DI ACEA ENERGIA E ACEA INNOVATION

Nel 2021 si è svolto il **Talent Graduate Program di Acea Energia e Acea Innovation**, un percorso di selezione dedicato a giovani laureati e laureate in discipline economiche e STEM.

Il programma, avviato in agosto, ha coinvolto circa 1.000 giovani che si sono cimentati in diversi step selettivi realizzati totalmente in modalità digitale: i partecipanti hanno affrontato alcune **challenge online su competenze soft e conoscenze tecniche** e, a seguire, si sono cimentati in **role playing di gruppo**. L'ultima fase del percorso ha previsto l'**attivazione di project work di team, composti in ottica di diversity, in risposta ad una sfida di business**.

La fase conclusiva del percorso di selezione si è svolta a novembre presso il Centro congressi aziendale La Fornace: **i 38 talenti selezionati hanno presentato i propri business case al management del Gruppo e sostenuto i colloqui individuali**. In conclusione, **7 ragazze e 2 ragazzi sono stati selezionati e hanno iniziato il loro percorso in azienda**.

Talento, competenza ed energia sono stati i driver che hanno caratterizzato il processo di selezione. L'utilizzo di metodologie innovative e strumenti di valutazione accurati hanno permesso di valorizzare al meglio le potenzialità e promuovere l'individualità di ogni persona coinvolta.

Acea partecipa ad **eventi di orientamento professionale**, promossi da organismi universitari, per incontrare giovani laureati e laureandi da inserire nei propri percorsi selettivi. Anche in questo caso, gli incontri si sono svolti tramite piattaforme digitali. In occasione di questi eventi, sono stati realizzati alcuni **Live Webinar dedicati al Gruppo Acea** per raccontare ai partecipanti il processo di ricerca e selezione e rispondere alle loro domande e curiosità. In particolare, Acea ha preso parte a: **Borsa del Placement, Alma laurea High Flyers Day Information Technology, Cesop Virtual Job Meeting STEM Girls, Start Hub Digital Recruiting Week STEM, Alma laurea Digital career day al lavoro, Luiss Career day "i giovani e il lavoro"** e **DNA Inclusive Job Day**, un evento online nel corso del quale **Acea**, assieme ad altre aziende, **ha potuto incontrare persone appartenenti a categorie protette** il cui inserimento nel mercato del lavoro può essere più difficoltoso (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*).

Nell'anno è stata sviluppata una dashboard di Gruppo con indicatori che permettono di **analizzare l'andamento di ogni fase del processo di selezione** e comprendere come variano i target di *diversity*.

LA CULTURA DI GRUPPO E L'ENGAGEMENT DEL PERSONALE

Nel 2021 Acea ha intrapreso il processo di definizione di un **nuovo Modello di Leadership che raccoglie trasversalmente i comportamenti chiave utili ad orientare il successo dell'organizzazione**. Il modello rappresenta la guida a cui ciascun dipendente deve fare riferimento nella vita lavorativa, agendo in maniera proattiva per la realizzazione degli obiettivi di Gruppo.

Tale iniziativa si applica al processo di **selezione**, finalizzato ad assumere i talenti in linea con i valori del Gruppo, al processo di **performance management**, che misura il contributo di ciascuno rispetto ai valori definiti, al percorso di **formazione e sviluppo** nonché alle **politiche di compensation**, volti a far crescere le persone e valorizzare il merito.

La progettazione del nuovo modello ha previsto il **coinvolgimento attivo** delle persone del Gruppo, in **focus group** finalizzati a definire la proposta di output del Modello.

Per la diffusione del nuovo Modello è prevista, nei primi mesi del 2022, una campagna di comunicazione specifica rivolta a tutta la popolazione aziendale, alla quale seguiranno specifici momenti formativi e informativi.

Tra le attività di **engagement dei dipendenti** realizzate nel 2021 con l'obiettivo di **aumentare il senso di appartenenza** delle persone al Gruppo, si segnalano:

- **Team Building**, un'iniziativa, dedicata a prima e seconda linea dell'area Energia (Commerciale e Trading), finalizzata a stimolare un confronto costruttivo su orientamenti strategici e direttrici di busi-

ness che influenzano le future attività (fiducia in se stessi, nel team, nella relazione e nell'innovazione). È stata anche un'opportunità per celebrare i successi raggiunti, potenziare i rapporti interpersonali, aumentare la collaborazione tra colleghi, definire con chiarezza gli obiettivi di Direzione e preparare le persone alle nuove sfide;

- **Progetto Smart alliance – Palestre relazionali**, un'iniziativa, sviluppata nell'ambito del semestre Scuola impresa del Consorzio Elis, che ha permesso a 3 persone del Gruppo di lavorare, per due volte a settimana, negli spazi di co-working messi a disposizione dalle aziende aderenti al Consorzio e di partecipare a un palinsesto di attività volte a promuovere la creatività, l'innovazione, il benessere e a sviluppare network tra i partecipanti.

Nel 2021, inoltre, l'Unità **Progetti Speciali HR** ha progettato iniziative specifiche, interne ed esterne, finalizzate a **valorizzare le risorse umane**, contribuire al **miglioramento del clima aziendale** e alla **promozione del benessere aziendale, diffondere valori quali la sostenibilità e l'inclusione**, attraverso il coinvolgimento attivo dei dipendenti.

Di seguito i principali progetti realizzati:

- **Le colazione del venerdì**, un progetto ideato per **attivare un canale di confronto e di dialogo** aperto e diretto tra Amministratore Delegato e personale del Gruppo e condividere proposte e feedback su ambiti specifici di interesse. Agli incontri ha partecipato un campione di dipendenti, selezionati in base alle principali dimensioni della diversità presenti in azienda - età, genere, anzianità aziendale, titolo di studio, inquadramento, professionalità - per consentire un'adeguata eterogeneità di prospettive;
- **Acea Talks – Conversazioni sostenibili**, un format realizzato con il contributo di un team di lavoro trasversale e ideato per **sensibilizzare gli stakeholder del Gruppo sul tema della sostenibilità**, attraverso **video interviste** rivolte a **note personalità del mondo accademico, culturale, artistico, sportivo e sociale**;
- **Acea ti porta a Teatro**, un progetto realizzato nel 2021 con il **Teatro dell'Opera di Roma** per sostenere l'arte ed omaggiare i dipendenti con un video di performance artistiche, realizzato grazie al coinvolgimento diretto di colleghi e Vertici aziendali, attraverso il quale Acea ha lanciato un importante messaggio che coniuga arte e sostenibilità;
- **Top Employers Certification**, nel corso dell'anno è stato avviato l'iter per il conseguimento della certificazione Top Employers, con la compilazione della survey, predisposta dall'ente certificatore, finalizzata alla raccolta di dati e informazioni in azienda;
- **Incontro di Natale** per i Dirigenti, un evento organizzato e realizzato in collaborazione con le Funzioni Sponsorship and Value Liberality e Comunicazione di Acea e **dedicato ai Vertici e Dirigenti del Gruppo** che hanno ripercorso insieme quanto svolto durante l'anno e condiviso le prospettive di crescita per il futuro.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE



169.522 ore di formazione erogate in forma **tradizionale**, **esperienziale** e in **e-learning**



prosegue la formazione per l'evoluzione del digital mindset del Gruppo: **1.185** persone formate nel 2021



il progetto **GenerAzione Digitale: 480** studenti di 12 Istituti superiori di Lazio, Umbria, Toscana e Campania coinvolti in **percorsi formativi** e **progetti di sostenibilità sociale e ambientale**



Acea lancia il percorso formativo **New Normal: REMOTE LEADERSHIP** per sviluppare una leadership digitale in grado di affrontare i cambiamenti organizzativi

Lo **sviluppo delle competenze professionali** è fondamentale per l'evoluzione del Gruppo e il raggiungimento degli obiettivi industriali. La formazione, infatti, assicura l'acquisizione di competenze manageriali e tecnico-specialistiche nonché l'aggiornamento obbligatorio relativo al rispetto della compliance normativa (sicurezza sul lavoro, privacy, ecc.), e contribuisce ad **incrementare la competitività aziendale, dotandola di skill innovative e strategiche**, in risposta alle esigenze professionali emergenti. Inoltre, tramite l'attività formativa, Acea diffonde nel Gruppo la conoscenza di modelli valoriali, comportamentali e di leadership coerenti con la vision e la mission aziendali. Una **procedura di Gruppo** definisce **ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi** per lo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali necessarie alla copertura delle posizioni aziendali. Il processo si articola nelle seguenti macro-attività:

- **rilevazione delle esigenze formative** coerenti con gli obiettivi industriali, gestita centralmente dalla Holding, e **definizione di Linee guida e budget** che indirizzano gli interventi formativi dell'anno, tenendo conto delle **specifiche esigenze formative di ciascuna Società del Gruppo**;

- **definizione del Piano formativo delle Società operative**, in base alle esigenze peculiari rilevate (ad esempio **tecnico-operative**) e **di Gruppo** (formazione "trasversale");
- **gestione amministrativa ed erogazione delle attività formative**, da parte dei Presidi Formazione della Capogruppo e delle Società operative.

Acea accede alla **formazione finanziata, tramite l'adesione ad organismi interprofessionali** per la formazione continua - Fonservi-zi, Fondirigenti e For.Te. - ai quali aderiscono le principali Società del Gruppo.

In continuità con l'anno precedente, anche nel 2021, i percorsi formativi sono stati progettati per essere svolti prevalentemente da remoto, mediante formazione "sincrona" (webinar in diretta) alternata a momenti formativi "asincroni" (video registrati e percorsi e-learning).

Per supportare il personale con **ruoli manageriali e di coordinamento** nell'esercitare la **leadership e la capacità di gestione a distanza del team di lavoro**, è stato organizzato il percorso formativo **New Normal: Remote Leadership** (si veda il box dedicato).

IL PERCORSO FORMATIVO NEW NORMAL: REMOTE LEADERSHIP

Riconoscere e saper affrontare **le potenzialità e le nuove sfide associate al remote working** e migliorare la capacità di **gestire a distanza il team di lavoro** (assegnazione obiettivi, feedback, processi di delega) sono gli obiettivi del percorso formativo **New Normal: Remote Leadership** che nel 2021 ha coinvolto manager, quadri e impiegati con ruoli di coordinamento.

I **579 partecipanti** hanno sperimentato le skill necessarie a sviluppare una **leadership digitale**, capace di affrontare i cambiamenti organizzativi

e di ingaggiare le persone nella modalità di **lavoro a distanza o «ibrida»**. Il percorso, organizzato in **20 sessioni** per **4.039 ore di formazione erogate**, ha affrontato i **temi della leadership e del people management** con la finalità di:

- fornire un **mindset utile a sviluppare nuovi modi di lavorare**;
- abilitare la **collaborazione tra le persone**;
- rendere **efficace il teamwork**, anche in scenari di lavoro **a distanza**;
- supportare, anche da remoto, la **crescita dei collaboratori**.

Nel 2021 sono stati organizzati corsi di **formazione manageriale** dedicati a **61 persone assegnatarie di Piani di sviluppo individuali** su: Negoziazione, Decision Making, Comunicazione efficace, Cura della relazione, Gestione delle emozioni, Leadership motivazionale, Gestione delle relazioni e comunicazione, Economics e Project Management. È stato inoltre realizzato un percorso di formazione su **tecniche di public speaking** che ha coinvolto **84 persone** a cui sono state erogate complessivamente **1.080 ore di formazione**. Ai parte-

cipanti, oltre agli incontri in *virtual classroom*, è stata messa a disposizione un'attività di **virtual mentoring individuale** durante la quale hanno potuto ricevere *feedback* mirati utili al potenziamento delle abilità di *public speaking*.

È infine proseguita la formazione sulla **digitalizzazione**, con percorsi formativi rivolti a tutta la popolazione aziendale, per la diffusione di un nuovo *mindset* e l'accrescimento di competenze e *skill* digitali funzionali ad innovare i processi industriali (si veda il box dedicato).

LA FORMAZIONE PER L'EVOLUZIONE DEL DIGITAL MINDSET DEL GRUPPO

Nel 2021 è proseguito l'importante **investimento del Gruppo nelle digital skill**, lanciato nel 2020 mediante il progetto formativo **Accademia Digitale** e la definizione di una *framework* di competenze digitali strategiche per il Gruppo, raccolte nel "DNA Digitale" di Acea. In particolare, nel corso dell'anno, sono stati organizzati **10 percorsi di formazione**, a cui hanno partecipato **1.185 persone**, che hanno previsto differenti obiettivi, tra loro complementari.

8 percorsi formativi hanno approfondito specifiche **skill digitali**, con l'obiettivo di introdurre **nuove competenze** e fare evolvere il **mindset organizzativo**. In particolare, sono stati organizzati i corsi "Data Analytics" (39 ore di didattica e 59 partecipanti) e "Data Lake" (4 ore di didattica e 53 partecipanti), volti a consolidare l'**approccio data driven adottato da Acea**, condividendo una metodologia strutturata di gestione dei dati; i corsi "Industry 4.0" (32 ore di didattica ed 86 partecipanti), "Internet of Things" (72 ore di didattica e 86 partecipanti) e "Salesforce" (96 ore di didattica e 99 parte-

cipanti), sull'**impatto potenziale delle nuove tecnologie sui business di Acea**; i corsi "New Clients" (45 ore di didattica e 61 partecipanti), "Service Design" (48 ore di didattica e 36 partecipanti), "Agile PM" (66 ore di didattica e 41 partecipanti), per l'**adozione di una strategia customer centric**, grazie all'utilizzo di apposite metodologie e *tool* digitali che mettono al centro i bisogni del cliente.

Altri 2 percorsi - "Sviluppo del potenziale" (158 partecipanti, 40 ore di didattica) e "Cultura Digitale" (10 ore di didattica e 506 partecipanti) - si sono focalizzati **sul ruolo delle digital skill** e su come queste possono **supportare lo sviluppo delle competenze** professionali e personali.

Nel mese di dicembre, infine, è stata **avviata la nuova rilevazione del Digital DNA**, con l'obiettivo di comprendere l'efficacia delle azioni formative intraprese e conoscere l'effettiva evoluzione delle competenze digitali di Acea.

È stata inoltre realizzata, insieme alla Funzione Investor Relations & Sustainability di Acea SpA e con il supporto di SCS Consulting, la **seconda edizione** del corso "**Agire sostenibile per fare la differenza**", per l'accrescimento della **cultura della sostenibilità nel Gruppo**, mediante la formazione di nuovi "Ambassador

della sostenibilità" nelle diverse Funzioni e Società del Gruppo.

Sempre in tema di sostenibilità, nel 2021, è stato lanciato il **primo percorso e-learning rivolto a tutta la popolazione aziendale** (si veda il box di approfondimento).

IL CORSO E-LEARNING AZIENDA 2030

Nel 2021 è stato lanciato **Azienda 2030**, il primo corso e-learning dedicato ai temi della sostenibilità rivolto a tutta la popolazione aziendale, realizzato in collaborazione con **ASviS** (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile).

Il corso è stato **seguito da circa 3.300 persone** che hanno potuto **approfondire i temi afferenti lo sviluppo sostenibile**, nonché le motivazioni e le opportunità connesse all'adozione di modelli di

business orientati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'**Agenda 2030 (SDG)**.

Il percorso, della durata complessiva di 3 ore, è articolato in quattro moduli: a) Verso uno sviluppo economico sostenibile; b) Nuovi modelli di business e opportunità; c) Come affrontare il cambiamento; d) Gli strumenti finanziari per le imprese che si impegnano nello sviluppo sostenibile.

Tramite la piattaforma Pianetacea si è svolta la formazione in **modalità e-learning**, rivolta a **tutta la popolazione aziendale**, sul **modello di governance** del Gruppo. In particolare, è stato avviato un nuovo percorso formativo denominato "Normativa Antitrust e Programma di Compliance Acea", incentrato sul modello adottato da Acea. Sono stati inoltre riproposti i corsi relativi alla normativa ex D. Lgs. n. 231/01, inerente la Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo implementato da Acea, sul Codice Etico e sulla procedura di whistleblowing, con l'obiettivo di completare la formazione di tutto il personale.

Anche le Società del Gruppo hanno svolto autonomamente attività formative, ad esempio:

- **Acea Produzione** ha organizzato, con l'ente di formazione SAFE, un percorso formativo sull'**efficienza energetica** in ambito industriale, a cui ha partecipato anche personale della Società **Eco-gena**, e un corso di formazione specialistica sul **diritto societario**, in collaborazione con la **Business School Sole24h**;
- **Acea Ambiente** ha curato la formazione del personale in materia di **normativa ambientale**, coinvolgendo in particolare i gestori dei propri impianti nell'aggiornamento delle regole dettate dall'ARERA nel settore dei rifiuti;
- **Aquaser** ha formato le figure tecniche di supporto al Direttore Lavori nell'ambito degli appalti di servizi e forniture;
- **Acea Elabori** ha proseguito il percorso formativo **EPC Acca-**

demy, con corsi accreditati su **metodologia BIM (Building Information Modeling)** per la progettazione delle infrastrutture (si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*) ed ha realizzato una capillare **formazione interna sull'utilizzo di piattaforme di digitalizzazione e data analytics come ServiceNow, CO.SI., Qlik, Geo Community**;

- **Acea Energia** ha organizzato il **percorso Salesforce**, una soluzione di CRM basata su cloud che permette di connettersi con i clienti in modo innovativo, **la formazione su software integrati SAS** per la gestione di dati e la generazione di report e grafici di sintesi e quella **sul metodo Lean Presentation Design** per acquisire tecniche di comunicazione sempre più efficaci. Infine, in ambito **energy management**, ha organizzato corsi di formazione specialistica in materia di sbilanciamento del settore elettrico;
- **Areti** ha completato due progetti formativi strategici, uno riguardante l'**Automazione e il telecontrollo BT** e l'altro su **Smart Meter 2G** (i nuovi contatori di seconda generazione). In tema **Compliance**, Areti ha erogato moduli formativi su "Reati nelle pubbliche forniture", "Normativa Antitrust" e "GDPR Privacy". Particolare impegno è stato dedicato alla formazione dei neosunti, di tipo amministrativo e operativo, tramite il piano formativo **Conosci Areti**. Infine, è stato organizzato un progetto di formazione su tematiche riguardanti "rete AT- cabine primarie e protezioni", che proseguirà nel 2022;

- **Acea Ato 2** ha realizzato il progetto **Virtual Tour degli impianti**, ideato con l'obiettivo di illustrare, con un percorso virtuale, siti aziendali di particolare interesse, mediante simulazioni realistiche ed immersive, in un ambiente tridimensionale, indossando visori VR (Virtual Reality); ha organizzato corsi formativi su **tematiche ambientali**, con lo scopo di gestire al meglio i rischi e le opportunità derivanti dagli impatti ambientali, sulla **Tassonomia dell'Unione Europea**, su **Sostenibilità ambientale ed economia circolare applicata ai processi di smaltimento integrato di acque e rifiuti e ai processi di bonifica dei siti contaminati**;
- **Acea Ato 5** ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul **Sistema di gestione integrato** Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia;
- **AdF** ha proseguito nel **percorso di consolidamento della cultura agile in azienda**, sia attraverso formazione tecnica sia mediante training esperienziale, svolto in modalità *outdoor* e rivolto, in particolare, ai neoassunti. La Società ha formato tutto il personale in materia di D. Lgs. n. 231/01, Antitrust e Sostenibilità;
- **Gesesa** ha curato la formazione in **materia ambientale, tecnico-operativa** e sul D. Lgs. n. 231/01, che ha coinvolto tutto il personale aziendale incluse le figure apicali. I manager hanno proseguito il

percorso **“Leadership & People Management”**, avviato nel 2020 e finalizzato a potenziarne lo stile manageriale, approfondendo, in particolare, la cura della relazione con i propri collaboratori, la comunicazione efficace, la gestione del tempo ed il *decision making*.

Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale e su piattaforma e-learning hanno previsto, complessivamente, **886 corsi** (erano 587 nel 2020), per **1.657 edizioni**, ai quali hanno preso parte complessivamente **5.029 persone**, di cui il 26% donne.

Le ore totali di formazione erogate sono **169.522**, in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning, in rilevante aumento (+93%) rispetto alle 87.672 ore del 2020 (si veda la tabella n. 44).

Le ore di **formazione pro capite¹⁰⁹ complessive sono 26** (erano 13 nel 2020); analizzando il dato in ottica di genere, le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 26 e quelle fruito dal personale femminile ammontano a 25; l'articolazione delle ore di formazione pro capite per qualifica, infine, è la seguente: 10 ore per i dirigenti, 37 per i quadri, 24 per gli impiegati e 27 per gli operai. Gli **oneri complessivamente sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2021, a **1.995.848 euro**.

Tabella n. 44 – Formazione (2020-2021)

I CORSI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

| tipologia corsi | corsi (n.) | | formazione (ore) | |
|-----------------------|------------|------------|------------------|----------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| manageriale | 13 | 21 | 11.108 | 14.749 |
| sicurezza | 65 | 250 | 10.059 | 58.164 |
| modello di governance | 29 | 34 | 3.031 | 4.260 |
| tecnico operativa | 468 | 571 | 41.442 | 53.575 |
| totale | 575 | 876 | 65.640 | 130.748 |

I CORSI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA

| | | | | |
|--|-----------|-----------|---------------|---------------|
| whistleblowing | 1 | 1 | 804 | 2.762 |
| formazione generale | 1 | 0 | 480 | 0 |
| Codice Etico | 1 | 1 | 6.740 | 590 |
| normativa antitrust | 1 | 1 | 977 | 8.643 |
| pratiche commerciali scorrette | 1 | 0 | 1.170 | 0 |
| project management | 1 | 0 | 454 | 0 |
| responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01) | 1 | 1 | 2.426 | 590 |
| sicurezza | 3 | 2 | 5.585 | 464 |
| sistemi di gestione QASE | 1 | 1 | 1.982 | 358 |
| D. Lgs. n. 202/05 | 1 | 1 | 1.414 | 475 |
| Sostenibilità e Agenda 2030 | 0 | 1 | 0 | 16.836 |
| Cultura Digitale | 0 | 1 | 0 | 8.056 |
| totale | 12 | 10 | 22.033 | 38.774 |

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

| qualifica | 2020 | | | 2021 | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| dirigenti | 631 | 157 | 788 | 724 | 149 | 873 |
| quadri | 8.090 | 3.746 | 11.836 | 13.062 | 6.277 | 19.339 |
| impiegati | 34.473 | 20.548 | 55.021 | 63.614 | 32.609 | 96.223 |
| operai | 19.976 | 51 | 20.027 | 52.952 | 135 | 53.087 |
| totale | 63.170 | 24.502 | 87.672 | 130.352 | 39.170 | 169.522 |

NB: le ore di formazione non includono quelle del personale uscito dall'azienda nell'anno.

109 L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza al numero complessivo di dipendenti.

Nel 2021 è stata definita, attraverso un processo strutturato, una **metodologia** che ha portato alla **identificazione di aree di intervento e strumenti per la costruzione dei percorsi di sviluppo** dedicati alle persone del Gruppo (si veda il box dedicato); sono state altresì **realizzate le prime edizioni dei percorsi di sviluppo**, con l'attivazione di **percorsi di formazione e di Focus team coaching** definiti nei Piani individuali, condividendone gli

esiti mediante report destinati ai differenti stakeholder coinvolti. Nell'ambito dei Piani di Sviluppo individuali progettati, a seguito dell'analisi dei fabbisogni emersi, sono stati individuati e attivati 3 percorsi di Alta formazione attraverso la partecipazione al Master EMBA dell'Università di Tor Vergata, un Master in Business Administration di livello Executive.

I PIANI DI SVILUPPO INDIVIDUALI

La metodologia, sviluppata nel 2021, per la costruzione di percorsi di sviluppo mirati, prevede l'attivazione di Piani individuali e la definizione di un Catalogo dettagliato, mediante la progettazione di specifici percorsi in ragione delle competenze da sviluppare e in ottica di innovazione e miglioramento continuo, inclusi strumenti e aree di intervento.

Sono state progettate **18 tipologie di interventi e strumenti di sviluppo**, suddivise in: **9 tipologie di corsi di formazione, 6 tipolo-**

gie di Focus team coaching (su gestione dei collaboratori, pensiero strategico, *decision making*, comunicazione efficace, rapporto con i pari e gestione del cambiamento), **percorsi di coaching individuali, percorsi di mentoring**, sia per *mentor* che per *mentee*, supportati da formazione specifica su metodologia e processo ed infine percorsi di **alta formazione**.

Nel 2021 sono state avviate 14 edizioni di Focus team coaching che hanno coinvolto 64 persone.

Sono stati infine attivati **progetti di conoscenza, valorizzazione e sviluppo del potenziale dedicati ai neoassunti**. Tali iniziative, svolte in partnership tra la Holding e diverse Società del Gruppo, **hanno coinvolto circa 300 persone alle quali è stato somministrato un test di personalità autodescrittivo**, a cui sono seguiti momenti di condivisione e restituzione degli esiti. A valle della somministrazione del test, sono stati realizzati **report individuali e di sintesi**, con dati aggregati sulla popolazione coinvolta in termini di punti di forza e aree di miglioramento. Tali documenti, che forniscono spunti di riflessione utili per lo sviluppo del potenziale, sono stati condivisi con gli stakeholder di processo e con i partecipanti.

Gli sviluppi professionali del personale, mediante **avanzamenti di inquadramento**, hanno riguardato nell'anno **804 persone**, di cui 215 donne, pari al 27%.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, ad occasioni di confronto tra aziende e studenti e stipula convenzioni per promuovere stage e tirocini. Nel tempo, Acea ha consolidato i rapporti con Università di Tor Vergata, La Sapienza, LUISS Guido Carli, Studi Europei di Roma, Federico II di Napoli, Lumsa, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Università degli studi della Tuscia, Cassino e Politecnico di Milano, mediante la **stipula di convenzioni** volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro. Nel 2021, nonostante il protrarsi delle difficoltà legate alla situazione emergenziale, Acea ha **rinnovato le convenzioni per i tirocini curricolari ed extra-curricolari** con le Università Roma Tre, Tor Vergata, La Sapienza e LUISS Guido Carli. Sono state inoltre definite specifiche partnership e convenzioni per il master in "Procurement Management - Approvvigionamenti e Appalti" ed il Master Maris, in "Rendicontazione, Innovazione e Sostenibilità", entrambi realizzati dalla Facoltà di Economia dell'Università Tor Vergata di Roma.

Acea ha inoltre avviato **nuovi contatti e rapporti con i "placement"** dell'Università Alma Mater Studiorum di Bologna, del Politecnico di Torino, dell'ateneo Aldo Moro di Bari, dell'Università degli Studi di Camerino, del Parthenope di Napoli, dell'Università degli Studi di Pisa e quelle di Palermo, Catania e Messina. Nel corso dell'anno è stato infine sottoscritto un Accordo di collaborazione scientifica con il Dipartimento di scienze della terra dell'ambiente e delle risorse dell'Università degli Studi di Napoli Federico II e con l'Osservatorio vesuviano per la progettazione e la realizzazione di una rete di monitoraggio idrogeologico e microbiologico delle acque sotterranee.

Grazie a queste interazioni, nel 2021 Acea ha attivato **76 stage formativi e 27 tirocini curricolari**; ha assunto **15 giovani neolaureati** e stabilizzato **21 giovani** precedentemente inseriti in stage e tirocinio.

L'azienda, inoltre, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o di **progetti a carattere tecnico**. Nel 2021 **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali in **master universitari** che hanno trattato, in particolare, temi legati all'**energia**, all'**ambiente**, alla **sostenibilità** e all'**innovazione**. In particolare, **Acea** ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, con la Scuola di Innovazione Tecnologica della LUISS, dedicata a Talenti Digitali, ha sottoscritto una convenzione con la **42 Roma LUISS Scuola di Innovazione Tecnologica dedicata a Talenti Digitali** e ha preso parte al Master Universitario in "Digital Open Innovation and Entrepreneurship", assieme al Campus Bio-Medico di Roma.

Acea stipula anche convenzioni **con le scuole superiori per i progetti di Alternanza scuola-lavoro**, come il progetto H2SchOOI attivato da Gesesa nel 2021 con istituti superiori e commerciali del territorio.

Un importante progetto realizzato da Acea nel 2021, in **supporto e collaborazione** con le scuole, grazie al contributo delle Società del Gruppo, è stato **GenerAzione Digitale** (si veda il box dedicato).

IL PROGETTO GENERAZIONE DIGITALE

Il progetto **GenerAzione Digitale** ha coinvolto circa **480 studenti** di **12 Istituti superiori** di Lazio, Umbria, Toscana e Campania, con l'obiettivo di promuovere l'impegno del Gruppo in progetti di sensibilizzazione delle nuove generazioni sulla sostenibilità, alimentando lo scambio virtuoso tra scuola e azienda, tra creatività degli studenti ed esperienze del contesto lavorativo.

Il format 2021, focalizzato su "**La tutela degli ecosistemi naturali in modo sostenibile ed innovativo**", è stato ideato come una maratona creativa, la "**Digital Creathon**", durante la quale studenti e studentesse, supportati dai facilitatori del team ELIS e dagli "**Ambassador della Sostenibilità**" di Acea, hanno sviluppato, in modalità digitale, idee innovative e soluzioni creative.

Le 3 idee progettuali vincitrici della "Digital Creathon" sono state sviluppate da:

- il team **Nefti** con il progetto "**Per un Tevere più utile**", per produrre energia elettrica usando l'acqua del fiume;
- gli studenti di **ECOciqua**, che hanno creato un'app e un sistema di **eco-raccoglitori** per una gestione smart dei rifiuti urbani;
- il **Rest@rt Team**, che ha studiato una **mappatura delle colonnine elettriche**, per rendere più efficiente il servizio di ricarica, e una **moneta virtuale**, il *carbon point*, per incentivare sia il riciclo della plastica che l'uso delle auto elettriche.

Inoltre, sempre nell'ambito dell'iniziativa, Acea si è impegnata a realizzare il progetto **Scuola Intelligente** del team **I-School**, che prevede l'adozione di una scuola nella quale saranno effettuati interventi per trasformare lo spazio scolastico in un luogo **eco-sostenibile ed autosufficiente**.

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il **Sistema di Performance Management**, regolato da procedure aziendali, è l'applicazione operativa del **Modello di Leadership** ed ha la finalità di **valorizzare il contributo personale alla performance** di Gruppo, anche tramite il raggiungimento di obiettivi individuali attesi e l'aderenza al Modello di Leadership.

La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MbO, LTIP).

A seguito della scadenza del piano di incentivazione di lungo periodo 2018-2020, corrisposto nel 2021, è stato introdotto il **nuovo Long-Term Incentive Plan (LTIP), riferito al triennio 2021-2023** e riservato all'**Amministratore Delegato**, ai **Dirigenti con Responsabilità Strategiche** e ad altri **Dirigenti che ricoprono posizione chiave nel Gruppo**.

Il nuovo Piano è articolato in tre cicli, al termine dei quali è prevista, in caso di raggiungimento degli obiettivi, l'erogazione monetaria di un bonus; la maturazione dell'eventuale bonus con **ciclo triennale** è volta a garantire la continuità delle performance aziendali, orientando il management verso risultati **di medio e lungo periodo**, allineati al Piano Strategico di Gruppo. Il **sistema di calcolo è subordinato al grado di raggiungimento di obiettivi**, determinati dal CdA previo parere del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, **di natura economico-finanziaria** (PFN/EBITDA e PFN/UN), legati alla redditività del titolo azionario (EPS) e, novità introdotta con il nuovo Piano di remunerazione, **connessi al successo sostenibile del Gruppo** nel medio-lungo periodo e misurati da un **indicatore composito di sostenibilità**, al quale è stato attribuito un peso percentuale in linea con le best practice di mercato. A tal proposito, si sottolinea che **gli obiettivi ESG previsti sono allineati alla pianificazione strategica, industriale e di sostenibilità del Gruppo**.

Anche il **sistema incentivante di breve periodo (annuale) Management by Objectives (MbO)**, è stato revisionato, a partire dal 2021, in coerenza con le migliori prassi di mercato, per conferirgli maggiore equità e semplicità comunicativa e valutativa. L'MbO è applicato a **top e middle management** e dà loro diritto a ricevere un premio monetario in base al raggiungimento di obiettivi stabiliti. Il sistema si articola in **obiettivi di Gruppo**, uguali per tutta la popolazione coinvolta, obiettivi di Area (trasversali all'Area di appartenenza) ed **obiettivi individuali**.

Per ciò che concerne gli **obiettivi di Gruppo**, applicati al 100% dei destinatari del sistema incentivante MbO, sono previsti **quattro in-**

dicatori (KPI), tre di **natura economico-finanziaria** (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta) ed uno **composito di sostenibilità**. Per l'assegnazione degli **obiettivi di Area**, i manager possono scegliere tra quelli presenti nel **Catalogo dedicato**, con un collegamento diretto tra strategia e gestione operativa dell'azienda.

Con l'introduzione di obiettivi di sostenibilità nei sistemi di incentivazione, tanto per la popolazione in MbO quanto per le figure apicali (LTIP), Acea ha confermato l'**integrazione della sostenibilità** nelle attività d'impresa, rafforzando il **legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali**.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro, impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato (anche somministrato), contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato**: un'erogazione variabile, correlata a risultati quali-quantitativi conseguiti nella realizzazione degli obiettivi aziendali, che ha la finalità di rendere i lavoratori **partecipi dei processi e dei progetti aziendali** finalizzati all'incremento della redditività e al miglioramento di competitività, produttività, qualità ed efficienza dell'azienda.

Sono altresì previsti **benefit** per i dipendenti, anche in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato, come i **buoni pasto** (ticket), lo sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la **polizza sanitaria integrativa**. Ulteriori forme di benefit vengono erogate al personale a titolo di **welfare** e riguardano: contributi per le spese odontoiatriche, check-up sanitari, contributi per servizi dedicati al benessere psicofisico. Inoltre, ai dirigenti sono riservati specifici benefit tra cui l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante ecc. Per tutto il personale, infine, è attiva una polizza che, in caso di morte, garantisce ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

L'**Unita Media Relation e Comunicazione Interna** di Acea SpA cura la comunicazione rivolta ai dipendenti e contribuisce alla **promozione di principi, valori ed obiettivi strategici di Gruppo** e allo sviluppo di una **cultura aziendale comune e condivisa**.

Nel contesto emergenziale che ha caratterizzato anche il 2021, le piattaforme digitali hanno continuato a ricoprire un ruolo centrale nella comunicazione tra Azienda e persone.

Di particolare rilievo è il portale **My Intranet**, un ambiente digitale

dedicato al personale, che ha l'obiettivo di rafforzare l'identità culturale del Gruppo, facilitando l'accesso e le modalità di condivisione delle informazioni. Per rendere il portale sempre più inclusivo, nel corso dell'anno sono state **ottimizzate alcune funzionalità**, come il rilascio di una nuova e più performante versione del **motore di ricerca**, **l'integrazione con tool esterni** (Teams e Forms) e l'attivazione del *Single sign on* su tutte le piattaforme SAP.

È stato inoltre **creato un ecosistema digitale mediante il lancio di tre nuovi portali operativi** afferenti alle aree industriali Idrico, Infrastrutture Energetiche e Ingegneria e Servizi.

My Intranet si è arricchito di **3 nuove sezioni** – **Welfare, Organizzazione, Stakeholder Engagement** – e ha dato evidenza a importanti **iniziative ed eventi** del Gruppo, tra cui la *Acea Green Cup*, il *Sustainability Day*, i programmi *Connessi con Acea* e *Previene con Acea*, confermandosi il luogo privilegiato per il coinvolgimento delle persone del Gruppo. Anche l'apposita sezione dedicata alle **misure anti-contagio** messe in campo dall'Azienda a favore dei propri dipendenti è stata costantemente aggiornata.

Il massiccio ricorso alla modalità di lavoro digitale ha determinato un parallelo incremento delle minacce e degli attacchi informatici, pertanto, in **My Intranet**, nella sezione dedicata alla **sicurezza informatica**, è stata realizzata una **newsletter per sensibilizzare il personale sulla tematica e sul corretto utilizzo degli strumenti informatici**.

A maggio è stato attivato il portale **Acea Ti Premia**, l'innovativo spazio di aggregazione digitale del Gruppo, integrato con My Intranet ed **accessibile da qualsiasi device** (pc, smartphone e tablet), dedicato ai dipendenti per condividere progetti, eventi e gadget aziendali e **favorire dinamiche di engagement**. Il portale permette, inoltre, di migliorare le modalità di assegnazione dei benefit aziendali rendendole più trasparenti e democratiche, attraverso le assegnazioni casuali e la *gamification*.

Molto utilizzata l'**App Acea4You**, realizzata per pianificare le presenze negli uffici, evitando gli assembramenti, e prenotare la vaccinazione anti Covid-19 o il test sierologico, il pasto o il posto mensa e il ritiro del pacco di Natale.

Le iniziative di comunicazione interna del 2021 si sono mantenute in allineamento con i pilastri della pianificazione strategica: **sostenibilità, welfare, sicurezza, engagement, solidarietà e innovazione**. Con l'obiettivo di mantenere viva la comunicazione con i dipendenti delle Società del Gruppo, nonostante il distanziamento fisico, è nato il progetto **Connessi con Acea**. Il progetto, ideato dalla Funzione Comunicazione, ha previsto la realizzazione di due eventi digitali – “Le sfide lavorative durante il periodo della pandemia: le risposte di Acea” e “Sostenibili per vocazione: l'esperienza del Gruppo Acea” –, durante i quali sono state affrontate tematiche di stretta attualità legate alle realtà del Gruppo, con il contributo di qualificati esperti e dipendenti; gli eventi sono stati tradotti in simultanea nella lingua dei segni da interpreti professionisti associati ANIOS (Associazione Interpreti di Lingua dei Segni Italiana).

Sempre nell'ottica di rafforzare lo spirito di aggregazione e il senso di appartenenza, è stata ideata l'iniziativa **Acea Green Cup 2021**, avviata a giugno con un contest infragruppo sui progetti più sostenibili realizzati dalle Società che hanno partecipato, in settembre, ad una regata riservata al personale (si veda il capitolo *Clients*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Nel 2021 è stata lanciata la seconda fase di **Proteggere l'Azienda che mi protegge**, la campagna di comunicazione interna promossa dall'Ethic Officer con l'obiettivo di favorire la diffusione e la conoscenza dei valori sanciti nel Codice Etico e degli strumenti atti a

tutelarli. Oltre al corso di formazione dedicato e alla piattaforma “Comunica Whistleblowing”, sono stati realizzati, coinvolgendo manager e dipendenti, alcuni video di sensibilizzazione sugli articoli del Codice Etico.

La Funzione Comunicazione ha dato supporto alla realizzazione di numerose iniziative ideate dalle Funzioni Risorse Umane e Sponsorship & Value Liberality, anche in collaborazione con il CRA aziendale, su **welfare aziendale, benessere e inclusione**, in continuità con il 2020, tra cui: **I Venerdì del benessere**, il webinar **Acea e Fondazione Policlinico Gemelli**, i centri estivi rivolti ai figli dei dipendenti **Acea Camp** e **My Camp**, il webinar **Orientiamoci**, rivolto ai dipendenti e ai loro figli per guidarli nel mondo professionale e il programma **Acea e Fitprime: Insieme per il benessere** (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*).

Di rilievo anche:

- il progetto **Insieme per la parità di genere e contro la violenza sulle donne**, avviato nel 2020 con un webinar dedicato e proseguito nel 2021 con la divulgazione di video pillole ideate per sensibilizzare le persone nei confronti di tali tematiche e renderle consapevoli di come stereotipi e pregiudizi di genere siano radicati nei modelli culturali e possano influenzare la quotidianità. A chiusura dell'iniziativa, in occasione della Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, è stato divulgato il video messaggio dei Vertici di Acea a sostegno del progetto;
- il percorso dedicato ai temi della **Diversità ed Inclusione**, con l'obiettivo di promuovere un cambiamento culturale orientato alla valorizzazione delle diversità a tutti i livelli dell'organizzazione. La prima tappa del percorso ha previsto la somministrazione di una survey interna, per conoscere la consapevolezza e la percezione dei dipendenti rispetto al tema;
- il progetto **Previene con Acea**, per la **promozione della cultura del benessere e della prevenzione**, con una campagna di comunicazione volta a sensibilizzare le persone sull'importanza della salute, prevenzione e corretti stili di vita. In particolare, sono stati organizzati due webinar per approfondire tematiche riguardanti la prevenzione ed è stata realizzata una campagna di comunicazione online e offline (intranet, totem e monitor ascensori in sede). Acea ha inoltre realizzato screening preventivi in collaborazione con **Susan G. Komen Italia** (si veda il paragrafo *Diversità, inclusione e Welfare*).

La solidarietà rappresenta da sempre un valore fondante per Acea che, nel 2021, lo ha interpretato unitamente a quello della tutela della salute e della sicurezza realizzando l'**Hub vaccinale Acea** (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*). In tale ambito, la Funzione Comunicazione, in coordinamento con la Funzione Risorse Umane, ha collaborato alla realizzazione della **campagna di sensibilizzazione sulla vaccinazione anti Covid-19**, che ha previsto l'invio di mail e l'allestimento di comunicazione visiva su totem digitali. Sempre in tema di solidarietà, anche nel 2021 sono stati promossi, in una versione completamente digitale, **I Lunedì solidali di Acea**, che coinvolgono i dipendenti nel sostenere attività benefiche (Taxi Solidale, AISM, Banco Alimentare, Medici senza fissa dimora, Un... due...tre...Alessio).

Infine, è stata rinnovata la partnership con la **Fondazione Telethon**, a testimonianza del sostegno che Acea dà alla ricerca scientifica, per ha previsto la realizzazione di **6.700 strenne natalizie**, consegnate ai dipendenti del Gruppo Acea e in parte donate alla Comunità di Sant'Egidio, per supportarne le attività in favore dei più bisognosi.

Per rilevare opinioni e istanze del personale, la Funzione Comunicazione ha contribuito alla somministrazione di **survey** su:

- **smart working**, in collaborazione con la Funzione Risorse Umane è stato diffuso un **questionario** inerente alle modalità lavorative messe in campo dal Gruppo a fronte del nuovo scenario emergenziale;
- **La diversità è un dato di fatto, l'inclusione è una scelta attiva**, una survey diffusa per promuovere nel Gruppo un cambiamento culturale orientato alla valorizzazione delle diversità;
- **Acea work lab**, in collaborazione con la Funzione Risorse Umane, per conoscere il punto di vista dei dipendenti sulle nuove modalità di lavoro e di condivisione degli spazi;
- **Selfie digitale**, in collaborazione con l'Unità Formazione, ideata

per mappare e valorizzare le competenze tecniche di tutti i dipendenti del Gruppo.

A fine anno, in occasione del Natale, è stato diffuso un video realizzato dai Vertici aziendali per augurare buone festività e ringraziare i dipendenti per l'impegno profuso durante l'anno, ed è stato ideato l'**Acea Christmas Contest**, una sfida culinaria in cui i dipendenti hanno potuto riprodurre le ricette ecosostenibili del ricettario "La sostenibile leggerezza del gusto", realizzato *ad hoc* per Acea in collaborazione con la Federazione Italiana Cuochi.

Le ricette realizzate sono state votate ed è stata stilata una classifica, successivamente sottoposta ad una giuria di chef della Federazione Italiana Cuochi che ha decretato i vincitori.

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E WELFARE



sottoscritto con i sindacati il **Protocollo in materia di Diversità e Inclusione** e definito il **Piano di Diversity & Inclusion 2021-2022**



migliora nel **Gender Equality Index di Bloomberg** la valutazione di Acea: **80,67/100**



attivati lo sportello di ascolto **«Sostegno Donna»** e il servizio di caregiver **«Mi prendo cura di te»**



in collaborazione con Susan Komen Italia: **svolti gratuitamente 342 screening preventivi**

Inclusione, tutela delle diversità (genere, età, disabilità, religione, razza ecc.), **contrasto a molestie sessuali e mobbing sono temi prioritari a livello di governance**. In Acea, infatti, vige il **Codice Etico** ed è attivo il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**, che ha anche la responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di **diversity** e il compito di **promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità, contrastando ogni forma di discriminazione**.

Acea è tra i sottoscrittori del **"Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza"**, redatto dalla Commissione per la Gestione e Valorizzazione della Diversità di Utilitalia, adotta una procedura di Gruppo su **"Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori"** e, nel 2020, ha sottoscritto la **Guida ai CEO sui diritti umani** del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

L'azienda nel 2021 è stata particolarmente impegnata nella promozione dei principi di inclusione delle persone e valorizzazione delle diversità, nonché nella prevenzione e nel contrasto di ogni forma di discriminazione. A tal fine, ha messo in atto due importanti iniziative:

- la sottoscrizione, con le Parti sociali, del **Protocollo su Diversità ed Inclusione**, operativo a livello di Gruppo, per valorizzare le diversità e contrastare ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro. Il Protocollo si propone di attuare misure concrete, migliorative delle previsioni di legge esistenti, per **favorire la genitorialità** (ad esempio i permessi fino a 12 giorni a titolo di congedo obbligatorio per il padre), **sostenere le donne vittime di violenza di genere** (ad esempio il riconoscimento di un ulteriore periodo di congedo retribuito pari a 90 giorni) e contrastare ogni divario di genere e favorire l'inclusione delle persone diversamente abili (si veda anche il paragrafo *Relazioni Industriali*);
- la definizione del **Piano di Diversity & Inclusion 2021-2022**, funzionale a **definire un programma di iniziative rivolte all'interno**, con azioni dedicate ai dipendenti, e **all'esterno per lo sviluppo di progetti in tema D&I**, in sinergia con altre Funzioni aziendali, con impatto sui clienti, sul territorio e sulle istituzioni (si veda il box di approfondimento).

LE INIZIATIVE ACEA IN RISPOSTA ALLE ISTANZE DEI DIPENDENTI SU DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Nel 2021 Acea ha elaborato il **Piano di Diversity & Inclusion 2021-2022**. A tal fine, è stata somministrata ai dipendenti una survey per raccogliere dati sul livello di conoscenza del tema, **intraprendere iniziative in linea con i reali bisogni dei dipendenti**, facilitare la **diffusione di una cultura orientata alla valorizzazione delle diversità e all'inclusione delle persone**.

Sulla base delle evidenze emerse dalla survey, nel corso dell'anno, sono state definite e realizzate iniziative relative agli ambiti di formazione, comunicazione, monitoraggio e supporto, tra cui:

- lo sviluppo di una sezione della **dashboard dedicata alla D&I**, con la definizione di specifici **indicatori** di misurazione e analisi dei trend relativi alle variabili di interesse (genere, età, disabilità, ecc.) su tutti i processi dell'*employee journey*, dall'ingresso in azienda fino all'uscita;
- il programma di **Corporate Family Responsibility**, che ha previsto la realizzazione di **4 webinar** rivolti a tutti dipendenti del Gruppo, con l'obiettivo di fornire loro supporto su temi legati alla genitorialità, alle modalità con cui ci si prende cura delle persone care, all'utilizzo dei social e a come evolve la relazione tra adulti e adolescenti. In particolare, il webinar "*Tienilo Acceso*", condotto nell'ambito del più ampio evento dedicato all'inclusione e alla diversità promosso da TIM denominato **4week4inclusion**, ha rappresentato un momento di condivisione e testimonianza su come la diversità, se riconosciuta e valorizzata, può diventare un fattore strategico per le persone e per l'azienda;
- la realizzazione della **sezione intranet Equality & Care** nella quale è presente uno **spazio dedicato alla Diversity & Inclusion**, ideata per diffondere la cultura D&I, rendere accessibili ai dipendenti documenti tematici raccolti in un repository strutturato, divulgare informazioni e comunicazioni su inizia-

tive e impegni assunti dall'azienda sul tema;

- il progetto **Insieme per la parità di genere** con l'obiettivo di sensibilizzare le persone all'equità di genere e al contrasto alla violenza contro le donne, con webinar, video pillole e l'attivazione di uno sportello di ascolto;
- la partecipazione al **DNA Inclusive Job Day**, un career day dedicato ai candidati diplomati e laureati appartenenti alle **categorie protette** nel corso del quale Acea ha incontrato a colloquio oltre 20 persone. L'evento ha inteso favorire la valorizzazione delle differenze e la diffusione di modelli aziendali e organizzativi inclusivi e si è sviluppato in 3 momenti, un workshop formativo per acquisire e condividere buone pratiche organizzative nei confronti della diversità, uno shooting time con la presentazione delle aziende aderenti e delle loro politiche inclusive e uno spazio dedicato ai colloqui diretti tra aziende aderenti e candidati. A seguito dei colloqui, **una candidata è stata selezionata ed ha iniziato il suo percorso lavorativo in Acea**;
- lo sviluppo del **nuovo editing "Annunci di lavoro"**, con la definizione di nuovi layout delle job description pubblicate all'esterno che prevedono un claim dedicato: «*Acea promuove l'inclusione e la valorizzazione dell'individualità di ogni persona coinvolta nei propri processi selettivi contrastando qualsiasi forma di discriminazione.*»;
- la **formazione sugli unconscious bias** rivolta al personale per fornire strumenti utili alla promozione in azienda del valore della diversità e favorire una gestione inclusiva delle relazioni di lavoro. Il progetto, avviato nel mese di dicembre, **ha coinvolto 5.190 persone, sensibilizzate sui bias cognitivi e sui pregiudizi diffusi**, sul loro impatto nelle organizzazioni e sulle possibili resistenze che ostacolano l'instaurarsi di una cultura inclusiva.

Acea adotta misure di conciliazione a sostegno della genitorialità, potenziate grazie al Protocollo su Diversità e inclusione già citato, come l'**estensione del congedo parentale** per motivi familiari per lavoratrici madri o lavoratori padri, l'**estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di due giorni in più di permesso retribuito, da fruire entro due mesi dalla nascita, adozione o affido del figlio; i **permessi orari per l'inserimento dei figli al nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria**.

L'azienda nel 2021 ha nuovamente partecipato al **progetto Sistema Scuola Impresa**, coordinato dal consorzio Elis, contribuendo alla realizzazione dell'iniziativa **Inspirational Talks Role Model**: programma di promozione di **percorsi formativi STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics) **tra le studentesse di scuole medie e superiori**. Il progetto quest'anno ha coinvolto 15 professioniste del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile e mandato un messaggio di incoraggiamento alle nuove generazioni rispetto alla possibilità di realizzare i propri sogni professionali. Acea ha inoltre partecipato **alla campagna Nastro Rosa 2021** sull'importanza della prevenzione del tumore al seno e alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**. (si veda il capitolo *Clienti, Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Anche nel 2021 Acea ha partecipato al **Gender Equality Index di Bloomberg (GEI)**, un indice che misura l'uguaglianza di genere basandosi su cinque pilastri: *leadership femminile e talent pipeline, parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi, cultura inclusiva, politiche contro le molestie e attività di promozione verso il mondo femmi-*

nile. L'assessment **complessivo risulta positivo e pari 80,67** (su scala 0-100), **in netto miglioramento rispetto alla valutazione 2020 (70,49) e al di sopra delle medie di settore (71,21) e del campione analizzato (71,11)** (si veda anche il capitolo *Azionisti e finanziatori*).

Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dai **fabbisogni del personale** rilevati nel tempo tramite molteplici survey. Nel 2021 è stato **potenziato il Piano Welfare di Gruppo**, individuando sei pilastri fondamentali relativi a: **salute, misure di conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, misure di sostegno al reddito e famiglia**.

Tra le misure di sostegno al reddito, i dipendenti hanno l'opportunità di **convertire il premio di risultato in servizi welfare** (flexible benefits) attraverso la **piattaforma My Welfare**, arricchita con una più ampia offerta di **servizi alla persona e al nucleo familiare** (servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc.).

Per promuovere il Piano welfare, nel 2021, sono stati svolti numerosi **incontri informativi** da remoto e diffusi **video formativi dedicati** sulla Intranet aziendale.

Acea **ha reimpiegato parte degli sgravi fiscali**, goduti grazie al Piano Welfare, **a beneficio di tutti i dipendenti**, sia mediante l'erogazione di un **importo aggiuntivo** a carico dell'azienda a favore di coloro che destinano il premio di risultato alla **previdenza complementare** sia offrendo **prestazioni sanitarie e check-up preventivi** e realizzando campagne volte a promuovere la **prevenzione primaria e secondaria e i corretti stili di vita** nonché destinando un contributo economico **all'erogazione di servizi per il benessere psico-fisico dei dipendenti e dei loro familiari**.

Nell'anno, tra le numerose **iniziative di welfare** realizzate, Acea ha:

- organizzato la **campagna di prevenzione “Preveni con Acea”**, sviluppata con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza della salute, della prevenzione e dell'adozione di corretti stili di vita. A tal fine, **in collaborazione con la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS e l'Ospedale pediatrico Bambino Gesù**, sono stati **organizzati due webinar** su: “Covid-19 e polmoni: una lezione per il futuro”, “Ruolo del microbiota nelle patologie dell'apparato digerente” e “Pandemia da Sars-CoV2 in Italia”; sono state realizzate 3 giornate, in collaborazione con Susan G. Komen Italia, durante le quali sono stati **svolti gratuitamente 342 screening** senologici, dermatologici ed endocrinologici, con circa **600 richieste pervenute** ed è stata offerta ai dipendenti sia la possibilità di effettuare gratuitamente **check-up cardiologici, urologici, ginecologici e analisi cliniche** sia di utilizzare il servizio di **telemedicina** in collaborazione con il CRA;
- attivato lo **sportello gratuito di ascolto “Sostegno Donna”** per offrire un canale d'assistenza diretto a coloro che hanno necessità di confrontarsi con professionisti selezionati, offrendo anche la possibilità di intraprendere percorsi specifici di counselling, consulenza psicologica, psicoterapica, pedagogica e di sostegno alla genitorialità;
- sviluppato **“Mi prendo cura di te”** un servizio di caregiver, totalmente gratuito, finalizzato alla consulenza personalizzata con un professionista (il care manager) per fornire consulenza e orientamento personalizzato nella gestione di bisogni educativi e/o socio-assistenziali (servizi di supporto agli anziani e alle persone con disabilità, servizi a supporto dei figli, servizi specialistici con la disponibilità di psicologi, infermieri, fisioterapisti ecc.);
- attivato il **programma di wellness “Acea e Fitprime: insieme per il benessere”**, volto a promuovere il benessere fisico e alimentare ed incoraggiare l'adozione di uno stile di vita sano, praticando sport, partecipando a corsi live in diretta streaming e on-demand sulla piattaforma Fitprime, nonché personalizzando il proprio piano alimentare con un nutrizionista;
- organizzato il **percorso “I Venerdì del benessere”**, sviluppato in collaborazione con la HR Community e lanciato in occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione, con l'obiettivo di promuovere corretti stili di vita, condividendo l'importanza della prevenzione e di una sana alimentazione;
- **azioni di sostegno alla genitorialità** per favorire un migliore equilibrio tra lavoro e gestione dei figli, come il **campus estivo** rivolto ai ragazzi e alle ragazze di età compresa tra i 6 e i 14 anni, nato con l'obiettivo di promuovere i valori dello sport tra le giovani generazioni, e il **webinar sull'orientamento professionale**, rivolto a genitori e figli di età compresa tra i 17 e i 22 anni.

Infine, sempre nel 2021, è stato avviato il progetto di solidarietà e sostegno alimentare **Taxi Solidale**, promosso sul territorio romano in collaborazione con le **ACLI di Roma**, con l'obiettivo di portare un **aiuto concreto alle famiglie più bisognose** e a quelle maggiormente colpite dalla pandemia. Il progetto ha previsto la **donazioni di pacchi contenenti prodotti alimentari e medicinali da parte dei dipendenti** e il contributo di **ex dipendenti in veste di autisti** di un Fiat Doblo, concesso in comodato d'uso gratuito da Acea, per consegnare i pacchi solidali nel comune di Roma. Complessivamente sono stati distribuiti **8.604 pacchi**, donati **4.552 buoni spesa** e **200 kit scuola**, raggiungendo **4.969 famiglie**, per un totale di **16.785 persone** di cui **4.675 minori**.

In ottemperanza alla normativa¹¹⁰, in azienda è operativo **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani

ecc.), al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2021 il personale appartenente a categorie protette include **206 dipendenti** (124 uomini e 82 donne).

Nell'anno in esame non si sono verificati casi di discriminazione a danno di dipendenti del Gruppo.

LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

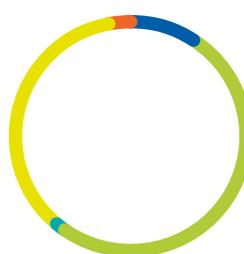
Alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani). I soci iscritti nel 2021 al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono pari a **4.450 persone**.

Il CRA segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2021 ha ospitato 20 bambini nel primo semestre e 25 nel secondo. Il Circolo **propone iniziative di interesse culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona**, con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti e presidiare aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**: un'iniziativa a **sostegno dei familiari dei colleghi deceduti**, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.

Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula **convenzioni** in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra-acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) è molto attivo in Acea e **promuove iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**, ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, anche con l'intento di creare una **rete di sostegno** alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi**, quali la **consulenza su mutui e prestiti**, **l'assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive. Anche nel 2021, il Nucleo ACLI è stato molto attivo **nel sostenere iniziative a valenza sociale sul territorio** (Banco Alimentare, Caritas ecc.).

Grafico n. 47 – I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2021)



209 soci che hanno usufruito di servizi turistici

1.145 soci interessati a ratei assicurativi

35 soci interessati a ratei per acquisti

811 soci che hanno beneficiato del “dono della Befana”

64 soci che hanno beneficiato di borse di studio

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, **assicura alla Comunità finanziaria**, tramite la **Funzione Investor Relations & Sustainability** in collaborazione con le strutture aziendali competenti, **un flusso di informazioni** continuo, tempestivo ed **utile ad una corretta valutazione della situazione attuale e prospettica del Gruppo**, dando fornendo una significativa rilevanza anche ad **elementi ESG** (*Environmental, Social, Governance*) sempre più integrati con gli aspetti di natura finanziaria. Le informazioni vengono veicolate sia attraverso **relazioni dirette** con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite **comunicazioni specifiche** (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie, *rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) che vengono rese disponibili sul sito internet istituzionale (www.gruppo.acea.it), nel rispetto dei fondamentali principi di **correttezza, chiarezza e parità di accesso**.

La Funzione **Affari Societari**, inoltre, interagendo con le strutture competenti, cura la gestione dei flussi informativi con le **Autorità di Vigilanza** (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Per gli azionisti, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo di 85 centesimi di euro per azione (+6,3% rispetto agli 80 centesimi di euro del 2020), pari a 180,6 milioni di euro (erano 170 milioni di euro nel 2020), corrispondenti a un payout del 58% sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

Acea nel 2021 ha registrato in Borsa una **performance positiva** con una crescita della quotazione del titolo del **9,4%**. La quotazione è passata da 17,15 euro di inizio anno a 18,76 euro al 30 dicembre 2021 (ultima seduta borsistica dell'anno) corrispondente a una ca-

pitalizzazione di borsa pari a 3.995 milioni di euro.

Il titolo ha registrato il valore massimo di 21,30 euro il 18 giugno e il valore minimo di 16,12 euro il 3 marzo. Nel corso del 2021, i **volumi medi giornalieri** scambiati sono stati superiori a 120.000 azioni (rispetto a circa 165.000 azioni del 2020).

Tabella n. 45 – Andamento indici di borsa e titolo Acea (2021)

| | variazione % 31.12.2021 (rispetto al 31.12.2020) |
|-----------------------|---|
| Acea | +9,4% |
| FTSE Italia All Share | +23,7% |
| FTSE Mib | +23,0% |
| FTSE Italia Mid Cap | +30,8% |

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **97,4 milioni di euro** (98 milioni di euro nel 2020). Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2020, si è attestato all'1,42%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31/12/2021, circa l'85% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, il Gruppo si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il **finanziamento di infrastrutture strategiche**, come la European Investment Bank (BEI 6,1% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP 3,6% del debito consolidato). Queste Istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale anche superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le Società del Gruppo, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

IL PRIMO GREEN BOND ACEA

Nel gennaio 2021 Acea ha emesso il primo **Green Bond** per un valore complessivo di **900 milioni di euro** quale iniziativa di sviluppo verso la maggiore integrazione di strumenti di finanza sostenibile, in coerenza con una **pianificazione industriale e di sostenibilità 2020-2024** orientata agli obiettivi dell'Agenda 2030.

Alla base dell'emissione del Green Bond vi è il *Green Financing Framework*, elaborato dalle strutture di Finanza, di Pianificazione e Controllo e di Sostenibilità Acea, quale documento illustrativo per gli investitori in merito all'uso dei proventi raccolti, finalizzati alla realizzazione di progetti industriali rilevanti in termini di sostenibilità. La selezione dei progetti green eleggibili per il finanziamento tramite Green Bond copre 4 aree di attività coerenti con gli obiettivi

dell'Agenda 2030: **gestione della risorsa idrica; efficienza energetica; economia circolare; energia verde**. Gli avanzamenti degli investimenti e dei progetti sottesi saranno **monitorati e rendicontati** a garanzia dell'impegno preso verso i finanziatori con il Green Bond Acea, che ha infine ricevuto la **certificazione da ISS**.

Questa prima iniziativa di Acea in ambito green bond è stata accolta dal mercato con assoluto favore, come testimonia la raccolta di **richieste 7 volte superiore all'offerta avanzata**; Acea ha ottenuto un premio di prezzo (*greenium*) rispetto ad una emissione tradizionale e, primo caso assoluto registrato per le emissioni corporate tra le società quotate italiane, un **rendimento negativo** per la tranche di 5 anni con una conseguente riduzione degli interessi pagati da Acea.

I RATING DELLE AGENZIE

Tabella n. 46 – Rating 2021

| agenzia | rating a lungo termine | rating a breve termine | outlook |
|---------|------------------------|------------------------|---------|
| Moody's | Baa2 | | stabile |
| Fitch | BBB+ | F2 | stabile |

Le agenzie **Moody's** e **Fitch** confermano, con le loro ultime valutazioni, il **rispettivo rating** su Acea. In esse si evidenzia l'apprezzamento della focalizzazione strategica del Gruppo sui business regolati, dell'andamento positivo delle performance e del buon livello di liquidità disponibile, fattori che bilanciano l'aumento dell'indebitamento legato agli investimenti in innovazione e sostenibilità del Piano industriale 2020-2024.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso dell'anno Acea ha partecipato a **numerosi eventi** in modalità "virtuale" (meeting, presentazioni allargate, *Investor Conference*, *roadshow* e *reverse roadshow*) **incontrando circa 240 investitori e analisti buy-side, sia equity che credit**.

Si sono svolte, inoltre, **conference call e webcast** in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali e frequenti sono stati i contatti con la comunità finanziaria, complessivamente con **oltre 170 analisti/investitori**.

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 140 studi/note sul titolo Acea**. Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono sei – alla data del 31 dicembre 2021 – cinque esprimono giudizi "positivi" ed una "neutrale".

LA POLITICA DI ENGAGEMENT ACEA

A novembre 2021, **Acea ha adottato la "Politica per la gestione del dialogo con gli investitori istituzionali, gli azionisti e gli obbligazionisti"** (*Politica di Engagement*), in linea con quanto previsto dal nuovo Codice di Corporate Governance.

Mediante tale strumento Acea vuole promuovere un **costante ed efficace dialogo con i suddetti stakeholder** al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali e rafforzare la generazione e condivisione del valore, assicurando i principi di trasparenza, tempestività, parità di trattamento, correttezza e affidabilità.

Nello specifico la **Politica di Engagement** di Acea **definisce**:

- le **tematiche** oggetto del dialogo con investitori istituzionali/azionisti/obbligazionisti;
- i **soggetti e le strutture** aziendali preposti all'interlocuzione, le tempistiche e le modalità dell'informativa da riportare al Consiglio di Amministrazione;
- i **canali di comunicazione** attraverso i quali la comunità finanziaria può entrare in contatto con la Società (Assemblea Azionisti, incontri con analisti, conferenze di settore, Investor day, webcast, sito aziendale, comunicati stampa, ecc.).

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

La pandemia da Covid-19 ha **rafforzato l'interesse degli investitori istituzionali verso le tematiche ESG** che vengono sempre più integrate nelle decisioni di investimento. Si è registrato, in particolare, un aumento della sensibilità della Comunità finanziaria verso temi sociali e ambientali, con un incremento della percezione da parte degli investitori dell'interessante rendimento/profilo di rischio che può essere offerto dagli investimenti sostenibili.

L'attenzione crescente degli **investitori ESG** nei confronti di Acea è confermata dalla loro maggiore presenza nel capitale della Società. Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2021, tali Azionisti **rap-presentano il 5,5% del capitale sociale di Acea e circa il 40% del totale degli investitori istituzionali**. Si tratta principalmente di fondi europei, seguiti da quelli del Nord America.

Acea, nell'anno ha ulteriormente migliorato o confermato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.



Acea è stata confermata nella categoria "Leadership" con il **livello A-** da **CDP (già Carbon Disclosure Project)** l'organizzazione di riferimento internazionale, supportata da circa 600 investitori internazionali, che promuove a livello globale l'attenzione alla gestione di rischi ed impatti inerenti al cambiamento climatico, invitando le imprese a fornire articolate e puntuali informazioni sull'argomento. Sulla base dell'analisi dei dati e informazioni acquisiti, il CDP rende pubblica ogni anno, in una graduatoria, la valutazione espressa su ciascuna impresa. Nel 2021 più di 13.000 imprese e oltre 1.100 enti pubblici hanno divulgato le proprie informazioni tramite CDP. Per dettagli si veda il Box presente nel capitolo *Strategia e sostenibilità*).



Nell'anno in esame Acea ha **ulteriormente migliorato** il proprio **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics (SE)**, ricevendo un giudizio **EE** (*investment grade*, scala F/EEE) e confermando il *long-term expected rating* (EE+). Nel giugno 2021 Standard Ethics ha annunciato il lancio del **SE Mid Italian Index** che sarà costituito da un paniere di 20 mid-cap quotate sulla Borsa Italiana selezionate da una lista di 30 imprese, tra cui Acea, la cui composizione sarà su valori di capitalizzazione e flottante e considerando il settore industriale ed il rating assegnato.

Dal 2020 **Acea è inclusa** tra le 15 maggiori Multiutility quotate UE che compongono il **SE European Multi-Utilities Index** che vuole fornire una panoramica sul livello di sostenibilità progressivamente raggiunto dalle aziende europee operanti nel settore dei servizi pubblici essenziali.



Nella valutazione assegnata dall'agenzia francese ESG **GAIA rating** (gruppo **EthiFinance**), Acea ha **migliorato**, per il quarto anno consecutivo, **le proprie performance** raggiungendo il punteggio di **82/100** (78/100 l'anno precedente). L'Agenzia valuta le imprese in base a **75 indicatori** su 4 aree d'analisi: ambiente, sociale, governance e relazioni con gli stakeholder. Il processo di valutazione si basa sia sulle evidenze pubbliche rese dalle imprese, sia sul confronto diretto con le stesse; in entrambe queste fasi l'agenzia effettua controlli di attendibilità e solidità dei dati.

Nel corso dell'anno Acea ha ricevuto le valutazioni ESG anche da parte di altri importanti operatori: **Sustainalytics**, che ha riconosciuto alla Società un livello di rischio low a testimonianza

del presidio ottimale della gestione; **Refinitiv** che ha collocato nel terzo quartile ad indicazione di una buona performance ESG e un grado di trasparenza superiore alla media nel divulgare i dati ESG rilevanti; **MSCI ESG Rating** che, valutando la proattività nella gestione dei rischi ESG cui è esposta Acea, ha confermato il rating "A" (scala da AAA (leader)-CCC). Nel corso dell'anno si sono avute interazioni anche con **VigeoEiris** per le iniziative di assessment ESG svolte dall'agenzia e con **ISS ESG** che ha confermato il rating già emesso

Per il 2021, infine, è stata confermata, per il terzo anno consecutivo, la presenza di Acea nel **Bloomberg Gender Equality Index** con un ulteriore miglioramento del punteggio ricevuto, quest'anno pari a 80,67. Tale indice include 418 imprese di 45 Paesi, che meglio valorizzano **la parità di genere** sia dal punto di vista della disclosure che delle pratiche aziendali (per approfondimenti si veda il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare* nel capitolo *Personale*).

ISTITUZIONI E IMPRESA



Acea riceve il Premio Innovazione **SMAU 2021**



programma **Acea Innovation Garage 2021**: più di **40** iniziative su **innovazione e sostenibilità**



seconda edizione dell'**Innovation Day Acea** **Costruire un futuro sostenibile**



Acea collabora alla **Casa delle Tecnologie Emergenti** di Roma: **smart city del futuro**



Acea partner di **Circular 4 Recovery**: l'innovazione per **modelli di sviluppo eco-friendly**

Acea interagisce con attori istituzionali e stakeholder di riferimento, secondo una logica partecipativa, al fine di generare valore condiviso a beneficio di tutte le parti interessate, in primo luogo la collettività e i territori in cui opera.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione con i soggetti istituzionali investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale - rapporti con le istituzioni locali, le Autorità di settore, le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili -, in coerenza con la normativa vigente ed il *Codice Etico* del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto

forma di imposte nel 2021 è di **150,7 milioni di euro** (134,6 milioni circa nel 2020). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 30% (era il 29,2% l'anno precedente).

Nella Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo della Capogruppo, l'**Unità Tax Management** elabora, a livello di Gruppo, le **politiche in materia fiscale**, monitora l'evoluzione delle normative e assicura gli adempimenti periodici, presidiando, come key owner, i rischi che vengono valutati, gestiti e monitorati nel più ampio programma ERM. L'Unità, inoltre, predispone ove opportuno informative specifiche sul tema al Comitato Controllo e Rischi. Acea interagisce con le Autorità preposte del sistema fiscale in maniera collaborativa e trasparente e l'aggiornamento delle principali vertenze fiscali giudiziali è annualmente riportato nel *Bilancio Consolidato*, cui si rinvia. In ottemperanza alla normativa di riferimento, Acea produce un Country By Country Report¹¹¹, che elenca le

¹¹¹ L'obbligo sorge in capo alla Capogruppo per il controllo di Acea International, la Società veicolo tramite cui si detengono le partecipazioni nelle Società estere. I dati prodotti nel Country by Country Report confluiscono nel *Bilancio consolidato*, sottoposto a revisione legale.

informazioni sulle imposte pagate per ciascuna giurisdizione in cui la Società opera. **In base all'ultimo Country By Country Report** depositato da Acea nel 2021 all'Agenzia delle Entrate e **riferito ai dati 2020**, la parte sostanziale delle tasse, pari al **97% del valore complessivo**, viene pagata **in Italia**¹¹², mentre il residuo 3% viene pagato nei paesi Repubblica Dominicana, Honduras, Perù, dove la Società opera nel settore idrico per migliorare il servizio, con riferimento ad alcuni aspetti tecnici e gestionali (si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*). Le attività estere riguardano i business gestiti in loco e **non sono ricollegabili in alcun modo a delocalizzazioni effettuate per trarre benefici fiscali da giurisdizioni favorevoli**. Acea, infatti, non ha definito una strategia fiscale né intende fissare una pianificazione fiscale aggressiva per trarne una posizione di vantaggio competitivo.

Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2021, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,91 milioni di euro (2,63 milioni di euro nel 2020).

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche** è volta a realizzare **iniziative con ricadute positive su territorio e qualità della vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti e collettività, Personale e Le relazioni con l'ambiente*).

L'**articolo 17 del Codice Etico** del Gruppo, dedicato ai rapporti con le istituzioni, la Pubblica Amministrazione e gli organismi politici e sindacali, stabilisce che: «Acea coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione osservando rigorosamente le disposizioni normative, i regolamenti applicabili, le previsioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione

ex D. Lgs. n. 231/01 e nelle procedure interne (...). Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali (...), né di loro rappresentanti e candidati (...) Acea non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi (...) In ogni caso, le persone di Acea si astengono da comportamenti volti a esercitare pressioni (dirette o indirette) nei confronti di esponenti politici e sindacali o rappresentanti delle associazioni in potenziale conflitto di interessi per ottenere vantaggi sia personali che aziendali».

Il presidio delle relazioni con soggetti istituzionali è definito da un **modello organizzativo** che attribuisce **competenze e responsabilità** alle strutture aziendali di riferimento. In particolare, la **Funzione Rapporti Istituzionali** tutela gli interessi aziendali e rappresenta le posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con Associazioni di settore, Centri di ricerca, Enti di normazione, Istituzioni ed Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali. La **Funzione Affari Legali** supporta le Società del Gruppo per **gli aspetti giuridici** connessi alle attività, la **Funzione Affari Societari** cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob) e la **Funzione Regulatory**, in coordinamento con i Presidi di riferimento istituiti presso le Società del Gruppo, cura i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, anche per minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.

Le **Società operative del Gruppo** presidiano, di concerto con la Capogruppo, gli **aspetti "tecnico-specialistici"** dei servizi gestiti – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale – **anche mediante l'interazione** con organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**, nell'ambito dei settori disciplinati, ha istituito **meccanismi di premi e penali** per incentivare il miglioramento delle performance dei gestori dei servizi.

In considerazione dell'approvazione da parte di ARERA dell'esperimento regolatorio sulla continuità del servizio per gli utenti BT, **Areti**, nel 2021, non ha corrisposto alcuna penale in quanto il progetto prevede una consuntivazione al termine del quadriennio di sperimentazione: nel 2024 con riferimento al quadriennio 2020-2023. Areti ha corrisposto circa 20.000 euro alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT e circa 830.000 euro ai clienti finali MT e BT per interruzioni prolungate ed estese; ha altresì conseguito nel 2021 circa 5,3 milioni di euro quale premio per gli interventi di **incremento della resilienza del servizio di distribuzione** in relazione alla competenza 2020.

Nel 2021 il **TAR Lombardia ha rigettato** la richiesta promossa da Areti di accertamento della nullità della delibera 270/2020 ARERA di revisione del contributo tariffario da riconoscere ai distributori adempienti agli obblighi di risparmio energetico nell'ambito del meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica, in esecuzione della sentenza del TAR Lombardia n. 2538/2019, e ha disposto la

prosecuzione del giudizio per verificarne l'eventuale annullabilità in relazione a vizi di legittimità. Avverso la suddetta sentenza è stato promosso appello che il Consiglio di Stato ha ritenuto non fondato. Areti ha altresì presentato ricorso al TAR Lombardia per l'impugnazione della delibera 550/2020 ARERA in tema di certificati bianchi e determinazione del contributo tariffario da riconoscere ai distributori nell'ambito del meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica per il 2019 e, in ottobre 2021, ha presentato ricorso per motivi aggiunti in relazione alla delibera 358/2021 ARERA relativa al contributo tariffario da corrispondere ai distributori per il 2020.

Le Società idriche **Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa** hanno maturato nell'anno in esame indennizzi automatici verso i clienti, rispettivamente, per circa 300.000 euro, 15.600 euro, 21.000 euro, 378.000 euro e 25.000 euro, relativi a performance di qualità contrattuale.

L'**AGCM**, nel 2021, ha intrapreso alcune iniziative verso **Acea Ato 2 e Gori** inerenti il tema della **prescrizione biennale dei consumi fatturati**, come prevista dalla legge di Bilancio 2020, formulando richieste di informazioni alle quali ha fatto seguito un'attività di *moralsuasion*. L'Autorità ha preso atto dei riscontri ricevuti e delle azioni poste in essere dalle Società ed ha ritenuto tali misure idonee a rimuovere profili di possibili scorrettezza verso i consumatori, chie-

¹¹² L'esigua entità dei ricavi, e conseguentemente delle imposte pagate, afferenti alle attività del Gruppo nei Paesi esteri, hanno portato a rilevare la non materialità dal punto di vista economico finanziario delle Società estere; inoltre, le prospettive evolutive del settore ed altri criteri di strategicità e rappresentatività in merito all'andamento del Gruppo e ai suoi principali impatti, hanno determinato la non inclusione di tali Società nel perimetro della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata, sebbene siano presenti nel Bilancio di Sostenibilità i principali dati e informazioni ad esse riconducibili (capitolo *Schede Società idriche e attività estere*). Il tema introdotto dallo standard GRI 207 Imposte, pur non essendo emerso tra quelli materiali con il coinvolgimento di stakeholder e manager, e pertanto non presente nell'*Indice dei contenuti GRI*, è egualmente qui accennato a testimonianza di trasparenza e buona prassi di rendicontazione.

dendo di fornire evidenza, entro il 31/01/2022, dell'effettiva attuazione delle misure preannunciate. Nei confronti di **Gori**, l'AGCM ha anche avviato un procedimento in merito ai **criteri di addebito del servizio fognario e depurazione**, invitandola a rimuovere i profili di possibile scorrettezza della condotta commerciale, ai sensi dell'art. 4, comma 5 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore, ed all'esito dei chiarimenti forniti e delle azioni poste in essere, ha disposto, nel novembre 2021, l'archiviazione del procedimento.

Con riferimento al **settore ambientale**, l'AGCM ha formulato due richieste di informazioni nei confronti di **Acea Ambiente e Demap** in tema di trattamento delle plastiche e nei confronti della sola **Acea Ambiente** relativamente alla frazione organica; ha poi richiesto informazioni aggiuntive, a valle dell'acquisizione di Deco ed Ecologica Sangro da parte di Acea Ambiente.

Nel 2021 un provvedimento di sequestro da parte dell'**Autorità giudiziaria** ha interessato alcune limitate strutture della linea fanghi di

un impianto di depurazione gestito da Gori, successivamente dissequestrato nel corso del medesimo anno.

In novembre 2021, a carico della società **Gesesa** è stato disposto da parte dell'autorità giudiziaria di Benevento un sequestro preventivo di beni mobili e immobili per un valore di 78 milioni di euro per contestazioni inerenti profili ambientali nell'ambito del D. Lgs. 231/2001; tale provvedimento è stato impugnato da Gesesa ed il ricorso accolto dal Tribunale del riesame che, in conseguenza, ha annullato il sequestro a dicembre.

A seguito di un incendio occorso in dicembre 2021 è stato, altresì, emesso un provvedimento di sequestro dei rifiuti combustibili e del relativo magazzino di proprietà della **Demap**.

Infine, per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia ambientale con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc.) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

I PIANI GESTIONE EMERGENZE

Acea, in sinergia con istituzioni pubbliche, soggetti privati ed enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura ambientale e sociale volti a tutelare il patrimonio comune**; tali progetti sono richiamati ed illustrati nel presente volume (si vedano, ad esempio, *Le relazioni con l'ambiente* o il capitolo *Clients*, paragrafo *La qualità erogata*).

Per quanto riguarda la **prevenzione e gestione di eventi critici**, e Acea garantisce supporto, in **casi di emergenza**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**.

In particolare, le Società del Gruppo garantiscono i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le istituzioni pubbliche.

A tal fine, hanno approntato organizzazioni, **procedure e strumenti** che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.), permettono il **tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi** (si veda anche, più avanti, *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni* entro il paragrafo *Lo stakeholder impresa*).

Ciascuna Società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica - in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale** e con **Roma Capitale**.

Ogni volta che un evento pregiudica i servizi gestiti (danni agli impianti e/o alle reti, crisi idrica/energetica ecc.), le Società del Gruppo ne danno comunicazione agli Enti competenti, al fine di agevolare il coordinamento degli interventi.

Acea SpA ha una **procedura relativa alla gestione delle emergenze** di tipo sanitario e ambientale ad impatto sulla popolazione, di cui **definisce il livello di rischio** (basso, medio e alto), in base al quale prevede l'organizzazione di squadre d'intervento e dispone della **certificazione Biosafety Trust, per le azioni di prevenzione e controllo del Coronavirus e delle altre infezioni virali**.

Il **Piano per la gestione delle emergenze di Areti**, la Società che cura la distribuzione dell'energia elettrica, **fronteggia l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete**. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali; le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati; le **unità coinvolte** e i rispettivi

ruoli; le **risorse materiali** necessarie al mantenimento in efficienza o al ripristino degli impianti. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza**, in casi stabiliti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, modalità di gestione delle tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo ecc.) e procedure da seguire, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.), **i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere** a seconda della fattispecie. Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature vengono testate mediante esercitazioni. Inoltre, la Società, in ottica di miglioramento dei processi, ha **realizzato una piattaforma per l'acquisizione e il monitoraggio**, in tempo reale, **di dati meteorologici**, al fine di prevenire potenziali rischi di alterazione delle condizioni di esercizio della rete elettrica.

I **Piani per la gestione delle emergenze delle Società operative in ambito idrico**, condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), definiscono le condizioni che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato, classificano i livelli di emergenza**, descrivono le **misure preventive e di rimedio** per tipologie di imprevisto (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevedono la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). In particolare, **il Piano di Acea Ato 2 è stato rivisto**, in coerenza con le linee guida dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, e tiene in considerazione **25 scenari critici**, indicando per ciascuno le conseguenze, le manovre e le azioni di mitigazione necessarie. Nel 2021, la Società ha aggiornato il Piano per la gestione delle emergenze anche in base alle procedure vigenti in condizioni di pandemia e alla luce di modifiche organizzative intervenute ed ha istituito il **Comitato Permanente per le Emergenze** che si riunisce su base periodica per proporre interventi e attività di formazione, decidere azioni in condizioni di emergenza gravi.

Acea Ato 5 ha proseguito la collaborazione con Arpa Lazio per il "Progetto Sorveglianza ambientale di Sars-CoV2 attraverso i reflui urbani in Italia".

AdF ha collaborato con **l'Autorità Idrica Toscana** nell'aggiornamento del **Piano Operativo di Emergenza per la crisi idropotabile**

(POE), finalizzato a monitorare e prevenire le emergenze idriche, attraverso la periodica comunicazione delle criticità riscontrate sul territorio gestito, e a fornire supporto alle decisioni operative in caso di emergenza. Nel quadro delle criticità evidenziate nel Piano, AdF si è dotata di una **Procedura Operativa per la gestione emergenza per crisi idrica**, che, per ogni livello di criticità attesa, definisce la sequenza di attività da svolgere, dettagliando tutti i soggetti coinvolti, le misure da attuare, i documenti/gestionali da consultare/aggiornare/produire e le comunicazioni da inoltrare.

Gesesa, assieme ad altri Enti quali Provincia di Benevento, Comune di Benevento, EIC, Regione Campania, ARPAC e ASL, è componente attiva del **Tavolo tecnico per la messa in sicurezza della falda acquifera locale dall'inquinante tetracloroetilene**.

Le **Società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato **piano di manutenzione ordinaria**, per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture di ogni sito sono dotate di **Piani di Emergenza** che tengono conto degli **scenari identificati per le emergenze sia di carattere endogeno sia esogeno**. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla **sicurezza dei lavoratori**, garantendone l'incolumità con specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla **salvaguardia dell'ambiente**, individuando gli interventi emergenziali per limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in base alle quali sono gestiti gli impianti, prevedono altresì obblighi e modalità di comunicazione **di eventi straordinari o emergenziali agli Enti competenti**, al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

Acea Elabori ha **aggiornato i Piani di Emergenza dei Centri Grottarossa ed EUR2 con l'inclusione delle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19**.

Infine, nel 2021, come già ricordato, sia Acea Elabori che Acea Energia hanno conseguito la certificazione **Biosafety Trust Certification**, implementando un sistema di gestione per la prevenzione e controllo delle infezioni e adeguando i propri Piani di emergenza.

PROGETTI PER LO SVILUPPO INNOVATIVO E SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

In **ambito idrico Acea adotta il modello della Smart Water Company**, caratterizzato da una gestione responsabile e sostenibile della risorsa idrica, grazie alla crescente **digitalizzazione della rete**.

Alcune Società del comparto idrico, di concerto con gli Amministratori locali, hanno proseguito nel 2021 o avviato proprio nell'anno in esame un programma di **installazione di Case dell'acqua** nei territori gestiti (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrica*).

In **ambito smart city**, Acea, in linea con la propria strategia per la mobilità elettrica e con il piano d'installazione di colonnine elettriche, ha **lanciato**, nel 2021, **l'App Acea e-mobility** che consente ai clienti di ricaricare il veicolo elettrico su oltre 10.000 punti abilitati in Italia, grazie agli accordi di interoperabilità sottoscritti con operatori del settore (si veda il capitolo *Clienti*, paragrafo *Customer care*). Acea, inoltre, collabora con **ENEA per lo sviluppo di progetti relativi alla gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti e della risorsa idrica**, con l'obiettivo di applicare tecnologie e soluzioni innovative ai progetti industriali (si veda *Le relazioni con l'ambiente, Area Idrica*).

Infine, nell'ambito dell'attuazione del Programma Operativo della Regione Lazio Fondo Sociale Europeo, **Acea Elabori** in collaborazione con ENEA e l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, **ha avviato un dottorato di Ricerca Industriale** per implementare

una **strategia sostenibile di gestione dei fanghi derivanti dal trattamento delle acque reflue**, per limitarne l'impatto ambientale.

Per promuovere lo sviluppo innovativo e sostenibile dei settori di riferimento, Acea sviluppa **collaborazioni e partnership con imprese complementari** o operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.

Nel 2021, Acea è stata partner della Call "**Circular 4 Recovery**", promossa da Marzotto Venture Accelerator, per **selezionare progetti innovativi finalizzati a creare modelli di sviluppo eco-friendly e favorire la transizione verso un'economia più sostenibile**. In particolare, la Call seleziona, premia e supporta progetti imprenditoriali orientati allo sviluppo di tecnologie, soluzioni e servizi innovativi e a basso impatto ambientale e sociale nelle seguenti 5 Key Focus Areas dell'Economia Circolare: *Circular Bioeconomy, Circular Water Economy, Circular Energy Economy, New Circular Life Cycles, Circular City & Land*.

A tale proposito sono state esaminate e approfondite 7 proposte e forniti feedback di valutazione.

Acea nel 2021 ha **sottoscritto specifici accordi (MOU) con società estere** per lo **sviluppo di tecnologie innovative per la produzione di idrogeno verde** (SGH2, Innovathec e Omni). Sono inoltre proseguite le collaborazioni con **imprese private attive nel settore dell'economia verde e circolare, impiantistica avanzata, trattamento innovativo per il riciclaggio e recupero dei rifiuti e l'abbattimento delle emissioni**, tra cui Nextesense, per l'utilizzo delle lampade a luce visibile con azione sanificante (BIOVITAE) nella purificazione di acque e rifiuti, Opus, per la realizzazione di un robot analitico per l'analisi dei SST in acque reflue, Raft, per la produzione di nuove tecnologie di abbattimento delle emissioni, in particolare di quelle odorigene, mediante fotocatalisi e ossidazione catalitica, il Gruppo Sersys, per lo sviluppo congiunto di progetti e collaborazioni nel campo del trattamento rifiuti e attività analitiche specialistiche. Sono stati inoltre **sottoscritti accordi di collaborazione** con nuove aziende, tra cui Absolute Energy, per lo sfruttamento di un mulino avanzato per la triturazione di rifiuti, Wasserchemie, per la messa a punto di un modello predittivo per l'ottimizzazione dell'utilizzo di masse filtranti, Uviblox, per lo sviluppo di una tecnologia di abbattimento delle emissioni odorigene mediante tecnica UV, Lod, per lo sviluppo di un sistema avanzato di monitoraggio online delle emissioni odorigene mediante tracciamento dell'impronta chimica dell'odore e, infine, Nature 4.0, per lo sviluppo di una nuova categoria di sensori a basso costo per i monitoraggi ambientali e la realizzazione di un laboratorio di taratura di sensori elettrochimici.

Acea è una delle imprese aggiudicatrici del bando, insieme con TIM e WindTre, che collaborerà per i prossimi tre anni alla **Casa delle Tecnologie Emergenti (CTE) di Roma**: il primo living lab permanente, attivato nel 2021, per sviluppare la smart city del futuro. Il progetto è promosso dall'Assessorato allo Sviluppo Economico, Turismo e Lavoro, in collaborazione con le Università, Centri di Ricerca, imprese e partner specializzati nel progresso tecnologico.

A novembre 2021, in collaborazione con **Citrix** - fornitore di software americano -, **Website e Codemotion** - piattaforma italiana che supporta la crescita professionale degli sviluppatori -, Acea ha lanciato "**Innovate the way we work**", un **hackathon** per ricercare soluzioni da implementare su **Digithall**, il digital workplace.

Infine, con l'obiettivo di far collaborare i protagonisti dell'innovazione sui nuovi modelli di sviluppo urbano, Acea ha organizzato la **seconda edizione dell'Innovation Day, dal titolo Costruttori di futuro** (si veda il box di approfondimento).

ACEA INNOVATION DAY 2021: NUOVE TECNOLOGIE PER COSTRUIRE UN FUTURO SOSTENIBILE

Il 5 luglio si è svolta, al Salone delle Fontane dell'Eur, la seconda edizione dell'Acea Innovation Day.

Il titolo **Costruttori di futuro** ha rappresentato la volontà del Gruppo di aprirsi al confronto sulle prossime sfide con esperti di settore e rappresentanti istituzionali. In questa seconda edizione - la prima si era tenuta nel 2019 - l'attenzione è stata rivolta ai temi dell'innovazione e su come questi possano rappresentare la spinta per una ripresa solida e duratura per il Paese. Digitalizzazione, cybersecurity, energia green, mobilità elettrica, economia circolare, resilienza delle reti per gestire la crescita della domanda elettrica e lottare contro il cambiamento climatico: questi gli argomenti al centro dell'evento

che si è svolto in modalità "phygital" (in parte in presenza, in parte digitale) per delineare gli scenari e i nuovi modelli industriali. Ai lavori della giornata hanno partecipato importanti aziende, tra cui Cisco Italia, IBM Italia, Leonardo, Google Cloud Italia, Accenture Italia, il Consorzio ELIS, CDP Venture Capital SGR, Mind The Bridge.

La sfida che è stata lanciata ambisce a creare una **comunità di innovatori** che agiscano insieme per accelerare il processo di evoluzione tecnologica delle infrastrutture con l'obiettivo di sviluppare la competitività delle imprese e offrire servizi più efficienti. La diretta è stata seguita da circa 5.000 utenti online ottenendo circa 200.000 visualizzazioni media online e offline.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo e il mondo dell'istruzione delle nuove generazioni** (si vedano il capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà* e il capitolo *Personale*, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).

Nel 2021 **Acea Ambiente** ha stipulato una Convenzione con l'Università di Cassino per lo svolgimento del progetto di ricerca **Cattura CO2 e mitigazione impatto ambientale nei termovalorizzatori** e ha realizzato progetti di educazione alla sostenibilità e all'economia circolare, come il **progetto Differenzio Anch'io**.

AdF, nel 2021, ha coinvolto alcuni istituti della provincia di Grosseto nei progetti di educazione ambientale **#bevisenzaplastica**, sull'uso consapevole della risorsa acqua, distribuendo agli studenti delle scuole 3.000 borracce e installando 14 distributori di acqua.

Gesesa ha attivato il **progetto "Plastic Free" rivolto a istituti e atenei del territorio** e ha donato agli istituti borracce ed erogatori dell'acqua, per ridurre l'utilizzo della plastica nel territorio servito e ha donato la prima casetta dell'Acqua all'Università del Sannio.

Le collaborazioni con Università ed Enti di ricerca avvengono nell'ambito di **convenzioni ed accordi**.

Acea Ato 2, allo scopo di valutare **le variazioni di disponibilità della risorsa idrica a breve e lungo termine**, nel 2021, ha avviato accordi di collaborazione con **l'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR**, per lo sviluppo di strumenti e tool per la previsione delle portate disponibili a scopo idropotabile in relazione agli scenari di breve termine (inferiori a 1 anno), e con **l'Università degli Studi di Catania** per la previsione delle probabilità di soddisfacimento delle portate idriche disponibili introducendo l'ipotesi dei cambiamenti climatici in scenari a medio e lungo termine (30, 50 anni).

AdF ha **avviato la collaborazione con il Dipartimento Ingegneria Ambientale dell'Università di Firenze** per lo studio della concentrazione di microplastiche all'interno delle acque reflue urbane e nei fanghi di depurazione.

Gori, nell'ambito della convenzione di studio, ricerca e supporto tecnico/scientifico con il **Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e delle risorse dell'Università degli Studi Federico II di Napoli**, ha realizzato uno studio sui fanghi prodotti dall'impianto di depurazione di Area Nolana, con lo scopo di valutare le potenzialità di produzione di biogas ed è stata coinvolta in uno studio sui contaminanti emergenti, recentemente condotto in collaborazione

con l'Università degli Studi di Salerno e con un gruppo di ricercatori dell'Istituto di Ricerca sulle Acque di Bari.

Acea Elabari ha stipulato molteplici accordi di collaborazione con diversi Atenei: il **Dipartimento di Farmacia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II**, per lo sviluppo e l'impiego di sensori e biosensori in campo ambientale per la determinazione online di specie chimiche, in particolare di metalli, residui di farmaci, interferenti endocrini, PFAS e altre sostanze organiche emergenti (CEC) presenti nelle acque reflue e nelle acque post-trattamento; il **Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale dell'Università di Firenze**, per lo sviluppo e la validazione di soluzioni tecnologiche innovative per il monitoraggio avanzato di effluenti solidi, liquidi e gassosi da impianti di trattamento di acque reflue e rifiuti, comprese le emissioni odorigene e i gas ad effetto serra; il **Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali** per la progettazione di materiali innovativi e lo sviluppo di nuove tecnologie di produzione e riciclo dei materiali nell'ottica di una economia circolare e sostenibile; il **Centro di Ricerca CERI "Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici" dell'Università degli Studi di Roma La Sapienza** per lo sviluppo di modelli per analisi di pericolosità su vasta scala in relazione a processi di dissesto geologico, ai fini della valutazione dell'esposizione al rischio di strutture ed infrastrutture; il **Dipartimento di Ingegneria Astronautica, Elettrica ed Energetica dell'Università di Roma "La Sapienza"**, **Facoltà di Ingegneria Civile e Industriale**, per lo sviluppo di una sensoristica 4.0 in grado di ottimizzare il funzionamento e la sicurezza dei siti idrici integrati ed infine con **l'Università Politecnica delle Marche**, per lo sviluppo e la validazione in campo di metodiche di calcolo e di analisi critica dell'impronta di carbonio nel servizio idrico integrato e nel trattamento rifiuti.

In **ambito energetico**, **Areti** ha partecipato attivamente agli incontri dell'**Osservatorio Droni del Politecnico di Milano**, nel corso dei quali ha presentato il **progetto G.I.M.M.I.**, di cui è stato apprezzato l'alto livello di maturità rispetto a progetti similari presenti nel panorama nazionale.

IL CONFRONTO CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio nei business in cui opera.

LE ADESIONI 2021 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno il Gruppo ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI - Finanza d'Impresa
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione
- Analysys
- Andaf
- ANFOV
- ASCAI
- Aspen Institute Italia
- Assochange
- Associazione Amici della LUISS Guido Carli
- Associazione Civita
- Associazione Geotecnica Italiana
- Associazione Italiana Internal Auditors
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC)
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI)
- Associazione Idrotecnica Italiana (AI)
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel)
- Assonime
- ASTRID
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies)
- CEEP Bruxelles (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services)
- Centro Studi Americani
- CDP Worldwide
- CISPEL Confservizi Toscana
- CLUB Ambrosetti
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- Confindustria Umbria
- Conseil de cooperation économique
- CONSEL Consorzio Elis per le Formazione
- Sustainability Makers - the professional network (già CSR Manager Network)
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia (Di.T.NE.)
- EDSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids)
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili)
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP)
- EU Bridge Harmonized Electricity Market Role Model
- EU-DSO (European Distribution System Operators' Association)
- EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry)
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano
- FERPI
- FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia)
- FISE Assoambiente
- Fondazione Global Compact Network Italia
- Fondazione Roma Europa
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente)
- Gruppo Galgano
- IATT (Italian Association for Trenchless Technology)
- ICESP Piattaforma Italiana Economia Circolare coordinata da ENEA
- I-Com (Istituto per la Competitività)
- IGI (Istituto Grandi Infrastrutture)
- InnovUp
- ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana)
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche
- Norman Network
- Piattaforma Italiana del Fosforo coordinata da ENEA e MATTM
- Servizi Professionali Integrati
- Task Force Demand Side Flexibility
- Task Force TSO-DSO on Distributed Flexibility
- Task Force TSO-DSO on Smart Grid Indicators
- UNI (Ente Italiano di Normazione)
- Unindustria Lazio
- UPA Utenti Pubblicità Associati
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche)
- UNICHIM
- World Energy Council (WEC)

Acea **partecipa alle occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su temi d'interesse nazionale ed internazionale ed offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico. Al riguardo, nel corso del 2021, il Gruppo ha partecipato ad eventi ed organizzato numerose iniziative (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *paragrafo Comunicazione, eventi e solidarietà*; *Strategia e sostenibilità* ne *L'Identità aziendale* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*), tra cui la terza edizione dell'**Acea Sustainability Day**, nel

corso del quale istituzioni e imprese si sono confrontate sulle sfide e sulle opportunità per una transizione ecologica equa e sostenibile, **Ecomondo**, la più importante fiera della green e circular economy dell'area euro-mediterranea, il **FORUM PA**, il più grande evento nazionale sull'innovazione nato per creare e rafforzare le connessioni tra tutti i soggetti che operano nelle amministrazioni centrali e locali, nelle aziende tecnologiche, nei territori attorno alle missioni, agli obiettivi e agli interventi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), **SMAU Milano 2021** e l'evento europeo sull'innovazione **Maker Faire Rome** (si veda il box di approfondimento).

ACEA A MAKER FAIRE 2021

In ottobre 2021 Acea ha partecipato, per l'ottavo anno consecutivo, a **Maker Faire Rome-Theuropean Edition**, il più grande evento europeo sull'innovazione, realizzato per questa edizione sia in presenza che in modalità digitale.

Dall'8 al 10 ottobre, presso gli spazi del Gazometro Ostiense, **Acea è stata presente con uno stand dedicato** in cui ha presentato, alla comunità di makers e startupper di tutta Italia e al pubblico, le soluzioni più innovative di **industry 4.0 applicate alle proprie infrastrutture e aree industriali**:

- G.I.M.M.I.: un progetto che prevede ispezioni e rilievi con droni e satelliti per una rete elettrica ancora più sicura e sostenibile.

- Waidy Wow: la nuova versione della app che rende "smart" fontane, nasoni e case dell'acqua e coinvolge una community sempre più ampia di fruitori.
- Workers Watch: una collaborazione del Gruppo Acea con Beam digital, che ha come scopo il miglioramento della prevenzione e la gestione della sicurezza dei dipendenti Acea.
- Realtà Aumentata: l'incontro tra il mondo reale e quello virtuale, per simulare scenari, condividere esperienze e dati, formare persone e ripensare processi industriali.

Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a **network di esperti, gruppi di lavoro, studi e ricerche di settore** organizzati dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da soggetti imprenditoriali. In particolare, l'azienda è attiva, in qualità di associata, nella **Fondazione Global Compact Network Italia**, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite, e nel **Sustainability Makers - the professional network** (già **CSR Manager Network**), l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility*.

La presenza di Acea in **Utilitalia**, la federazione che riunisce le *multiutilities* di acqua, ambiente, energia e gas, si esprime anche attraverso la partecipazione a **tavoli tecnici e gruppi di lavoro tematici**. In particolare, **nel 2021, nell'ambito del Piano di Utilitalia per la transizione**, Acea ha partecipato ai **gruppi di lavoro su: Finanza, Accountability, Missione aziendale e successo sostenibile**. L'Azienda, inoltre, partecipa ad analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *Utilities* italiane, come quelle curate dal centro di ricerca **Utilitatis** e da **Top Utility**.

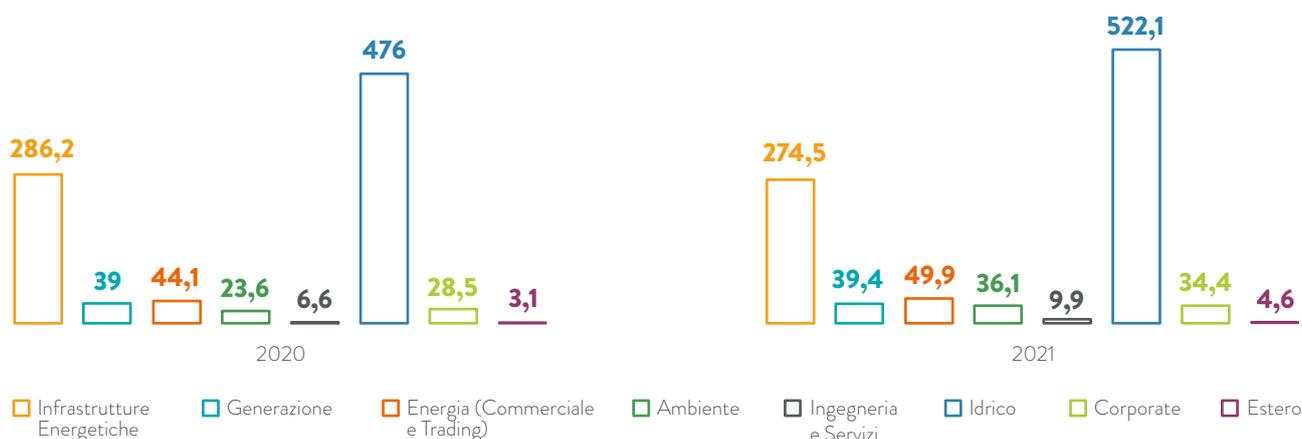
LO STAKEHOLDER IMPRESA

LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, cercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita**, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.

Gli **investimenti** del 2021 ammontano, complessivamente, a circa **970 milioni di euro, in crescita del 7%** (907 milioni di euro nel 2020). Per area di business, essi sono così distribuiti: 36,1 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per interventi sugli impianti di Acea Ambiente e per la variazione di perimetro imputabile a Ferrocarrili; 49,4 milioni di euro per l'area **Energia (commerciale e trading)**, sia per progetti di Acea Innovation che per le attività connesse all'acquisizione di nuovi clienti e iniziative di implementazione informatica di Acea Energia; 522,1 milioni di euro per l'area **Idrico**, con incrementi dovuti al piano di investimenti distribuito su Acea Ato 2, Gori e AdF e alla variazione di perimetro; 9,9 milioni per l'area **Ingegneria e Servizi**, per la progettazione e la realizzazione di nuovi processi e la manutenzione straordinaria della sede e dei laboratori; 274,5 milioni di euro per l'area **Infrastrutture Energetiche**, per interventi sulle reti MT/BT, su cabine, strumenti di misura e telecontrollo e progetti di reingegnerizzazione dei sistemi informativi; 39,4 milioni per l'area **Generazione**, sia per lavori afferenti ad impianti e alla rete di teleriscaldamento di Acea Produzione sia per investimenti di sviluppo del fotovoltaico. Infine, la **Capogruppo** e l'**Estero** con investimenti rispettivamente per circa 34,4 milioni di euro e 4,6 milioni di euro.

Grafico n. 48 – Ripartizione investimenti per macroaree (2020-2021)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **675 milioni di euro** (più 8,8% rispetto al 2020). L'incremento sugli ammortamenti è legato alle variazioni di perimetro e agli investimenti del periodo in tutte le aree di business. L'aumento della svalutazione crediti è imputabile in prevalenza ad Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gori. Gli accantonamenti per rischi, in lieve diminuzione, risultano sostanzialmente stabili.

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'**innovazione, scientifica e tecnologica** a servizio dei processi aziendali è uno dei **pillar della pianificazione strategica del Gruppo**, che nel 2021 su questo aspetto **ha investito circa 6 milioni di euro**. In Acea l'ino-

vazione è una leva strategica **trasversale ed aperta** verso l'ecosistema esterno: Attraverso l'approccio innovativo, l'Azienda ambisce ad **esplorare nuovi business** e alla creazione di **nuovi modelli di sviluppo**.

La **gestione della linea di innovazione del Gruppo** è curata dalla **Funzione Technology & Solutions** di Acea SpA, che ha il compito di sviluppare e implementare infrastrutture, sistemi, prodotti e servizi in ambito tecnologico, innovativo e digitale, indirizzando e coordinando le attività propedeutiche alla generazione di prodotti e servizi nei segmenti di mercato d'interesse, e da **Acea Innovation** che abilita le iniziative progettuali e innovative del Gruppo, generando prodotti e servizi per i mercati business (B2B) e istituzionale (B2G), in particolare nell'ambito della mobilità elettrica.

Il **Modello** di innovazione individua bisogni interni o ambiti di interesse ed adotta processi e approcci tipici dell'Open Innovation, con la **generazione partecipata di idee e il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni** a partire dal processo ideativo, passando per la sperimentazione dell'idea progettuale fino alla realizzazione dei progetti. In questa logica, la **promozione della cultura di Gruppo sull'innovazione e lo sviluppo dell'imprenditorialità interna sono fondamentali**; a tal fine, è stata realizzata una piattaforma di *crowdsourcing* dedicata, che raccoglie le idee progettuali dei dipendenti e costituisce uno spazio aziendale di coinvolgimento attivo.

È inoltre presente l'**Innovation Board**, composto dai referenti per l'innovazione delle diverse realtà industriali, che definisce e realizza, in maniera condivisa, la strategia d'innovazione del Gruppo.

Per rendere sistematico l'approccio all'innovazione:

- è stato **sviluppato il programma di corporate entrepreneurship "Acea Innovation Garage"**, alla seconda edizione nel 2021, con l'obiettivo di agevolare nuove idee progettuali da realizzare in azienda, stimolando le competenze imprenditoriali dei dipendenti;
- vengono organizzati **workshop di idea generation** per affrontare creativamente business e *innovation needs*;
- sono attive **Community interne, spazi sperimentali in cui studiare e approfondire collettivamente nuovi tool e linguaggi, condividere best practice e far emergere nuovi progetti**, tra cui la *Data Community*, uno spazio informale in cui mensilmente professionisti provenienti dalle diverse realtà aziendali si incontrano e scambiano conoscenze sui temi legati al mondo dei dati.

Grazie al programma **Acea Innovation Garage, nel 2021**, sono state organizzate, in modalità sia fisica che digitale, **più di 40 iniziative su diversi temi di interesse strategico per l'azienda**, tra cui:

- **30 workshop in digitale ed iniziative in presenza** dedicate alla condivisione di nuove idee su: Economia Circolare, Smart Water, Smart Energy, Smart Organization and Human, Business Process Management e Customer Experience Transformation;
- **8 meetup dedicati all'Innovation Community** finalizzati ad esplorare e raccontare il mondo dell'innovazione in Acea;
- **1 Hackathon**, in ottica Open Innovation, per ricercare soluzioni innovative da implementare su Digithall, il digital workplace di Acea.

Il Modello di innovazione prevede l'utilizzo di **analisi di mercato, scouting continuo e sviluppo di partnership**, di livello nazionale e internazionale, **con attori dell'ecosistema dell'innovazione attivi nei settori di interesse strategico per il Gruppo**; ciò consente ad Acea di attivare canali privilegiati di accesso a idee, opportunità di business e tecnologiche, ricerca accademica e nuovi talenti per innovare business, processi e prodotti aziendali.

A tal fine, nel 2021, Acea ha aderito ai seguenti programmi:

- **Startup Europe Partnership**, che promuove un ecosistema imprenditoriale sostenibile e globale grazie a programmi e attività volte a favorire l'incontro tra scale-up e corporate internazionali, sostenen-

do la crescita e lo sviluppo delle relazioni attraverso l'innovazione. Acea può così entrare in contatto con società altamente innovative che rispetto ad una startup hanno già attraversato tutte le fasi di sviluppo e presentano un business model avanzato e un prodotto già presente sul mercato. Grazie a questa preziosa collaborazione Acea partecipa a summit con realtà innovative di livello europeo, dell'ecosistema israeliano che rappresenta un punto di riferimento per l'innovazione, oltre a poter incontrare scale-up della Silicon Valley, la culla dell'innovazione per eccellenza;

- **Elis Open Italy**, il cui obiettivo è favorire il dialogo e la collaborazione tra grandi imprese, startup italiane/PMI e abilitatori d'innovazione quali acceleratori, centri di ricerca, Venture Capitalist e giovani talenti attraverso concreti progetti di innovazione. Open Italy ha nel tempo costruito "uno spazio" dove stakeholder eterogenei si confrontano e lavorano insieme per incentivare l'introduzione e lo sviluppo di soluzioni innovative nel tessuto economico italiano favorendo la cultura dell'open innovation in Italia;
- **Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano**, un punto di riferimento per l'innovazione digitale in Italia, a cui Acea partecipa principalmente tramite l'**Osservatorio Startup Intelligence**, una Community di confronto e di open innovation sui diversi "verticali tecnologici" dell'innovazione. Nel 2021 Acea ha partecipato all'Osservatorio **Space Economy**, per esplorare le opportunità delle tecnologie spaziali;
- **Zero Accelerator**, l'acceleratore di startup nato dalla collaborazione tra la Rete Nazionale CDP Venture Capital SGR – Fondo Nazionale Innovazione, Eni, L' Venture Group e Elis per supportare le migliori startup e PMI innovative che sviluppano progetti e soluzioni in ambito greentech/cleantech finalizzati a minimizzare l'impatto carbonico, agevolare la riduzione delle emissioni, ottimizzare il ciclo dei rifiuti velocizzando i processi di transizione energetica e favorendo l'economia circolare;

Nel 2021, inoltre, sono proseguite le **collaborazioni con Talent Garden**, su progetti di digital transformation e corporate innovation; **InnovUp (ex Italia Startup)**, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle start up italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale italiano e **AN-FOV**, associazione che promuove il confronto tra imprese e istituzioni coinvolte nel settore delle telecomunicazioni e monitora, analizza e favorisce lo sviluppo dei contigui scenari dell'ICT.

Infine, **Acea è partner dell'Associazione Nazionale Giovani Innovatori (ANGI)** e, nell'ambito del Premio Nazionale ANGI, collabora all'assegnazione del riconoscimento speciale Innovation Leader Award dedicato ai giovani talenti.

A riconoscimento dei risultati raggiunti, anche nel 2021 Acea ha ottenuto prestigiosi **premi nell'ambito dell'innovazione** (si veda box di approfondimento).

I PREMI NEL CAMPO DELL'INNOVAZIONE

L'impegno di **Acea nell'ambito dell'innovazione** è stato riconosciuto da importanti iniziative istituzionali.

Acea ha vinto il Premio Innovazione SMAU 2021 con il progetto "**Lean Procurement per startup e PMI innovative**", un nuovo modello agevolato per l'ingaggio di startup e PMI innovative che prevede una procedura di acquisto dedicata che supera i vincoli dei processi tradizionali. A dicembre, per la tappa campana di **SMAU**

Napoli, Gori ha vinto il Premio Innovazione con il progetto "**Smart Metering. L'impiego della tecnologia IoT nell'ambito della gestione del Servizio Idrico Integrato**".

Infine, ad **Ecomondo 2021** Acea si è aggiudicata il **premio Ecohitech Award** con il progetto **PASO** "*per il valore di una soluzione riguardante gli aspetti di manutenzione e di monitoraggio intelligente delle infrastrutture critiche per fare efficienza energetica*".

Con riferimento ai processi industriali e alle infrastrutture del Gruppo, nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, **i principali progetti di ricerca e innovazione e le sperimentazioni** realizzati, nel 2021, dalla Funzione Technology & Solutions di Acea SpA, da Acea Innovation, da Acea Elabori e

dalle aree industriali del Gruppo. Si tenga presente anche quanto già illustrato nel paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*, in particolare in *Progetti per lo sviluppo innovativo e sostenibile del territorio*, si vedano anche il capitolo *Clienti e collettività* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA SPA

Nel 2021, l'unità **Innovation della Funzione Technology & Solutions di Acea SpA**, con il coinvolgimento di tutte le realtà aziendali e di start up esterne, ha avviato e/o **realizzato numerose sperimentazioni e iniziative per l'innovazione e la digitalizzazione dei servizi**, tra cui:

- l'implementazione di **SIDE**, l'innovativo progetto, realizzato in collaborazione con Areti e la startup BlueTensor che, attraverso algoritmi di Artificial Intelligence e Computer Vision applicati alle immagini di cabine secondarie, permette di identificare e catalogare in maniera univoca i componenti delle cabine elettriche;
- l'avvio della **sperimentazione "OCR"**, in collaborazione con Acea Energia, per semplificare la gestione delle utenze da parte dei clienti;
- la realizzazione, in collaborazione con Acea Ato 2, dell'App **DepurArt** utilizzabile da tutti i cittadini in visita presso alcuni tra i maggiori impianti di depurazione, che li guida con audio descrittivo, foto e video, lungo il ciclo di trattamento delle acque reflue; nel 2021 il progetto è stato sviluppato presso l'impianto di Fregene;
- la **sperimentazione di un sistema di rilevazione preventiva di malfunzionamenti o elementi di disturbo sulla rete di illuminazione pubblica di Roma**, quali ad esempio l'interferenza vegetativa, **grazie all'utilizzo di immagini satellitari e dell'intelligenza artificiale**, svolta in sinergia con Areti;
- il progetto di **implementazione di sensori e di sviluppo di algoritmi di intelligenza artificiale con lo scopo di effettuare predi-**

ctive maintenance e avere un monitoraggio real-time dei valori di interesse presso il depuratore di Scafati, sviluppato con Acea Elabori e Gori e in collaborazione con la startup Ammagamma.

- la realizzazione di una **nuova bolletta web navigabile** per il mondo idrico;
- la **digitalizzazione dell'offerta di servizi** ai cittadini con il consolidamento dello **sportello digitale** e l'**avvio dei primi Waidy Point** sul territorio gestito da Acea Ato 2;
- l'**avvio del progetto di evoluzione del sistema IT di gestione del cliente (CRM)**, che prevede il completo ridisegno dei processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce, secondo driver di customer centricity, completa digitalizzazione, flessibilità ed efficacia. Il progetto proseguirà nel biennio successivo con la progressiva reingegnerizzazione di tutti i processi commerciali;
- il **consolidamento del progetto Waidy Management System**, che prevede la realizzazione di una **piattaforma informatica di supporto alle decisioni per il core business idrico**, al fine di tutelare la risorsa idrica e ridurre le perdite, migliorare la qualità della risorsa, favorire misure a favore della sostenibilità ambientale;
- l'**avvio del progetto SAP Asset Management**, che prevede l'evoluzione della app utilizzata dai tecnici nell'ambito del modello gestionale del *workforce management*, secondo logiche di miglioramento della *User Interface* e di completa digitalizzazione delle attività operative.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA ENERGIA (COMMERCIALE E TRADING)

La Società **Acea Innovation**, nel 2021, è stata molto attiva sul fronte della **mobilità elettrica**. Ha ulteriormente **sviluppato la piattaforma Charging Point Operator integrandola in interoperabilità con 3 EMSP (E-Mobility Service Provider)** ed ha realizzato la **piattaforma EMSP (Electric Mobility Service Provider) di Acea Energia**, lanciata nel mese di aprile.

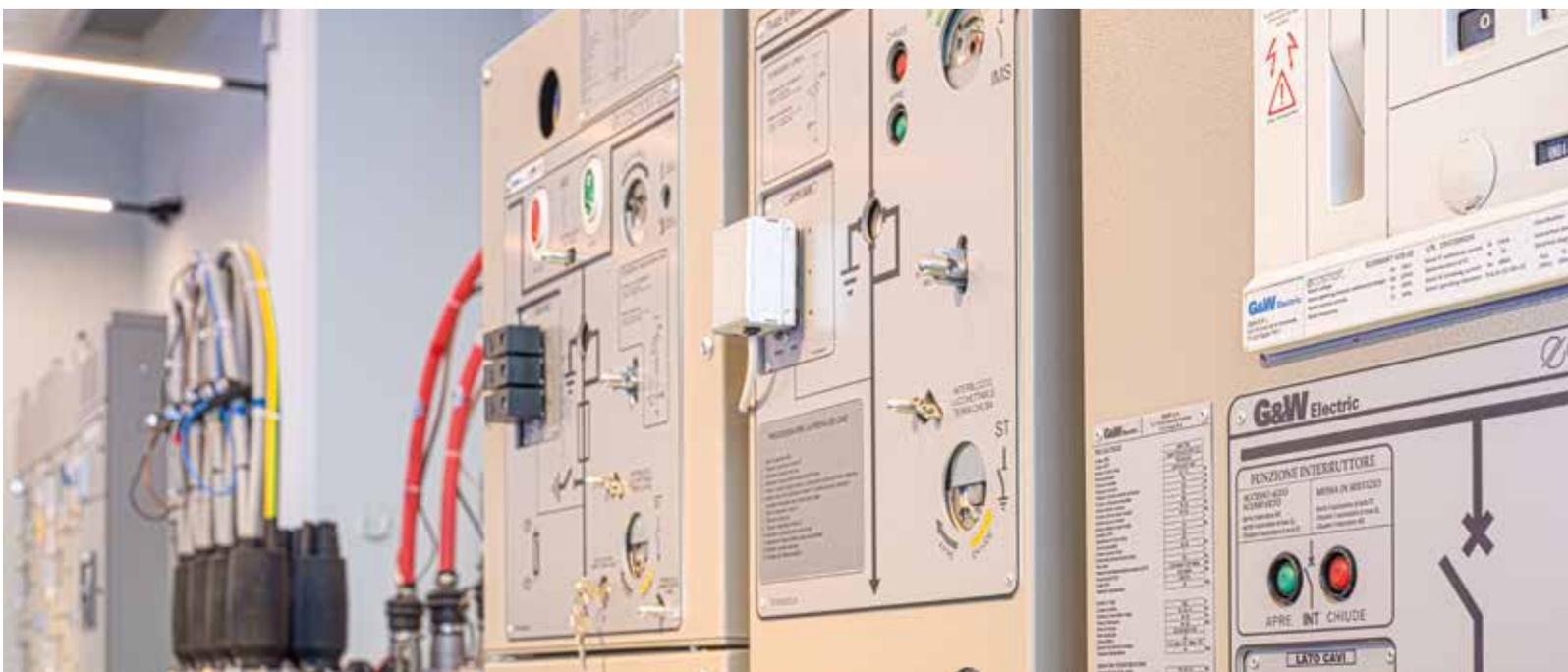
Acea Energia, nell'ambito delle attività di vendita delle commodity energia elettrica e gas e dei servizi extra commodity, **ha avviato o realizzato i seguenti progetti innovativi**:

- i primi rilasci del **programma di trasformazione digitale E2CRM** che ha previsto l'adozione della piattaforma CRM Salesforce, permettendo di implementare tutti i processi in ottica digitale, con conseguente riduzione dei contatti su canale tradizionale e dei flussi cartacei; di sviluppare nuove funzionalità sul portale riservato ai clienti del segmento Large&Business; di attivare un nuovo *funnel* che fa convergere i clienti verso il sito web di Acea.it, in linea con le ultime evoluzioni digitali, di creare nuovi modelli di reporting e di implementare il *tracking* su tutti i processi di vendita e post vendita;
- l'**avvio del canale di "consulenza digitale" sulla piattaforma Genesys**, una nuova modalità di interazione con i clienti, senza necessità di scambio fisico dei documenti;
- il PoC (Proof of Concept) per **verificare l'applicazione di meccanismi di un modello di intelligenza artificiale (AI) nella fase di classificazione dei reclami**. I risultati del PoC hanno dimostrato che l'applicazione su larga scala, prevista nel 2022, potrebbe incrementare l'accuratezza nella classificazione dei reclami, con un risparmio in termini di risorse utilizzate;
- l'**avvio del progetto di implementazione basato sul datalake**, con il rilascio dei primi report su piattaforma Qclik che hanno permesso un miglioramento nel monitoraggio dei dati volto a prevenire criticità per la clientela e per le attività operative;
- il completamento delle implementazioni di tipo tecnico per l'attivazione di **comunicazioni in modalità application to application con soggetti terzi** che lo prevedano (SII, Distributori ecc.) che consente la riduzione dei tempi di lavorazione delle richieste e del numero di personale coinvolto nella gestione delle pratiche.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Nel 2021, **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha avviato, proseguito o concluso molteplici progetti innovativi, tra cui:

- il **progetto PlatOne**, finanziato dalla Comunità Europea, coordinato dalla Società e partecipato da 12 partner distribuiti tra Germania, Belgio, Grecia ed Italia, **sperimenta una gestione innovativa delle reti di distribuzione, mediante un coinvolgimento diretto dei clienti finali**. Le interruzioni del servizio elettrico vengono risolte con una variazione coordinata di consumi e/o produzioni dei clienti che sono connessi alla porzione di rete interessata dall'evento. Le variazioni offerte dai singoli clienti sono di entità modesta e possono essere aggregate da un operatore di mercato (Aggregatore) ed organizzate in offerte, secondo uno schema predefinito. Le offerte più convenienti e tecnicamente compatibili con i limiti delle infrastrutture vengono attivate e monitorate da un dispositivo, sviluppato da Areti, in grado di ricevere i comandi del Distributore, trasferirli agli attuatori e interfacciarsi con il contatore di nuova generazione per la lettura in tempo reale dei dati di misura. I dati di misura vengono quindi utilizzati per calcolare la remunerazione che il cliente dovrà ricevere per il servizio fornito;
- il progetto **POLEDRIC**, per la realizzazione nella città di Roma di un **palo di illuminazione pubblica intelligente**, in grado di migliorare il servizio di illuminazione pubblica (attraverso sensoristica e l'utilizzo di tecnologie avanzate) e **abilitare servizi aggiuntivi di tipo ambientale, per la sicurezza, di comunicazione** (sensori ambientali, sensori monitoraggio traffico e parcheggi, servizi di videosorveglianza e video analisi etc.), in ottica di **smart city**. A fine 2021 si è conclusa la gara di partnerariato;
- il **progetto G.I.M.M.I.** (Gestione Ispezioni Massive e Mirate Infrastrutture), per **ridurre i guasti non reperiti sulle linee aeree** e il monitoraggio degli asset, mediante analisi periodica di immagini satellitari e ispezioni mirate eseguite con droni;
- il **progetto AUTONOMOUS**, per **ridurre l'incidenza guasti in cabina primaria**, mediante ispezioni preventive in autonomia o guidate da remoto da un drone terrestre UGV (Unmanned Ground Vehicle). Nel 2021 è proseguita la sperimentazione della soluzione con l'allestimento di un box di ricarica in cui il drone, a fine missione, può ricoverarsi e ricaricarsi autonomamente ed è stata realizzata la piattaforma di raccolta e gestione dei dati, necessaria all'integrazione della nuova soluzione nei processi ispettivi attuali;
- il **progetto Automa per Selezione Guasto in TLC**, finalizzato a supportare e **automatizzare l'operatività umana mediante tecniche di Robotic Process Automation per la selezione del guasto in telecontrollo sulla rete**. Nel corso dell'anno è stato implementato un dimostrativo che ha permesso di eseguire la selezione del guasto su una porzione di rete reale, mediante logiche sviluppate in *matlab* che, grazie a tecniche innovative di Robotic Process Automation, hanno interagito con sistema SCADA. Il dimostrativo ha permesso di verificare la validità dell'approccio e definire la soluzione di integrazione a regime;
- il **progetto Automazione delle Linee di Bassa Tensione**, finalizzato a remotizzare e automatizzare la richiusura su sgancio per supero di potenza delle linee di bassa tensione in partenza dalla Cabina Secondaria;
- il **progetto Automazione Bilatera LTE**, che prevede l'implementazione di una **soluzione di automazione in campo per la selezione del tratto di guasto e utilizza la rete 4G per far comunicare gli interruttori disposti lungo la linea**. Nel corso del 2021 si sono conclusi lo sviluppo e la sperimentazione della soluzione ed è stata avviata la diffusione massiva in campo. Il progetto ha inoltre previsto lo sviluppo di una piattaforma di *device management* centrale per la gestione da remoto degli apparati periferici di Industrial IoT che supportano le altre soluzioni di remotizzazione e monitoraggio dei servizi per la cabina secondaria;
- un **progetto pilota** di applicazione di tecnologie "IoT Internet of Things" alle **cabine secondarie**, con l'obiettivo di raccogliere e analizzare le misure dei **parametri ambientali** e delle grandezze **elettriche** della rete di bassa tensione, per migliorare la **manutenzione degli impianti** e il **controllo delle perdite** di energia. Nel 2021 si è conclusa la sperimentazione del prototipo su quattro cabine secondarie.



LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA IDRICO

Acea Ato 2, con l'obiettivo di migliorare le performance operative ha svolto, in collaborazione con **Acea Elabori**, attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale su:

- la **tecnica radar satellitare per il controllo remoto Intasar Monitoring funzionale della stabilità di strutture in elevazione sul suolo** (ad esempio i serbatoi) con riflettori progettati appositamente per migliorare l'accuratezza e la risoluzione;
- il **monitoraggio di microinquinanti organici emergenti (MOE) e interferenti endocrini nelle acque reflue degli impianti di medio-grandi dimensioni**, selezionati in funzione dello schema di processo e ubicazione territoriale; sono proseguite le attività di monitoraggio presso gli impianti CoBIS e Roma Sud e quelle del fiume Tevere relative alla valutazione ed analisi del rischio ambientale;
- la **sensoristica evoluta sensichips**, completando i test di approfondimento con metodologia impedenziometrica in diverse modalità di prova (prove batch in acqua reflua);
- gli **ultrasuoni**, ultimando la sperimentazione, avviata nel 2020, della tecnologia VTA GSD per valutare le prestazioni conseguibili nel pretrattamento di disintegrazione dei fanghi da depurazione;
- lo **studio sul "Virus Sars-CoV2 svolto con l'Istituto Superiore di Sanità**, relativo alla circolazione del virus nelle acque di scarico con partecipazione al circuito SARI, come laboratorio ST3, validato dal campionamento alla restituzione quantitativa del risultato;
- la **caratterizzazione del residuo flottante del processo di dissabbatura/disoleatura di reflui urbani e valutazione delle migliori tecnologie di trattamento**; sono stati selezionati alcuni impianti ritenuti idonei allo svolgimento dello studio ed è proseguita la fase di monitoraggio quali-quantitativa;
- la **sperimentazione in scala reale della tecnologia Taron**, avviata presso il depuratore Santa Fumia, che prevede un sistema di filtrazione dinamica a dischi rotanti in grado di combinare la sedimentazione secondaria e la filtrazione terziaria in un unico passaggio, ottimizzando il processo di trattamento delle acque reflue;
- le **tecnologie di lisi per l'ottimizzazione della produzione di biogas/biometano**, con l'avvio dello studio sperimentale per incrementare la produzione del biogas dagli impianti di digestione anaerobica presso alcuni depuratori.

Con riferimento all'innovazione applicata alla gestione delle **reti di distribuzione idrica**, sono state sperimentate tecniche di nuova generazione - satellite, registratore di rumore e fibra ottica - **per la ricerca di perdite occulte** (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare).

Per la **depurazione delle acque reflue** i principali progetti realizzati da Acea Ato 2 hanno riguardato:

- l'installazione della **nuova stazione di ozonolisi per la riduzione dei fanghi** presso l'impianto di Ostia, a fronte degli ottimi risultati già ottenuti con la sperimentazione del sistema;
- l'**ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, attivati presso alcuni depuratori gestiti, anche in relazione al potere di biometanizzazione dei fanghi (primari, secondari ecc.);
- la **messa in funzione dell'essiccatore termico presso il Depuratore di Ostia**;
- la ristrutturazione del **depuratore di Fregene**, nell'ambito della quale è stato sviluppato il progetto **DepurArt**, in collaborazione con l'unità Innovation della Funzione Technology & Solutions di Acea SpA (si veda anche il box dedicato - *La ricerca e l'innovazione in Acea SpA*).

Nell'ambito della **tutela della risorsa idrica**, è proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) a cui seguono le relative attività di verifica.

Nel corso del 2021 la Società ha progettato, realizzato e messo in eser-

izio un **innovativo impianto sperimentale di trattamento dell'acqua potabile in grado di rimuovere l'arsenico**.

Inoltre, con riferimento al tema della **previsione della disponibilità idrica**, Acea Ato 2 ha implementato un **algoritmo di Machine Learning basato sulla tecnica del Random Forest** per individuare, con riferimento alle differenti fonti di captazione (sorgenti, campo pozzi, ecc.), **proxy di tipo meteorologico (temperatura e/o precipitazione) o gestionali (volumi emunti) correlabili alla variabilità dello stato di conservazione della risorsa**.

Acea Ato 5 ha condotto, con il supporto di una ditta specialistica, un'**analisi energetica su uno dei campi pozzi** principali gestiti e ha messo in atto un intervento correttivo per ridurre notevolmente il consumo energetico dell'impianto. È stato avviato un **progetto di manutenzione predittiva di alcuni asset fondamentali per la gestione degli impianti idrici** (elettropompe esterne nelle stazioni di sollevamento) e **fognari** (compressori) che prevede l'installazione di sensori wireless in grado di svolgere un'analisi in real time per prevenire rotture irreparabili degli asset monitorati e i conseguenti fermi impianto.

AdF ha svolto:

- il completamento del progetto sperimentale di **Realtà Aumentata, svolto in coordinamento con Acea Innovation**, per approcciare la nuova tecnologia sui processi in campo e potenziare la forza lavoro in prima linea;
- la **telelettura massiva dei contatori** sul territorio attraverso lettura drive-by e walk-by, coprendo circa il 50% del parco contatori installato. È stata inoltre realizzata, nell'ambito di un progetto interno, una piattaforma di analisi (**NEXTex**) per il controllo e monitoraggio dei dati derivanti dalla telelettura che, permettendo di analizzare le informazioni delle misure dal campo e gli allarmi degli strumenti, consente una efficace gestione degli asset e un dettagliato controllo del consumo idrico;
- il completamento di una PoC finalizzata alla definizione di una piattaforma di gestione ed integrazione dei dati provenienti dagli smart meters, sia di tipo drive-by che nblOT, e della sensoristica no-meter, con l'obiettivo di realizzare un **data hub**, effettuare una **gestione avanzata di eventi ed allarmi** ed **alimentare sistemi di analytics**;
- la realizzazione della **piattaforma centralizzata per il trattamento dei fanghi provenienti dai depuratori** mediante il processo di idrolisi termochimica.

Nell'ambito della **tutela della risorsa idrica** sono proseguite le sperimentazioni di diverse tecnologie riguardanti l'efficientamento delle reti, il monitoraggio satellitare delle perdite ed è stata implementata, sulla rete del comune di Grosseto, una **metodologia predittiva** (algoritmo Rezatec) **finalizzata alla prioritizzazione degli interventi ed alla prelocalizzazione delle perdite** che, sulla base dei dati storici, geomorfologici ed idraulici del grafo acquedottistico individua le zone a maggior rischio di rottura; è stata altresì avviata, col medesimo obiettivo di identificazione tempestiva e puntuale delle perdite, l'installazione di un sistema di geofoni multi-correlatori.

AdF infine, nell'ambito di progetti interni realizzati in modalità *agile*, ha **sviluppato due cruscotti**, integrati con i sistemi SCADA e con strumenti di analytics, **per il monitoraggio del fabbisogno idrico, la pianificazione della produzione idrica, la realizzazione di scenari di forecast dei consumi**, mediante algoritmi predittivi, e per il **monitoraggio del budget per l'energia elettrica** e delle performance energetiche dei principali impianti.

Gori ha proseguito nell'implementazione di **tecnologie IoT e sensoristica avanzata** per la tutela ambientale, con l'installazione di 300 sensori e il monitoraggio, attraverso il telecontrollo, degli scaricatori di piena delle acque reflue.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN INGEGNERIA E SERVIZI

Nel 2021 **Acea Elabori**, in collaborazione con la Funzione Technology & Solutions di Acea SpA e con la start up BeamDigital, ha portato avanti la sperimentazione sul progetto **Safety Check**, per la verifica a distanza delle condizioni di sicurezza del personale che svolge la propria attività lavorativa presso i cantieri.

È inoltre proseguito il **progetto Bonifiche anagrafiche**, un sistema di data retrieval in grado di recuperare i dati anagrafici dei clienti, grazie a machine learning e intelligenza artificiale, e automatizzare i processi di data quality interni.

Con riferimento all'**innovazione dei processi aziendali**, nel 2021, di

particolare rilievo è il **conseguimento di Acea Elabori della certificazione BIM (Building Information Modeling) per la progettazione ingegneristica**. La metodologia BIM impiega modelli digitali intelligenti al servizio di tutte le fasi del ciclo di vita di un'opera e lavora su sette dimensioni, visualizzando oltre ad avanzamenti e costi, anche la sostenibilità dell'opera e favorendo l'implementazione di scelte orientate ad un impatto positivo sull'ambiente.

Numerosi altri progetti sono stati svolti da Acea Elabori a servizio delle Società del Gruppo.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA AMBIENTE

Nel 2021 nell'area di business Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- il completamento dell'attività sperimentale per lo sviluppo di una soluzione impiantistica finalizzata al **recupero di bicarbonato di sodio e di cloruro di calcio diidrato** (sottoprodotti di reazione) dal trattamento del Prodotto Sodico Residuo (PSR), derivante dalla fase di neutralizzazione dei fumi acidi prodotti dagli impianti di termovalorizzazione, attualmente in fase di contrattualizzazione e avvio delle attività di definizione dello *scale-up* industriale;
- il completamento **dell'attività sperimentale per il trattamento delle ceneri leggere e pesanti (fly-ash e bottom-ash) per il recupero della frazione inerte presente** ed il trattamento ai fini della

derubricazione delle caratteristiche di pericolosità e l'avvio delle attività di definizione dello *scale-up* industriale;

- il deposito dell'istanza di **autorizzazione sperimentale** per l'impianto pilota **di trattamento del plasmix**. L'impianto fa parte di un ben più ampio progetto che prevede il recupero sostenibile delle plastiche miste (plasmix) e la loro trasformazione, attraverso il processo GASIFORMING™ in metanolo puro, vendibile sul mercato. Il progetto attua la circolarità: recupera materia da un rifiuto destinato alla discarica o alla termovalorizzazione, integra verticalmente la filiera delle plastiche, produce metanolo da fonte rinnovabile.

