



RELAZIONI CON  
GLI STAKEHOLDER



QUESTA BASILICA  
FONDATA  
DALLA FAMIGLIA DEI CARACALLI  
COMPLETATA DA COSTANTINO  
L'ANNO MCCCLXXXIII

UTILIZZA I NOSTRI  
SERVIZI  
ONLINE

DISPONIBILI  
**24 ORE SU 24**  
PER GESTIRE DA CASA  
TUTTE LE UTENZE

RESTIAMO VICINI A VOI ANCHE DA LONTANO

gruppo  
**ace**

Visual campagna Acea per i clienti, #iorestoacasa vincitrice del 17° premio Press & Outdoor Key Award

## 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 altre società idriche (Acque, Publiacqua, Umbra Acque) – non ricomprese nel perimetro DNF – con evidenza del loro singolo apporto 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 E IDRICO



CIRCA **1,2 milioni**  
DI CLIENTI  
PER LA VENDITA DI ENERGIA  
E OLTRE **212.000**  
CLIENTI 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 OLTRE **906.500**  
NEL LAZIO), PARI A CIRCA  
**8,6 milioni** DI ABITANTI  
SERVITI (**4,2 milioni**  
NEL LAZIO)



I SISTEMI BONUS  
**elettrico e gas ed idrico**  
HANNO PERMESSO UN  
RISPARMIO, RISPETTIVAMENTE,  
DI **2,8** E **2,5 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)<sup>21</sup>, è **decimo operatore in Italia** per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale e **terzo**, con il 3,3% di quota di mercato, per l’**energia**

**venduta alle famiglie** (“clienti domestici”). L’azienda è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela**, con il 5,2% di quota di mercato, e **sedicesimo** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota dell’1,9%.

<sup>21</sup> Si veda la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta, edizione 2020 (su dati 2019), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell’Autorità (ARERA); l’Autorità precisa che i dati sono da considerarsi provvisori.

I contratti gestiti da **Acea Energia** per luce e gas (mercato libero e servizio di maggior tutela<sup>22</sup>), al 31.12.2020, sono **circa 1.388.000** (+1,6% rispetto al 2019). Il trend vede una forte crescita del perimetro del mercato libero con un aumento dell'11,2% rispetto al 2019 (si veda la tabella n. 15).

**Areti**, titolare della concessione ministeriale per la **distribuzione di energia elettrica** nel territorio di Roma e Formello,

è **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**<sup>23</sup>. Al 31.12.2020, gestisce **1.629.928 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti, che registra in genere variazioni di lieve entità, segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 15).

### I "PROSUMER" CONNESSI ALLE RETI ACEA: +8% NEL 2020

Il "prosumer" è, allo stesso tempo, **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) di energia; ed è in grado di provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e di cedere in rete l'eventuale surplus produttivo. Questo protagonista del **nuovo modello energetico** interagisce, con nuove modalità di relazione, sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia. Acea è aperta e

proattiva rispetto alle **forme di innovazione** introdotte dal nuovo modello energetico e, in particolare, riguardo lo **sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione**.

Al 31.12.2020, sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi **14.641 prosumer** – un dato in crescita di quasi l'8% rispetto ai 13.591 registrati nel 2019 –, di cui 11.996 qualificati come "prosumer domestici",

ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e 2.645 qualificati come "altri usi", cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa 8.000 sono anche clienti di Acea Energia. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2020 è pari a 87,48 GWh, di cui il **73% circa da fotovoltaico**.

### I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS

Per i clienti **con difficoltà economiche**, anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che, a causa del proprio **stato di salute**, necessitano di apparecchiature mediche energivore<sup>24</sup>, l'ARERA ha previsto il "**bonus elettrico**": uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. Nel 2020, **i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 26.053**<sup>25</sup> (in calo del 13% rispetto ai 29.894 clienti ammessi nel 2019), i quali hanno beneficiato in totale di

un risparmio economico di quasi 2,4 milioni di euro. In particolare, sono stati erogati 25.323 bonus per difficoltà economiche (**il 97% del totale**) e 780 per disagio fisico (stato di salute), per un totale di 26.103, 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 2020 sono stati 6.685** per un risparmio di oltre 361 mila 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 2,8 milioni di euro**.

Inoltre, nel territorio servito dalla **rete di distribuzione** gestita da Areti, si contano **11.649 clienti ammessi al bonus elettrico** (11.603 per disagio economico, 46 per disagio fisico), **circa l'1% in meno** rispetto ai 11.712 del 2019, serviti, per la componente "vendita", da aziende diverse da Acea Energia.

Acea, nel **servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione), è **primo operatore nazionale** per popolazione servita, con **circa 2,7 milioni di utenze** ed oltre **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

centrale – 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.

### LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE NEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO

Dal 1° gennaio 2020 è entrata in vigore la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), allegata alla delibera dell'Autorità 311/2019/R/idr. Il provvedimento ha introdotto una **maggior tutela dell'utenza domestica residente**, con la previsione di **non**

**procedere alla disattivazione della fornitura** con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, **se non in poche e ben definite casistiche**, e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Illustra, inoltre, le **categorie di utenti finali non disalimentabili**,

tempi e modalità di costituzione in mora, disattivazione, sospensione, limitazione e riattivazione della fornitura. Ha introdotto disposizioni a **tutela delle utenze condominiali**, quali il divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

<sup>22</sup> L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda il sito web di ARERA.

<sup>23</sup> Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2020 (su dati 2019), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

<sup>24</sup> Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla sezione dedicata del sito ARERA.

<sup>25</sup> 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.

idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, funzionale alla disalimentazione selettiva. Il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la delibera 221/2020 del 16 giugno 2020, ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/19) ha introdotto **alcune modifiche alla regolazione della morosità**, indicando **modalità** (raccomandata con preavviso di ricevimento) e **tempi** (preavviso non inferiore a 40 giorni) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti.

**Acea Ato 2 e AdF**, in virtù dei Regolamenti di utenza approvati dalle Conferenze dei Sindaci dei rispettivi ATO, **hanno esteso le tutele nei confronti delle utenze "fragili"**, includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili. Nel corso del 2020 **Gesesa** ha provveduto ad implementare i sistemi per consentire l'applicazione delle norme stabilite dall'Autorità (delibera 311/2019). A seguito della situazione pandemica sono stati interrotti i solleciti per il periodo marzo-luglio 2020 e non è stato effettuato nessun intervento di limitazione/sospensione/distacco della fornitura idrica.

Il **bonus sociale idrico**, disciplinato dall'Autorità dal 2017 con l'approvazione delle modalità applicative (TIBSI)<sup>26</sup>, 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<sup>27</sup>. 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"**. Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico **saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**, senza che questi debbano presentare domanda come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Con determina 11/2020 – Dacu 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.

## CAMPAGNE INFORMATIVE E FRUITORI DEL BONUS IDRICO PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA

Le Società idriche hanno realizzato, nel 2020, campagne informative sul bonus idrico rivolte agli utenti. **Acea Ato 2**, che riconosce su base locale anche il bonus idrico integrativo approvato dal proprio Ente di Governo dell'Ambito, **ha dato ampia visibilità alle informazioni relative al bonus idrico sui propri canali di comunicazione** con la clientela (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.); nel 2020, **la Società ha erogato 15.404 bonus idrici nazionali** (quasi il doppio rispetto al dato delle 7.910 domande ammesse nel 2019) **per un valore economico pari a 626.725 euro e 746 bonus idrici integrativi (locali) per un valore economico di 135.298 euro.**

**Acea Ato 5** ha sottoscritto con i sindaci dei Comuni gestiti manifesti congiunti che sono stati diffusi, tramite affissione e attraverso i

siti istituzionali e le pagine social degli enti locali, per informare i cittadini della possibilità e dei requisiti richiesti per l'accesso al bonus idrico; la Società ha anche realizzato una campagna di comunicazione web attraverso i principali siti di informazione locale online dell'area gestita e ha diffuso comunicati stampa e apposite rubriche sul quotidiano locale di riferimento. Nel 2020, **Acea Ato 5 ha accolto 3.349 richieste di fruizione del bonus che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a circa 84.000 euro.**

Ogni anno **AdF** pubblica la possibilità di accedere al **bonus sociale idrico** e al **bonus integrativo** con l'affissione di locandine agli sportelli e sezioni dedicate sul sito web [fiora.it](http://fiora.it). Nel 2020, **AdF ha ammesso 4.048 doman-**

**de di bonus sociale idrico**, per un valore stimato di **488.930 euro**. Inoltre, ha erogato una prima tranche di **1.960 richieste di bonus idrico integrativo**, per un valore economico pari a **419.189 euro**. Nel quarto trimestre del 2020, 20 Comuni hanno aperto il **secondo bando** per l'assegnazione dei fondi residui, e le procedure di certificazione dei bonus erogabili sono ancora in corso.

**Gesesa e Gori hanno ammesso nel 2020, rispettivamente, 1.453 domande di bonus idrico**, per un controvalore economico pari a **68.980 euro**, e **20.196 domande, con un risparmio per i beneficiari pari a 661.452 euro**. Per le cinque Società idriche in perimetro, **il sistema del bonus idrico ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di circa 2,5 milioni di euro.**

Nel 2020, **AdF**, dando seguito alla volontà espressa dai propri soci, **ha istituito un Fondo di solidarietà per le imprese locali** pari a 300.000 euro, per sostenere le attività economiche del territorio, colpite dalle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria da Covid-19. L'iniziativa è stata dedicata alle imprese che hanno dovuto chiudere tra marzo e giugno del 2020, pur continuando a consumare acqua per mantenere in efficienza il sistema aziendale, e che hanno 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 Associazione di Categoria, per illustrare i requisiti di accesso al fondo, sono pervenute **186 domande**, di cui 7 non presentavano le caratteristiche di idoneità e 179 sono in attesa di valutazione da parte della Commissione appositamente costituita per questo procedimento.

<sup>26</sup> 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), prevedendo che anche i beneficiari di Reddito di cittadinanza/pensione di cittadinanza possano presentare domanda di bonus a partire dal 20 maggio 2019.

<sup>27</sup> Con delibera 499/2019/R/com, è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.

**TABELLA N. 15 – I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2018-2020)**

	u. m.	2018	2019	2020
<b>VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)</b>				
servizio di maggior tutela	n. punti prelievo	832.719	774.823	738.989
mercato libero EE – mass market	n. punti prelievo	286.714	322.037	364.378
mercato libero EE – grandi clienti	n. punti prelievo	44.364	76.902	72.195
mercato libero gas	n. punti di riconsegna	172.755	192.107	212.234
<b>totale</b>	<b>n. contratti di fornitura</b>	<b>1.336.552</b>	<b>1.365.869</b>	<b>1.387.796</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)</b>				
clienti domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	1.319.118	1.326.078	1.330.557
clienti non domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	307.961	305.925	296.248
clienti in media tensione	n. punti prelievo	2.894	2.907	3.116
clienti in alta tensione	n. punti prelievo	7	7	7
<b>totale</b>	<b>n. punti prelievo</b>	<b>1.629.980</b>	<b>1.634.917</b>	<b>1.629.928</b>
<b>VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali Società idriche del Gruppo Acea)</b>				
Acea Ato 2	n. utenze	689.827	692.893	705.685
Acea Ato 5	n. utenze	197.821	199.823	200.876
Gori	n. utenze	526.808	528.437	531.987
Gesesa	n. utenze	57.404	57.142	57.247
AdF <sup>(*)</sup>	n. utenze	231.529	231.690	232.152
Acque <sup>(*)</sup>	n. utenze	325.595	326.105	327.412
Publiacqua <sup>(*)</sup>	n. utenze	395.635	397.684	399.942
Umbra Acque	n. utenze	233.405	233.460	234.185
<b>totale</b>	<b>n. utenze</b>	<b>2.658.024</b>	<b>2.667.234</b>	<b>2.689.486</b>
Acea Ato 2	popolazione servita	3.703.160	3.704.931	3.705.295
Acea Ato 5	popolazione servita	469.836	469.836	467.993
Gori <sup>(**)</sup>	popolazione servita	1.446.004	1.456.462	1.398.678
Gesesa	popolazione servita	118.044	120.574	116.897
AdF <sup>(*)</sup> <sup>(**)</sup>	popolazione servita	387.120	386.132	382.724
Acque <sup>(*)</sup>	popolazione servita	738.903	737.455	737.455
Publiacqua <sup>(*)</sup>	popolazione servita	1.247.216	1.247.216	1.244.226
Umbra Acque	popolazione servita	502.065	501.186	494.272
<b>totale</b>	<b>popolazione servita</b>	<b>8.612.348</b>	<b>8.623.792</b>	<b>8.547.540</b>

<sup>(\*)</sup> Alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2018 e/o 2019 sono stati rettificati, per consuntivazione, dalle Società AdF, Publiacqua e Acque, modificando di conseguenza i totali. I dati del 2020 sono da intendersi come stime.

<sup>(\*\*)</sup> Il dato 2020 si riferisce alla popolazione residente nelle zone servite al 1° gennaio 2020 per Gori e ad agosto 2020 per AdF.

## LA QUALITÀ PERCEPITA



RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE  
DI CLIENTI E CITTADINI SUI SERVIZI EROGATI:  
**intervistate oltre 30.300 persone**



I **giudizi globali** 2020 SUI SERVIZI EROGATI (VOTI 1-10):

SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»:	8,0
E «DISTRIBUZIONE»:	7,9
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA:	6,5
SERVIZIO IDRICO A ROMA E PROVINCIA:	8 E 7,2
A FROSINONE E PROVINCIA:	6,1
NEL SARNESE VESUVIANO:	6,6
A BENEVENTO E PROVINCIA:	6,6
A GROSSETO E SIENA E PROVINCIA:	7,6

L'Unità Stakeholder Engagement e Sostenibilità, della Capogruppo (Direzione Affari Legali, Societari e servizi Corporate), coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, in ambito elettrico, idrico<sup>28</sup> e di illuminazione pubblica. Essa 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 con gara. Le indagini semestrali 2020, in coerenza con gli anni passati, sono state condotte con metodologia CATI<sup>29</sup> e hanno consentito di elaborare i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), dove 1 significa pessimo e 10 significa ottimo, che esprime una **valutazione istintiva** da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione** (Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, **indice 0-100**), **complessivi e parziali**, basati sulla **quota di clienti che si dichiarano soddisfatti e sull'importanza attribuita a ciascun aspetto** del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** (Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, **espressa in % di clienti soddisfatti – valore soglia 75%**), che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti dei singoli fattori del servizio.

Le interviste sui **"canali di contatto"** sono rivolte a **clienti** selezionati, con la metodologia del **"call back"**, **tra coloro che hanno di recente usufruito dei servizi** (numeri verdi commerciale o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico) e rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati. Per quanto riguarda il **call back per lo sportello fisico, nel secondo semestre 2020 sono state recuperate le interviste non effettuate** nel primo semestre per la **sospensione del monitoraggio specifico, data la chiusura degli sportelli imposta dall'emergenza sanitaria da Covid-19**.

Nel 2020, **sono state intervistate complessivamente 30.331 persone**, in merito alla qualità dei servizi erogati dalle Società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. I **giudizi globali** ricevuti da ciascun servizio sono **tutti nell'area della media soddisfazione**, tra 6,1 e 8.

I Customer Satisfaction Index complessivi e parziali sul **servizio elettrico** indicano, per la **vendita** curata da Acea Energia, valutazioni complessivamente molto positive; per i clienti del mercato tutelato si registrano lievi flessioni, rispetto allo scorso anno, negli indici di soddisfazione su "fatturazione" e "sito internet" e miglioramenti su "sportello" e ancor più marcati per "numero verde commerciale"; per i clienti del mercato libero si registrano indici di soddisfazione in incremento per la maggior parte degli ambiti del servizio valutati e, anche in questo caso, in modo più accentuato sul "numero verde commerciale". La **distribuzione**, gestita da Areti, ha un buon indice di soddisfazione complessiva; in merito alle valutazioni degli aspetti del servizio, registra una flessione "l'interruzione programmata" mentre si incrementa positivamente "l'intervento tecnico". Per il **servizio di illuminazione pubblica** sono stati intervistati residenti nei comuni di Roma e Formello, per tutte le aree territoriali. Gli indici di soddisfazione, complessivo e parziali, sono tutti in miglioramento e, in particolar modo, quello relativo alla "segnalazione guasti".

Per il **servizio idrico (vendita e distribuzione dell'acqua)** è stata rilevata la soddisfazione **dei clienti di Acea Ato 2** (Roma 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. **L'indice di soddisfazione complessiva** sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato** e in ulteriore miglioramento, gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi, con **particolari incrementi su "segnalazione guasti" e "intervento tecnico"**. Per **Acea Ato 5**, nell'area di Frosinone e provincia, **l'indice di soddisfazione complessiva** sul servizio **migliora**; in particolare aumentano gli indici di soddisfazione su "aspetti tecnici del servizio", "fatturazione", "intervento tecnico" e "segnalazione guasti", che era già molto elevato, mentre le valutazioni di "numero verde commerciale" e "sportello", pur in lieve flessione, mantengono livelli di gradimento molto alti. Anche per **Gori**, che gestisce il servizio nell'area della penisola Sorrentina e dei centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno, **migliorano sia l'indice di soddisfazione complessiva, già positivo, che gli indici sui singoli**

<sup>28</sup> 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 provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale, Gesesa e Gori, entrambe operative in Campania, e AdF, operativa in Toscana.

<sup>29</sup> 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 +/- 2,3% ed un massimo di +/- 4,4% e il livello di significatività è del 95%.

**aspetti del servizio**, ad eccezione di “sportello” che si mantiene sostanzialmente stabile ed elevato; si incrementa, in modo più evidente, la valutazione positiva di “segnalazione guasti”, inclusi i singoli fattori di qualità che lo compongono, e l’aspetto “fatturazione”. Riguardo **AdF**, operativa in Toscana, nelle provincie di Grosseto e Siena, **gli indici di soddisfazione complessiva e sugli aspetti del servizio si confermano tutti sostanzialmente stabili ed elevati**, senza scostamenti di particolare rilievo rispetto alle rilevazioni dell’anno precedente<sup>30</sup>. Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, la rilevazione della soddisfazione dei clienti è stata svolta soltanto **nel secondo semestre del 2020**; gli esiti dell’indagine sono illustrati nel testo e non vengono riportati in tabella, per la diversa scala di valutazione (1-10), dovuta alla dimensione inferiore del campione di clienti intervistati (circa 500 per ciclo). Il **giudizio globale** nei confronti del servizio svolto da Gesesa è stabile nell’area della “media soddisfazione” e pari a

**6,6/10**, con una percentuale di soddisfatti del 78,4%; gli **aspetti tecnici** del servizio ricevono un giudizio pari a **7/10**, con l’83,6% degli intervistati soddisfatti del fattore di qualità “continuità del servizio”; per la **fatturazione** il voto è **6,7/10**, con il 77,8% di intervistati soddisfatti della “correttezza degli importi in bolletta” e il 77,2% di soddisfatti della “chiarezza e facilità di lettura delle bollette”: i due fattori di qualità del servizio ritenuti più importanti.

I grafici che seguono illustrano, per ciascun servizio, **gli indici di soddisfazione 2020 (CSI – indice 0-100)**, come media delle due rilevazioni dell’anno, e, per Gesesa, i giudizi espressi in scala 1-10; 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. 19 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL’ENERGIA (2020) (INDICE 0-100)**



**NB** I Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

<sup>30</sup> Per AdF, pur essendo entrata in perimetro DNF nel 2020, si inseriscono nella tabella di riferimento anche i dati relativi alle rilevazioni del 2019.

GRAFICO N. 20 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA E FORMELLO (2020) (INDICE 0-100)



NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali. Gli “aspetti tecnici del servizio” includono sia i fattori direttamente dipendenti da Acea sia quelli che non dipendono dall’azienda, poiché entrambi concorrono alla formazione del CSI complessivo.

GRAFICO N. 21 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL’ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2020) (INDICE 0-100)



NB | Customer Satisfaction Index – 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 ALTRI COMUNI DELL’ATO 2 – LAZIO CENTRALE

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2020 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione di 1.001 residenti, rappresentativo dell’universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni “sentinella” – **Colleferro, Formello, Palestrina e Velletri** – ricadenti nell’Ambito Territoriale Ottimale 2 – Provincia di Roma. Il **giudizio globale** rilevato è

stato pari a **7,2 su 10**, in linea con il precedente ciclo di rilevazione.

**L’indice di soddisfazione complessivo sul servizio** (indice 0-100), come media delle due rilevazioni semestrali, **è elevato e pari a 90,2, in miglioramento** rispetto all’83,9 rilevato nel 2019; riguardo le valutazioni dei **singoli aspetti** del servizio, anch’esse risultano in miglioramento, in particolare “aspetti tecnici” (92,2 era 89,3 nel 2019) e

“fatturazione” (90,2, era 88,1 nel 2019). Per gli indici di soddisfazione degli altri aspetti del servizio, tutti positivi e in salita rispetto al 2019 – “intervento tecnico” (100, era 83,4), “segnalazione guasti” (88,7, era 75), “numero verde commerciale” (86,8, era 77,6) e sportello (86,3, era 82,0) – l’istituto incaricato della rilevazione segnala la scarsa rappresentatività statistica dei risultati, da intendersi come qualitativi.

**GRAFICO N. 22 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A FROSINONE E PROVINCIA (2020) (INDICE 0-100)**



NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

**GRAFICO N. 23 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA NEL SARNESE VESUVIANO (2020) (INDICE 0-100)**



NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

**GRAFICO N. 24 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA NELLA CONFERENZA TERRITORIALE N. 6 OMBRONE (2020) (INDICE 0-100)**



**NB** Il Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali. Nel 2020 le rilevazioni non hanno incluso l'aspetto del servizio "sportello".

**GRAFICO N. 25 – GIUDIZIO GLOBALE E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A BENEVENTO E PROVINCIA (II SEM. 2020) (VOTO 1-10)**



**NB** I giudizi su scala 1-10 – globale e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono esito di una sola rilevazione svolta nel secondo semestre 2020.

**TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION: VENDITA E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2019-2020)**

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2019	2020	
<b>SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA – ACEA ENERGIA</b>				
<b>CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO</b>				
<b>attività di vendita (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>90,5</b>	<b>92,0</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>92,4</b>	<b>90,5</b>	
correttezza degli importi	%	91,6	90,4	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	92,7	89,1	
<b>sito internet</b>	<b>0-100</b>	<b>95,0</b>	<b>90,8</b>	
gamma di operazioni disponibili	%	93,7	92,3	
facilità di navigazione	%	93,8	87,7	▼
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>87,9</b>	<b>93,1</b>	▲
competenza dell'operatore	%	87,4	92,9	▲
chiarezza delle risposte fornite	%	87,0	92,9	▲
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>90,6</b>	<b>93,5</b>	
competenza dell'operatore	%	89,6	93,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	90,0	93,1	
<b>CLIENTI DEL MERCATO LIBERO</b>				
<b>attività di vendita (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>88,3</b>	<b>91,5</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>87,2</b>	<b>90,0</b>	
correttezza degli importi	%	85,9	88,7	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	86,5	89,8	
<b>sito internet</b>	<b>0-100</b>	<b>93,4</b>	<b>93,2</b>	
gamma di operazioni disponibili	%	91,6	94,2	
facilità di navigazione	%	94,1	92,7	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>86,9</b>	<b>92,0</b>	▲
competenza dell'operatore	%	86,8	91,9	▲
chiarezza delle risposte fornite	%	86,8	92,0	▲
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>93,4</b>	<b>93,9</b>	
competenza dell'operatore	%	92,8	93,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	92,6	93,6	
<b>SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – ARETI (ROMA E FORMELLO)</b>				
<b>attività di distribuzione (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>88,5</b>	<b>90,2</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>95,7</b>	<b>95,3</b>	
continuità del servizio	%	95,6	95,2	
<b>interruzione programmata</b>	<b>0-100</b>	<b>93,9</b>	<b>87,4</b>	▼
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	%	92,3	87,7	
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	96,3	88,7	▼
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>83,5</b>	<b>86,4</b>	
chiarezza delle informazioni fornite	%	83,0	86,7	
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	89,2	90,4	
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>73,7</b>	<b>86,3</b>	▲
competenza dei tecnici	%	79,0	89,9	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	63,8	80,7	▲
<b>SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (ROMA E FORMELLO)</b>				
<b>servizio di illuminazione (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>79,8</b>	<b>82,2</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>aspetti tecnici del servizio <sup>(*)</sup></b>	<b>0-100</b>	<b>75,4</b>	<b>76,8</b>	
<i>(direttamente dipendenti da Acea)</i>				
continuità del servizio	%	72,7	73,5	
<i>(non direttamente dipendenti da Acea)</i>				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	75,3	76,6	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>85,9</b>	<b>90,1</b>	
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,1	89,1	▲
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	86,8	91,8	▲

(\*) Si riporta la media delle valutazioni degli aspetti tecnici dipendenti e non dipendenti da Acea.

**NB** In tabella vengono riportati solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2020; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2019. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente è pari o superiore al 75% (valore soglia).

**TABELLA N. 17 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZIO IDRICO (2019-2020)**

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2019	2020	
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 2 (ROMA E FIUMICINO)</b>				
<b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>89,3</b>	<b>91,0</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>95,1</b>	<b>94,5</b>	
<i>continuità del servizio</i>	%	96,1	95,3	
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>87,3</b>	<b>88,7</b>	
<i>correttezza degli importi</i>	%	86,1	88,9	
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	87,9	87,4	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>85,6</b>	<b>90,2</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	82,0	87,6	▲
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	89,5	92,9	
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>85,1</b>	<b>90,2</b>	▲
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	78,1	84,8	▲
<i>competenza dei tecnici</i>	%	87,8	91,5	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>88,6</b>	<b>91,0</b>	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	88,8	90,5	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	88,0	90,6	
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>91,4</b>	<b>92,2</b>	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	90,7	91,7	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	90,4	91,1	
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 5 (COMUNI RICADENTI NELL'ATO 5 – FROSINONE)</b>				
<b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>80,0</b>	<b>81,4</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>74,9</b>	<b>77,2</b>	
<i>continuità del servizio</i>	%	74,8	77,0	
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>72,6</b>	<b>77,6</b>	▲
<i>correttezza degli importi</i>	%	71,2	77,0	▲
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	72,9	77,3	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>90,2</b>	<b>92,3</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	89,7	93,3	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	93,7	94,6	
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>86,3</b>	<b>86,5</b>	
<i>competenza dei tecnici</i>	%	88,2	89,3	
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	82,0	79,9	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>91,8</b>	<b>89,9</b>	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	91,3	90,6	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	94,8	92,6	
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>94,1</b>	<b>93,0</b>	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	94,5	92,6	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	94,7	92,8	
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – GORI (COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO DISTRETTUALE SARNESE VESUVIANO)</b>				
<b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>80,0</b>	<b>82,8</b>	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>78,5</b>	<b>80,6</b>	
<i>continuità del servizio</i>	%	79,4	81,2	
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>73,6</b>	<b>78,1</b>	
<i>correttezza degli importi</i>	%	70,3	76,9	▲
<i>invio regolare delle fatture</i>	%	79,2	82,8	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>82,2</b>	<b>88,6</b>	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	82,0	88,6	▲
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	84,7	90,8	▲
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>90,5</b>	<b>94,6</b>	
<i>capacità di soluzione del problema</i>	%	92,3	94,7	
<i>cortesie e disponibilità dei tecnici</i>	%	93,5	96,4	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>87,3</b>	<b>87,6</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	89,5	89,8	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	90,7	91,3	
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>91,4</b>	<b>90,5</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	92,2	90,9	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	87,8	90,4	

## TABELLA N. 17 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZIO IDRICO (2019-2020) (segue)

SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ADF <sup>(9)</sup> (COMUNI RICADENTI NELLA CONFERENZA TERRITORIALE OTTIMALE N. 6 OMBRONE)

servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	88,1	88,7
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>90,1</b>	<b>91,7</b>
continuità del servizio	%	90,9	92,0
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>84,0</b>	<b>86,4</b>
correttezza degli importi	%	81,9	85,7
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	84,9	86,4
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>92,8</b>	<b>92,7</b>
chiarezza delle informazioni fornite	%	91,4	90,8
cortesie e disponibilità dell'operatore	%	95,3	96,0
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>92,9</b>	<b>93,2</b>
capacità di soluzione del problema	%	92,5	93,3
cortesie e disponibilità dei tecnici	%	94,8	95,0
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>90,1</b>	<b>88,8</b>
competenza dell'operatore	%	89,8	88,5
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,8	87,8

<sup>(9)</sup> Per agevolare la comparazione sono stati inseriti i dati delle rilevazioni 2019 anche per AdF, in perimetro DNF dal 2020. Il calcolo del CSI complessivo 2020 per AdF è stato calcolato al netto del CSI parziale sportello, che non è stato oggetto di indagine nell'anno, riproporzionando i pesi degli altri fattori.

**NB** in tabella vengono riportati solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2020; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2019. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente è pari o superiore al 75% (valore soglia).

## LA QUALITÀ EROGATA

Acea presidia la **qualità dei servizi erogati** con interventi che mirano al suo costante miglioramento, tramite la formazione e l'aggiornamento delle persone, l'innovazione applicata alla gestione dei processi, il rinnovamento, l'ampliamento e l'incremento della resilienza delle infrastrutture (reti e impianti), anche in funzione dell'abbattimento dei guasti e del tempestivo ripristino, la digitalizzazione dei canali commerciali e il miglioramento di tutti i canali di contatto e 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 2020 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

In questa sede vengono illustrati 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**<sup>31</sup>, mentre per le attività di vendita dell'energia elettrica, gestite da Acea Energia, e per l'ingresso di Acea Innovation nella commercializzazione di servizi a valore aggiunto (smart services) 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 2020 59.275 contatori 2G**



NELL'AMBITO DEL **Piano della Resilienza di Areti**  
 FATTORE CRITICO **"ondate di calore"**:  
 AMMODERNATI **106 km** DI CAVO MT  
 E RICOSTRUITE **79 cabine secondarie**  
 FATTORE CRITICO **"allagamento"**:  
 RICOSTRUITE **12 cabine secondarie**



NEL 2020: **7.247 nodi MT telecontrollati**

<sup>31</sup> 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.

Areti pianifica ed esegue l'**ammodernamento e l'ampliamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**, costituita da **linee elettriche in alta, media e bassa tensione, 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", 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.**

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 dismissione o demolizione, e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree), trasformazione, ammodernamento, manutenzione ecc. (si veda la tabella n. 18). Gli inter-

venti 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 resilienza** e a **ridurre perdite di rete e cadute di tensione**, migliorando la **continuità del servizio.**

Nel 2020, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza**<sup>32</sup>, sono stati **ammodernati 106 km di cavo** in media tensione a 20 kV ed eseguite **79 ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza al fattore critico "ondate di calore"**, e **12 ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza al fattore critico "allagamento"**. Per le reti BT, sono stati messi in opera **226 km** nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Inoltre, **è stato esteso il telecontrollo** ad ulteriori **cabine secondarie e recloser**, per un **totale di 7.247 nodi MT telecontrollati al 31.12.2020.**

**TABELLA N. 18 – I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2020)**

tipo di intervento	linee AT e cabine primarie (CP)
demolizione rete e sostegni	è proseguita anche nel 2020 la demolizione della <b>linea aerea 150 kV</b> Flaminia 2 – Smistamento Est 2 (lunga 22,58 km e composta da 74 sostegni).
costruzione rete e sostegni	è stata ultimata la realizzazione del <b>nuovo tratto della linea aerea 150 kV Roma Nord – San Basilio</b> (lunga 4,08 km e composta da 21 sostegni) ed è stata avviata la realizzazione del nuovo tratto della <b>linea in cavo interrato 150 kV Roma Nord – San Basilio</b> (lunga 3,4 km).
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	sono stati eseguiti interventi in <b>49 cabine primarie.</b>
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	sono stati eseguiti interventi su <b>126 interruttori AT</b> e mantenuti <b>809 interruttori MT</b> ; revisionati <b>33 variatori</b> sotto carico di trasformatori di potenza e sostituiti <b>72 trasformatori</b> di misura AT.
<b>protezione e misure AT e MT</b>	
sistemi di protezione elettrica	sono stati predisposti, tarati e messi in esercizio <b>48 nuovi stalli linea MT</b> ; <b>verificati 472 montanti</b> (51 montanti AT e 421 montanti MT) e <b>44 trasformatori</b> (tra AT/MT e MT/MT).
misure	sono state effettuate misure resistenza di terra su <b>2.930 cabine secondarie</b> ; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su <b>56 cabine</b> (15 CP e 41 CS).
<b>linee MT e BT</b>	
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	sono stati <b>messi in opera 242 km di cavo MT a 20 kV</b> (13 km per ampliamento e 229 km per rifacimento), <b>di cui 106 km</b> per incremento resilienza a "ondate di calore", e <b>226 km di cavo BT</b> (55 km per ampliamento e 171 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione).
manutenzione ordinaria e straordinaria	sono state <b>eseguite ispezioni eliportate</b> per una estensione della rete MT in aerea pari a <b>437 km</b> , per attuare interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. necessari alla conservazione e al mantenimento della funzionalità degli impianti.
<b>cabine secondarie (CS) e telecontrollo</b>	
realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS	sono state realizzate/ampliate/ricostruite <b>1.174 cabine secondarie</b> (124 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 1.050 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), <b>di cui 91</b> cabine ricostruite per incremento resilienza a "ondate di calore" (79 cabine) e ad "allagamento" (12 cabine).
manutenzione ordinaria e straordinaria su CS	sono stati effettuati <b>503 interventi di manutenzione straordinaria</b> e <b>2.524 ispezioni</b> su cabine secondarie
telecontrollo	è stato esteso il telecontrollo a <b>406 CS e 141 recloser</b> (7.247 nodi MT telecontrollati al 31.12.2020) ed eseguiti <b>5.990 interventi manutentivi</b> su TLC e recloser.

Nel 2020, Areti ha portato avanti le iniziative definite nel piano degli 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**, ed avviato **le analisi per individuare soluzioni tecnologiche integrate a protezione degli apparati di campo e rilevare l'eventuale vulnerabilità dei protocolli di rete industriali.** Sono stati inoltre implementati 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).** Si veda

anche il capitolo *Istituzioni e Impresa*, per un approfondimento sulle attività di ricerca e innovazione ed i progetti implementati.

**A settembre 2020 Areti ha avviato il piano di sostituzione massiva dei contatori di prima generazione (1G) con quelli di seconda (2G),** interessando inizialmente il territorio del IX Municipio di Roma e, in progressione, tutto il territorio gestito di Roma e Formello, **per un totale atteso, al 2024, di circa 1,3 milioni di misuratori 2G installati.** Le caratteristiche dei nuovi misuratori offrono ai clienti la disponibilità di dati che **favoriscono una maggiore consapevolezza dei**

<sup>32</sup> Il Piano della Resilienza di Areti era stato presentato ad ARERA nel giugno del 2019.

propri consumi e la riduzione delle fatturazioni in stima. Le installazioni di contatori 2G eseguite al 31/12/2020 sono state **59.275**. Il dato complessivo, relativo al numero di **contatori digitali di 1^ e**

**2^ generazione in telegestione** installati presso le utenze attive in bassa tensione, al **31/12/2020**, è pari a **1.643.188**, corrispondente al 99,72% del totale dei misuratori BT.

## L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



La Società **Areti** gestisce, in virtù del *Contratto di servizio*<sup>33</sup> tra Acea SpA e Roma Capitale, gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale**, per **circa 200.700 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km<sup>2</sup>.

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 Dipartimenti 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 (2020)**

punti luce (n.)	<b>200.765</b>
p. luce artistico monumentale (n.)	circa <b>9.900</b>
lampade (n.)	<b>226.635</b>
rete elettrica MT e BT (km)	<b>8.011</b>

Negli ultimi anni continua la tendenza alla riduzione dei consumi per l'illuminazione pubblica (si veda *Le relazioni con l'ambiente; L'uso di materiali, energia e acqua*) da mettere in relazione, sostanzialmente, al progressivo ammodernamento degli impianti con l'installazione di lampade a tecnologia LED; al 31.12.2020 si è arrivati a **207.870 lampade a LED, pari a circa il 92% del totale parco lampade** (si veda anche il *Bilancio ambientale*).

Inoltre, nel 2020 è stato avviato il **progetto "POLEDRIC"**, per lo sviluppo e l'implementazione di una **soluzione tecnologica innovativa**, finalizzata alla realizzazione di un **"palo intelligente"**, che sarà applicata ai pali della pubblica illuminazione della città di Roma, contribuendo all'evoluzione verso la

**"smart city"** (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa, L'impegno in ricerca e innovazione*).

Tra i numerosi interventi 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 don Cadmo Biavati**, il **Parco Salvador Allende** e il **giardino di Piazza Mazzini**, inclusa la fontana e la sede stradale, e tra i progetti funzionali l'ammodernamento e potenziamento del **Lungotevere della Vittoria** e il progetto di **Via di Val Gardena** (si vedano il box di approfondimento).

<sup>33</sup> 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 don Cadmo Biavati**, situato nel quartiere **Centocelle**, è stata finanziata con i fondi del Piano Qualità della Luce 2019. I lavori, eseguiti nel 2020, sono stati completati in trenta giorni e hanno previsto la posa di **oltre 5 km di cavo**, **l'installazione di 90 sostegni** di differenti altezze, da 6 metri fino a 12 metri di altezza fuori terra, e **120 armature**, per una potenza installata complessiva di 8.750 W. La realizzazione di questa illuminazione nell'area del parco, **che ne era completamente priva**, si inserisce in un più ampio intervento di **riqualificazione di spazi urbani e aree verdi** del quadrante di Centocelle per rendere tali luoghi sempre più fruibili per visitatori e residenti.

Il **parco archeologico di Tor Vergata**, denominato **Parco Salvador Allende**, i cui sentieri si estendono per 11 ettari, è stato dotato di un nuovo impianto di illuminazione pubblica costituito da **65 sostegni e armature da giardino** con potenza complessiva di 3.500 W e la posa di oltre 1,5 km di cavo. Con la nuova illuminazione, i cui lavori sono terminati in novembre 2020, si è contribuito a migliorare la percezione di sicurezza dei frequentatori del parco. Infine, l'impianto di **illuminazione della sede stradale e del giardino interno di Piazza Mazzini**, in una **zona centrale** della Città (quartiere Prati), è stato **rinnovato e potenziato** sostituendo i punti luce esistenti con i nuovi a tecnologia Led ed integrandolo con ulter-

riori sostegni. In particolare, i sostegni storici tipo C40 con armature tipo Roma, dedicati all'illuminazione della sede stradale, sono stati ridistribuiti inserendone 8 nuovi della stessa tipologia; nella parte centrale della piazza, sui sostegni presenti, sono state sostituite 15 armature da 50 W con nuove e più performanti (da 114 W). Nell'area del giardino, l'impianto esistente, composto da 4 sostegni storici tipo Villa Umberto con armatura Led tipo Campidoglio, risultava inadeguato e sono stati pertanto aggiunti 8 nuovi punti luce della stessa tipologia, mentre **la fontana, che era priva di illuminazione, è stata dotata di 28 proiettori subacquei**. La potenza complessiva aggiunta all'impianto è di oltre 3.500 W.

## INTERVENTI FUNZIONALI A LUNGOTEVERE DELLA VITTORIA E VIA DI VAL GARDENA

Il progetto di ammodernamento e potenziamento del **Lungotevere della Vittoria** nasce dall'esigenza di dotare di impianti adeguati un tratto di strada **scarsamente illuminato e molto trafficato**. La via è delimitata ad ovest da Piazzale Maresciallo Giardino e a est da Piazza del Fante ed è composta da due carreggiate a doppio senso di marcia con interposta isola di traffico, due marciapiedi, una pista ciclabile e zone di parcheggio con conformazione a spina. Il percorso è inoltre incorniciato da una quinta alta e fitta di al-

beri. L'intervento ha previsto **la sostituzione di 26 corpi illuminanti** con nuovi corpi, più performanti, **la sostituzione di 4 sostegni** con altrettanti "in stile" e **l'inserimento di 20 nuovi punti luce che hanno consentito di raddoppiare la disposizione esistente**: i nuovi pali sono stati infatti disposti in modo contrapposto, con sostegni posizionati su entrambi i lati della strada, raggiungendo lo scopo dell'adeguata illuminazione.

**Via di Val Gardena**, situata nel quartiere Camilluccia, mette in comunicazione la

Cassia Antica con Via dell'Acqua Traversa, ove è ubicata la caserma della Marina Militare, e la zona del Villaggio dei Cronisti. Pur trattandosi di una strada interna, risulta anch'essa discretamente trafficata. L'intervento ha previsto la realizzazione di un **nuovo impianto di illuminazione pubblica** in sostituzione dell'impianto preesistente; sono stati installati **19 sostegni** di altezza 8 metri fuori terra equipaggiati con armature funzionali con ottica stradale, per una potenza totale di circa 1000 W.

Areti vanta **competenze consolidate nell'illuminazione artistico monumentale** e nel 2020 le attività hanno riguardato il rinnovamento degli impianti già esistenti presso siti di particolare rilievo, tra i quali il **Pantheon**, **Santa Maria in Trastevere**, **il Parco lineare delle Mura Aureliane**, **i Trofei di Mario** (la struttura archeologica monumentale sita nel giardino di Piazza Vittorio Emanuele II) e **l'obelisco di Piazza del Popolo**, contribuendo ad esaltarne la bellezza a beneficio di cittadini e visitatori (si veda, più avanti, il box dedicato). Sono da ricordare anche i numerosi interventi di

**illuminazione speciale**, con la **proiezione del tricolore nazionale** sulle sedi istituzionali, di alto valore simbolico, per tutto il periodo segnato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, ancora in corso (si veda anche, nel capitolo *Clienti*, il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

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 (2020)**

TIPO DI INTERVENTO	(n.)
interventi di <b>efficientamento energetico/innovazione tecnologica</b> (sostituzioni armature)	<b>922 punti luce sostituiti</b> (non sono incluse le nuove installazioni a LED)
<b>messa in sicurezza</b>	<b>3.305</b> punti luce messi in sicurezza
<b>verifica corrosione sostegni</b>	<b>33.098</b> sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
<b>manutenzione lampade/armature LED</b>	<b>8.704</b> interventi manutentivi
<b>reinstallazione sostegni</b> corrosi o abbattuti per cause accidentali	<b>2.131</b> 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 segnalazione<sup>34</sup>. 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**<sup>35</sup>.

Per le **performance 2020** 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; tutte le performance risultano inferiori al tempo medio di ripristino ammesso dagli standard contrattuali.

**TABELLA N. 21 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2019-2020)**

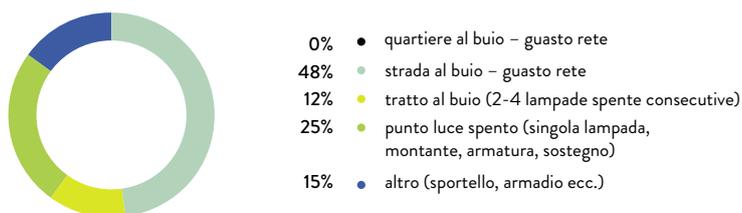
TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO (euro)	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO <sup>(*)</sup>		PRESTAZIONE ACEA	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2019	2020
quartiere al buio – guasto 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.	1,9 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	8,4 gg.	8,4 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg.	20 gg.	11,9 gg.	8,9 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 tra Comune di Roma – Acea SpA.

I **sistemi 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)<sup>36</sup>. **Nel 2020 sono pervenute 19.278 segnalazioni di guasto**<sup>37</sup> ed entro l'anno è stato dato seguito al **96%** di esse. La **distribuzione percentuale del totale segnalazioni pervenute**

**per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 26. Le voci maggiormente incidenti sono “strada al buio”, in relazione a “guasto di rete” (48%) e “punto luce spento” (25%), con il minore impatto ai fini della sicurezza; più contenuta la tipologia “tratto al buio” (12%). Nell'anno non si sono registrati casi di “quartiere al buio” per guasto di rete.

**GRAFICO N. 26 – TIPOLOGIE DI GUASTO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2020)**



<sup>34</sup> Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.

<sup>37</sup> Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

Come accennato, **Acea contribuisce alla valorizzazione del patrimonio monumentale della Capitale**, in accordo con gli Enti preposti, con circa **9.900 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 PANTHEON, SANTA MARIA IN TRASTEVERE, I TROFEI DI MARIO, L'OBELISCO DI PIAZZA DEL POPOLO ED ALTRI SITI DI RILIEVO

Gli interventi di illuminazione artistica, nel 2020, hanno riguardato **siti di straordinario rilievo** e notorietà. Tra questi, il **Pantheon**, per il quale Areti, con il supporto di Roma Capitale, ha rinnovato gli impianti dedicati alla valorizzazione del monumento. Il progetto ha previsto la **sostituzione degli 83 proiettori** dell'impianto realizzato negli anni '90, ormai obsoleti e difficilmente manutenibili, **con 150 apparecchi con tecnologia LED di ultima generazione**. Nonostante il numero degli apparecchi impiegati sia maggiore, **la potenza assorbita passa da circa 10 kW a circa 5 kW**, con un risparmio del 50% di energia elettrica. L'illuminazione in semi-radanza con luce neutra del portico e quella a proiezione del frontone e dell'architrave contribuiscono a ricostruire la quinta urbana. L'interno del pronao è stato invece illuminato con luce calda. Per quanto riguarda la rotonda, la luce uniforme sottolinea la divisione per fasce orizzontali, mentre a questo schema illuminotecnico sul retro si aggiunge l'illuminazione d'accento degli elementi architettonici. L'importante innovazione introdotta è il **sistema di controllo della luce** con protocollo DALI - wifi, che permette di **calibrare l'intensità luminosa di ogni singolo punto luce al momento dell'installazione e di programmare differenti scenari di luce**.

A **Santa Maria in Trastevere** è stato rinnovato l'impianto di illuminazione artistica della

Basilica con **57 nuovi proiettori LED**. Oltre all'introduzione del **sistema di controllo della luce** con il medesimo protocollo già citato per il Pantheon, la novità di questo progetto è consistita nella realizzazione di **un'architettura d'impianto svincolata dai punti luce esistenti nella piazza** (sostegni e mensole). È stato infatti realizzato un palo tecnico dal design essenziale, che contiene tutti i proiettori destinati all'illuminazione della facciata; dal punto di vista illuminotecnico è stata raggiunta un'elevata uniformità sui vari piani prospettici della facciata della Basilica e del campanile, illuminato anche internamente con luce calda. Il nuovo sistema luminoso favorisce un migliore comfort visivo e il conseguimento di un significativo risparmio in termini di potenza nominale impiegata: dai 6,5 kW precedenti ai 2 kW del nuovo impianto.

Nell'ambito degli interventi promossi da Roma Capitale si inserisce anche il Progetto per il **Parco lineare delle Mura Aureliane** nel tratto da Porta Metronia e via Numidia. L'impianto esistente era stato oggetto di vandalismo e ampie porzioni dello stesso risultavano non alimentate. Grazie alla **sostituzione degli incassi esistenti con apparecchi con tecnologia LED e componentistica di alta gamma di ultima generazione** è stata ricostruita la quinta urbana notturna costituita dalle mura, anche in questo caso con il conseguimento di un risparmio energetico su-

periore al 60% (da 9.895 W a 3.703 W). Nel progetto più ampio di **riqualificazione dei giardini di Piazza Vittorio Emanuele II**, Areti ha ripristinato e potenziato gli impianti di illuminazione pubblica esistenti realizzando anche la **nuova luce destinata alla valorizzazione della struttura archeologica monumentale nota come "i Trofei di Mario", della Fontana del Glauco e della nuova Fontana degli Zampilli**. L'impianto dedicato all'illuminazione dei Trofei di Mario è stato ripensato con proiettori LED di ridotte dimensioni, installati in modo da non essere percepiti dai visitatori. L'impianto esistente costituito da 21 proiettori a scarica è stato **sostituito con 32 proiettori LED**, ottenendo un risparmio energetico del 70%.

Infine, è stata effettuata una **manutenzione straordinaria dell'impianto di illuminazione dell'obelisco di Piazza del Popolo**. In particolare i proiettori esistenti con lampade ai vapori di sodio, sono stati **sostituiti con 4 proiettori con tecnologia LED e ottiche di precisione**. La scelta della temperatura di colore di 3000 K e di un'alta resa cromatica (CRI 90) contribuiscono a valorizzare il monumento sottolineando le caratteristiche cromatiche del materiale e facilitando la percezione dei geroglifici. Pur avendo incrementato il numero dei proiettori impiegati si è ottenuto un consistente risparmio energetico (circa il 65%) passando da 1.000 kW a 360 kW.

## 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** (ovvero le tempistiche 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"**<sup>38</sup>, 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 2020 di qualità commerciale e tecnica**<sup>39</sup> relativi alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica, resi noti in questa sede rappresentano **la miglior stima disponibile**<sup>40</sup> alla data di redazione del presente documento e potrebbero non coincidere con quelli trasmessi all'ARERA nell'ambito delle rendicontazioni annuali.

Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, si registra un significativo miglioramento dell'indicatore di rispetto della puntualità degli appuntamenti con i clienti, a tutti i livelli di tensione, e un peggioramento nell'esecuzione dei lavori semplici per le connessioni in bassa tensione dei clienti domestici e non domestici, nonché per la disattivazione della fornitura su richiesta dei clienti finali in media tensione. Le altre performance seguono il trend positivo dello scorso anno. Riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/risposte di informazioni, si rileva un peggioramento delle performance rispetto al 2019, riconducibile agli effetti che l'epidemia da Covid-19 ha determinato sull'operatività in campo, con la riduzione o la sospensione di alcune attività, ad esempio la rilevazione dei dati di misura tramite operatore, e il conseguente incremento dei reclami (si veda la tabella n. 22).

Gli indennizzi automatici ai clienti<sup>41</sup>, da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base<sup>42</sup>, 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** va evidenziato che nel 2020 **Acea Energia ha completamente allineato la lavorazione dei reclami scritti ai volumi di pervenuto corrente**, riducendo l'insorgenza di volumi "arretrati" a casistiche residue e caratterizzate da risoluzioni di peculiare complessità. Da ciò sono conseguiti l'ulteriore aumento delle percentuali di **rispetto** degli standard stabiliti dall'ARERA, già registrati lo scorso anno, e la compressione dei tempi massimi entro cui eseguire le prestazioni (si veda tabella n. 23), nonché una significativa riduzione del montante degli indennizzi da erogare ai clienti finali.

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 2020 – riepilogati in tabella n. 24 – indicano che, nell'ambito urbano caratterizzato dal più elevato grado di concentrazione degli utenti (c.d. ambito territoriale ad alta concentrazione), la continuità del servizio è stata garantita con una qualità migliore rispetto allo scorso anno. Si registra un significativo miglioramento dei risultati anche in ambito periferico e rurale, fatta eccezione per il numero medio di interruzioni registrate in media concentrazione.

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 automatico<sup>43</sup> 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 per più di 8 ore.

<sup>38</sup> 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.

<sup>39</sup> 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.

<sup>40</sup> 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.

<sup>41</sup> 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.

<sup>42</sup> 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.

<sup>43</sup> 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 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2019-2020) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2019: dati comunicati all'ARERA; 2020: dati stimati)**

**DISTRIBUZIONE ENERGIA**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – tempo max entro cui eseguire la prestazione	2019		2020	
		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
<b>FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)</b>					
<b>CLIENTI DOMESTICI</b>		<b>PERFORMANCE ARETI</b>			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,34	96,95%	8,09	95,38%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,38	85,25%	10,51	73,40%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	15,79	96,94%	13,44	96,15%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,37	96,71%	1,20	97,38%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	0,85	98,50%	1,07	97,38%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,04	99,69%	0,05	99,56%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,18	81,42%	2,80	68,10%
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	2,25	89,87%	2,52	87,54%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	87,37%	n.a.	91,46%
<b>CLIENTI NON DOMESTICI</b>		<b>PERFORMANCE ARETI</b>			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,38	96,66%	8,21	95,51%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	9,61	83,20%	11,47	72,55%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	16,38	94,34%	16,66	94,59%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,29	92,74%	2,12	93,97%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	8,13	94,88%	2,41	95,46%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,12	99,57%	0,08	99,42%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,52	75,68%	2,90	67,04%
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	2,51	89,22%	2,35	86,45%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	89,75%	n.a.	91,61%
<b>FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)</b>					
<b>CLIENTI FINALI</b>		<b>PERFORMANCE ARETI</b>			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	16,59	89,19%	13,38	93,20%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	5,38	100,00%	17,68	90,91%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	19,79	97,62%	18,31	90,63%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,45	70,97%	5,44	77,78%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	8,44	76,00%	12,85	69,70%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,76	85,71%	1,00	82,35%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	84,83%	n.a.	91,50%

**TABELLA N. 22 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2019-2020) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2019: dati comunicati all'ARERA; 2020: dati stimati) (segue)**

**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
		2019		2020	
<b>FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)</b>					
<b>CLIENTI DOMESTICI</b>		<b>PERFORMANCE ARETI</b>			
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	30,76	82,88%	40,03	59,56%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	52,96	65,01%	67,68	53,43%
<b>CLIENTI NON DOMESTICI</b>		<b>PERFORMANCE ARETI</b>			
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	26,95	82,96%	44,87	56,44%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	49,98	63,62%	63,03	53,66%
<b>FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)</b>					
<b>CLIENTI FINALI</b>		<b>PERFORMANCE ARETI</b>			
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	11,21	95,09%	23,98	78,59%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	52,05	56,41%	150,08	25,00%

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 (2019-2020) – (parametri ARERA e performance di Acea Energia – dati comunicati all'ARERA)**

**VENDITA ENERGIA**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE<sup>(\*)</sup>**

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	
		2019	2020
<b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	50,0%	50,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	79,0%	90,7%
<b>MERCATO LIBERO</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	40,0%	42,9%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	82,6%	88,7%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE</b>			
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
<b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	100,2%	99,6%
<b>MERCATO LIBERO</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,4%	99,3%

(\*) 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 (2018-2020) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2018-2019: dati certificati dall'ARERA; 2020: dati provvisori)**

**DISTRIBUZIONE ENERGIA – INDICATORI DI CONTINUITÀ – CLIENTI BT**

**DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI**

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			variazioni percentuali	
	2018	2019	2020	2020 vs. 2018	2020 vs. 2019
alta concentrazione	43,61	43,81	42,31	-2,98%	-3,42%
media concentrazione	50,02	60,15	51,97	3,90%	-13,60%
bassa concentrazione	54,44	66,35	47,63	-12,51%	-28,21%

**N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI <sup>(\*)</sup>**

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			variazioni percentuali	
	2018	2019	2020	2020 vs. 2018	2020 vs. 2019
alta concentrazione	1,99	2,02	1,87	-6,03	-7,43%
media concentrazione	2,19	2,52	2,59	18,26%	2,78
bassa concentrazione	3,01	3,33	3,06	1,66%	-8,11%

(\*) 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**



**115 Case dell'acqua** ATTIVE NEI TERRITORI GESTITI DA ACEA ATO 2 E GORI: CIRCA **27,7 milioni di litri d'acqua erogati**, PARI A **554 t di plastica/anno risparmiati** E **968 tonnellate di CO<sub>2</sub>** NON EMESSE IN ATMOSFERA



**Piani di Sicurezza dell'Acqua – PSA.** AVVIATE LE ATTIVITÀ DA **tutte le Società del comparto idrico**



**Proteus NB-IoT:** **30.000 contatori** IN TELELETTURA INSTALLATI (AL 31.12.2020)

Il Gruppo Acea, tramite Società controllate e partecipate, gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) o Ambiti Distrettuali di Lazio, Toscana, Campania e Umbria. 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 111 comuni, di cui 79 gestiti<sup>44</sup>, pari a circa il 94% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo<sup>45</sup>, con un bacino di abitanti serviti, nel 2020, di oltre 3,7 milioni;
- **Acea Ato 5**, nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86

comuni gestiti<sup>46</sup> nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa il 95% della popolazione), per circa 468.000 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 circa 117.000 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 circa 383.000 abitanti.

<sup>44</sup> In 79 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 18 comuni il SII è gestito in modo parziale.

<sup>45</sup> 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.

<sup>46</sup> Inclusa la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

Le cinque Società<sup>47</sup> in esame rappresentano, cumulativamente, **circa il 71% della popolazione servita in ambito idrico da tutto il Gruppo.**

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'ARERA ha definito i contenuti minimi essenziali, uniformi sul territorio nazionale, della **“Convenzione tipo” che regola i rapporti 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 terri-**

**tori 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

Tutte le Società stanno progressivamente **digitalizzando le reti**, con **rilievi, verifiche sul campo ed inserimento dati nel sistema informativo georeferenziato (GIS).** In particolare, al 31.12.2020, **Acea Ato 2 ha circa l'85% delle reti tracciate nel sistema GIS; Acea Ato 5 è arrivata a circa 3.800 km di rete idrica digitalizzati al 31.12.2020** ed ha quasi ultimato, nel 2020, i rilievi su altri 1.100 km (22 comuni), nell'ambito del piano quadriennale per il completamento dei rilievi e della mappatura in GIS delle reti di tutti i comuni gestiti. **Gori e Gesesa** hanno georeferenziato le consistenze riportate in tabella n. 25 e proseguono i rilievi e l'aggiornamento dei dati; in particolare, 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 concluso nel 2020 il **censimento della rete fognaria** su tutti i territori comunali gestiti, rilevando nell'anno 1.731 km e circa 30.000 pozzetti; ha inoltre avviato un progetto volto ad inserire nel sistema di georeferenziazione i P&I (Piping & Instrumentation Diagram) degli impianti (per 280 nuovi P&I inseriti nel 2020).

**TABELLA N. 25 – LE CONSISTENZE DELLE RETI IDRICHE 2020 (dati georeferenziati)**

SOCIETÀ	RETE IDROPOTABILE (km)	RETE FOGNARIA (km)
<b>Acea Ato 2</b>	12.764 (723 km di acquedotto, 1.111 km di reti di adduzione, 10.930 km di distribuzione)	5.958 (di cui oltre 4.000 per Roma)
<b>Acea Ato 5</b>	5.884 (1.218 km di rete di adduzione e 4.666 km di rete di distribuzione)	1.619
<b>Gori</b>	5.141 (869 km di rete di adduzione e 4.272 km di rete di distribuzione)	2.625
<b>Gesesa</b>	1.581 (175 km di rete di adduzione e 1.406 km di rete di distribuzione)	509 (tra emissari, collettori principali e secondari)
<b>AdF</b>	8.271 (1.989 km di rete di adduzione e 6.282 km di rete di distribuzione)	1.731 (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);
- **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 anche il capitolo *Istituzioni e impresa* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*).

Per una quantificazione dei principali interventi realizzati nell'anno dalle Società e dei controlli analitici su acque potabili e reflue effettuati in autonomia o da Acea Elabori, si veda la tabella n. 26. **Acea Ato 2** ha proseguito le attività finalizzate a rendere **più solido, sicuro e resiliente il sistema di approvvigionamento ed adduzione gestito**, nel rispetto delle portate di Concessione. Infatti, con il supporto della Società Acea Elabori, **Acea Ato 2 ha pianificato due interventi di rilievo strategico.** Si tratta del nuovo tronco superiore dell'**Acquedotto del Peschiera**, del quale è stato ultimato il progetto definitivo ed avviata la fase autorizzativa propedeutica alle operazioni di gara, e del nuovo **Acquedotto Marcio**, del quale, nel 2020 è stato ultimato il progetto di fattibilità tecnico-economica.

<sup>47</sup> Si tratta delle principali Società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia e consolidate in Bilancio con metodo integrale (100% Acea SpA). Le altre società di rilievo, operative, nel settore idrico, partecipate da Acea e consolidate con il metodo del patrimonio netto, non sono incluse nel perimetro DNF 2020, tranne che per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l'ambiente* e il *Bilancio ambientale*, nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

Durante il 2020, Acea Ato 2 ha proseguito l'installazione di strumenti in grado di ottimizzare le pressioni nella rete di distribuzione, gestendo il controllo in modo dinamico ed efficace (valvole idrauliche, riduttori di pressioni, ecc.). In particolare, sono state installate **92 idrovalvole** per l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio delle reti e sono stati **bonificati 136,2 km** di rete idrica. Acea Ato 2 ha avviato le attività per la messa in esercizio di un impianto (Casa del Guardiano) nel comune

di Santa Marinella, per **aumentare la disponibilità idrica** nei comuni di Allumiere e Tolfa, ha completato nuovi serbatoi a servizio dei comuni di Guidonia e Ciampino (serbatoio Albuccione – serbatoio Preziosa) ed attivato i degasatori a servizio dei pozzi Peschi e Camporesi nei comuni di Grottaferrata e Ciampino. Inoltre, è stato dato seguito al programma di installazione di apparecchiature di limitazione delle portate sulle utenze rurali al fine di contenere i consumi non prettamente potabili.

## TABELLA N. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2020)

### INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE

TIPO DI INTERVENTO	
<b>ACEA ATO 2</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>32.630 interventi</b> (33.446 per guasto, 816 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	<b>15.294 interventi</b> (11.626 nuova posa e 3.668 sostituzioni) e <b>131.684 sostituzioni massive</b> in appalto
ampliamento rete	<b>7,8 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>136,2 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>11.875 campioni</b> prelevati e <b>365.633 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>ACEA ATO 5</b>	
interventi per guasto	<b>11.110 interventi</b> di riparazione
interventi programmati	<b>43 interventi</b> (9 sulla rete di adduzione e 34 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	<b>26.611 interventi</b> (2.911 nuova posa e 23.700 sostituzioni)
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>43,4 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>2.751 campioni</b> prelevati e <b>116.327 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>GORI</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>16.538 interventi</b> (14.517 per guasto, 2.021 ordini di ricerca perdite)
interventi programmati	<b>12.733 interventi</b>
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	<b>65.461 interventi</b> (11.030 nuova posa e 54.431 sostituzioni)
ampliamento rete	<b>1,23 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>49,03 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>4.653 campioni</b> prelevati e <b>141.288 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>GESESA</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>5.010 interventi</b> (4.649 per guasto e 361 di ricerca perdite)
interventi programmati	<b>24 interventi</b>
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	<b>3.273 interventi</b> (tra nuova posa e sostituzioni)
ampliamento rete	<b>1,0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>5,52 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>448 campioni</b> prelevati e <b>9.372 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>ADF</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>9.405 interventi</b> (complessivi, tra guasto e ricerca perdite)
interventi programmati	<b>153 interventi</b>
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	<b>41.698 interventi</b> (tra nuova posa e sostituzioni)
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>47 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>3.987 campioni</b> prelevati e <b>137.268 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE</b>	
TIPO DI INTERVENTO	
<b>ACEA ATO 2</b>	
interventi per guasto su rete	<b>4.931 interventi</b>
interventi programmati	<b>823 interventi</b>
ampliamento rete	<b>10,9 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>19,04 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>7.495 campioni</b> prelevati e <b>124.625 determinazioni analitiche</b> eseguite

**TABELLA N. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2020) (segue)**

<b>ACEA ATO 5</b>	
interventi per guasto su rete	<b>877 interventi</b>
interventi programmati	<b>10 interventi</b>
ampliamento rete	<b>1,3 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>3,8 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>3.155 campioni</b> prelevati e <b>43.812 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>GORI</b>	
interventi per guasto su rete	<b>489 interventi</b>
interventi programmati	<b>6.431 interventi</b>
ampliamento rete	<b>5,64 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>6,94 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>1.192 campioni</b> prelevati e <b>25.499 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>GESESA</b>	
interventi per guasto su rete	<b>232 interventi</b>
interventi programmati	<b>8 interventi</b>
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>0,1 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>410 campioni</b> prelevati e <b>5.736 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>ADF</b>	
interventi per guasto su rete	<b>654 interventi</b>
interventi programmati	<b>73 interventi</b>
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>4,85 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>7.326 campioni</b> prelevati e <b>52.488 determinazioni analitiche</b> eseguite

In **Acea Ato 2**, gli acquedotti e la rete di adduzione sono dotati di sistemi di **telecontrollo** che consentono di reperire dati sulle infrastrutture di tipo quantitativo e qualitativo. I dati che il **sistema centrale acquisisce dai misuratori e dai sensori collegati agli apparati di campo**, infatti, forniscono informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete, quali l'assetto degli impianti, lo stato delle pompe e delle valvole, le misure idrauliche, chimiche, fisiche ed energetiche, ed alla sua conduzione, 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. In considerazione della sua complessità e strategicità, **la rete di distribuzione di Roma è alimentata da centri idrici, nei quali il telecontrollo è stato implementato in modo particolarmente esteso e capillare**, installando un numero elevato di sensori e misure di portata e/o pressione e/o livello e/o qualità. Grazie alla progressiva implementazione del sistema di telecontrollo, i **centri idrici ed i punti della rete di distribuzione parzialmente o totalmente telecontrollati**, nel 2020, sono in totale **1.230**, che includono anche **297 impianti** (comprese le Case dell'acqua), dotati di misure di qualità in telecontrollo, e **768 punti di rete** (comprese 117 idrovalvole). Per il **sistema fognario depurativo** è in fase avanzata il progressivo telecontrollo dell'intero comparto, operato **attraverso interventi sinergici sia sui sistemi centrali che sugli impianti** (depuratori grandi e piccoli e sollevamenti fognari): **i depuratori principali sono già telecontrollati tramite sale locali** e sono in itinere ulteriori interventi di rinnovamento tecnologico e collegamento alla sala centrale; continua altresì la messa in telecontrollo dei sollevamenti fognari. Parte dei siti idrici gestiti da **Acea Ato 5** – tra fonti di approvvigionamento, impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – **è dotata di telecontrollo**. In particolare, sono

state svolte **attività di telemetria, comando e controllo e rilevati parametri idraulici** (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe), **con relativi parametri elettrici e parametri qualitativi** (torbidità e cloro residuo). Al 31.12.2020, **gli impianti in cui è installato un sistema di telecontrollo sono 322** (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 31.12.2020, di **536 impianti**, di cui 340 siti idrici, 186 fognari e 10 di depurazione, presso i quali vengono effettuate le medesime attività sopra indicate per Acea Ato 5. In base a **logiche di gestione di efficienza energetica e risparmio della risorsa**, **Gori** ha dotato gli impianti di un sistema di **controllo locale** per la gestione automatica di elettropompe e valvole, con intervento umano richiesto solo in casi di emergenza. Sono state installate e telecontrollate **valvole di regolazione della portata in uscita da tutti i maggiori serbatoi**, per poter attuare regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata **in base a diversi scenari connessi a situazioni di crisi idrica**. Inoltre, **è proseguito nel 2020** un progetto basato sull'utilizzo di **tecnologie IoT**, con l'obiettivo di monitorare parametri essenziali della rete (pressioni e portate) **in punti in cui l'energia elettrica è assente**, per il telecontrollo di nodi delle reti idrica e fognaria che porterà un miglioramento della qualità del servizio e l'efficientamento delle pressioni di rete e della ricerca perdite, per cui sono state installate 95 periferiche IoT sulle reti idriche e fognarie.

**Gesesa** ha in programma **l'installazione progressiva del sistema di telecontrollo nei siti idrici gestiti**. Nel 2020 ha aggiornato e ripro-

grammato i PLC (Programmable Logic Controller) delle stazioni di sollevamento fognario esistenti ed ha avviato l'implementazione del telecontrollo su 4 stazioni; l'attività proseguirà anche nel 2021.

AdF ha proseguito nel corso del 2020 l'implementazione del sistema di telecontrollo sui propri impianti, **estendendo il sistema ad altri 52 siti**. La Società si è posta l'obiettivo di migliorare il monitoraggio delle reti (misure di portata di distretto e valvole di regolazione) e dei serbatoi minori, nell'ottica della **riduzione dei disservizi** e del controllo di impianto. AdF ha inoltre predisposto strumenti automatici per facilitare la manutenzione predittiva sui sistemi di pompaggio dei sollevamenti fognari, l'analisi di frequenza degli allarmi, lo stato dei misuratori di processo prioritari ai fini gestionali e di bilancio. Ha infine avviato progetti dedicati ad **implementare modalità di regolazione automatica della rete**, in funzione delle condizioni di pressione, e **test sul territorio di sensoristica innovativa** di pressione e portata autoalimentata a batteria con tecnologia NB-IoT e della relativa piattaforma di gestione ed analisi misure.

La **gestione sostenibile dell'acqua** si realizza anche attraverso il **contenimento delle perdite** sulle reti di distribuzione. Su questo aspetto, **tutte le Società del Gruppo pongono massimo impegno**, anche grazie alla costituzione di **Strutture organizzative dedicate alla tutela della risorsa e al contenimento delle perdite**. L'Unità Tutela della risorsa idrica, di Acea Ato 2, ad esempio, ha, tra le sue responsabilità, anche *"la promozione dell'uso sostenibile della risorsa idrica attraverso la protezione delle fonti ed il conseguimento degli obiettivi di riduzione delle perdite idriche; l'individuazione delle aree di salvaguardia delle fonti idriche, lo sviluppo di modelli matematici per la previsione della disponibilità idrica e il monitoraggio quantitativo delle fonti"*. 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 2020 da ciascuna Società sono illustrate nel paragrafo dedicato (*Perdite idriche*) del capitolo *Area Idrica* nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*, al quale si rinvia.

## GESTIONE DELLE UTENZE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Le Società hanno proseguito nel 2020 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 il **progetto pilota in ambito IoT, "Sviluppo Telelettura Contatori Idrici"**, svolto in collaborazione con Areti, che ha condotto allo sviluppo e al collaudo di un prodotto, brevettato, denominato **"Proteus"** che storizza gli impulsi comunicati dal dispositivo installato sul contatore e li tramuta in letture da inviare al Centro Gestione, connesso con i sistemi di fatturazione; il modulo radio è dotato di una batteria integrata e di una SIM card con connettività GPRS o NB-IoT non amovibile. Nel 2020 sono stati installati e **messi in esercizio circa 13.000 Proteus NB-IoT** su altrettante utenze idriche e nasoni di Roma e sviluppate **ulteriori evoluzioni del sistema**, per massimizzarne l'efficacia e l'efficienza. L'obiettivo del progetto è sviluppare soluzioni di telelettura sempre più efficaci per installarle su tutte le utenze idriche gestite. Al 31.12.2020, Acea Ato 2 è arrivata a circa **30.000 contatori in modalità telelettura installati**. AdF ha implementato in maniera massiva la telelettura dei contatori sul territorio attraverso lettura drive-by e walk-by, **installando oltre 41.000 contatori nel 2020, per una copertura di circa il 35% dell'intero parco contatori**. Questo ha permesso di aumentare la frequenza di lettura ed allo stesso tempo di facilitare la raccolta del dato, riducendo al massimo le interazioni con gli utenti per i rischi correlati alla pandemia da Covid-19. AdF sta testando anche altri sistemi di raccolta letture e dati, attraverso l'utilizzo di concentratori, sia in versione autoalimentata a batteria sia con alimentazione da rete elettrica.

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 (2018-2020)**

TIPOLOGIA DI INTERRUZIONI	2018	2019	2020
<b>ACEA ATO 2 <sup>(*)</sup></b>			
interruzioni urgenti (n.)	1.721	1.304	1.359
interruzioni programmate (n.)	269	204	212
<b>interruzioni totali (n.) <sup>(**)</sup></b>	<b>1.990</b>	<b>1.508</b>	<b>1.571</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	199	170	178
<b>ACEA ATO 5 <sup>(*)</sup></b>			
interruzioni urgenti (n.)	552	428	532
interruzioni programmate (n.)	149	338	568
<b>interruzioni totali (n.) <sup>(**)</sup></b>	<b>701</b>	<b>766</b>	<b>1.100</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	2	0	0
<b>GORI <sup>(*)</sup></b>			
interruzioni urgenti (n.)	5.431	1.755	3.340
interruzioni programmate (n.)	91	218	105
<b>interruzioni totali (n.) <sup>(**)</sup></b>	<b>5.522</b>	<b>1.973</b>	<b>3.445</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0

**TABELLA N. 27 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2018-2020) (segue)**

GESESA (\*)

interruzioni urgenti (n.)	106	107	90
interruzioni programmate (n.)	30	31	57
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>136</b>	<b>138</b>	<b>147</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	18	3	1

ADF (\*)

interruzioni urgenti (n.)	3.814	1.978	2.535
interruzioni programmate (n.)	51	179	693
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>3.865</b>	<b>2.157</b>	<b>3.228</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	237	175	178

(\*) I dati 2018 e 2019 di Acea Ato 2 e di Gori sono stati consolidati. I dati 2020 di Acea Ato 2, Gori, AdF e Gesesa 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 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 Elaberi (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 delle Operations Idrico hanno avviato le attività propedeutiche 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 2020, 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.

L'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino parte da livelli di eccellenza, mentre nell'area dei Castelli

Romani e in altre zone dell'alto Lazio la natura vulcanica del territorio provoca la presenza nelle falde acquifere di elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio, in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge. Da tempo Acea Ato 2 svolge 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 2020, Acea Ato 2 ha realizzato nuovi impianti di potabilizzazione, o ha riqualificato/ampliato gli esistenti, presso i comuni di Marino, Grottaferrata, Castel Gandolfo, Tolfa, Ariccia, Velletri, Rignano Flaminio, Fiano Romano, Civitavecchia, Pomezia. Sono stati altresì messi in esercizio impianti e serbatoi che hanno permesso di aumentare la miscelazione a garanzia della resilienza dei sistemi idrici di distribuzione.

Per assicurare un monitoraggio efficace e proattivo della qualità dell'acqua prelevata e distribuita, nel 2020 AdF ha elaborato una pianificazione per l'installazione, entro il 2022, della strumentazione di misura online per il monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento (si veda il box di approfondimento). La Società ha inoltre attuato un importante intervento sul dissalatore di Isola del Giglio finalizzato a innovare il livello tecnologico dell'impianto, garantire la continuità operativa e ottimizzare la produzione da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo. Il processo applicato consiste nell'osmosi inversa realizzata con sistema a "doppio passo", generalmente applicato nella produzione di acqua ultra-pura. Infine, AdF ha proseguito nel 2020 le attività di controllo sistematizzato circa la presenza nelle acque di arsenico, cromo esavalente e tallio, quest'ultimo non previsto dalla normativa vigente ed inserito a seguito di un fenomeno di contaminazione avvenuto in Toscana, nel Comune di Lucca.

## MONITORAGGIO ONLINE DELLA QUALITÀ DELLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO IN ADF

La qualità delle fonti di approvvigionamento può subire variazioni più o meno improvvise che talvolta potrebbero non essere intercettate con tempestività dalle analisi di laboratorio, mentre sono rilevate in modo efficace tramite l'installazione di sistemi di misura online. Questa modalità di rilevazione di "parametri-indicatori" non costituisce un'alternativa alle analisi di laboratorio, che forniscono risultati esatti e certificati, bensì un sistema complementare.

L'installazione di sistemi di misura online 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 EU 2020/2184.

La pianificazione elaborata da AdF è basata sull'incidenza quantitativa della risorsa prelevata da ogni fonte di approvvigionamento, sulla significatività qualitativa dei parametri monitorati, sul bacino qualitativo di afferenza delle fonti e sulle caratteristiche peculiari di

ogni singola applicazione. Con l'attuazione, prevista entro la fine del 2022, sarà possibile controllare fino a circa il 75% della risorsa prelevata dall'ambiente, lasciando il restante 25% ad una valutazione "caso per caso".

La pianificazione comprende il monitoraggio avanzato del parametro arsenico in concentrazione "traccia" nelle acque della sorgente Galleria Alta di Santa Fiora, attuato attraverso un analizzatore online di elevato livello tecnologico, attivato in sperimentazione nel corso del 2020.

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 strumentazione di ultima generazione. Nel 2020 il laboratorio ha **ottimizzato il processo analitico per la determinazione dei metalli**, utilizzando una sola apparecchiatura (spettrometro di massa a plasma accoppiato induttivamente, ICP-MS), anziché le tre prima necessarie, in grado di effettuare le determinazioni di tutti i metalli indicati dalla normativa vigente sulle acque destinate al consumo umano. L’ottimizzazione ha consentito altresì di ridurre i tempi di esecuzione delle analisi e, soprattutto, di diminuire i consumabili da laboratorio, i reagenti, la quantità di gas tecnico e i consumi di energia elettrica.

Nel 2020, **Gesesa** ha continuato a mantenere in esercizio un **piano di controllo straordinario** per l’osservazione del parametro tetracloroetilene in falda sui pozzi (Campo Mazzoni e Pezzapiana) che servono la città di Benevento; i valori riscontrati sono risultati al di sotto dei valori limite imposti dalla normativa relativa alla potabilità della risorsa idrica. La Società, inoltre, **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 falda oggetto di interesse**.

Nel 2020 sono state attive **115 Case dell’acqua (95 di Acea Ato 2, 29 installate presso Municipi romani e 66 in provincia di Roma, e 20 di Gori)**, erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti, gratuitamente nelle zone

di operatività di Acea Ato 2 e a costi minimi in quelle di Gori. L’acqua distribuita è la medesima degli acquedotti e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori dell’acqua hanno **una portata pari a 180 l/h**, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell’acqua è dotata di un **apparecchio di monitoraggio** integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2 ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché di schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. **L’iniziativa continua ad avere un riscontro elevato: nell’arco del 2020, le “Case” hanno erogato complessivamente 27.682.000 litri di acqua** (di cui 23.382.000 dalle Case dell’acqua di Acea Ato 2), con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 57%. Oltre ai **benefici di tipo sociale**, si possono sottolineare anche **quelli di tipo ambientale: i litri erogati sono infatti equivalenti a circa 554 tonnellate di plastica risparmiate nell’anno, il 6,7% in più rispetto al dato 2019 (pari a circa 18,5 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e a circa 968 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse in atmosfera (il 3,9% in più)**, per mancata produzione di bottiglie<sup>48</sup> e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO<sub>2</sub> addizionata per ottenere acqua frizzante.

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”). Nel 2020 Acea ha lanciato l’**app Waidy**, che consente di identificare i punti di erogazione dell’acqua dislocati in città (si veda, nel capitolo *Clienti*, il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

## LA QUALITÀ PERCEPITA DELL’ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2020

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 un approfondimento su questo tema.

Per **Roma e Fiumicino**, il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell’acqua da bere**, espresso dal campione di intervistati, è **stabile** rispetto al dato 2019 e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,7/10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 6,7/10** (6,9 nel 2019). **Il 46% degli intervistati nella Capitale, inoltre, dichiara di bere abitualmente l’acqua che arriva in casa**, mentre il **28% afferma di non berne mai** (erano, rispettivamente, il 50% e il 31% nel 2019); tali percentuali, **in provincia, risultano pari al 16%** per coloro che **bevono con regolarità l’acqua del rubinetto** (in linea con il dato del 2019) ed al **50%** per chi non ne beve (45% nelle precedenti rilevazioni). Tra le **ragioni addotte da chi non beve mai l’acqua di casa, nella Capitale**, è ancora prevalente, nel **48%** dei casi, **l’abitudine a bere l’acqua minerale**; la stessa motivazione viene addotta anche in provincia, nel **47% dei casi**.

Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull’acqua potabile nel 2020 si attesta a **6/10** (era a 6,1/10 nel 2019). Resta contenuta, e in lieve diminuzione, **la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l’acqua del rubinetto, il 21%** (era al 24% nel 2019), ed ancora elevata la percentuale di chi dichiara di **non berne mai, il 59%** (in lieve aumento rispetto al 2019). Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono “non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)”, per il **34%**, e, per un altro **32%**, l’abitudine a bere l’acqua minerale.

Nell’Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull’acqua da bere espresso nel 2020 dai clienti di **Gori è 6,1/10** (in lieve aumento rispetto al 5,9/10 rilevato nel 2019). In leggera diminuzione gli **intervistati che dichiarano di bere abitualmente l’acqua del rubinetto, dal 25% del 2019 al 23% del 2020**, e in lieve aumento la percentuale di coloro che dichiarano di **non berne mai, dal 52% del 2019 al 53% del 2020**. La ragione principale, citata da chi non predilige l’acqua del rubinet-

to, è “non va bene per la mia salute”, dal 30% nel 2020 (era il 32% nel 2019).

Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e provincia, il giudizio globale espresso sulla qualità dell’acqua da bere è **6,6/10** (stesso valore del 2019); **in leggero aumento** la percentuale di clienti che **afferma di bere con regolarità l’acqua del rubinetto pari al 13% nel 2020**, (era l’11% nel 2019) e in decrescita, arrivando al **56%**, la percentuale di coloro che dichiarano di non berne mai (era il 64% nel 2019); anche in questo territorio il motivo prevalente è “non va bene per la mia salute”, per il **34%** degli intervistati. Per i clienti di **AdF**, Società operativa nelle province di Grosseto e Siena ed entrata nel perimetro di rendicontazione nel 2020, il giudizio globale espresso sull’acqua potabile è di **7/10** (era a 6,9/10 nel 2019). La percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l’acqua del rubinetto è pari al 35%** e quella di chi dichiara di **non berne mai è del 45%**. Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono “non mi piace il suo sapore”, per il **34%**, e l’abitudine a bere l’acqua minerale, per il **33%**.

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 compren-

dono gli **impianti di depurazione, le reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. **Acea Ato 2** gestisce 645 impianti di sollevamento fognari, 164 impianti di depurazione e circa

<sup>48</sup> Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

6.852 km di reti fognarie (di cui circa 6.000 km mappati su GIS). La Società ha avviato un importante **progetto di centralizzazione dei depuratori** (si veda il 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 2020 sono stati eseguiti **321 campioni in 27 punti di prelievo** sui fiumi Tevere e Aniene e sul lago di Bracciano.

Acea Ato 2, nel comune di Roma, 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).

**Per la rete idrica d'innaffiamento** del Comune di Roma e del Vaticano, attualmente alimentata dall'impianto di Grottarossa, prospetticamente saranno utilizzate le acque in uscita dall'impianto di depurazione CoBis, circa 250 l/s, opportunamente trattate per renderle idonee al riuso.

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Acea Ato 5** comprendono, al 31.12.2020, **225 impianti di sollevamento fognari, 131 impianti di depurazione e circa 1.775 km di reti dedicate** (di cui circa 1.600 georeferenziati). **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. Le acque reflue in ingresso e in uscita dagli impianti sono costantemente monitorate, per contenere l'impatto ambientale; a supporto di tale attività, vengono monitorate le acque reflue, assimilabili e non a quelle domestiche, provenienti dalle industrie del territorio che scaricano in rete fognaria o in corpi idrici superficiali nell'area gestita. Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura **gestite da AdF**, comprendono, al 31.12.2020, **288 impianti di sollevamento fognari, 148 impianti di depurazione e oltre 1.731 km di reti fognarie**. Nell'ATO in cui opera **Gesesa**, le infrastrutture gestite dalla Società includono **19 impianti di sollevamento fognari, 32 impianti di depurazione e 509 km di reti dedicate**. Per la città di Benevento è in corso la progettazione, da parte del Comune di Benevento, di un impianto di depurazione centralizzato, inclusi gli emissari di collegamento. **Nel 2020, Gesesa ha terminato i lavori di revamping di due impianti** (a servizio dei comuni di Castelpagano e Morcone) ad ha pianificato il revamping di altri depuratori.

## 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**<sup>49</sup>. Con **delibera 547/19**, intervenuta a fine anno, **l'Autorità ha modificato ed integrato**, con decorrenza **1° gennaio**

**2020, la vigente disciplina**, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, **dal 2022**, in ragione delle performance dei gestori. Con la delibera 235/2020 del 23 giugno 2020, **l'ARERA ha adottato una "Regolazione d'urgenza"** declinandola su diverse tematiche, al fine di **mitigare**, con l'introduzione di alcuni **elementi di flessibilità, gli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del SII e sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni**. In tal senso, per quanto concerne la qualità contrattuale, **per il primo biennio di applicazione del meccanismo di valutazione delle performance**, si assume come perseguito l'obiettivo del 2020 (ai fini della determinazione della classe di appartenenza e del relativo obiettivo per l'annualità 2021) e vengono valutati cumulativamente gli obiettivi di qualità del biennio 2020-2021. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali o di penalizzazione nel 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente **al termine del 2021**.

Ancora per il 2020, pertanto, **Acea Ato 2** rappresenta le proprie performance **secondo livelli migliorativi degli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità**. Nel 2016, infatti, l'ARERA ha accolto l'istanza dell'Ente di Governo dell'Ambito (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 – Lazio centrale) volta al riconoscimento di premi relativi al conseguimento di performance **secondo standard più sfidanti**. Gli standard migliorativi riguardano **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**. Il riconoscimento tariffario del premio interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance, nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti (si veda anche il box relativo a premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*). Per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) di verificare le prestazioni, ogni anno Acea Ato 2 è tenuta a produrre gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente. La Segreteria Tecnica effettua le opportune verifiche e procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento<sup>50</sup>.

**La tabella che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'azienda**, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo. **Le performance 2020 di Acea Ato 2** (si veda tabella n. 28), sebbene ancora non consolidate e da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni, mostrano **una compliance media superiore al 90%**; in particolare, si evidenziano ottimi risultati per le seguenti prestazioni: vulture, risposte a reclami/richieste, risposta alla chiamata di pronto intervento, fascia di puntualità per appuntamenti, preventivazione ed esecuzione allacci idrici con lavoro semplice, preventivazione allacci fognari con sopralluogo.

Anche **Acea Ato 5, per alcune prestazioni** previste dalla Carta dei Servizi allegata alla Convenzione di affidamento, **persegue standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità** (si veda tabella n. 29). Le stime delle performance<sup>51</sup> 2020 di **Acea Ato 5** presen-

<sup>49</sup> 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 RQSI (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato).

<sup>50</sup> Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macroambiti.

<sup>51</sup> I tempi di consegna dei dati all'Autorità sono successivi a quelli di pubblicazione del presente documento. In questa sede vengono pertanto presentate le migliori stime disponibili al momento della pubblicazione per tutte le Società, da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni; i dati consolidati vengono pubblicati nel ciclo di rendicontazione successivo.



**TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)**

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ**

			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	20,2	78,7%	27,6	84,6%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	/	/	1	100,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	30,4	63,5%	43,1	76,2%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,8	97,5%	2,5	95,2%
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	3,3	91,0%	2,6	97,9%
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	9,7	98,5%	6,9	99,7%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	48	98,1%	55	96,2%

NB I dati 2020 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, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

**TABELLA N. 29 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)**

**QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto	
					tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			2019		2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	9,9	81,5%	10,8	72,5%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	10,3	94,5%	18,3	94,5%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		5,2	93,9%	3,1	100,0%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		31	66,7%	-	-
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		9,5	56,2%	11,2	55,5%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		2,6	94,1%	5,2	73,3%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (**)	2 gg. feriali		n.a.	n.a.	1,0	99,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	4,3	86,9%	6,7	77,4%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,6	98,9%	0,4	99,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		6,7	81,5%	10,2	80,0%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		140	50,0%	-	-

**TABELLA N. 29 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)**

fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		2,6	99,3%	1,5	99,7%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,6	96,7%	13,0	94,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	13,6	92,5%	11,4	97,0%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.		15,5	97,8%	9,0	95,0%

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ**

			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	8,1	93,5%	9,4	91,3%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	13,7	45,5%	11,0	75,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		15,5	93,3%	11,9	95,6%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.		5,5	84,2%	5,8	76,3%
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	53,2	90,0%	61,1	89,9%
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	16,3	76,5%	18,3	74,5%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi		53,1	98,0%	83,0	85,8%

(\*) In questo caso non sono state rilevate prestazioni oggetto di delibera.

(\*\*) Nel 2019 lo standard non è applicabile, poiché la Società non prevedeva la "riattivazione" bensì la rescissione e l'effettuazione di un nuovo contratto. A partire dal 2020 invece ci si è adeguati alla delibera Remsi.

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. 30 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GORI – (parametri ARERA e performance di Gori – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)**

**QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GORI**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto	
		PERFORMANCE GORI			
		2019		2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	6,7	99,5%	12,1	96,2%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	7,6	98,0%	14,9	95,9%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	17,5	77,0%	24,5	77,8%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	44,0	66,7%	-	-
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	6,3	84,3%	21,3	84,4%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	2,8	93,7%	2,7	92,9%
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	0,5	99,5%	0,7	95,4%

**TABELLA N. 30 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GORI – (parametri ARERA e performance di Gori – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)**

disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,3	92,2%	4,9	92,8%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,4	98,3%	0,8	97,5%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	6,0	99,7%	8,6	97,4%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	39,3	66,7%	11,5	74,4%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,7	99,0%	1,6	98,9%
risposta a reclami	30 gg. lav.	16,7	89,8%	11,7	91,5%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	8,5	96,3%	4,3	99,6%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	18,0	100,0%	17,0	100,0%

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ**

		PERFORMANCE GORI			
		2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	27,5	75,2%	34,11	76,5%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	39,5	57,7%	33,48	74,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	29,0	70,1%	49,69	59,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	4,3	92,7%	5,4	83,0%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,7	94,3%	1,44	96,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	9,1	97,7%	5,9	97,5%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	67,5	92,4%	65,0	91,6%

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. 31 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GESESA – (parametri ARERA e performance di Gesesa – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)**

**QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	PERFORMANCE GESESA	
				tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	7,2	97,0%	4,2	98,8%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	16,1	58,4%	10,9	85,2%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/		
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	19,1	44,4%	70,6	34,8%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,4	97,8%	2,5	97,7%
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	0,6	97,3%	2,2	60,0%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	2,3	94,1%	2,7	98,7%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,6	99,1%	0,6	98,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	16,2	77,6%	9,1	97,0%

**TABELLA N. 31 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GESESA – (parametri ARERA e performance di Gesesa – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)**

esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	18,3	64,0%	1,8	100,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	96	92,4%	108	97,4%
risposta a reclami	30 gg. lav.	26,6	75,8%	11,2	99,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25,2	94,4%	10,4	99,5%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	/	/	16,2	100,0%

**LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ**

		PERFORMANCE GESESA			
		2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	19,82	81,5%	28,4	84,3%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	12,81	92,5%	3,04	96,4%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	2,06	98,9%	2,5	98,9%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	-	75,0%	16,5	51,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	16,8	99,4%	11,2	99,6%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	85,4%	85	82,5%

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 (2019-2020) – ADF – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)**

**QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ADF**

**LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO AdF (da CdS)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			2019		2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.		4,2	98,8%	n.d.	96,8%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.		4,8	99,5%	n.d.	95,8%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		5,4	100,0%	5,9	95,8%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		4,2	93,7%	5,3	94,1%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,8	98,2%	2,5	97,6%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali		0,3	99,8%	n.d.	97,6%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,5	97,3%	n.d.	99,1%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,5	99,6%	0,1	99,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		4,5	99,5%	n.d.	98,0%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		6,1	90,9%	8,3	83,3%

**TABELLA N. 32 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ADF – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)**

fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		1,3	99,3%	1	99,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	25 gg. lav.	15,1	98,8%	13,3	98,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25 gg. lav.	17,0	99,3%	13,7	99,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.		15,9	100,0%	13,3	100,0%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>						
			<b>PERFORMANCE ADF</b>			
			<b>2019</b>		<b>2020</b>	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		13,5	90,9%	14,2	94,2%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		10,9	100,0%	21,7	81,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		18	90,4%	15,5	93,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.		2,6	99,5%	3	99,8%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore		1,7	93,8%	6	95,1%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta		16,5	100,0%	15,8	100,0%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi		45	97,2%	50	95,2%

## LE TARIFFE

A seguito della crisi socio-sanitaria causata dal Covid-19, in attuazione di quanto stabilito dall'ARERA, **Acea Energia** ha bloccato per il periodo della massima emergenza le procedure di sospensione per morosità delle forniture di energia elettrica e gas ed ha, altresì, **volontariamente, assunto misure straordinarie** nei confronti dei propri clienti sull'intero territorio nazionale relativamente ai pagamenti: sono state **bloccate tutte le azioni di recupero credito e sono state introdotte logiche di rateizzo eccezionali**. Anche per quanto riguarda il servizio idrico, le Società del Gruppo hanno provveduto alla **sospensione**, fin da prima delle disposizioni dell'ARERA, delle attività di recupero del credito, in particolare **dei distacchi del servizio**, nonché l'opportunità, per le utenze in difficoltà economica, di richiedere **il differimento dei termini di pagamento o la rateizzazione** di bollette scadute o in scadenza.

### LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

In Italia, con riferimento al settore elettrico, sono presenti due tipologie principali di mercato (al netto del residuale comparto della salvaguardia): il *servizio di maggior tutela* e il *mercato libero*. Nel servizio di maggior tutela, l'operatore di riferimento offre al cliente servizi standard e a prezzi stabiliti, in base alla disciplina dell'ARERA e ai quantitativi approvvigionati all'ingrosso dall'Acquirente Unico. Nel mercato libero,

i servizi offerti ed i relativi prezzi sono il risultato della libera dinamica concorrenziale tra tutti gli operatori: in tale contesto, ogni cliente, in base alle condizioni di preferenza, può scegliere il proprio fornitore.

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).

Il servizio di **maggior tutela**, confermando il trend in diminuzione costante, a favore del mercato libero, oggi riscontra un tasso di adesione, da parte della clientela italiana (domestica e non domestica), pari al 47,7% (era del 53,6% l'anno precedente).

La dinamica di espansione del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero consumano **l'82,7% dell'energia complessivamente venduta** al mercato finale (80,6% l'anno precedente)<sup>54</sup>.

Per un **consumo "standard"** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW – **la spesa annua complessiva** per l'elettricità, **nel 2020**, è stata di circa **483 euro** (17,9 cent€/kWh), **in diminuzione** rispetto all'anno precedente (con un costo medio pari a 20,6 cent€/kWh, e circa 557 euro annui), per una generalizzata riduzione di tutte le voci eccetto che trasporto e gestione contatore rimasta invariata.

<sup>54</sup> In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2019 (ARERA, *Relazione annuale 2020*).

## GRAFICO N. 27 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/kWh) (2019-2020)



## LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

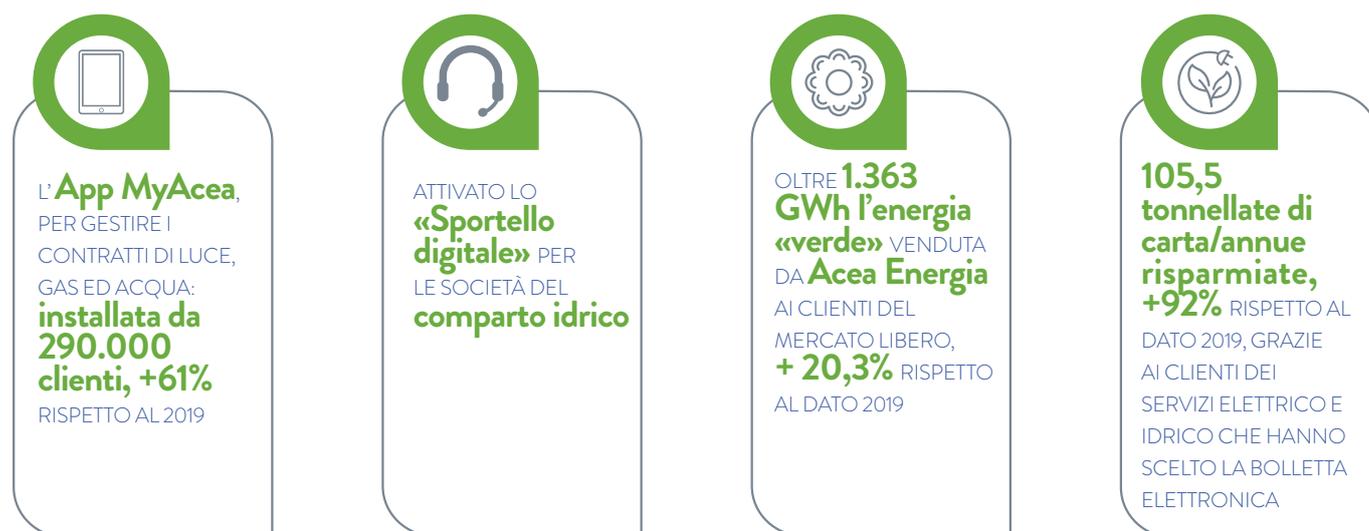
L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con Delibera 580/2019/R/IDR del 27 dicembre, ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per il periodo 2020-2023**, i cui principi guida sono il superamento del *Water Service Divide*, l'efficientamento dei costi operativi e delle gestioni, 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 (2020)

Società	€/mc
Acea Ato 2	1,68
Acea Ato 5	2,68
Gesesa	1,65
Gori	2,35
AdF	3,77

## CUSTOMER CARE



## LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

Il **cliente** è uno degli **stakeholder chiave di Acea**, verso il quale l'Azienda presta la massima attenzione. L'obiettivo è ottenere il **miglioramento dell'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con le Società del Gruppo** (c.d. "customer journey").

Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione quotidiana con il cliente**, mentre, nella Holding, l'**Unità Data**

**Driven Management (ITS)** garantisce una gestione integrata del **monitoraggio** delle relazioni con i clienti/utenti finali del Gruppo, **individuando**, in accordo con Aree Industriali e Società, **azioni mirate all'ottimizzazione della Customer Experience**.

Acea presidia, tramite un'**Unità dedicata** nell'ambito della Funzione Executive Assistant e Board Relationship della Capogrup-

po, **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**. L'Unità della Holding, sebbene a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 non abbia potuto organizzare i consueti incontri in presenza con le principali Associazioni dei consumatori, **ha continuato a raccogliere le istanze provenienti dai territori attraverso apposite riunioni organizzate da remoto** ed ha proseguito l'azione di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici a **loro esclusivamente dedicati**, che sono stati **implementati dalle Società per rispondere adeguatamente alle nuove esigenze** emerse nel corso del periodo di lockdown.

**Le Associazioni dei consumatori** riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU, inoltre, affiancano e rappresentano i clienti che intendano 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 già dal 2016 **tra 19 Associazioni dei consumatori** e le **Società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, è stato costituito l'**Organismo ADR**<sup>55</sup> a cui, **dal 1° dicembre 2020, si è aggiunta anche la Società Gesesa**. L'Organismo consente ai clienti delle Società firmatarie del Protocollo<sup>56</sup> di accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. Nel 2020 sono pervenute all'Organismo, **complessivamente, 419 richieste di procedure** (327 valutate procedibili, nel rispetto della normativa e del Regolamento, e 92 non procedibili), **di cui 279 per il settore idrico e 140 per il settore energetico**.

Anche **Gori** ha da tempo sottoscritto un **Protocollo di intesa** per la conciliazione delle controversie con le Associazioni dei consumatori del territorio e nell'anno **ha gestito 116 richieste di conciliazione**. Inoltre, sono state **portate a conclusione 178 richieste di conciliazione ARERA**. Nel 2020, Gori ha proposto campagne rivolte ai clienti, ad esempio per la corretta protezione dei contatti 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. L'emergenza da Covid-19 non ha influito su questa attività, anzi ne ha amplificato l'azione.

**Acea Ato 5** ha avviato ad inizio anno una fase di confronto con le Associazioni dei consumatori aderenti all'OTUC (Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori) e con le Associazioni di categoria al fine di verificare e **riorganizzare la funzionalità**

**degli Sportelli dei consumatori** e dei protocolli d'intesa sottoscritti per l'attivazione di sportelli dedicati. Tale attività è stata interrotta con il sopraggiungere dell'emergenza sanitaria e i rapporti con le Associazioni dei Consumatori sono stati gestiti tramite i canali digitali. Sono inoltre proseguite nel 2020 le attività per favorire la regolarizzazione delle utenze, sulla base di un protocollo d'intesa sottoscritto nel novembre 2019 da Acea Ato 5, dalla Segreteria Tecnica d'Ambito (STO) dell'ATO 5 – Lazio meridionale e dall'OTUC. Infine, grazie all'accordo siglato presso la sede della Camera di Commercio di Frosinone **con le Associazioni di categoria** (Federlazio, CNA, Confimpreseitalia, Unione Artigiani Italiani e Unindustria), continua ad essere attivo **un canale mail dedicato** ad aziende e piccoli imprenditori e la possibilità di risolvere **pratiche su appuntamento, semplificando ed accelerando i procedimenti amministrativi**. In collaborazione con le Amministrazioni comunali, Acea Ato 5 ha sviluppato anche **campagne informative**, attraverso affissioni e promozione sui canali web istituzionali e media degli Enti locali, per far conoscere **il protocollo** già sottoscritto con STO e OTUC **per l'emersione dell'abusivismo** e per promuovere il **bonus idrico** e la **possibilità di accedere alle rateizzazioni in caso di sussistenza di difficoltà economiche** legate alla situazione emergenziale e in base alle relative disposizioni ARERA. La Società pubblica una rubrica settimanale **"Acea Ato 5 Informa"**, ospitata sul più diffuso quotidiano provinciale e diffusa tramite **Newsletter** alle Associazioni dei consumatori e di categoria, nella quale affronta temi legati alla gestione del servizio idrico, ai diritti degli utenti, alle novità del settore, fornendo **un'informazione corretta ai cittadini e promuovendo le principali iniziative intraprese**.

**AdF** ha un **rapporto di collaborazione e di confronto diretto e costante con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio**. Durante il 2020, a causa delle disposizioni legate all'emergenza sanitaria da Covid-19, non è stato possibile organizzare incontri in presenza, ma il confronto è avvenuto ugualmente con i rappresentanti delle Associazioni locali attraverso incontri online su singole casistiche, quali la sospensione delle attività di recupero del credito nel periodo del lockdown, la modifica delle tempistiche della procedura finalizzata ad ottenere il riconoscimento del bonus idrico integrativo, ecc.

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

## IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2020

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 insorte nel 2020 sono **576**,

registrando una **diminuzione** rispetto al 2019 (erano 1.000 le controversie che hanno avuto inizio nel 2019, principalmente dovute ai giudizi di opposizione alle ingiunzioni di pagamento relative alle società Acea Ato 5 e Gori).

Al **31 dicembre 2020** si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i**

**clienti** (includere le controversie instaurate in anni precedenti) **pari a 2.181**. La situazione ha infatti risentito del periodo di rallentamento generale imposto alle attività, tra cui quelle giudiziarie. Tale tipologia di contenzioso si conferma, in ogni caso, quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Nell'ambito delle **misure a contrasto del fenomeno delle "attivazioni/contratti contestati"** e delle **"forniture non richieste"**<sup>57</sup>, **Acea Energia** ha definito ed applica **specifiche procedure**, a seconda del canale utilizzato. 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

<sup>55</sup> L'Organismo ADR dal febbraio 2017 è stato iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità.

<sup>56</sup> Si segnala che sono firmatarie del Protocollo altre tre Società del Gruppo Acea attive nel settore idrico, non incluse nel perimetro della DNF, che hanno ricevuto complessivamente 16 richieste di procedure ADR, 10 delle quali giudicate procedibili.

<sup>57</sup> Nel rispetto della delibera 228/17 dell'ARERA e dell'art. 66 quinquies del Codice del consumo.

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 del processo di attivazione della nuova offerta**.

Il **canale di vendita digitale 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**. Tuttavia, Acea Energia ha avuto evidenza di possibili **ulteriori fattori di rischio di uso improprio del tablet** da parte degli agenti, come l'acquisizione fotografica di documenti di identità non conformi e diverse altre fattispecie; pertanto, a **febbraio 2020**, Acea Energia **ha sospeso** in via cautelativa **la vendita door to door** con firma biografometrica, **per implementare strumenti di monitoraggio e di mitigazione dei rischi specifici**, che sono stati rilasciati in esercizio a marzo. L'attività di vendita door to door è stata poi bloccata a causa dell'emergenza sanitaria e l'utilizzo del tablet è rimasto sospeso per tutto il 2020. La Società ha comunque **reintrodotta l'effettuazione sistematica delle Confirmation call**, prima ritenute non più necessarie, **anche per le acquisizioni con processo digitale**, per garantire un monitoraggio di 2° livello del processo.

Da **settembre 2020**, Acea Energia ha implementato **per il canale teleselling**, e in via sperimentale sulle reti fisiche, un **nuovo 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. 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.

Nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, Acea Energia, come accennato, **verifica le prestazioni**; nel 2020 ha **analizzato 762 proposte di contratto, oggetto di reclamo** per le fattispecie "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste" (con un incremento, rispetto ai 468 casi del 2019, meno che proporzionale rispetto alla crescita della produzione complessiva della rete di vendita). A seguito delle attività di verifica, intensificate nel 2020, **sono stati segnalati alle Agenzie 401 casi di "pratiche commerciali scorrette"**, pari al 53% dei casi analizzati. Acea Energia ha svolto, come di consuetudine ed in linea con quanto inserito nei propri mandati di Agenzia, 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**.

L'**azione commerciale di Acea Energia sul mercato libero** intende soddisfare le **diverse esigenze dei clienti**, dalle famiglie ai grandi clienti industriali. La proposta di **nuovi prodotti commerciali**, lanciati nel 2020, è stata svolta, in alcuni casi, **in partnership con altre aziende**, quale leva strategica e commerciale, capace di creare valore nel tempo e di beneficiare dei valori positivi associati ai brand partner (si veda il box sulle offerte commerciali). In tal senso, sono da richiamare anche i due Power Purchase Agreement (PPA) siglati tra Acea Energia ed ERG (attraverso la controllata ERG Power Generation) per la fornitura di complessivi 1,5 TWh di energia da fonte rinnovabile nel periodo 2020-2022. *"I contratti che abbiamo perfezionato con ERG – ha dichiarato il Presidente di Acea Energia – ci permettono di diversificare l'approvvigionamento di energia per i nostri clienti finali e di garantire una dinamica di prezzo più stabile, utilizzando uno strumento come il PPA che promuove lo sviluppo e la produzione da fonte rinnovabile e quindi sostiene il processo di transizione energetica in cui il Gruppo Acea è impegnato."*

Anche nel 2020, **confermando il trend degli ultimi anni, è aumentata l'energia "verde" venduta** ai clienti del mercato libero (+20,3% rispetto ai volumi del 2019) – si veda anche il box dedicato alle offerte commerciali – mentre **l'incidenza di tale voce sul totale energia venduta nell'anno ai clienti del mercato libero da Acea Energia** (circa 4.572 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **si è attestata al 30%**.

Acea Energia ha rivolto particolare attenzione all'acquisizione di **"clienti multisito"**, altamente affidabili, in diversi settori, da quello bancario a quello dei servizi, garantendo una **customer base pluriennale** ed ha avviato 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.

Nell'ambito delle azioni di direct marketing e caring, Acea Energia, nel 2020, **ha valorizzato l'area riservata disponibile sul sito e i relativi servizi online** che il cliente può utilizzare per la gestione autonoma della propria fornitura. **Autonomia, risparmio di tempo, rispetto dell'ambiente e sicurezza**: questi i *pillars* delle comunicazioni dedicate ai clienti. I servizi online sono stati oggetto della campagna cross channel **"Restiamo vicini a voi, anche da lontano"**, lanciata a marzo 2020 in concomitanza della chiusura degli sportelli e dei punti fisici a seguito delle disposizioni nazionali in materia di sicurezza relative all'emergenza da Covid-19. La campagna, declinata su stampa, affissioni, DEM, social e BTL on site, è stata "personalizzata" in base al mercato di riferimento del cliente. La Società, inoltre, ha lanciato una campagna, declinata su diversi canali, volta ad **aumentare il grado di conoscenza del brand** nei territori in cui l'azione commerciale presenta particolari potenzialità di sviluppo. Il visual principale rappresenta una città illuminata sulla quale si staglia il "pin", simbolo distintivo del marchio di Acea Energia. Il piano di comunicazione è stato disegnato in ottica crossmediale con presenza stampa, digital, social e TV, oltre ad affissioni nella città di Roma.

Nel 2020 Acea Energia ha rimodulato la propria offerta commerciale, mantenendo alcune offerte avviate nel 2019 e introducendo nuovi prodotti luce e gas. Ha inoltre avviato la vendita (in fase pilota) di **nuovi prodotti a valore aggiunto (VAS)**.

Nuovi prodotti:

- **Acea Insieme:** un'offerta luce e/o gas creata nel periodo del lockdown per dare al cliente la possibilità di attivare un'offerta conveniente fissando il prezzo delle Componenti Energia e Gas per 12 mesi.
- **Acea Assicura** (assicurazione impianti): insieme al partner Axa, Acea Energia ha avviato la vendita di polizze assicurative a copertura di guasti sugli impianti di luce e gas per tutti coloro che hanno attive le rispettive forniture sul mercato libero con Acea Energia. L'attività è stata avviata in fase pilota su un numero ristretto di canali di vendita e vedrà la sua estensione e conferma nel corso del 2021.
- **Caldia Leggera e Clima Speciale** (caldia e condizionatori): Acea Energia ha avviato la vendita di prodotti a valore aggiunto quali caldaie e condizionatori ad elevata efficienza energetica. Con l'acquisto o la sostituzione di apparecchiature obsolete verso 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". Nel 2020 è partita la sperimentazione "pilota" che si consoliderà nel corso del 2021.

Inoltre Acea Energia ha predisposto offerte, limitate nel tempo, dedicate ai clienti che hanno sottoscritto **Acea Open** con coupon Amazon e **Acea Giga Extra** con giga di traffico telefonico Wind3 in regalo.

Offerte avviate nel 2019 e confermate nel 2020:

- **Acea Come Noi:** offerta luce e/o gas che permette al cliente di acquistare luce e gas al prezzo all'ingrosso, **variabile nel tempo**, con un piccolo contributo mensile.
- **Acea FastClick:** un'offerta luce e/o gas dedicata ai **clienti più digitalizzati**; viene infatti **sottoscritta online** ed include i servizi di bolletta web e domiciliazione delle bollette.
- **Acea Viva:** offerta che fornisce **energia "verde"** prodotta da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, per rispondere alle esigenze dei **clienti più attenti all'ambiente** e vincolato all'attivazione della bolletta web. L'offerta è **formulata anche per i grandi clienti business** e costituisce un asset di posizionamento strategico, rafforzato da

soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette loro a disposizione.

Il **volume complessivo di energia "verde" venduta<sup>58</sup> da Acea Energia nel 2020 è stimato in 1.363 GWh**, con un **incremento del 20,3%** rispetto al dato consuntivato<sup>59</sup> 2019 (1.133 GWh), **confermando il trend di crescita rilevato negli ultimi anni**.

Infine, in ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità, Acea Energia ha predisposto **le offerte PLACET – Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela –**, differenziate per le famiglie (uso domestico) o le piccole imprese (uso non domestico). Questa tipologia di offerte è inserita nel pacchetto delle proposte commerciali a prezzi determinati liberamente ma **con condizioni contrattuali definite dall'Autorità**. Le condizioni economiche sono decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi, mentre la struttura del prezzo e le condizioni contrattuali (ad esempio garanzie, rateizzazione) sono stabilite dall'Autorità. L'uniformità di struttura di prezzo e condizioni contrattuali, l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo e la possibilità di attivare le forniture energetiche (luce e gas) soltanto in forma separata e con due distinti contratti rendono le offerte **PLACET facilmente confrontabili tra di loro**.

Si rinvia anche al sito: [www.acea.it](http://www.acea.it), dedicato ai clienti del mercato libero.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"**, dedicato ai clienti domestici sul mercato libero, ha registrato nel 2020 un **incremento** dei clienti iscritti **del 51%** rispetto al 2019 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. Acea Energia ha dato continuità a questa attività (cuore del programma) proponendo ai clienti iscritti premi tra le categorie casa, cucina, bambini, hi-tech, persona, voucher. **Tutte le iniziative di engagement dei clienti realizzate nel 2020 sono state connotate da una particolare attenzione alle esigenze delle famiglie:** ad esempio Acea Energia ha messo a disposizione gratuitamente sconti su beni e servizi utili per la gestione quotidiana del budget familiare. Inoltre, con la prospettiva di migliorare la customer experience, nella seconda metà dell'anno, la Società ha effettuato interviste a clienti per cogliere meglio le attese e definire un piano di azioni.

È da segnalare, inoltre, che la **Società Acea Innovation**, entrata nel 2020 nell'area industriale Commerciale, ha completato la fase di predisposizione delle strutture di sviluppo servizi, vendita e staff e nel 2021 avvierà l'offerta di c.d. **"smart services"**, con la commercializzazione dei sistemi di isolamento per la coibentazione termica, dei servizi di efficientamento energetico, degli impianti fotovoltaici

e solari termici residenziali e dei sistemi di compostaggio locali per la trasformazione della frazione organica (SmartComp).

Anche le **Società del settore idrico** hanno intrapreso iniziative di comunicazione rivolte ai clienti. **Acea Ato 2**, in considerazione della situazione di emergenza sanitaria e di un'estate particolarmente siccitosa, ha ritenuto opportuno proporre azioni di comunicazione finalizzate a sensibilizzare gli utenti ad un uso più consapevole della risorsa idrica, con particolare attenzione ai Comuni della Provincia Roma. La campagna di comunicazione denominata **"Preserviamo il futuro"**, realizzata con la Capogruppo, è uscita in giugno sulle principali testate web e stampa ed ha previsto l'affissione di circa 7.000 manifesti; tra fine agosto e settembre è stato realizzato un secondo richiamo della campagna a mezzo stampa e web con maggiore utilizzo di quest'ultimo canale adattabile ai vari formati (anche social) per consentire una maggiore copertura.

**Acea Ato 5** ha voluto 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, la Società ha dato vita al progetto **"Carta d'identità dell'acqua"** per diffondere la conoscenza della qualità della risorsa idrica erogata. Il progetto ha previsto la realizzazione di un vero e proprio documento d'identità dell'acqua (disponibile digitalmente o stampabile) con l'indicazione dei valori dei principali analiti che la caratterizzano

<sup>58</sup> Il dato dell'energia verde certificata G.O. venduta nell'anno, così come per il 2019, include anche i consumi interni delle principali Società del Gruppo, che contribuiscono per circa 425 GWh (424 GWh nel 2019) sul totale stimato di 1.363 GWh. La consuntivazione è prevista a marzo 2021 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.

<sup>59</sup> Il dato non ancora consuntivato pubblicato nel 2019 era lievemente superiore e pari a 1.144 GWh.

presso ogni zona dei centri serviti, consentendo agli utenti, tramite l'indicazione del loro indirizzo di residenza, l'accesso a dati e informazioni pertinenti. AdF ha potenziato la comunicazione all'interno dei canali social attraverso l'introduzione del concetto di "Community AdF", creando uno spazio virtuale dove condividere informazioni utili e fornire supporto, specie nel mutato contesto a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

## 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 ha adeguato la propria organizzazione, per rispondere al meglio alle evoluzioni della normativa di riferimento, aggiornata<sup>60</sup> in coerenza con la nuova disciplina europea (**General Data Protection Regulation – GDPR**)<sup>61</sup> 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 i **canali di contatto digitali**. La **crisi derivante dalla situazione di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19**, infatti, ha reso ancora più importante la **diffusione dell'utilizzo dei canali a distanza** per garantire continuità al servizio e assistenza ai clienti.

Su queste basi, **Acea**, durante il periodo di lockdown nazionale, ha **lanciato una campagna di comunicazione contraddistinta dall'hashtag #IORESTOACASA**, presente sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee. La campagna ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al rispetto delle misure di prevenzione imposte durante il lockdown e contestualmente ricordare la possibilità di gestire in autonomia la propria fornitura di acqua, luce e gas, h 24, tramite i canali digitali, in particolare tramite l'**area clienti MyAcea** (si veda anche, nel capitolo *Clienti, Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Per rafforzare ulteriormente la comunicazione in tal senso, è stato **realizzato un video promozionale con l'obiettivo di presentare l'area clienti MyAcea** ed i principali servizi disponibili online, promuovendoli in modo originale e coinvolgente come valida alternativa ai canali di tradizionali. **Il video è stato anche caricato sugli schermi di tutte le Case dell'acqua Acea di Roma e Provincia**.

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**, mentre il disbrigo delle pratiche continua ad essere assicurato dalle Società titolari dei diversi servizi. **L'App MyAcea, installata da circa 290.000 persone**, ha visto un ulteriore crescita della base utenti, con **un incremento del 61% nel 2020** rispetto all'anno precedente (180.000 persone nel 2019).

Inoltre, per rispondere alle esigenze dei **clienti del mondo idrico** distribuiti su un ampio territorio dove sono stati chiusi molti sportelli fisici, è stato **avviato lo Sportello Digitale**. L'iniziativa, più avanti richiamata, ha preso il via in ottobre con Acea Ato 2, seguita in novembre e dicembre da Gori e Acea Ato 5; per il 2021 sono già stati pianificati progetti implementativi analoghi per le altre Società del Gruppo.

Nel corso di tutto il 2020, per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, in particolare alla luce delle restrizioni connesse alla situazione sanitaria, **le Società del Gruppo hanno attuato iniziative**

**finalizzate a migliorare i canali di contatto da remoto e ad incrementare la digitalizzazione dei processi commerciali.**

**Acea Energia** nel 2020 ha implementato un nuovo portale dedicato ai **grandi clienti** attraverso il quale è possibile accedere a tutte le informazioni relative alle forniture, pagamenti, contratti, fatture e dati di consumo. Il progetto proseguirà nel 2021, con l'introduzione di funzionalità che permetteranno, ad esempio, ai clienti di accedere ai dati dei mercati energetici. La Società ha inoltre separato le aree riservate dedicate ai propri clienti **mantenendo il mercato libero su MyAcea** e creando **una nuova Area Clienti riservata per il mercato tutelato**. I **clienti di Acea Energia** che hanno installato l'app MyAcea sono circa 135.000, mentre per l'App Servizio Elettrico Roma sono circa 40.000. I clienti che hanno effettuato almeno un accesso nell'area riservata negli ultimi 12 mesi sono stati 146.941 sul MyAcea (mercato libero, circa il 40% della base clienti) e 224.867 su Area Clienti (maggior tutela, pari al 33,5% della base clienti).

**Acea Ato 2** ha attivato in gennaio nuove funzionalità relative ai processi di rateizzazione, con **accettazione digitale tramite e-mail**, secondo quanto previsto dall'ARERA<sup>62</sup>; **da giugno**, lo sportello della Sede centrale è stato aperto esclusivamente per i clienti muniti di **prenotazione tramite l'app ufirst**, che permette di fissare data e ora dell'appuntamento tramite smartphone, o **tramite call center**; da settembre è stato **reso obbligatorio l'indirizzo mail** in fase di modifica o creazione di una nuova anagrafica cliente, che viene verificato mediante invio di una mail al cliente con un link che se cliccato promuove tale indirizzo come "verificato". In **ottobre** Acea Ato 2 ha introdotto il servizio di **Sportello Digitale, che mette a disposizione del cliente tutte le prestazioni offerte presso lo sportello fisico attraverso un sistema di videochiamata con il supporto di un operatore**. Per accedere allo Sportello Digitale, su prenotazione, è sufficiente che il cliente disponga di un computer dotato di webcam o di uno smartphone e una connessione internet; **nei soli tre mesi 2020 di attivazione, il servizio ha avuto un importante gradimento, con oltre 2.370 videochiamate intercorse**. In dicembre, infine, la Società ha introdotto il nuovo servizio di voltura digitale, che permette di gestire telefonicamente il processo di voltura con accettazione digitale tramite e-mail delle condizioni contrattuali. Nel 2020, Acea Ato 2 ha ulteriormente arricchito di funzionalità l'area clienti MyAcea, con il nuovo **"Cassetto digitale"**, un modo semplice ed immediato per **visionare tutte le comunicazioni inerenti il contratto di fornitura**, quali la documentazione contrattuale, i solleciti e i preavvisi di limitazione o sospensione del servizio. La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di **incrementare di circa il 53% il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza di Acea Ato 2**, pari, al 31/12/2020, a **307.885 utenze associate** (erano 201.309 nel 2019).

**Acea Ato 5** si è impegnata particolarmente **nell'innovazione dei rapporti con l'utenza**, favorendo l'adozione di sistemi e soluzioni sempre più efficaci per migliorare la capacità di comunicazione e gestione dei clienti attraverso i **canali digitali** e a **fine 2020** ha anch'essa attivato lo **Sportello Digitale**, con il sistema di videochiamata su appuntamento e assistenza di un operatore, che si è affiancato agli altri canali a distanza, come i numeri verdi, l'app MyAcea, la posta elettronica e il portale web. La Società ha realizzato campagne informative svolte attraverso canali stampa tradizionali e canali innovativi (email marketing, sms) per promuovere **l'utilizzo dei canali di contatto a distanza** (numero verde, numeri dedicati, piattaforma e app MyAcea, sito web e mail)

<sup>60</sup> D. Lgs. n.196/2003 come modificato e integrato dal D. Lgs. n. 101/2018 e ss.mm.ii.

<sup>61</sup> Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

<sup>62</sup> Delibera 311/19 (Remsi).

e **Bolletta web** ed ha replicato la campagna di comunicazione di Gruppo #IORESTOACASA, adeguandola al proprio territorio di riferimento. I nuovi servizi digitali e le campagne informative attivate da **Acea Ato5** hanno portato **all'aumento delle iscrizioni all'area MyAcea** di pertinenza, per un totale di **43.829 utenze associate** (+33% rispetto al dato 2019 pari a 32.853 utenze), pari a circa il 22% dei contratti totali.

**AdF**, nel 2020, ha promosso l'utilizzo dell'area riservata MyFiora attraverso la campagna pubblicitaria "**MyFiora ti semplifica la vita**". L'iniziativa si è focalizzata, tra l'altro, sulla diffusione di una maggiore consapevolezza dei vantaggi per i clienti, derivanti dall'utilizzo dello sportello online MyFiora e della app dedicata. La campagna è stata veicolata attraverso i media tradizionali (stampa, TV, affissioni) e i media digitali (web e social). In particolare, per le attività digitali, sono state introdotte nuove modalità di "targettizzazione" dei pubblici attraverso campagne di "re-marketing" sui canali web e social. Complessivamente, tali iniziative hanno portato a un **aumento di iscrizioni a MyFiora** pari a **41.761 log-in**, per un totale di **53.329 utenze associate** (+39% rispetto al 2019), circa il **23% dei contratti totali attivi**. A partire da luglio 2020, anche AdF ha attivato il servizio di **videochiamata** su appuntamento, consentendo ai clienti di gestire le richieste da remoto. La Società ha inoltre investito nello sviluppo del canale, telefonico, implementando una gestione completamente digitalizzata di alcune tipologie di richieste. A partire dall'ultimo trimestre 2020, infatti, sono stati attivati alcuni strumenti per ottimizzare le performance del call center e offrire ai clienti l'esperienza di un servizio digitale di ultima generazione e sempre più in linea con le aspettative; tra le novità, la voltura digitale ha portato particolare benefici, grazie alla notevole riduzione dei tempi di lavorazione.

**Gori** ha incrementato le attività di comunicazione volte ad accrescere l'adesione ai servizi digitali (MyGori e Bolletta Web) ed ha registrato nell'anno l'aumento molto consistente dei clienti iscritti all'area riservata **MyGori**, arrivando, al 31.12.2020, a **119.370 iscritti**, il **47%** in più rispetto al dato 2019 (81.388 iscritti). **Gesesa** ha promosso l'utilizzo dei canali a distanza, con campagne informative sui numeri verdi, attraverso i social media e i media tradizionali (affissioni), e ha realizzato due campagne specifiche – "**4 Modi per Inviare l'Autolettura**" e "**In Contatto con Te**" – su come inviare l'autolettura tramite l'App e l'area on line MyGesesa, il numero verde, il numero di cellulare via SMS. Al 31.12.2020, **l'area riservata MyGesesa** è arrivata a **7.400 iscritti** (erano 4.000 nel 2019).

**Acea8cento** ha svolto in service, **per le principali Società operative** del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** – telefoni, fax, webform, posta, social network – ad uso prevalentemente commerciale ed ha consolidato il **Net Promoter Score (NPS)** sul servizio dedicato ai clienti di **Acea Ato 2** e di **Acea Energia**, che garantisce una misurazione oggettiva del livello di soddisfazione del cliente. Le attività di **Acea8cento**, a metà del 2020, sono state assorbite dalle Società operative<sup>63</sup>. **Acea Ato 2** ha internalizzato la **gestione del contratto del servizio di call center con il**

**fornitore esterno**; il servizio del contact center è gestito in ottica One Call Solution (OCS), al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito. La **qualità del servizio telefonico viene costantemente monitorata** mediante questionari anonimi erogati ai clienti attraverso società specializzate. Tutto il personale di contatto viene periodicamente sottoposto ad aggiornamenti formativi sia sotto il profilo procedurale che sotto quello delle modalità di interazione con il cliente finale. **Acea Ato 2**, inoltre, 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. **Acea Energia**, allo stesso modo, ha preso in carico le attività prima affidate ad **Acea8cento**: 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, attraverso l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat; i numeri verdi commerciale 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.

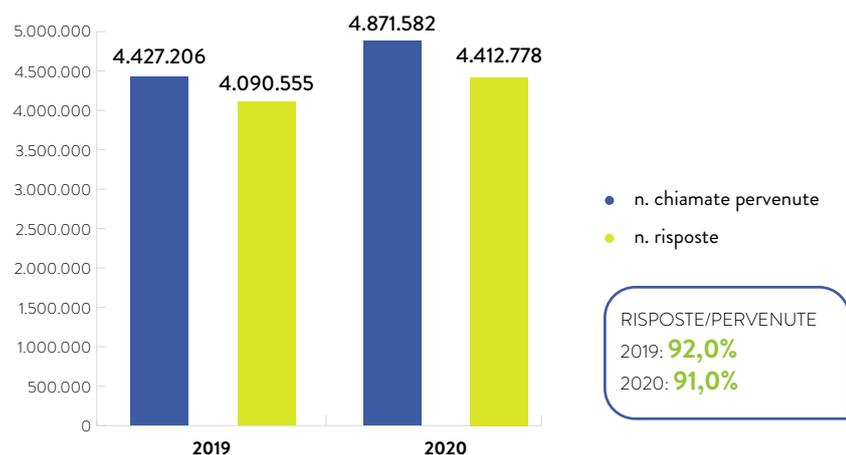
La Capogruppo realizza **indagini in mystery client** per **controllare la qualità dei canali telefonici e dello sportello**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'identificazione di aree di miglioramento dei canali di contatto, per l'attivazione di eventuali correttivi. Nel **2020** è stata condotta **una sperimentazione di indagine mystery anche sul canale chat** – che ha assunto, nella fase pandemica, un rilievo crescente – con risultati soddisfacenti.

Nel 2020, i **numeri verdi Acea** – secondo i dati di biennio ricalcolati con l'inclusione di AdF – **hanno ricevuto oltre 4,8 milioni di chiamate, con un incremento del 10% rispetto al 2019** (circa 4,4 milioni di chiamate); il maggior ricorso ai canali di contatto a distanza da parte dei clienti (numeri verdi, app, web) è da mettere in relazione anche alla chiusura degli sportelli, intervenuta in ottemperanza alle prescrizioni volte a contrastare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19. Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, nonostante l'aumento delle chiamate ricevute nell'anno in esame, **è stato del 91%** (si vedano il grafico n. 28 e le tabelle nn. 34 e 35 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

**Acea Energia**, grazie alla collaborazione con Pedius, startup impegnata a rimuovere gli ostacoli alla comunicazione delle persone con deficit auditivo, mette a disposizione dei clienti l'**App Pedius** (gratuita e disponibile per tutti i device), tramite la quale è possibile 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, **agevolando l'accesso a tutti i servizi commerciali**.

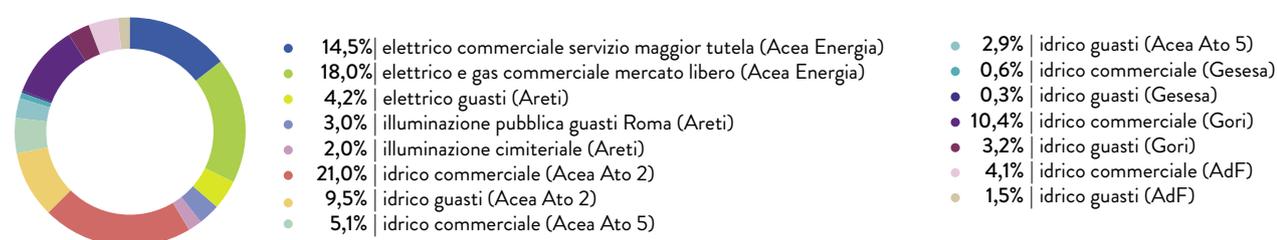
<sup>63</sup> Acea8cento, dopo aver ceduto i rami di azienda (customer care) alle Società operative, ha attuato il proprio scioglimento senza liquidazione ed è stata cancellata dal registro delle imprese il 1° agosto 2020.

## GRAFICO N. 28 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2019-2020)



NB I dati del biennio sono stati ricalcolati includendo AdF, in perimetro di rendicontazione dal 2020, per assicurarne la confrontabilità.

## GRAFICO N. 29 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2020)



Per effetto delle disposizioni emanate dal Governo, causate dall'emergenza sanitaria, **gli sportelli commerciali sono stati chiusi al pubblico per lunghi periodi**, a partire da marzo. **Tutte le performance dell'anno, pertanto, con il marcato decremento delle presenze presso gli sportelli fisici, sono condizionate dal particolare frangente.** Le Società hanno provveduto alle riaperture consentite, con la fine del lockdown, avendo cura di **riorganizzare gli accessi per assicurare la massima sicurezza degli utenti e del personale**, e solo su prenotazione. Per i clienti è stato possibile  **fissare appuntamenti programmati** attraverso richiesta tramite canali mail e telefonici, o ancora via web, e successivamente, per alcune Società, come Acea Ato 2 e Acea Ato 5, tramite **un App dedicata** (ufirst) e, nell'ultimo trimestre del 2020, come ricordato, è stato attivato lo sportello digitale, che sarà progressivamente esteso. **Per tutte le Società**, le circostanze dell'anno hanno anche rappresentato **l'opportunità di mettere in atto importanti evoluzioni nella modalità di gestione dei punti di contatto con i clienti**; come già illustrato, infatti, non solo sono state arricchite le funzionalità dei canali digitali al fine di ga-

rantire pieno riscontro alle istanze dei clienti ma sono state anche ripensate le procedure di gestione con una prospettiva di maggiore "clusterizzazione" e miglioramento della capacità di risposta a specifiche esigenze dei clienti.

**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 2020 **hanno ricevuto complessivamente 88.723 clienti** (il dato dello scorso anno era di 204.542 clienti), con livelli di servizio elevati. Presso gli sportelli gestiti da **Acea Ato 2 fuori Roma** (12 sportelli – Ostia e provincia di Roma) sono stati ricevuti 16.963 clienti (il dato era di 79.691 visite complessive nel 2019), con un **livello di servizio** (clienti serviti/biglietti emessi) del **99,8%**, un tempo medio di attesa di 7'43" e un tempo medio di servizio di 7'32". Se si considerano i dati complessivi di **tutte le Società in perimetro**, i clienti ricevuti presso gli sportelli sono stati 163.527 (il medesimo dato dell'anno precedente era di 555.496 clienti ricevuti). Si vedano le tabelle nn. 34 e 35 per le performance dell'ultimo biennio delle singole Società.

### NUOVI ACEA ENERGIA POINT

Acea Energia ha confermato l'impegno nell'ottimizzazione della propria rete fisica e nel 2020, nonostante le limitazioni dovute all'emergenza sanitaria e nel rispetto di tutte le misure di sicurezza, ha aperto **nuovi "Acea Energia Point"**, a Roma e fuori Roma, con la formula dello Shop in Shop, cioè allestimenti

all'interno di negozi preesistenti multibrand. Negli Acea Energia Point, punto di riferimento per i clienti che desiderano attivare un'offerta luce e gas sul mercato libero, le attività puntano a **rendere i processi quanto più digitali**, garantendo una **riduzione dei tempi di attesa, qualità del servizio e**

**un'elevata customer experience.** Nell'anno sono state ampliati i servizi offerti **anche per le attività di post vendita legate alla fornitura.** In totale gli Acea Energia Point al 31.12.2020 **sono 90** e nel 2021 vedranno un ulteriore incremento anche al di fuori del territorio del Lazio.

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 2020 sono pervenuti complessivamente **3.462 reclami/ricieste**; un dato **in diminuzione** rispetto ai 3.715 registrati nel 2019; l'azienda **ha risposto al 93%** entro il 31 dicembre.

Nel **sito web [www.acea.it](http://www.acea.it)**, dedicato al **mercato libero**, e nel **sito [www.servizioelettricoroma.it](http://www.servizioelettricoroma.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](http://www.gruppo.acea.it).

Nel corso del 2020 è stato lanciato e realizzato un importante **progetto di restyling e rivisitazione della bolletta di tutte le Società idriche del Gruppo Acea**. Il progetto ha previsto in sintesi le seguenti fasi:

- il restyling grafico della bolletta idrica che ha consentito **la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti attraverso: l'introduzione di una veste grafica totalmente nuova**, più moderna e accattivante; l'introduzione di nuove icone e l'utilizzo dei colori che aiutano il cliente nella lettura e nella comprensione;
- il nuovo template e-mail con cui viene recapitata la bolletta web, pensato con l'intento di dare agli utenti un messaggio di un'azienda digitalmente pronta e attenta ai temi della sostenibilità;
- la nuova bolletta interattiva, pensata come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente, che sarà rilasciata a gennaio del 2021 e partirà su un pilota di 7.000 utenze domestiche di Acea Ato 2.

Il nuovo layout della bolletta cartacea è stato comunicato ai clienti attraverso un flyer allegato alla bolletta e all'interno dei siti web, con l'aggiornamento della sezione dedicata “Guida alla lettura della bolletta”.

Sulla scia della campagna di comunicazione #IORESTOACASA, nel maggio 2020 **Acea Ato 2** ha lanciato una campagna di comunicazione interamente dedicata al servizio di **Bolletta**

**web e ai canali di pagamento smart**. La campagna è stata fortemente presente sulle principali testate giornalistiche web e stampa. Al **31.12.2020**, il numero delle **utenze di Acea Ato 2 con fattura in modalità digitale** è pari a **230.049** (il **174% in più** rispetto al dato di 83.909 utenti con bolletta web del 2019); grazie alla fatturazione elettronica **i risparmi di carta nell'anno** generati dalla Società sono stati pari a **29,6 tonnellate**.

**AdF** ha promosso l'utilizzo dei canali digitali attraverso la campagna di comunicazione “**AdF Digital**”, che si è focalizzata, in particolare, su tre filoni narrativi: **bolletta web, app MyFiora e pagamenti digitali**. La campagna è stata veicolata attraverso i media tradizionali (stampa, TV, affissioni) e i media digitali (web, newsletter e social) allo scopo di intercettare un target di clienti più ampio possibile ed ha portato a **76.759 utenze con bollette web attive**, un incremento del **172% rispetto al 2019**, pari a circa il **33% delle utenze totali**, con un risparmio di carta nel 2020 **pari a 9,9 tonnellate annue**.

**Gori** ha lanciato nel 2020 le campagne “**Un click solidale**” ed “**Un click per il Sarno**”, grazie alle quali **le adesioni al servizio bolletta web hanno raggiunto il numero di 114.469 (+96,5%** rispetto alle 58.515 utenze con bolletta web del 2019), con un risparmio di **10,6 tonnellate/annue di carta**.

**Acea Ato 5** ha promosso l'utilizzo dei canali digitali e **l'attivazione del servizio di bolletta web**, valorizzandone l'abbinamento, tra gli altri vantaggi, alla regolarità della ricezione della fattura. Al **31.12.2020**, la Società è arrivata a **34.654 utenti con il servizio attivo** (circa il **144% in più** rispetto alle 14.218 utenze 2019); ciò ha generato un risparmio pari a **4,2 tonnellate annue di carta**.

**Gesesa ha contattato gli utenti** con recapito telefonico in anagrafica per promuovere l'adesione alla bolletta web, illustrandone tutti i benefici in ordine di tempo, sicurezza e impatto ambientale. Al **31.12.2020** le utenze con bolletta web attiva sono arrivate a **7.690** (il **210% in più** rispetto alle 2.482 utenze che avevano il servizio attivo lo scorso anno), **pari al 13% delle utenze totali, con un risparmio di 0,5 tonnellate/annue di carta**.

Grazie alle iniziative di sensibilizzazione e comunicazione messe in atto da **Acea Energia**, già richiamate in precedenza, sono aumentate le **adesioni all'opzione “bolletta elettronica”**. Al **31.12.2020**, le **forniture attive con opzione BollettaWeb sono 344.946** (184.726 del mercato libero e 160.220 del servizio di maggior tutela), con un incremento del **31%** rispetto al dato 2019 (263.244 forniture con bolletta web). **In termini di tutela dell'ambiente, ciò è equivalso a 50,7 tonnellate/annue di carta risparmiate**.

**Complessivamente**, pertanto, grazie all'offerta del servizio bolletta web e ai clienti che l'hanno attivata, nell'anno sono state **risparmiate 105,5 tonnellate di carta, circa il 92% in più rispetto al dato 2019** (55 tonnellate di carta).

**TABELLA N. 34 – ENERGIA: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020)<sup>(\*)</sup>**
**NUMERI VERDI**

	u. m.	2019	2020
<b>NV COMMERCIALE (Acea Energia) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA</b>			
totale chiamate pervenute	n.	900.450	704.705
totale risposte	n.	827.230	669.300
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,9%	95,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'50"	2'03"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'38"	6'06"
<b>NV COMMERCIALE (Acea Energia) – MERCATO LIBERO (Energia e Gas)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	784.997	874.990
totale risposte	n.	705.154	790.935
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,8%	90,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'54"	1'36"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'08"	7'18"
<b>NV GUASTI (Areti)<sup>(**)</sup></b>			
totale chiamate pervenute	n.	291.538	202.639
totale risposte	n.	285.962	200.612
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,1%	99,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'15"	0'51"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'10"	3'08"
<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA – NV GUASTI (Areti)<sup>(**)</sup></b>			
totale chiamate pervenute	n.	143.158	147.878
totale risposte	n.	140.249	146.399
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,0%	99%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'53"	0'44"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'42"	2'49"
<b>ILLUMINAZIONE CIMITERIALE – NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	103.473	96.183
totale risposte	n.	98.995	89.874
livello di servizio (% risposte su pervenute) <sup>(***)</sup>	%	95,7%	93,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'54"	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'52"	4'34"
<b>SPORTELLI<sup>(****)</sup></b>			
<b>ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA</b>			
biglietti emessi	n.	88.127	34.258
clienti serviti	n.	83.632	32.369
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	94,9%	94,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	12'10"	8'40"
tempo medio di servizio	min. sec.	11'34"	11'34"
<b>ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO LIBERO (Energia, Gas e offerte)</b>			
biglietti emessi	n.	65.884	32.880
clienti serviti	n.	64.215	32.250
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	97,5%	98,1%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'42"	4'46"
tempo medio di servizio	min. sec.	11'46"	11'44"

(\*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA.

(\*\*) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

(\*\*\*) Il dato relativo al livello di servizio 2019 è stato modificato per rettifica di refuso.

(\*\*\*\*) I dati relativi agli sportelli sono fortemente condizionati, nell'anno, dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali.

**TABELLA N. 35 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020) <sup>(\*)</sup>**
**NUMERI VERDI**

	u. m.	2019	2020
<b>NV COMMERCIALE (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) <sup>(**)</sup></b>			
totale chiamate pervenute	n.	723.198	1.021.728
totale risposte	n.	652.776	905.658
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	90,3%	88,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'15"	2'22"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'42"	4'25"
<b>NV GUASTI (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) <sup>(***)</sup></b>			
totale chiamate pervenute	n.	454.441	462.063
totale risposte	n.	453.871	460.352
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,9%	99,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'15"	0'16"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'34"	2'34"
<b>NV COMMERCIALE (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	199.789	248.266
totale risposte	n.	181.530	210.167
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	90,9%	84,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'36"	2'19"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'59"	3'56"
<b>NV GUASTI (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia) <sup>(****)</sup></b>			
totale chiamate pervenute	n.	94.285	138.916
totale risposte	n.	92.223	128.190
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,8%	92,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'06"	0'40"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'54"	2'20"
<b>NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	19.232	27.078
totale risposte	n.	17.521	21.166
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,1%	78,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'49"	2'34"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'23"	4'38"
<b>NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	13.919	15.814
totale risposte	n.	10.267	13.046
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	73,8%	82,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'35"	1'25"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'06"	2'17"
<b>NV COMMERCIALE (GORI – Provincie di Napoli e Salerno)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	332.248	505.439
totale risposte	n.	293.015	389.950
livello di servizio (% risposte su pervenute) <sup>(****)</sup>	%	88,2%	77,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	3'20"	4'52"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'55"	5'33"
<b>NV GUASTI (GORI – Provincie di Napoli e Salerno)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	153.309	153.900
totale risposte	n.	133.640	141.000
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,2%	91,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'08"	1'03"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'23"	3'08"

**TABELLA N. 35 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020) <sup>(\*)</sup> (segue)**
**NV COMMERCIALE (ADF – Provincie di Grosseto e Siena)<sup>(\*\*\*\*)</sup>**

totale chiamate pervenute	n.	152.922	200.699
totale risposte	n.	139.543	178.239
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,2%	88,81%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'18"	3'02"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'45"	5'10"

**NV GUASTI (ADF – Provincie di Grosseto e Siena)<sup>(\*\*\*\*)</sup>**

totale chiamate pervenute	n.	60.247	71.284
totale risposte	n.	58.579	67.890
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,2%	95,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	45"	50"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'34"	3'32"

**SPORTELLI <sup>(\*\*\*\*\*)</sup>**
**ACEA ATO 2 (Roma – sportello sede centrale)<sup>(\*\*)</sup>**

biglietti emessi	n.	50.531	21.585
clienti serviti	n.	50.440	21.536
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) <sup>(****)</sup>	%	99,8%	99,8%
tempo medio di attesa	min. sec.	5'19"	4'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'16"	17'35"

**ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)**

biglietti emessi	n.	93.598	23.945
clienti serviti	n.	91.888	23.945
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	98,0%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	22'00"	10'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	7'59"	9'50"

**GESESA (1 sportello Benevento e provincia)<sup>(\*\*\*\*\*)</sup>**

biglietti emessi	n.	13.755	n.d.
clienti serviti	n.	13.755	n.d.
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	n.d.
tempo medio di attesa	min. sec.	6'48"	n.d.
tempo medio di servizio	min. sec.	9'25"	n.d.

**GORI (6 sportelli provincie Napoli e Salerno)**

biglietti emessi	n.	202.209	42.609
clienti serviti	n.	190.650	40.397
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) <sup>(****)</sup>	%	94,3%	98,4%
tempo medio di attesa	min. sec.	14'11"	14'32"
tempo medio di servizio	min. sec.	10'27"	10'21"

**AdF (7 sportelli provincie Grosseto e Siena) <sup>(\*\*\*\*\*)</sup>**

biglietti emessi	n.	41.392	8.250
clienti serviti	n.	38.033	7.647
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	91,8%	92,7%
tempo medio di attesa	min. sec.	10'00"	6'00"
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.

(\*\*) Alcuni dati del 2019 relativi ai numeri verdi di Acea Ato 2 sono stati rettificati a seguito di consolidamento; i dati 2020, 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 di livello di servizio pubblicati nel 2019 per Acea Ato 2 e Gori sono stati modificati per rettifica di refuso.

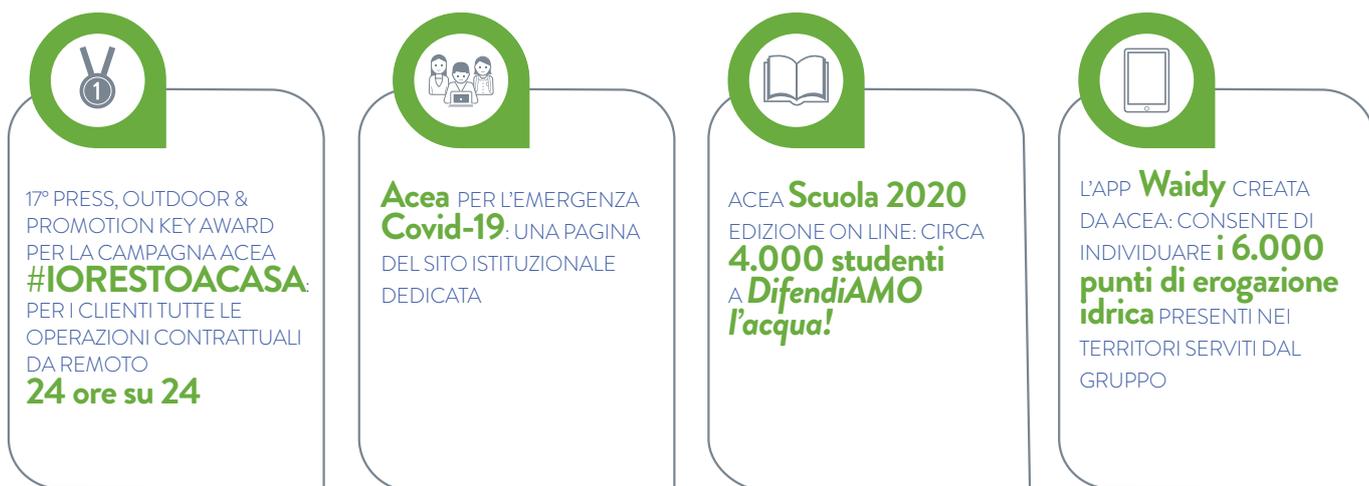
(\*\*\*\*\*\*) I dati sono stimati.

(\*\*\*\*\*\*) I dati relativi agli sportelli sono fortemente condizionati, nell'anno, dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali.

(\*\*\*\*\*\*) La chiusura degli sportelli e un guasto tecnico al gestore code hanno comportato la mancanza dei dati necessari a monitorare l'andamento dei tempi di attesa.

(\*\*\*\*\*\*) Dati stimati. I valori degli sportelli sono da riferirsi per il primo bimestre a 7 sportelli e nel secondo semestre, dopo il lockdown, a 2 sportelli su appuntamento.

## COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



### 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**.

La Funzione presidia l'**informazione giornalistica**, assicura la gestione dei **rapporti con i mass-media**, include la redazione e diffusione di comunicati stampa, 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/impianti Acea per scopi didattici e culturali**.

La Funzione Comunicazione definisce inoltre la **digital strategy** e la **digital identity**, in coerenza con le linee strategiche definite dai Vertici, 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 la brand awareness, i valori e la mission del Gruppo** e le iniziative che questo porta avanti.

Nel corso del 2020, **la comunicazione pubblicitaria del Gruppo è stata fortemente influenzata dall'emergenza da Covid-19**. Con la chiusura degli sportelli al pubblico, disposta in coerenza con le linee guida sulle misure di prevenzione pubblicate dal Ministero della Salute, Acea, a **metà marzo, nel segno dell'iniziativa #IORESTOACASA**, ha realizzato una campagna sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee, volta ad **informare i clienti sulla possibilità di gestire da casa tutte le operazioni relative ai contratti di fornitura idrica, luce e gas**, (si veda il box dedicato).

#### #IORESTOACASA. ACEA PER I CLIENTI

Per rispondere con immediatezza alle restrizioni correlate all'improvvisa emergenza pandemica, Acea, nel segno dell'iniziativa #IORESTOACASA, **ha ideato e sviluppato**, interamente con risorse interne, **una campagna informativa rivolta ai clienti**, che è andata on air sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee. L'obiettivo è stato **informare con prontezza tutti i clienti** della possibilità di **gestire**

**da casa, 24 ore su 24, sui canali digitali, le operazioni relative ai contratti di fornitura idrica, luce e gas.**

Si è trattato di un'azione di comunicazione molto corposa, per un totale di **113 uscite stampa** sui maggiori quotidiani nazionali e **presenza web per un mese su oltre 30 siti d'informazione nazionale**. La campagna è stata declinata anche dalle Società del Gruppo: Acea Ato 5, Gesesa,

Gori, Umbra Acque e Acquedotto del Fiora, con presenza stampa e web sulle testate locali. Con questa iniziativa, **on air già il 15 marzo**, Acea è stata la prima azienda del settore ad attivarsi per realizzare una comunicazione *ad hoc* legata all'emergenza da pandemia. A settembre **la campagna è stata premiata con il 17° Press, Outdoor & Promotion Key Award** per la categoria Trasporto ed Energia.

In maggio, sempre per sollecitare i clienti all'uso dei canali digitali, è stata realizzata, per Acea Ato 2 e Acea Ato 5, una **campagna di comunicazione dedicata alla bolletta web**, che è andata on air su stampa e digital reservation, e, tra luglio e settembre, per le medesime Società operanti nel settore idrico, è stata lanciata, con diverse forme di comunicazione (stampa, digital e affissione), **un'importante campagna sul risparmio dell'acqua**. A **ottobre 2020**, è partita una campagna per **Acea Energia**, volta ad **evidenziare la relazione di valore con i clienti**, migliorare la **brand**

**reputation** ed estenderne la conoscenza nel Lazio e fuori Regione, coinvolgendo nel target raggiunto anche Toscana, Campania, Lombardia e Puglia. La campagna, che ha avuto un riscontro mediatico rilevante, si è sviluppata in azioni mirate e crossing che hanno coinvolto più media (stampa, digital programmatic e reservation, TV on demand, affissioni ed eventi) e si è protratta sino al gennaio 2021.

Sempre in ottobre, Acea ha voluto **dare continuità all'impegno che sostiene da anni nei confronti degli studenti**, coinvolgendo

numerose scuole e migliaia di ragazzi, **realizzando in modalità interamente digitale l'evento: "Acea Scuola – DifendiAMO l'acqua!"**, dedicato al risparmio idrico e alla sostenibilità; l'evento è

stato pubblicizzato con una **campagna di comunicazione on air su digital programmatic**, registrando **10 milioni di impressioni su 200 siti web** (si veda il box di approfondimento).

## EDIZIONE DIGITALE 2020 DI "ACEA SCUOLA – DIFENDIAMO L'ACQUA!"

Nonostante la situazione di emergenza sanitaria, **Acea ha voluto dar seguito al progetto educational** di sensibilizzazione alla sostenibilità ambientale, attivo già da molti anni, coinvolgendo migliaia di ragazzi.

A tal fine, l'edizione 2020, incentrata sulla tutela della risorsa idrica, è stata realizzata con **tre eventi virtuali, fruibili su tutto il territorio nazionale**. I ragazzi e le loro famiglie hanno potuto accedere all'evento tramite la pagina del sito Acea dedicata all'iniziativa. Il percorso, con ambientazione in 3D, si è svolto in **tre giornate d'ottobre**, dalle ore 16 alle 21, dedicate, ciascuna, a diversi

aspetti del mondo idrico: **Il viaggio dell'acqua, Ambiente e qualità dell'acqua, Sostenibilità e risparmio idrico**. Il progetto, seguito complessivamente da **circa 4.000 persone**, ha voluto **proporre ai partecipanti un'esperienza multimediale** che, sotto la guida della giovane talent Valeria Vedovatti, ha seguito il percorso dell'acqua, dalla sorgente fino alle nostre case, illustrando anche il lavoro e le tecnologie impiegate da Acea per garantire la tutela e la qualità della risorsa naturale e il servizio idrico.

Nel corso dell'edizione 2020, è stata presentata anche **"Waidy"**, la nuova app cre-

ata da Acea, che consente di individuare i 6.000 punti di erogazione idrica attivi nei territori serviti dal Gruppo, per invitare tutti ad un uso più responsabile dell'acqua e alla riduzione dell'utilizzo della plastica monouso. Nel mese di dicembre, gli educational sono stati proposti in esclusiva agli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana come supporto alla didattica, con la possibilità di partecipare ad un contest dedicato con premio finale consistente in tre voucher da utilizzare per l'acquisto, da parte degli Istituti Scolastici vincitori, di materiale utile alla didattica a distanza.

Altre campagne sono andate on air per sottolineare eventi di particolare rilievo organizzati da Acea, quali, **in novembre**, la seconda edizione del **Sustainability Day**, anch'esso quest'anno **interamente digitale**, dedicata al confronto tra i rappresentanti del mondo delle istituzioni, della ricerca ed esperti del settore sulle strategie di sviluppo sostenibile (si veda il box di approfondimento nel capitolo *Strategia e sostenibilità de L'Identità aziendale*).

Tra la fine di novembre e dicembre, infine, sono state realizzate altre due importanti campagne a supporto di iniziative delle Società operative. In particolare, la **campagna informativa sui vantaggi dei nuovi contatori 2G di Areti**, rivolta ai clienti del IX Municipio di Roma, area oggetto dell'intervento di sostituzione, e la campagna volta a promuovere **lo sportello digitale e i nuovi servizi di MyAcea di Acea Ato 2 e Acea Ato 5**.

**Le visite presso gli impianti Acea** hanno risentito delle circostanze legate all'emergenza pandemica da Covid-19 e sono **state sospese alla fine di febbraio**. Nel primo bimestre dell'anno, le strutture Acea hanno ricevuto **in tutto 3 visite**, due dall'Italia e una dall'estero, **per un totale di 54 visitatori accolti**, registrando dati non paragonabili agli accessi registrati l'anno precedente, in situazione di normalità (35 visite, per complessive 2.323 persone nel 2019).

**L'Unità Digital e Corporate Media**, all'interno della Funzione Comunicazione, definisce la digital strategy e la digital identity e gestisce la comunicazione sui canali digitali del Gruppo Acea. Il **sito corporate [www.gruppo.aceait](http://www.gruppo.aceait)** esprime **i valori, la mission e il posizionamento industriale di Gruppo**.

In linea con il Piano Industriale 2020-2024, **il sito del 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. Il sito **espone contenuti corporate**, offre uno **spazio dedicato ai servizi** e si distingue per il suo **approccio improntato alla trasparenza**. Il sito corporate nasce da un'approfondita **analisi di posizionamento e di digital strategy**, con particolare attenzione alla **comunicazione visuale** e ad una chiara organizzazione dei contenuti, agevolando la navigazione fluida e intuitiva, grazie a layout e grafica originali, coerenti con la brand identity di Gruppo.

Attraverso un linguaggio efficace e coinvolgente e l'utilizzo di **immagini e video**, Acea valorizza le persone, le competenze e **l'impegno quotidiano per i territori in cui opera**.

Il risultato del lavoro sul sito corporate e sull'intero ecosistema digitale del Gruppo ha portato Acea ad entrare nella **nella top 10 di Webranking Italy 2020-2021**, la ricerca condotta da Lundquist e Comprend che valuta la **trasparenza della comunicazione sui canali digitali** delle principali Società italiane quotate in Borsa, confermandosi **tra le Società con "4 stelle" e migliorando così ulteriormente la sua posizione** rispetto al 2019, anno in cui era risultata best improver, ossia la migliore azienda quotata per crescita di punteggio a livello globale. La classifica ha anche valorizzato la contribuzione su Wikipedia, citando Acea come best practice. Infine, **l'azienda è stata inserita nella "silver class" di .trust**, l'analisi condotta da Lundquist che valuta la capacità delle società italiane quotate di **raccontarsi in maniera chiara e coinvolgente**, posizionandosi nel quadrante più virtuoso corrispondente ai **"narrators"**, in cui sono presenti **"le aziende che espongono contenuti completi e costruiti sulla scia della narrazione e del coinvolgimento proattivo dell'utente stakeholder, equilibrando informazioni e storie, elementi razionali ed emozionali, sito e social media"**.

Nel corso dell'anno, **il sito Acea ha evidenziato le iniziative messe in campo per rispondere all'emergenza sanitaria da Covid-19** e garantire i servizi essenziali sul territorio e la tutela delle sue persone. È stata **realizzata una pagina dedicata** che è stata costantemente aggiornata con le informazioni sulle iniziative intraprese per esprimere vicinanza alla comunità. Sono stati pubblicati comunicati stampa e avvisi di servizio per aggiornare tempestivamente gli utenti e svolte campagne di comunicazione per incentivare l'utilizzo dei canali di contatto digitali.

Il sito ha dato spazio ai principali eventi 2020, organizzati dall'Azienda o ai quali il Gruppo ha preso parte, come la seconda edizione del Sustainability Day, le manifestazioni **Ecomondo e Maker Faire Rome** (si veda il box di approfondimento). Sono stati inoltre valorizzati **eventi a cui l'azienda da tempo abbina il proprio brand**, tramite sponsorizzazione (si veda più avanti il paragrafo dedicato), quale la Festa del Cinema. Per le attività rivolte al mondo della scuola è stata data particolare evidenza al programma educational **DifendiAMO l'acqua!**, dedicato alla sensibilizzazione per un uso responsabile della risorsa idrica (si veda il box dedicato).

Acea ha partecipato, in novembre, ad **Ecomondo**, la più grande fiera dedicata alla *green economy* e a promuovere un modello di sviluppo che mira alla transizione verso un **ecosistema industriale sostenibile**. Il Salone ha presentato le diverse iniziative messe in campo per progettare e costruire **smart city all'insegna dell'innovazione tecnologica e della green e circular economy** e, svolgendosi su **piattaforma digitale**, è stato prolungato di **due settimane** dando al pubblico maggiore possibilità di conoscere i profili delle aziende partecipanti, le loro innovazioni, assistere a convegni e workshop ed effettuare incontri one-to-one (si veda anche in *Le Relazioni con l'ambiente, La sostenibilità ambientale e le principali sfide*, l'approfondimento dedicato ai progetti di Acea Ambiente, presentati all'evento). All'appuntamento digitale, hanno partecipato **l'Amministratore Delegato di Acea**, con un intervento durante la Sessione Plenaria Internazionale "Governi e Imprese Green nel nuovo contesto globale", **e la Presidente**, in rappresentanza di Utilitalia, nella Sessione Tematica di Approfondimento "Finanziare la Neutralità Climatica – La Roadmap di Italy for Climate per orientare i finanziamenti del Recovery Plan". L'Amministratore Delegato ha sottolineato il crescente impegno di Acea per il successo sostenibile, dichiarando che: *"Crescita e creazione di valore sono per Acea strettamente correlate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità che*

*caratterizzano sempre di più gli indicatori di performance. Il Piano Industriale che abbiamo presentato la scorsa settimana accresce notevolmente il peso della sostenibilità nelle scelte di business e nella gestione operativa del Gruppo"*. In dicembre, Acea, che quest'anno si è aggiudicata il **"Premio Imprese per Innovazione"**, promosso da Confindustria e dedicato alle aziende che hanno investito con successo in R&I (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa*, per approfondimenti), ha rinnovato la propria presenza a **Maker Faire Rome – The European Edition**, punto di riferimento per l'innovazione e le nuove tendenze della tecnologia. L'evento si è svolto online, per quattro giornate, durante le quali migliaia di visitatori virtuali, makers e startupper connessi da tutta Italia hanno potuto apprezzare il contributo portato dalle imprese partecipanti. Acea, in particolare, ha illustrato le soluzioni più innovative di *industry 4.0* applicate ai propri settori industriali, soprattutto all'acqua e all'ambiente.

Per il settore idrico, Acea ha presentato l'app **Waidy**, scaricabile da tutti gli App store (Apple e Android) oppure inquadrando il QR code apposto sui punti di erogazione idrica, che, grazie alla **geolocalizzazione di circa 6.000 punti di erogazione di acqua potabile** situati nei territori serviti dal Gruppo, consente di visualizzare in tempo reale quelli più vicini e di conoscerne la storia. L'app, inoltre, attraverso un sistema detto *smart water grid*,

permette di segnalare guasti, in caso di malfunzionamenti delle fontanelle, e di richiedere i parametri quali-quantitativi dell'acqua erogata tramite un link diretto con il portale MyAcea. Waidy consente, infine, di tener traccia del proprio consumo idrico giornaliero e di entrare a far parte della *"water community"*, un nuovo canale di comunicazione interattivo tra i fruitori. Per il settore Ambiente, Acea ha presentato la nuova release di **Acea SmartComp**, realizzato in collaborazione con Enea e l'Università della Tuscia, per il trattamento *"a chilometro zero"*, diffuso e partecipato del rifiuto organico prodotto dalle grandi utenze come mense, ospedali, centri commerciali, aeroporti, stazioni. Con SmartComp è infatti possibile trasformare localmente i rifiuti umidi in compost, tramite un processo aerobico che in circa 90 giorni produce **fertilizzante pronto per l'utilizzo**. Il progetto garantisce una minore produzione di rifiuti e un consistente risparmio sui costi di gestione per tutto il sistema di waste management nazionale, per la filiera di recupero della singola utenza, nonché un positivo impatto sull'ambiente, grazie alla riduzione delle emissioni di gas serra dovuta all'eliminazione del trasporto rifiuti. *"L'appuntamento annuale con Maker Faire Rome – ha dichiarato la Presidente di Acea, presente all'incontro – è l'occasione per ribadire l'impegno e l'attenzione che l'azienda dedica all'innovazione e alle nuove tecnologie"*.

Nel corso dell'anno, nel **sito corporate è stata arricchita l'area dedicata all'innovazione** per dare maggiore evidenza all'impegno e ai progetti messi in campo dal Gruppo in quest'ambito. È stata inoltre **ripensata la sezione dedicata alle "storie"** che racconta le iniziative per la comunità e il territorio e le attività di business, utilizzando diversi filoni narrativi per **coinvolgere tutti gli stakeholder ed illustrare loro la vita e l'impegno dell'azienda**, coniugando dimensione umana, tecnologia e sostenibilità.

In tutte le pagine del sito la **sostenibilità** viene messa in risalto come elemento caratterizzante per la crescita e la creazione di valore del

Gruppo. Oltre ad essere trattata nella sezione di riferimento **"Il nostro impegno"**, infatti, la sostenibilità è un **tema trasversale** con richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area.

Da menzionare anche la comunicazione che ha valorizzato i progetti di **illuminazione artistica di monumenti** e le principali **illuminazioni simboliche** che hanno riguardato le consuete attività di **sensibilizzazione dei cittadini** alla prevenzione di patologie come il tumore al seno o altri eventi ad alto impatto sociale, ma anche le **illuminazioni speciali con il tricolore di alcune sedi istituzionali**, per **esprimere vicinanza alla comunità a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19** (fotogallery presenti nel sito corporate).



In occasione dell'**Assemblea degli Azionisti**, come ogni anno, sono stati 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 garantiscono, **inquadri in un'unica cornice**, la possibilità di **collegare i molteplici fili 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, da alcuni anni, 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 2020 è stato **avviato il progetto per la realizzazione del nuovo sito di Areti**, che presenterà contenuti informativi rivolti agli utenti della distribuzione elettrica e andrà online nel 2021.

Il nuovo sito di Gruppo, attivo sul dominio [www.gruppo.aceait](http://www.gruppo.aceait), è online da giugno 2019, pertanto i dati statistici 2020 non sono pienamente comparabili con quelli dell'anno precedente, mentre dal prossimo ciclo di rendicontazione sarà possibile illustrare un confronto puntuale del biennio incentrato solo sulle visite alle pagine corporate<sup>64</sup>. Nell'anno sono state totalizzate circa **29,8 milioni di visualizzazioni di pagina**, pari a **7,4 milioni di accessi**; sebbene, in termini assoluti, prevalga la modalità di collegamento via **desktop** per il **60,3%** (4.517.158 accessi) e resti ancora contenuto il collegamento tramite **tablet**, al **2,5%** nell'anno (186.157

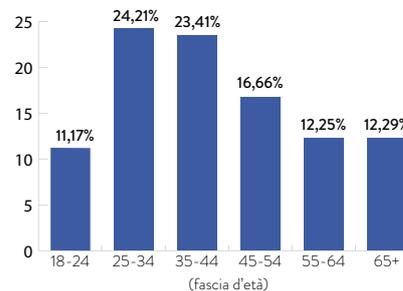
accessi), si conferma l'incremento dell'accesso al sito tramite **mobile**, per il **37,2% nel 2020** (2.787.009 accessi), così come la concentrazione dei visitatori nelle **fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni**.

Per quanto riguarda il sito di **Acea Energia** ([www.aceait](http://www.aceait)), nel 2020 si sono registrati **oltre 2,6 milioni di accessi**, un **aumento superiore al 30%** rispetto ai dati 2019 (oltre 2 milioni di accessi), **da mettere in relazione anche all'emergenza da Covid-19** e alle campagne di sensibilizzazione all'uso dei canali digitali. Gli accessi sono stati prevalentemente da desktop (59%), seguono, in crescita rispetto al 2019, il mobile (39%) ed il tablet (2%). Il sito, dedicato alle attività di vendita di luce e gas per il mercato libero e tenuto in costante aggiornamento con le offerte commerciali, presenta una navigazione user friendly e immediata, declinata con caratteristiche di usabilità originali e innovative per favorire la customer journey e le interazioni con tutti i touchpoint.

Oltre alla sezione dedicata alle "storie", dove vengono trattati temi legati a sostenibilità e innovazione nel settore energetico, nel corso del 2020 è stata **creata una nuova sezione dedicata alle guide** con lo scopo di dare informazioni utili agli utenti su argomenti come **l'energia eolica, simulatori di spesa, risparmio energetico** e altri temi legati al nostro mercato, che hanno contribuito all'incremento degli accessi.

Nel sito [www.servizioelettrikoroma.it](http://www.servizioelettrikoroma.it), **dedicato ai clienti del servizio di maggior tutela**, nel 2020 si sono registrati **400.237 accessi**, un dato **più che raddoppiato** rispetto al 2019 (circa 182.000 accessi), con modalità di collegamento per il 70% tramite desktop, il 28% tramite mobile e il 2% tramite tablet.

## GRAFICO N. 30 – SITO CORPORATE ACEA 2020: MODALITÀ DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ



Nel corso del 2020 Acea ha **consolidato e rafforzato la propria presenza sui social media** (si veda il box dedicato), grazie ad una strategia di storytelling in linea con la comunicazione e il "tone of voice" del sito istituzionale del Gruppo.

Il piano editoriale si è **concentrato su contenuti declinati per ogni**

**canale** e mirati a valorizzare l'impegno di Acea sul territorio, anche nel contesto dell'emergenza sanitaria Covid-19. Gli eventi principali dell'anno sono stati seguiti attraverso una pianificazione *ad hoc* e supportati con progetti di influencer marketing.

## I NUMERI DI ACEA SUI SOCIAL

Dopo il debutto nei social dello scorso anno, Acea **ha consolidato la sua presenza sui principali canali**. Di seguito i numeri chiave del 2020: il canale **Facebook** di Acea Gruppo ha raggiunto una fanbase di circa 4.689 follower (oltre il 100% in più rispetto al 2019) e ottenuto in totale circa 48.300 interazioni. Il posting è stato focalizzato sui contenuti corporate e sugli eventi culturali sostenuti dal Gruppo. Grazie a una moderazione costante, le richieste degli utenti pervenute sulla pagina vengono indirizzate verso i canali di assistenza dedicati; il profilo **Instagram** conta circa 3.633 follower (+134% rispetto al 2019) e

ha ricevuto 16.388 interazioni. Con una comunicazione diretta e informale, il canale punta a coinvolgere gli utenti attraverso immagini e contenuti suggestivi, per raccontare il lavoro dell'azienda sul territorio e per le comunità.

Il profilo **Twitter** ha oltre 4.503 follower (+4,7 rispetto al 2019) che interagiscono con Acea attraverso commenti e condivisioni (8.780 interazioni); il canale si è confermato uno dei touchpoint principali per gli **aggiornamenti sui contenuti corporate e i risultati del Gruppo**, oltre che per l'interazione con i diversi **stakeholder istituzionali**.

<sup>64</sup> Infatti, per preservare la migliore comparabilità con i dati pubblicati nel 2019, quelli 2020 vengono riportati in questa sede includendo ancora le visite alle pagine MyAcea. Mentre per il biennio 2020-2021 sarà possibile confrontare periodi omogenei ed epurare i dati dalle visite alle pagine commerciali.

Il profilo **LinkedIn**, attivo da più tempo, ha confermato il trend positivo dello scorso anno arrivando a **46.964 follower** con una crescita quasi del **40%** rispetto al 2019; consequenziale anche l'aumento delle conversazioni e delle interazioni, pari a circa 19.798. Su questo canale Acea consolida la sua presenza, rafforzando il ruolo di multiutility anche al fine di attrarre talenti e competenze.

Resta sempre attivo il profilo **YouTube**, che conta 944 iscritti dove vengono raccolti i video realizzati da Acea.

Oltre ai profili corporate l'azienda è presente su **Facebook** e **Instagram** con **Acea Energia**. Entrambi i canali sono stati utilizzati per la promozione delle offerte luce e gas e per la divulgazione delle iniziative com-

merciali sul mercato libero, anche attraverso il supporto di **progetti speciali di influencer marketing**. Facebook e Instagram hanno raggiunto rispettivamente 14.034 (+3% rispetto al 2019) e 701 follower (+35% rispetto al 2019) 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 [www.acea.it](http://www.acea.it). Durante l'anno, il Gruppo ha **valorizzato sui social anche una comunicazione più istituzionale**, grazie a partnership media e al coinvolgimento dell'Amministratore Delegato in eventi a risonanza nazionale sui temi della sostenibilità e dell'efficiamento energetico in chiave green.

**L'Unità Media Relation**, della Funzione Comunicazione, presidia **le relazioni con i media, nazionali e locali**, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli e di collaborazione, con l'obiettivo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo.

I **comunicati stampa** e le **conferenze stampa** del 2020 hanno reso noti i **risultati economici raggiunti**, le **iniziative realizzate** dal Gruppo e le **informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei servizi gestiti. In coordinamento con altre Funzioni/Direzioni della Holding, quali Investor Relations & Sustainability, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, l'Unità Media Relation predispone i **comunicati relativi ai principali appuntamenti societari**, come **l'Assemblea degli Azionisti**. Attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web, l'Unità ha garantito la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea, con particolare attenzione alla valorizzazione dei contenuti di **comunicazione corporate**, quali **le operazioni di business e il Piano Industriale**.

La costante **interazione con le Società operative** consente all'Unità di **fornire riscontro alle segnalazioni di disservizi** che pervengono tramite mail e contatti telefonici diretti ed a quelle veicolate dai quotidiani, 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 del 2020** si segnalano, a titolo esemplificativo:

- i comunicati stampa di gennaio relativi al **collocamento di un prestito obbligazionario di 500 milioni di euro** emesso ai sensi del Programma EMTN della durata di nove anni;
- la **comunicazione sul progetto "PlatOne"**, finanziato dall'Unione Europea, nell'ambito del Programma Quadro per la Ricerca e l'Innovazione "Horizon 2020", di cui **Acea è responsabile per il coordinamento del "pilota" in Italia**;
- le **comunicazioni relative all'emergenza Covid-19**, che si sono susseguite nell'arco dell'anno, partendo dalla **sospensione delle attività di distacco delle forniture idriche ed elettriche** a marzo 2020 e dalla **chiusura degli sportelli fisici**, fino alle illuminazioni simboliche delle sedi istituzionali con il Tricolore – in collaborazione con le istituzioni coinvolte – e alla **certificazione "Biosafety Trust"**, ottenuta grazie alle azioni messe

in campo da Acea nella gestione del rischio di infezione, quali ad esempio lo smart working, le ore di formazione erogate e le polizze assicurative per i dipendenti;

- le comunicazioni, ad aprile e maggio, sul consolidamento della posizione di Acea nel settore della **valorizzazione e trattamento dei rifiuti**, con il **perfezionamento dell'acquisizione del 70% del capitale di Simam e del 60% del capitale di Ferrocarril e Cavallari**;
- l'evento e la comunicazione, in collaborazione con il Comune di Roma, riguardo il **lancio**, in agosto, **dell'app Waidy**, che invita ad un uso responsabile dell'acqua e contribuisce alla riduzione della plastica;
- la comunicazione sul **Piano Industriale 2020-2024 approvato ad ottobre**;
- gli eventi e le comunicazioni legate **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 Basilica di Santa Maria in Trastevere, il Pantheon, l'Arco di Costantino, Piazza del Popolo, il Borgo di Ostia Antica e i giardini di San Basilio;
- le comunicazioni sull'approvazione **del piano di sostituzione dei contatori dell'energia elettrica** con i nuovi **misuratori 2G di Areti** e l'avvio, nel mese di novembre, della campagna informativa;
- le comunicazioni e i comunicati stampa, **nel mese di dicembre, sull'accordo tra Acea e Arma dei Carabinieri** per la fornitura del **mini-impianto di compostaggio SmartComp** e sull'approvazione del progetto di installazione delle **prime 100 colonnine di ricarica Acea per veicoli elettrici a Roma**, che ha, di fatto, sancito l'ingresso del Gruppo nel settore della mobilità elettrica.

Media relation ha inoltre garantito – attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web – la copertura mediatica dei **principali eventi e delle iniziative partecipate o realizzate** da Acea durante l'anno, incluse quelle in ambito value liberality e sponsorship.

## EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2020 è pari a circa **7 milioni di euro**<sup>65</sup> (erano 6 milioni di euro nel 2019). Di questi, circa 1 milione è stato destinato a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi.

Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** per iniziative di rilievo sono stati pari a **1,97 milioni di euro** (1,36 milioni nel 2019).

Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spegnimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva di tipo cultu-

<sup>65</sup> Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

rale o sportivo, o anche **in particolari circostanze di natura solidistica e simbolica**, quali, ad esempio, gli interventi di illuminazione speciale/spegnimento del Colosseo, di Palazzo Senatorio o di altri edifici emblematici, in occasione di particolari ricorrenze, come la Giornata Mondiale contro la violenza alle donne, la Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia, la Città contro la pena di morte e molte altre. Nel corso del 2020, drammaticamente **segnato dall'emergenza pandemica da Covid-19**, oltre agli interventi sopra ricordati, **Acea si è posta al fianco delle Istituzioni**, sottolineando, tramite la **proiezione dei colori della bandiera nazionale sulle principali sedi governative**, il senso d'unione e solidarietà del Paese. Anche per questa attività, che si è protratta lungo tutto l'anno ed oltre, tali prestazioni, denominate **"sponsorizzazioni tecniche"**, hanno raggiunto **un controvalore economico complessivo di circa 1,2 milioni di euro<sup>66</sup>**, in rilevante aumento rispetto all'anno precedente (circa 241.000 euro nel 2019).

L'azienda partecipa ai principali eventi legati ai business di riferimen-

to 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 Liberty** **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.

Nei mesi di marzo, aprile e maggio, Acea ha deciso di **destinare una quota parte dei fondi allocati alle sponsorizzazioni a supporto delle strutture ospedaliere e di assistenza ai cittadini**, anche i più disagiati, impegnate nella gestione dell'emergenza socio-sanitaria (si veda il box dedicato).

## ACEA PER L'EMERGENZA COVID-19

Nel frangente, particolarmente complesso, attraversato dal nostro Paese e dal mondo, **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 destinati all'acquisto di **strumenti per la terapia intensiva**, a favore delle strutture rientranti nella rete Covid-19 adibite alla ricezione di pazienti gravi, tra cui **importanti poli ospedalieri** come il Policlinico Gemelli, l'Istituto Nazionale per le Malattie Infettive (INMI) L. Spallanzani, l'Istituto Dermopatico dell'Immacolata (IDI) di Roma e l'Azienda Ospedaliera San Pio di Benevento. Nei periodi di maggiore necessità è stata fornita, gratuitamente, **l'energia elettrica per l'alimentazione del presidio ospedaliero mobile** allestito dal Comando Unità Mobili e Specializzate Carabinieri "Palidoro" di Roma. Nei mesi successivi, al termine del lockdown, l'attenzione è proseguita verso le tematiche

della **prevenzione**, della **protezione** e dei **bisogni primari**, in particolare nei confronti delle categorie maggiormente a rischio della popolazione. In quest'ottica, sono stati stanziati contributi a favore di associazioni (Aism, Comunità di Sant'Egidio) per il **reperimento di materiale sanitario** (mascherine FFP2 e FFP3, gel disinfettante, camici e guanti monouso, termoscanner), nonché per l'acquisto e la **distribuzione di pacchi alimentari** (Caritas Onlus Firenze, Centro Pastorale S. Anna di Roma, Croce Rossa Italiana).

Accogliendo la richiesta pervenuta dalle maggiori Istituzioni – Presidenza della Repubblica, Presidenza del Consiglio, Corte Costituzionale e Campidoglio – nel voler lanciare un forte segnale ai cittadini italiani, per esprimere un segno di unione e di speranza, il Gruppo Acea ha provveduto ad illuminare le rispettive sedi istituzionali con il tricolore italiano.



<sup>66</sup> Il dato, pari precisamente a 1.179.025 di euro, include circa 221.100 euro stimati e non ancora fatturati al momento della pubblicazione del presente documento.

Con l'allentamento delle misure più restrittive, nella tarda primavera, è ripresa l'attività di sostegno ad eventi culturali e di interesse sociale, inclusi alcuni eventi sportivi, che si sono svolti adottando rigorose misure di sicurezza in ottemperanza alla normativa vigente, 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 2020, si evidenziano due grandi mostre: l'esposizione dedicata al **centenario dalla nascita di Alberto Sordi**, che ha ripercorso la vita e la carriera artistica dell'attore, offrendo allo stesso tempo uno spaccato di storia italiana, sullo sfondo della sua casa-museo di Roma aperta al pubblico per la prima volta; la mostra d'arte "**Ecce Homo – l'incontro fra il divino e l'umano per una diversa antropologia**", allestita presso Villa D'Este a Tivoli ed inserita nelle celebrazioni per il centenario della nascita del Papa Giovanni Paolo II.

Grazie alla partnership tra Acea e la **Fondazione MAXXI**, a partire da ottobre e per i successivi sei mesi, è stato possibile offrire al pubblico **l'entrata gratuita alla Collezione Permanente del Museo** ogni venerdì del mese, per riscoprire le opere dei Maestri dell'arte italiana a cavallo del millennio.

Nell'anno è proseguito altresì il sostegno al **Teatro dell'Opera di Roma**, in promozione della cultura e in particolare della musica li-

rica e della danza classica, e alla **Festa del Cinema**, l'appuntamento internazionale che si svolge all'Auditorium Parco della Musica di Roma e che quest'anno ha coinvolto anche le sale cinematografiche **per un rilancio del comparto**.

A fianco delle iniziative imprenditoriali giovanili e di **promozione dell'innovazione, Acea**, insieme all'Associazione Nazionale Giovani Innovatori, **ha consegnato il Premio ANGI**, portatore di un messaggio e di un impegno a favore dello sviluppo tecnologico, **ai migliori innovation leader e ha lanciato il concorso nazionale di idee Italian Smart Design** in collaborazione con l'Università di Firenze.

Tra le principali manifestazioni sportive che si sono potute svolgere nel corso dell'anno, Acea ha associato il proprio brand al Golden Gala, l'incontro internazionale di atletica leggera, all'evento di rugby **Sei Nazioni** e ai **campionati italiani paralimpici** organizzati dalla FISPE. Sono stati inoltre sostenute, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi **Acea Volley Scuola** e **Acea Camp**.

Da menzionare, oltre alle già ricordate **illuminazioni di monumenti ed edifici** volte a valorizzare il patrimonio artistico o a forte valenza simbolica, anche la consueta realizzazione delle **luminarie natalizie** in vari punti del territorio della Capitale, dal centro alla periferia. Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2020**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

## 2020: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

sponsor della mostra "**Ecce Homo**", organizzata a Villa d'Este (Tivoli) per celebrare il centenario dalla nascita di Papa Giovanni Paolo II (Centro Europeo del Turismo Srl)

main sponsor della mostra "**Alberto Sordi 1920-2020**", organizzata nella sua casa-museo di Roma per celebrare il centenario dalla nascita dell'attore (C.O.R. Srl)

sponsorizzazione tecnica in **omaggio all'attore Gigi Proietti**, con l'illuminazione speciale del Palazzo Senatorio e del Colosseo (Roma Capitale)

partnership per **aperture gratuite** ogni venerdì del mese, da ottobre 2020 ai successivi sei mesi, delle collezioni permanenti della **Fondazione MAXXI**

sponsor del **Festival Internazionale di cultura ebraica**, dialoghi e incontri su scienza, attualità, letteratura, cinema e visite straordinarie alla Sinagoga (Artix Società cooperativa)

partner sponsor delle 30 serate di cinema e incontri speciali che si sono svolti al **Floating Theatre** dal 24 agosto al 24 settembre 2020 (Associazione culturale Play Town Roma)

contributo come socio privato e sponsor della Stagione Teatrale 2019/2020 della **Fondazione Teatro dell'Opera di Roma**

sponsor degli **spettacoli teatrali 2020 di Ostia antica** (I Borghi Srl)

sponsor della stagione teatrale 2020 del **Teatro Argentina** e contributo in occasione dell'iniziativa "Acea ti porta al Teatro", con la realizzazione di un video di augurio natalizio ai dipendenti Acea con reading di attori sul binomio poesia e sostenibilità (Fondazione Teatro di Roma)

sponsor della XXXII edizione del **Premio Marisa Bellisario, "Donne ad Alta Quota"**, promosso dalla Fondazione Bellisario che da anni valorizza il talento e il merito delle donne

sponsor del **Concerto per la commemorazione delle vittime dell'Olocausto** che si è svolto all'Auditorium Parco della Musica il 23 gennaio 2020 in occasione della Giornata della Memoria, sotto l'egida della Presidenza del Consiglio (Euroforum Srl)

sponsor di diverse iniziative culturali e manifestazioni estive fuori Roma, come il **Tolfa Jazz Festival 2020** (Associazione culturale ETRA), il **Civitavecchia Summer Festival 2020** (Associazione culturale Stazione Musica), l'International Terra di Siena Film Festival (All Star Agency Srl), il **Festival delle Colline geotermiche** (Comune di Monterotondo Marittimo)

partner sponsor della XV edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 15 e il 25 ottobre 2020 (Fondazione Cinema per Roma)

accordo di sponsorizzazione con la LUISS – Libera Università Internazionale degli studi sociali Guido Carli sui **temi delle energie rinnovabili, delle soluzioni sostenibili, dell'innovazione tecnologica e della circular economy**. Tra i progetti di collaborazione sulla mobilità elettrica, sono state brandizzate con logo Acea le autovetture elettriche e le navette in dotazione all'ateneo e le colonnine di ricarica installate dall'azienda (LUISS)

sponsor del **Premio ANGI**, 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 del **concorso nazionale Italian Smart Design** per studenti e neo-laureati in architettura e design sull'elaborazione di progetti sostenibili di smart urban system (Casa della Creatività Scrl)

sponsor dell'organizzazione di due webinar sul **Digital Web** che si sono svolti a luglio e novembre sull'uso intelligente dell'innovazione tecnologica, tra esperienze e soluzioni (Forum PA)

sponsorizzazione tecnica dell'iniziativa "**Mi illumino di meno 2020**", con lo spegnimento del Colosseo e di Palazzo Senatorio per sensibilizzare sul risparmio energetico

sponsorizzazione tecnica in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile 2020**, con la proiezione della **ghiera degli SDG ONU sulla Piramide Cestia**

sponsorizzazione tecnica in occasione del 5° anniversario dell'**Accordo di Parigi sul Clima**, con l'illuminazione speciale di Palazzo Senatorio

## 2020: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

contributi di solidarietà legati all'**emergenza da Covid-19 a supporto di situazioni di disagio sociale**, quali acquisti di presidi sanitari, DPI e distribuzione alimenti (Comunità di Sant'Egidio, AISM – Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Fondazione Caritas Onlus Firenze)

contributi di solidarietà legati all'**emergenza da Covid-19, anche grazie alle donazioni dei dipendenti**, finalizzati all'acquisto di strumenti medici, potenziamento o allestimento di infrastrutture sanitarie ecc., per poli ospedalieri di Roma, quali Policlinico Agostino Gemelli, Ospedale IDI, INMI L. Spallanzani e l'Ospedale S. Pio di Benevento

partecipazione alla **Giornata Mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia** con **sponsorizzazioni tecniche**, quali l'illuminazione di rosso della Torre piezometrica della zona Ottavia, l'illuminazione speciale del Palazzo Senatorio e alla **XIX edizione di Città contro la pena di morte**, alla **Giornata Mondiale malattie rare**, alla **Giornata Europea per la sindrome "X-Fragile"**, alla **campagna di sensibilizzazione sui tumori infantili**, con interventi di illuminazione/spengimento del Colosseo o proiezioni speciali sul Monumento

sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Palazzo Senatorio nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2020** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori) e ancora con l'illuminazione della facciata di Palazzo Montecitorio, in occasione della **campagna di sensibilizzazione sul tumore al seno metastatico**

contributo finalizzato all'acquisto di un **ecografo mammario** (Susan G. Komen Italia)

contributo a supporto del **servizio sociale per minori LGBT e Casa famiglia** (Gay center/Gay Help Line)

sponsorizzazione tecnica con **la proiezione dei colori della bandiera nazionale** sul complesso archeologico monumentale delle Terme di Caracalla, sulle facciate di Palazzo Senatorio, Palazzo Chigi e Palazzo della Consulta, sulla Torre dell'Orologio del Palazzo del Quirinale, sulla facciata dell'Ospedale Spallanzani di Roma

## 2020: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

official partner del **Golden Gala 2020** che si è svolto presso lo Stadio Olimpico a Roma, a settembre 2020 (FIDAL)

sponsor del torneo **"Sei Nazioni Rugby 2020"** svoltosi tra febbraio e marzo del 2020 (FIR)

pacchetto hospitality, campionati serie A della **A.S. Roma** e della **S.S. Lazio** per la stagione sportiva 2019/2020 (Soccer Sas e Infront Italy SpA)

main sponsor per l'attività sportiva della stagione 2019/2020 della **S.S.D Santa Lucia**, 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), calcio (Frosinone Calcio), podismo (ASD Filippide – D. LF Chiusi Avis Castiglione del Lago, Amatori Podistica Terni, Athletic Terni)

title sponsor dell'edizione 2020 del **Torneo Volley Scuola – Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio)

main sponsor di **Acea Camp**, rivolto agli studenti tra i 6 e i 16 anni, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2020 (Beside Management Srl)

sponsor del **progetto per le scuole "Differenzio anch'io"** 2020 per l'anno scolastico 2019/2020 che coniuga attività sportiva con didattica educational sui temi dell'economia circolare (ASD Virtus Basket Aprilia)

sponsor di un **progetto di pedagogia inclusiva**, che si è svolto tra gennaio e giugno 2020, nelle scuole di San Basilio, Centocelle, Marconi, al fine di contrastare, attraverso laboratori artistici, l'emarginazione e il disagio sociale nelle scuole primarie pubbliche, con il patrocinio dell'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale del Comune di Roma (Mus-e Roma Onlus)

contributo destinato al progetto **"Scuola in sicurezza"** per la fornitura di dispositivi di sicurezza e sistemi di prevenzione (igienizzanti, mascherine, termoscanner) a tutti i plessi scolastici esistenti sul territorio comunale di San Vittore del Lazio (Comune di San Vittore del Lazio)

contributo per l'acquisto di banchi monoposto, per la messa in sicurezza di 4 plessi scolastici a Frosinone (Comune di Frosinone)

contributo per l'ampliamento del progetto **"Aula verde Lab – Outdoor education"** uno spazio aperto confinante con due istituti scolastici, mediante l'installazione di due gazebo attrezzati con materiali eco-sostenibili, per ospitare a rotazione gli scolari (Comune di Terni)

donazione di 5.000 borracce agli studenti per usufruire della Casetta dell'acqua installata precedentemente presso la sede del Dipartimento DEMM dell'ateneo (Università del Sannio)

# FORNITORI



**1,2 miliardi di euro** IL VALORE COMPLESSIVO DEGLI APPALTI 2020: PROCESSATI PIÙ DI **6.500 ordini/contratti** PER **oltre 2.500 fornitori** COINVOLTI



L'**83% dei fornitori qualificati** NELL'ANNO HA COMPILATO UN QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE SU **aspetti rilevanti per la sostenibilità**



AVVIATO IL PROGETTO **Vendor Rating di Gruppo** E LA PARTNERSHIP CON **ECOVADIS**



L'UNITÀ SICUREZZA CANTIERI HA EFFETTUATO **14.904 verifiche della sicurezza** NEI CANTIERI (**+19% RISPETTO AL 2019**)



AdF HA LANCIATO IL **Protocollo di Economia Circolare**, CHE HA RICEVUTO MENZIONE SPECIALE **Compraverde 2020**

## GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2020, i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,99 miliardi di euro** (+2,6% sul 2019). Tale variazione deriva dagli effetti di dinamiche di segno opposto, tra cui, da una parte, la riduzione della componente di acquisto e trasporto per energia, dall'altra, l'incremento di alcuni costi di approvvigionamento dovuti anche a variazioni 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 Capogruppo, ad eccezione di Gori, AdF e Gesesa che gestiscono l'attività autonomamente<sup>67</sup>. Il **valore complessivo** registrato nel 2020, includendo anche gli importi delle Società idriche non gestite centralmente, è di **oltre 1,2 miliardi di euro**, in lieve flessione rispetto all'anno precedente (oltre 1,3 miliardi, incluse Gesesa e Gori)<sup>68</sup>. Con riferimento alle Società gestite a livello centralizzato, il valore dell'approvvigionamento 2020 è di circa 1,1 miliardi nel 2020, a fronte dei 1,2 miliardi del 2019.

## LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La Funzione Acquisti e Logistica 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 la gestione centralizzata di **materiali, logistica e magazzini** del Gruppo, gestendo l'**operatività del deposito centrale** e di **quelli territoriali** a servizio del personale operativo dispacciato sul territorio. Nel 2020 **si è concluso** il progetto di **ampliamento del Polo Logistico di S. Palomba** e di realizzazione di un **nuovo capannone**, che ha aumentato la **capienza di stoccaggio di ulteriori 5.000 m<sup>2</sup> a terra e 2.100 posti pallet a scaffale** e presso il quale la Società Acea Elabori ha realizzato un **laboratorio metrologico per la verifica dei misuratori idrici** attualmente in fase di collaudo. Nell'anno ha avuto avvio la **fornitura dei misuratori elettrici di nuova generazione** i cui flussi logistici sono interamente gestiti attraverso l'uso di **palmarie che ne tracciano la movimentazione** tra i depositi interni di proprietà e quelli esterni delle imprese appaltatrici.

## IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il **Codice Etico Acea** richiama i principi di riferimento<sup>69</sup> 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**.

<sup>67</sup> Per il perimetro della DNF si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*.

<sup>68</sup> Si tenga presente che il valore dell'ordinato 2019 di Gori e Gesesa ammontava, complessivamente, a 156 milioni di euro (144 milioni imputabili a Gori, secondo il dato rettificato a valle del consolidamento, e 12 a Gesesa). Nel 2020, l'importo complessivo dell'ordinato di Gori, Gesesa e AdF, inclusa per la prima volta nel presente ciclo di rendicontazione, è pari a 177 milioni di euro (AdF circa 60 milioni, Gori circa 101 milioni, Gesesa circa 16 milioni).

<sup>69</sup> Il **Codice Etico Acea**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è condiviso nella Intranet aziendale e disponibile online nel sito [www.gruppo.acea.it](http://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).

Acea ricorre prevalentemente alla gara<sup>70</sup> per l'individuazione dei fornitori, adottando criteri di trasparenza: nel corso del 2020, il 76% dell'approvvigionato, gestito a livello centralizzato<sup>71</sup>, è stato affidato tramite procedura di gara, un dato in leggera contrazione rispetto al 2019 (81%).

La Funzione Acquisti e Logistica, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, pubblica sul sito web<sup>72</sup> – Area “Fornitori” – la documentazione relativa agli acquisti regolamentati dal Codice dei Contratti pubblici<sup>73</sup>. Gli operatori interessati a partecipare alle gare accedono senza oneri al portale dei Sistemi di qualificazione e a quello per l'espletamento delle gare online. 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.

La Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo monitora i tempi di pagamento dei fornitori: nel 2020, per le Società in perimetro<sup>74</sup>, il ritardo medio dei pagamenti effettuati è stato di 42 giorni<sup>75</sup>; il medesimo dato, ponderato alla luce degli importi, scende a circa 23 giorni<sup>76</sup>. Tale circostanza si è verificata per il 35% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno, mentre la percentuale di importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 65%, in miglioramento rispetto al 57% rilevato nel 2019.

Il contenzioso<sup>77</sup> tra l'azienda e i fornitori riguarda, principalmente, contestazioni per il mancato pagamento di fatture e giudizi in materia di gestione di contratti di appalto.

## LA COLLABORAZIONE TRA LE PARTI PER LA TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E MISURE DI CONTRASTO AL COVID-19

La Commissione paritetica, istituita in virtù del Protocollo sugli Appalti Idrici tra Acea SpA, Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, negli ultimi anni, tramite il confronto collaborativo, ha agevolato la trasparenza delle informazioni e la riduzione delle criticità su sicurezza ed organizzazione del lavoro del personale delle Imprese appaltatrici. D'intesa con le Parti, Acea ha altresì confermato l'impegno a promuovere la salvaguardia occupazionale dei lavoratori, contrastando forme di lavoro irregolare o non conformi ai CCNL applicati. A decorrere dal 2019, infatti, l'Unità Relazioni Industriali ha contribuito alla stesura e all'applicazione della clausola sociale, per la salvaguardia dei livelli occupazionali in caso di cambio appalto, sia per gli appalti idrici sia per quelli del servizio del contact center elettrico ed idrico, garantendo il trasferimento del personale delle ditte uscenti a quelle subentranti senza ricadute in termini occupazionali.

Di particolare rilievo la sottoscrizione in data 19 giugno 2020 del Protocollo condiviso per la regolamentazione delle misure per il contenimento ed il contrasto al Covid-19 negli Appalti idrici. Le Parti hanno

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”.

Il Comitato è costituito dal Responsabile del Procedimento di Acea Ato 2, dal Responsabile Relazioni Industriali del Gruppo Acea, dai Datori di Lavoro delle Imprese appaltatrici e dai loro Rappresentanti e RSPP, dagli RLS Territoriali e dai RLS e RSA delle Ditte e da una rappresentanza delle organizzazioni sindacali territoriali Feneal-UIL, Filca-CISL, Fillea-CGIL.

Il Protocollo ha la durata conseguente alla permanenza del rischio di contagio da Covid-19 definito dalle Autorità e dagli enti preposti. Ai sensi delle previsioni ivi contenute, il Comitato ha svolto nel corso del 2020 riunioni sistematiche, con periodicità settimanale. Gli incontri proseguiranno anche in futuro secondo necessità e con periodicità minima mensile.

## IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2020

Con riferimento al mancato pagamento di fatture per forniture di beni, servizi e lavori, si registra una diminuzione del numero di contenziosi insorti: 12 nel 2020 (erano stati 22 nel 2019). 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 in materia di contratti di appalto, relativo soprattutto ad iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni, nel 2020 risultano instaurati 8 giudizi, con una diminuzione delle vertenze (20 casi nel 2019).

Si segnala, inoltre, che sono stati instaurati 15 contenziosi di natura amministrativa (23 l'anno precedente) in materia di gare di appalto.

Al 31 dicembre 2020 si registra un numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) pari a 137, in aumento rispetto al dato 2019, ove i contenziosi erano stati 112, anche in virtù del perimetro di rendicontazione minore.

La situazione del contenzioso appena esposto risente del periodo di rallentamento generale imposto alle attività, tra cui quelle giudiziarie.

<sup>70</sup> 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.

<sup>71</sup> Pari all'86% dei volumi complessivi, incluse le Società non gestite centralmente.

<sup>72</sup> Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anti-corruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. “Legge Anti-corruzione” (L. 190/2012).

<sup>73</sup> Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. Codice dei Contratti pubblici.

<sup>74</sup> L'analisi 2020 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. Al netto dei dati di queste tre società, le performance 2020 direttamente comparabili con quelle del 2019, sarebbero state pari a 42,5 giorni di ritardo medio e 22 giorni di ritardo medio ponderato e al 67% degli importi pagati nei tempi regolari.

<sup>75</sup> Il calcolo del dato è frutto della media semplice della differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento.

<sup>76</sup> Il calcolo del dato è frutto della media della differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento ponderata sull'importo delle fatture.

<sup>77</sup> I dati del contenzioso 2020 si riferiscono a tutte le Società in perimetro DNF (si veda Comunicare la sostenibilità: nota metodologica).

## CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2020, per le Società del Gruppo oggetto d'analisi, incluse le tre società dell'area Idrico non gestite centralmente, sono stati processati **più di 6.500 ordini/contratti**, per un totale di **oltre 2.500 fornitori** coinvolti (si veda più avanti l'*Analisi dell'ordinato*).

Nella gestione centralizzata degli appalti, che copre, in valore, l'86% del totale approvigionato in perimetro 2020, per circa 3.000 ordini/contratti gestiti, 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 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001 – Catena di Custodia FSC**.

Nel 2020, tali requisiti sono stati **inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa** (57 gare idonee sulle 102 totali espletate con OEPV, pari al 56%). 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**. Inoltre, criteri di sostenibilità sui materiali, quali il riciclo, il riutilizzo e l'indice di riparabilità, sono stati anche aggiunti nelle Specifiche Tecniche per gli approvvigionamenti delle Società del Gruppo.

Tra le società non gestite a livello centralizzato, anche Gesesa ha

richiesto come requisito per una **gara di elettromeccanica** il possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 50001 e UNI ISO 45001.

A maggio 2020 è stata lanciata la **prima gara** sotto Codice degli appalti **dedicata alle startup e PMI innovative** iscritte agli albi Acea dedicati a Startup e PMI innovative, in particolare nelle categorie "Robotica" e "Infrastrutture digitali". Per l'aggiudicazione della commessa la gara ha previsto una prova tecnica in modalità proof of concept al fine di testare le bontà delle soluzioni proposte dai partecipanti.

Con attenzione ai criteri "green" nelle pratiche di approvvigionamento, Acea inserisce nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premiali, i riferimenti normativi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare<sup>78</sup>. Nel 2020, il riferimento ai CAM è stato 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**, ampliando le categorie merceologiche già coperte dai CAM in caso di gara (come carta, arredi per ufficio, illuminazione pubblica – fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED – indumenti da lavoro, pulizie per edifici, manutenzioni aree verdi, veicoli) e confermando, anche per l'anno in esame, l'applicazione di **9 CAM sui 10 complessivamente applicabili alle tipologie di approvvigionamento del Gruppo**.

Si segnala altresì che la società Gesesa, in logica di circular procurement, ha posto particolare attenzione **al riciclo, a fine vita, del materiale usato** in un progetto di revamping del depuratore Santa Lucia, realizzato nel 2020; altri progetti saranno realizzati, col medesimo approccio, nel corso del 2021.

## ANALISI DELL'ORDINATO E DELLA CATENA DI FORNITURA

### PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati esposti nel paragrafo in modo aggregato riguardano, per i dati 2020, tutte 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, e, ove possibile, sono stati aggregati per agevolare il confronto anche i dati 2019. Il biennio è stato altresì illustrato secondo la nuova suddivisione per aree di business, subentrata nel 2020. Alcuni dati più puntuali relativi all'analisi della catena di fornitura 2019, per i quali non è stato possibile procedere ad una completa aggregazione, sono invece relativi al solo perimetro gestito centralmente (pari all'88% del valore dell'ordinato 2019). Ciò è precisato nel testo.

Gli **appalti 2020** per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, come già indicato, sono stati gestiti a livello centralizzato dalla Holding per tutte le Società oggetto d'analisi ad eccezione di Gesesa, Gori e AdF, ciò nonostante, in questa sede, si illustrano **i dati aggregati dell'anno**. I **contratti aggiudicati** hanno avuto un **controvalore economico complessivo**, come inizialmente accennato, pari ad oltre **1,2 miliardi di euro**<sup>79</sup>, in lieve flessione

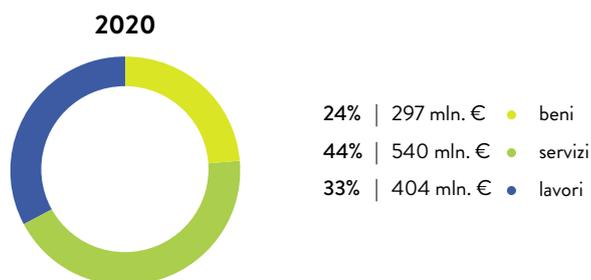
rispetto al dato aggregato del 2019 (circa 1,3 miliardi di euro). La riduzione maggiore degli importi rispetto all'anno precedente, in valore assoluto, si registra per la voce beni (-36%), mentre aumentano le voci servizi e lavori, rispettivamente del 4% e del 7% (si veda la tabella n. 36).

Analizzando **il valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business**, riorganizzate secondo la nuova macrostruttura –

<sup>78</sup> Dal sito [www.minambiente.it](http://www.minambiente.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».

<sup>79</sup> 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 Regolarizzazione e gli Intercompany. Gli importi relativi alle tre società idriche non gestite centralmente, per complessivi 156 milioni di euro, includono, invece, tutte le tipologie di acquisto.

## GRAFICO N. 31 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2020)



NB I valori sono arrotondati.

Operations Reti (reti elettriche), Generazione, Commerciale, Operations Idrico, Operations Ingegneria, Operations Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – si rileva una generale **contrazione** dei **dati complessivi**, da correlare in particolare alla diminuzione delle voci

“beni e servizi”, relativi agli ambiti **Generazione, Commerciale, Corporate, Operations Ambiente**, e più marcata per **Operations Reti**; in **incremento**, invece, l’approvvigionamento per il **comparto Idrico** e per **Ingegneria** (si veda il grafico n. 32 e la tabella n. 36).

## GRAFICO N. 32 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2019-2020)



NB I valori sono arrotondati e i dati 2019, a cui sono stati sommati anche i valori relativi a Gesesa e Gori, sono stati riclassificati secondo la nuova macro struttura organizzativa introdotta nel 2020, per agevolare la comparabilità del biennio. Il comparto **Operations Reti** include la società Areti, il comparto **Generazione** include le società Acea Produzione, Ecogena e, dal 2020, tutte le società FTV veicolate da Acea Sun Capital. Nel **Commerciale** sono ricomprese Acea Energia, Acea8cento (fino a luglio 2020) e, dal 2020, Acea Innovation. Il comparto **Operations Idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e, dal 2020, anche AdF. Il comparto **Operations Ingegneria** include Acea Elabori. **Operations Ambiente** include: Acea Ambiente, Aquaser e, dal 2020, 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 **6.552 Ordini di Acquisto** e coinvolto **2.529 fornitori**. I dati non sono direttamente confrontabili con quelli dell’anno precedente<sup>80</sup>, a causa dell’ampliamento di perimetro ed in particolare per l’ingresso di AdF che, da sola, conta nell’anno oltre 1.700 ordini/contratti e circa 400 fornitori. Considerando **solo i dati centralizzati**, nel **2020 sono stati gestiti circa 3.000 ordini/contratti**, a fronte degli oltre 2.800 del 2019, segnando un incremento, che si rispecchia nel numero dei fornitori, passati da 1.462 a 1.573.

La **distribuzione geografica dei fornitori**, nell’anno in esame, risulta relativamente bilanciata **con il 33% nella macro area nord Italia, il 45% in centro Italia**, di cui il 30% nel Lazio, e il **20% in sud Italia e isole**<sup>81</sup>, in misura residuale l’estero, con il 2%. La **distribuzione geografica del valore dell’ordinato tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sugli importi totali (837 milioni per beni e servizi e 404 milioni per lavori), è maggiormente concentrata nelle aree del nord e del centro Italia, che contano per l’89% della voce “beni e servizi” e per l’81% della voce “lavori”. Nell’anno, il 30% del valore “beni e servizi” e **il 44% del valore “lavori”** si è concentrato **nel Lazio** (grafici nn. 33 e 34 e tabella n. 37).

<sup>80</sup> Per avere un confronto, se si epurasse il dato degli ordini/contratti 2020 del contributo di AdF (1.735 ordini/contratti), il più consistente del nuovo perimetro, si otterrebbe un totale di 4.817 ordini/contratti, che andrebbe rapportato al dato 2019, inclusivo del contributo di Gori e Gesesa (1.068 ordini/contratti Gori e 756 Gesesa), pari a 4.667, con evidenza di un lieve incremento. Allo stesso modo, epurando il dato del numero di fornitori 2020 dal contributo di AdF (421 fornitori), si otterrebbe un totale di 2.103 fornitori, che, rapportato al dato 2019, pari a 2.062 includendo Gori e Gesesa (rispettivamente 414 fornitori e 186), rispecchierebbe il lieve aumento.

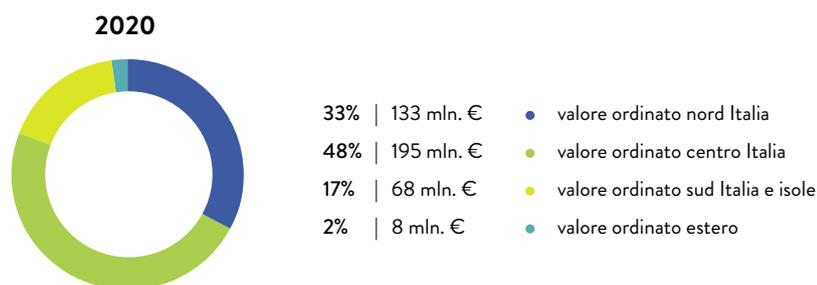
<sup>81</sup> Per i dati 2019 gestiti a livello centralizzato, pari all’88% dell’approvvigionato, per quanto non direttamente comparabili con il 2020, la distribuzione dei fornitori era pari al 33% in nord Italia, al 57% in centro Italia e all’8% nella area sud Italia e isole.

**GRAFICO N. 33 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2020)**



NB I valori sono arrotondati.

**GRAFICO N. 34 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2020)**



NB I valori sono arrotondati.

I macro dati di approvvigionamento 2020 presentati nella tabella n. 36 sono relativi a tutte le Società in perimetro, incluse Gori, Gesesa e AdF, non gestite centralmente dalla Holding. Per agevolare la confrontabilità del biennio, i dati 2019 sono stati integrati con quelli relativi a Gori e Gesesa (in perimetro DNF 2019) e articolati secondo la nuova suddivisione delle aree industriali, intervenuta

nel 2020. I dati relativi all'approvvigionamento sul territorio 2020, illustrati in tabella n. 37, sono anch'essi riferiti a tutte le Società in perimetro ma, diversamente dalla tabella precedente, i dati 2019 non sono stati integrati con quelli di Gori e Gesesa e restano pertanto riferiti al solo perimetro gestito a livello centralizzato (pari, nell'anno di riferimento, all'88% del totale approvvigionato).

**TABELLA N. 36 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2019-2020)**

	u. m.	2019 <sup>(*)</sup>	2020	Δ % 2020/2019
<b>VALORE APPALTI</b>				
beni	mln. €	461	297	-36
servizi	mln. €	518	540	4
lavori	mln. €	378	404	7
<b>totale</b>	<b>mln. €</b>	<b>1.357</b>	<b>1.241</b>	<b>-9</b>
<b>INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO</b>				
beni	%	34	24	-30
servizi	%	38	44	15
lavori	%	28	33	16
<b>VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS <sup>(**)</sup></b>				
Operations Reti	mln. €	344	212	-38
Generazione	mln. €	36	28	-21
Commerciale	mln. €	94	86	-9
Operations Idrico	mln. €	596	633	6
Operations Ingegneria	mln. €	19	37	95

**TABELLA N. 36 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2019-2020) (segue)**

Operations Ambiente	mln. €	103	82	-20
Corporate	mln. €	166	162	-2
<b>N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI</b>				
OdA per beni, servizi e lavori	n.	4.667	6.552	40

(\*) Nel 2019 sono stati inclusi anche i dati di Gori e Gesesa; sulla confrontabilità tra dati 2020 e 2019 incide solo il perimetro più ampio della DNF 2020, su cui pesa maggiormente l'ingresso di AdF (che conta, ad esempio, circa 60 milioni di ordinato e 1.735 OdA).

(\*\*) La distinzione per aree di business riflette la nuova macrostruttura entrata in vigore nel 2020; per assicurare confrontabilità dei dati generali dell'ordinato, sono stati riclassificati i dati 2019, secondo la medesima suddivisione delle aree.

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati.

**TABELLA N. 37 – L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2019-2020)**

	u. m.	2019 <sup>(*)</sup>	peso % sul totale/anno	2020	peso % sul totale/anno
<b>N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO</b>					
fornitori nord Italia	n.	484	33%	819	33%
fornitori centro Italia	n.	836	57%	1.147	45%
<i>fornitori Lazio</i>	n.	654	45%	757	30%
fornitori sud Italia e isole	n.	110	8%	516	20%
fornitori estero	n.	32	2%	47	2%
<b>totale fornitori</b>	<b>n.</b>	<b>1.462</b>	<b>100%</b>	<b>2.529</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI</b>					
valore ordinato nord Italia	mln. €	287	33%	365	43%
valore ordinato centro Italia	mln. €	505	57%	375	45%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	385	44%	252	30%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	53	6%	75	9%
valore ordinato estero	mln. €	33	4%	22	3%
<b>totale ordinato per beni e servizi</b>	<b>mln. €</b>	<b>878</b>	<b>100%</b>	<b>837</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI</b>					
valore ordinato nord Italia	mln. €	49	15%	133	33%
valore ordinato centro Italia	mln. €	249	77%	195	48%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	242	75%	177	44%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	25	8%	68	17%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	8	2%
<b>totale ordinato per lavori</b>	<b>mln. €</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

(\*) I dati 2019 non includono Gori e Gesesa (per complessivi 156 milioni di euro), di cui non erano disponibili tutte le informazioni rappresentate in tabella, pertanto non sono direttamente comparabili con la colonna 2020, che ricomprende tutte le società in perimetro DNF 2020 (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*).

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 europeo<sup>82</sup> e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

L'albero merceologico, condiviso tra le Società del Gruppo gestite centralmente<sup>83</sup>, ha incluso, nell'anno, **537 gruppi merce** e, al 31 dicembre 2020, sono stati gestiti dall'Unità preposta **147 Albi/Sistemi di qualificazione**.

Dal sito istituzionale Acea ([www.gruppo.acea.it](http://www.gruppo.acea.it), sezione "Fornitori") **le imprese possono accedere ad un portale per la qualificazione**, integrato con l'anagrafica fornitori, ed inserire **online** le **richieste d'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** relativi ai gruppi merce d'interesse. L'Unità preposta le istruisce, **verificando il possesso dei requisiti e gestendo le comunicazioni al fornitore**. Nel corso del 2020 sono state **evase, complessivamente, 798 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione** (+14% rispetto alle 700 richieste del 2019), per un totale di **616 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

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

Nel giugno 2020 è stato attivato il **nuovo portale acquisti del Gruppo Acea "Jagger-one"**; a tal fine, nella prima metà dell'anno, sono state svolte le attività di disegno e sviluppo dei moduli per la **gestione integrata delle gare, dell'anagrafica e della qualifica fornitori**, attività propedeutiche alla **realizzazione del Vendor Rating di Gruppo**, avviato nell'ultimo trimestre dell'anno ed illustrato, più avanti, nel box di approfondimento dedicato.

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 i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- **Certificazione UNI EN ISO 14001** (per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione 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 ai Sistemi relativi alla Gestione rifiuti);

- **Certificazione OHSAS 18001/UNI ISO 45001** (per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione UNI EN 15838:2010** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Call Center e Back Office");
- **Certificazione SA8000** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Servizi di pulizia");
- **Certificazione UNI 10891** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "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 ai Sistemi di qualificazione afferenti ai **Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** che, per il 2020, erano **110 sui 147 Albi/Sistemi di qualificazione 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**.

Nel 2020, **363 fornitori hanno compilato il questionario di autovalutazione** (245 per beni e servizi e 118 per lavori), in aumento del **5%** rispetto ai 345 del 2019; essi rappresentano oltre **l'83% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 438)<sup>84</sup>.

Come accennato, nel corso dell'anno è stata **rinnovata la piattaforma** ed è stato possibile tracciare dal sistema online solo una parte dei questionari pervenuti, per questa ragione non si presentano gli esiti puntuali dell'analisi. Nel corso del 2020, l'Unità Sistemi integrati di gestione, ha affidato ad una società specializzata **60 Desktop Audit** volti a verificare la conformità di quanto dichiarato dai fornitori nel questionario di autovalutazione compilato in fase di qualifica.

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 **79 fornitori** del Gruppo (erano 117 nel 2019) 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, 37 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.

<sup>82</sup> Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

<sup>83</sup> Pertanto tutte le Società in perimetro DNF, come da Nota Metodologica, ad eccezione di Gesesa, Gori e AdF, quest'ultima in perimetro dal presente ciclo di rendicontazione.

<sup>84</sup> Il numero dei fornitori qualificati non coincide con le 616 richieste di iscrizione ai sistemi di qualificazione evase con esito positivo, in quanto i fornitori possono iscriversi anche a più sistemi di qualificazione.

Anche AdF applica **criteri preferenziali di sostenibilità**, ove pertinenti, in fase di **iscrizione degli operatori all'Albo Fornitori** e di qualifica degli stessi in una o più categorie merceologiche ivi presenti, richiedendo, ad esempio, l'attestazione del possesso della certificazione ISO 14001:2015 da parte degli operatori che avanzano istanza di qualifica nella categoria merceologica: ser-

vizi di pulizia caditorie – smaltimento rifiuti. Nel 2020, inoltre, AdF ha lanciato il **Protocollo di Economia Circolare**, finalizzato a **tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura**, che è stato **redatto con il coinvolgimento delle parti interessate** (si veda il box di approfondimento).

## IL PROTOCOLLO DI ECONOMIA CIRCOLARE DI ADF MENZIONE SPECIALE AL PREMIO COMPRVERDE 2020

La Società AdF, operativa nella gestione del SII nell'ATO 6 Ombrone, in Toscana (in particolare nelle province di Grosseto e Siena), ha ideato, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo del territorio di riferimento ed incrementarne le performance di sostenibilità, il **Protocollo di economia circolare**, destinando una parte degli affidamenti di beni, servizi e lavori, non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici locali. A tal fine, AdF ha istituito un sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti c.d. "non core business", creando un "Albo *ad hoc*", disponibile online da novembre, accessibile alle sole imprese locali.

Le aziende interessate ad iscriversi all'Albo dovranno soddisfare i requisiti di qualità, prezzo e affidabilità ma anche **condividere la tensione verso l'innovazione dei processi e l'impegno per ridurre gli impatti e i rischi di natura ambientale e sociale**, impegnandosi in una relazione chiara e responsabile. Nella valutazione delle prestazioni sarà infatti considerata anche la responsabilità sociale e ambientale e i fornitori saranno sottoposti a verifiche su questi aspetti. Per iscriversi all'Albo, oltre all'espressa adesione ai principi aziendali del *Codice Etico* e del MOG 231/2001, sono previsti anche "**criteri incentivanti**", quali, ad esempio, assunzione di personale appartenente alle "categorie protette" oltre le previsioni normative, buone pratiche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, oltre alla compliance normativa, autoveicoli a basso impatto ambientale, ecc. Il numero di criteri incentivanti previsti, come specificato nel Regolamento di Economia Circolare adottato da AdF e consultabile sul sito istituzionale [www.flora.it](http://www.flora.it), è rapportato alla classe d'importo richiesta. L'iter di approvvigionamento continuerà a fondarsi su principi di libera

concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva. In tale ottica, AdF ha posto attenzione anche al tema dell'accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà nel reperimento di risorse, stipulando due **Convenzioni con istituti di credito del territorio**, per l'offerta di **strumenti bancari agevolati alle imprese che aderiscono agli albi di AdF sull'economia circolare**.

L'iniziativa ha avuto un buon riscontro e, sebbene l'Albo *ad hoc* fosse online solo da novembre, al 31.12.2020 risultavano iscritti già 29 fornitori.

Il Protocollo è il risultato di un percorso di **confronto e condivisione tra AdF e i suoi stakeholder**, tra cui istituzioni e attori del territorio, come la Regione Toscana e gli enti locali, AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria, che hanno partecipato alla fase di stesura del testo, fornendo contributi di metodo e di merito fondamentali per arrivare alla versione definitiva.

Il Protocollo, **prima iniziativa di questo tipo in Italia** nel settore idrico, ha ottenuto – in data 9 ottobre 2020 – un importante riconoscimento, a livello nazionale, dal **Forum Compraverde Buygreen 2020**, dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato, per un'economia più giusta e sostenibile, ricevendo una **menzione speciale al premio Compraverde**, sezione "**Vendor Rating e Acquisti Sostenibili**" nella categoria grandi imprese, per la "**grande attenzione dimostrata verso il territorio, avendo costituito un apposito albo per i fornitori locali sostenibili**".

**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**. Nel 2020, 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. Nonostante la quantità delle verifiche dell'anno non consenta un confronto con gli anni precedenti e non permetta di elaborare statistiche significative, tale modalità **ha permesso di mantenere attivo il rapporto con la catena di fornitura sulle tematiche di qualità, ambiente, sicurezza, energia e**

**responsabilità sociale** ed ha consentito un'analisi documentale più approfondita.

**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**.

Acea ha proseguito nell'anno la collaborazione **al gruppo di lavoro denominato TenP**, in seno al **Global Compact Network Italia**, volta a sensibilizzare la catena di fornitura.

**Acea Ato 2**, inoltre, in occasione di un recente approvvigionamento di Carbone Attivo Granulare utilizzato per la potabilizzazione idrica, ha inserito nel proprio Capitolato di acquisto la previsione di effettuare **Audit presso gli stabilimenti di produzione ubicati all'estero**, in particolare in "Paesi a rischio" (si veda box dedicato).

## ACEA ATO 2 ATTIVA AUDIT PRESSO SITI DI PRODUZIONE DI UN BENE APPROVVIGIONATO ALL'ESTERO

Il *Codice Etico* del Gruppo Acea, come già ricordato, "**in armonia con la Dichiarazione universale dei diritti umani, le Convenzioni ILO e i principi emanati dal Global Compact delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact)**, cui Acea ha aderito formalmente e sostanzialmente", disciplina all'articolo 15 i rapporti con i fornitori e contempla anche i casi di contratti con fornitori di "Paesi a rischio", così definiti dalle Organizzazioni riconosciute.

Nel rispetto di questo principio, **Acea Ato 2**, in occasione di un **approvvigionamento di Carbone Attivo Granulare (CAG)**, materiale largamente utilizzato nei processi di potabilizzazione di acqua destinata al consumo umano, **ha inserito nel proprio Capitolato di acquisto la previsione di ef-**

**feettuare Audit** presso gli stabilimenti di produzione, al fine di verificare il livello di conformità a specifici obblighi locali o anche semplici raccomandazioni di tipo sociale e ambientale.

A tal fine, la Società ha costituito un gruppo di lavoro dedicato che, nel corso del 2020, ha avviato le **attività propedeutiche allo svolgimento degli Audit** presso gli stabilimenti interessati, identificando e prendendo contatti con **organizzazioni locali competenti in tema di due diligence socio-ambientale**. Tali consulenti locali sono stati **individuati con la collaborazione del Ministero per lo Sviluppo Economico che segue con interesse l'iniziativa**. Per il 2021 è previsto lo svolgimento di un primo Audit presso **due stabilimenti ubicati in India** che producono CAG per Acea Ato 2.

Per la **valutazione dei fornitori in fase di esecuzione di contratto**, Acea ha avviato, nel corso dell'anno, l'implementazione del **Vendor Rating di Gruppo** che girerà sulla nuova piattaforma di e-procurement e **monitorerà diversi indicatori di**

**performance, tra cui un indicatore composito di sostenibilità;** per il modello di calcolo di quest'ultimo **è stata coinvolta nel progetto la società ECOVADIS** (si veda il box di approfondimento dedicato).

## AVVIATO IL PROGETTO VENDOR RATING DI GRUPPO E LA PARTNERSHIP CON ECOVADIS

L'implementazione del nuovo portale acquisti del Gruppo "Jagger-one", come indicato nel testo del capitolo, è stata propedeutica anche alla seconda parte del progetto, finalizzata ad **attivare il Vendor Rating di Gruppo** ed avviata in settembre 2020.

Il sistema di Vendor Rating di Gruppo, che sarà implementato anche a superamento degli altri modelli di Vendor Rating precedentemente applicati, ad esempio dalla Società Areti, è volto 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 è stato definito per beni, servizi e lavori e per il binomio fornitore/gruppo merce, attraverso criteri oggettivi (non discrezionali) e il più 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**. Il modello prevede anche un **ulteriore indicatore premiante** che monitora gli **aspetti legati alla sostenibilità sociale e ambientale**.

Nell'ultimo trimestre dell'anno si sono svolte le seguenti fasi:

- analisi e approfondimento dei singoli indicatori e delle relative modalità di calcolo;
- integrazione del modello con nuovi indicatori volti a monitorare l'eventuale difettosità dei componenti strategici in fase di esercizio e le non conformità tecniche in fase di esecuzione lavori;

- implementazione dei cosiddetti "**indicatori di fase 1**"; si tratta di indicatori automatici, i cui dati necessari per il calcolo sono estratti direttamente dai sistemi sorgente (risposte agli inviti, sospensioni/Black List, collaudi, penali per ritardo e penali tecniche).

Nel progetto sono state **attivamente coinvolte le Società del Gruppo** e, in particolare, **le Unità deputate alla gestione dei contratti, alla direzione lavori, alle verifiche nei cantieri relative alla sicurezza e alla gestione della sicurezza sul lavoro**, per definire owner, modalità di raccolta e di trasmissione di quei dati, che saranno registrati attraverso template, necessari per il calcolo degli "**indicatori di fase 2**", volti a monitorare le **performance del fornitore in fase di esecuzione del contratto** (riserve, ricorsi, verifiche sicurezza nei cantieri e infortuni). Tutti i dati verranno recepiti a sistema in maniera automatica e oggettiva per garantire una valutazione del fornitore nel rispetto della trasparenza e dell'imparzialità. L'**indicatore relativo al monitoraggio dei fornitori in merito agli aspetti legati alla sostenibilità** sarà calcolato da **ECOVADIS**, la più importante piattaforma europea di valutazione delle imprese in ambito CSR, il cui contratto è stato finalizzato a dicembre 2020. 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**. Il progetto proseguirà nel 2021 e porterà all'integrazione dell'indicatore di sostenibilità nell'ambito del modello di Vendor Rating.

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

Acea considera la **Sicurezza sul lavoro** un elemento chiave della propria strategia e si è dotata, a livello di Gruppo, di **un modello di gestione della sicurezza lungo la catena di fornitura**. In particolare, il Gruppo ha strutturato molteplici attività di valutazione e controllo della gestione della sicurezza da parte dei fornitori, curate da strutture organizzative dedicate, presenti nella Holding e nelle Società operative.

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 Ambiente), **assicurando il rispetto degli standard più elevati e della normativa<sup>85</sup>**.

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 prevalente-

mente correlate alle **opere principali** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità<sup>86</sup>.

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**.

Le attività ispettive vengono gestite con sistemi informatici, per facilitare l'operatività della struttura organizzativa. Il modello di gestione adottato, infatti, garantisce supporto tempestivo alle verifiche tecnico professionali di appaltatori, subappaltatori e lavoratori autonomi; rende **più efficienti i controlli in cantiere**, assegnando agli ispettori della sicurezza **gli ordini di lavoro da verificare sulla base di un "rating" superiore ad una certa soglia**; consente di ingaggiare, in tutti i casi richiesti, un Coordinatore della Sicurezza in fase di esecuzione o di progettazione.

Per gli interventi dell'anno sono stati impiegati:

- **19 Coordinatori della Sicurezza** in fase di Esecuzione e Progettazione, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **18 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;
- **13 risorse del Supporto Tecnico**, che hanno gestito l'attività di verifica dell'idoneità tecnico professionale delle Imprese impiegate negli appalti.

<sup>85</sup> D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

<sup>86</sup> Quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.

Nel 2020, l'Unità Sicurezza Cantieri:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 617 imprese** (38% appaltatrici e 61% tra subappaltatrici e "noli a caldo"<sup>87</sup>), circa il **70% in più** rispetto al dato 2019 (360 imprese);
- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 286 nuovi incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione per 76 incarichi**;
- **ha effettuato 14.904 ispezioni della sicurezza<sup>88</sup> in cantiere (+19% rispetto al 2019)**.

A valle delle **verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, svol-

te nel corso delle ispezioni **dall'Unità Sicurezza Cantieri**, sono state **rilevate complessivamente 1.457 non conformità<sup>89</sup>** (962 "di lieve entità", 337 di "media entità" e 158 rientranti nella categoria "grave entità"), **in diminuzione rispetto ai dati 2019<sup>90</sup> nonostante l'aumento delle visite effettuate**. Durante lo svolgimento dell'appalto, inoltre, vengono **corretti eventuali comportamenti in contrasto con le normative vigenti** e approfondite eventuali problematiche specifiche emerse nel corso dei lavori. **In fase di verifica** sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, l'Unità Sicurezza Cantieri **si accerta che il Datore di lavoro abbia erogato la formazione base** in materia di sicurezza e, se applicabile, quella **specificata**.

## PROGETTO SAFETY CHECK

L'Unità Innovation della Capogruppo ed Acea Elabori hanno avviato una sperimentazione per testare una soluzione che consente la verifica a distanza delle condizioni di sicurezza del personale che svolge la propria attività lavorativa presso i cantieri, nonché il rispetto delle disposizioni emanate dal Datore di lavoro in materia Salute e Sicurezza.

Il sistema denominato Safety Check, che utilizza sensoristica finalizzata alla sicurezza per gli operatori, permette di rilevare potenziali situazioni di pericolo e di restituire un alert attraverso l'utilizzo di apposita sensoristica IoT in campo, rappresentando un valido strumento di ausilio per l'ulteriore miglioramento degli standard di Sicurezza Aziendali.

L'Unità Sicurezza Cantieri 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 **informandoli sugli standard adottati**. **Tutte le imprese appaltatrici** vengono infatti **informate nel rispetto dell'Istruzione Operativa di riferimento**, 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, **all'inizio della pandemia da Covid-19**, ad effettuare **riunioni di coordinamento con le ditte in appalto**, definendo una procedura d'intervento condivisa, atta a minimizzare gli spostamenti del personale delle ditte in appalto e a valutare i potenziali contagi. Tali riunioni si sono ripetute nel corso del 2020 al fine di tenere costantemente allineati procedure e documenti di cantiere alle disposizioni normative nazionali e regionali. **Gori** ha predisposto una comunicazione a tutti i fornitori relativamente all'emergenza e alle misure adottate per il contenimento del contagio nei luoghi di lavoro.

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** dalle Società operative del Gruppo

**anche per l'addestramento degli appaltatori** per lo svolgimento, in sicurezza, di attività specifiche connesse agli appalti affidati (salita/discesa sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione, accesso ai luoghi confinati, sotterranei ecc.).

La **Capogruppo**, data la situazione eccezionale che ha caratterizzato il 2020, ha costituito un **Comitato di Prevenzione Coronavirus** impegnato anche sul **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*).

Le Società che, anche **al di là delle attività dell'Unità Sicurezza Cantieri**, hanno svolto nell'anno le verifiche in cantiere, hanno tenuto conto delle **linee guida della Capogruppo**. In particolare, per verificare il rispetto delle procedure di sicurezza introdotte in contrasto alla diffusione del Covid-19, **Acea Ato 2** ha svolto nell'anno 374 visite ispettive ed **Acea Ato 5** ne ha svolte 9; entrambe le Società hanno provveduto anche a sensibilizzare i dipendenti delle ditte appaltatrici in tema salute e sicurezza sul lavoro.

Ciò vale altresì per le Società non gestite a livello centralizzato; ad esempio, **AdF ha effettuato 356 controlli atti a verificare le condizioni di sicurezza e il rispetto delle norme Covid-19**, rilevando 18 deviazioni riguardanti mancanze documentali e nessun caso di problematiche procedurali e/o mancanze di DPI, e **Gori ha effettuato 1.142 attività di verifica su salute e sicurezza in cantiere**. **Gesesa** ha svolto controlli periodici (settimanali) sia sul personale interno che sulle ditte civili/fornitrici per verificare il rispetto dei vincoli imposti dai DPCM (accessi in sede, distanze, etc.); le informazioni raccolte sono state inviate alla Capogruppo.

<sup>87</sup> 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.

<sup>88</sup> Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori".

<sup>89</sup> 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.

<sup>90</sup> Quando si erano registrate, a valle di circa 12.400 visite ispettive, 1.741 non conformità (1.141 di lieve entità, 367 di media entità e 233 di grave entità).

Con riferimento al “**Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro**” sottoscritto il 14 marzo 2020 dalle organizzazioni sindacali e datoriali in accordo con il Governo e integrato il 24 aprile 2020, per tutta la durata dell'emergenza, **ciascuna azienda, per la prosecuzione delle attività lavorative, è tenuta ad adottare opportune misure tecniche, organizzative e procedurali** (misure di sicurezza anti-contagio). Tali misure, uguali per tutta la popolazione, seguono la logica della precauzione e riguardano 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.

Acea SpA e le Società del Gruppo, in conformità a quanto previsto nei provvedimenti normativi, **hanno definito specifiche misure per lo svolgimento delle attività all'interno dei siti aziendali, includendo anche quelle svolte dal personale delle ditte fornitrici/appaltatrici, tenuto a rispettare i protocolli di sicurezza anti-contagio definiti**, pena l'allontanamento dai locali aziendali; sono state inoltre svolte attività di vigilanza sulla corretta ed efficace adozione delle misure stabilite, tramite controlli periodici. **Nella Capogruppo è stato costituito un Comitato di Prevenzione Coronavirus** per la gestione centralizzata delle misure per la mitigazione del rischio e delle **disposizioni interne** per il coordinamento con le Società del Gruppo, nonché **l'informazione e il coordinamento con le Imprese appaltatrici**.

Acea, al di là della emergenza sanitaria contingente, opera con la convinzione che sia necessario qualificare **l'impegno dell'impresa lungo tutta la catena del valore**.

Uno degli aspetti più rilevanti fa riferimento alle condizioni di lavoro e alla **salute e sicurezza** del personale delle imprese fornitrici di beni, servizi o lavori, alle quali viene affidata, da parte delle aziende appaltanti, la gestione o l'operatività di una parte o di interi processi aziendali. A tal fine, le Unità Sustainability Planning e Reporting e Sicurezza sul lavoro della Capogruppo, in sinergia con le Unità della Holding o le Società operative poste a presidio, a diverso titolo, di relazioni con i fornitori, hanno realizzato 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.

Nel corso dell'anno, l'**Unità Sicurezza sul lavoro** ha potuto svolgere, presso il Centro Congressi La Fornace, **un solo incontro di sensibilizzazione delle ditte appaltatrici di Acea SpA sul tema della sicurezza**, nel corso del quale, oltre ad illustrare alle ditte la piattaforma I-Auditor utilizzata per la gestione operativa degli appalti, ha introdotto il progetto *Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso* e illustrato i più puntuali KPI che tutti gli appaltatori, di lavori e alcune tipologie di servizi, dovranno fornire, a partire dal prossimo anno. Al fine di **testare il processo di raccolta dei nuovi KPI, è stata realizzata una survey pilota** rivolta a un campione di circa 150 appaltatori, i principali tra quelli gestiti da Acea Elabori anche per conto delle Società del Gruppo.

Dall'analisi dei dati comunicati dalle **81 ditte** che hanno risposto alla survey, **di cui il 16% è nella top-list dei fornitori per volume di ordinato**, è emerso che: gli **infortuni di tipo professionale** occorsi nell'anno **al personale delle ditte appaltatrici** impiegato su commesse Acea sono stati **40**, di cui **3 per spostamenti lavorativi** e la **quasi totalità (36) con lesioni personali lievi**. Le **cause principali di**

**infortunio** sono riconducibili a **inciampo, urto, scivolamento, taglio, schiacciamento e caduta dall'alto**; l'**indice di frequenza** è pari a **7,93** e quello di gravità a **0,33**. Non si sono verificati infortuni mortali. Infine, non è stato registrato **nessun caso di malattie professionali** riconosciute nell'anno al personale delle ditte.

### 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**, quali l'evoluzione tecnologica e gli orientamenti del Gruppo, affinché ci siano costante allineamento ed adeguata formazione dei partner che operano per conto dell'azienda.

Nel 2020, **Areti** ha proseguito la campagna formativa su “sostituzione massiva gruppi di misura” e “gestione utenza – utilizzo tablet per cambio misuratori”, formando **101 operatori delle ditte appaltatrici**, per complessive **592 ore di formazione** suddivise in 19 sessioni formative.

Inoltre, sono stati formati **50 operatori** delle ditte appaltatrici all'utilizzo di una nuova tipologia di “Giunti”, che saranno adottati da **Areti** nel corso del 2021, per complessive **350 ore di formazione**, svolte con il contributo del fornitore e di 4 docenti interni.

**Acea Energia**, infine, 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 *Clients*). Nel 2020, Acea Energia ha svolto un **programma formativo** per complessive **714 ore di formazione**, di cui 300 ore erogate a **668 venditori della rete door to door**, per un totale di 60 giornate, e 414 ore erogate **agli operatori delle agenzie di teleselling**.



# PERSONALE

## IL PERSONALE DI ACEA



L'emergenza sanitaria, intervenuta nell'anno, ha condizionato la gestione del personale, con particolare riferimento al tema della tutela della salute dei lavoratori. Acea ha pertanto **ripensato, con prontezza ed efficacia, modalità e strumenti di lavoro**, agevolando il passaggio dal lavoro in presenza a quello a distanza per la maggioranza del personale aziendale. Ciò ha comportato altresì il **potenziamento della dotazione**

**infrastrutturale IT, la riorganizzazione della formazione** in modalità digitale, l'adozione di **misure cautelative straordinarie** per preservare la salute delle persone e di iniziative *ad hoc* atte a coadiuvarle nella gestione delle difficoltà, lavorative e personali, generate dalla pandemia. Nel 2020, l'**organico delle Società in perimetro di rendicontazione<sup>91</sup>** è pari a **6.374 persone**.

TABELLA N. 38 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2018-2020)

AREA DI BUSINESS	2018 (n. dipendenti)	2019 (n. dipendenti)	2020 (n. dipendenti)
Operations Idrico	1.741	2.695	3.303
Operations Reti	1.301	1.272	1.280
Generazione	78	81	87
Commerciale	443	437	392
Operations Ambiente	286	304	338
Operations Ingegneria	237	262	274
Corporate (Acea SpA)	656	665	700
<b>totale</b>	<b>4.742</b>	<b>5.716</b>	<b>6.374</b>

(\*) Le consistenze 2020 assorbono anche 419 persone di AdF e 28 persone di Acque Industriali, poiché le altre Società inserite in perimetro nell'anno hanno personale distaccato da altre Società del Gruppo o ne sono prive.

L'area **Operations 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 **Operations Reti** che **rappresenta il 20% delle consistenze totali**.

### COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Gestione 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, per la **gestione di anagrafiche dipendenti, retribuzioni, piani meritocratici** ecc. L'inclusione in perimetro di 447 dipendenti in forza presso AdF

e Acque Industriali è il fattore che più ha inciso sull'incremento dell'organico, da 5.716 persone del 2019 a 6.374 del 2020. Tale ampliamento di perimetro, tuttavia, non modifica la composizione complessiva dell'organico del Gruppo che rimane in linea rispetto al biennio precedente.

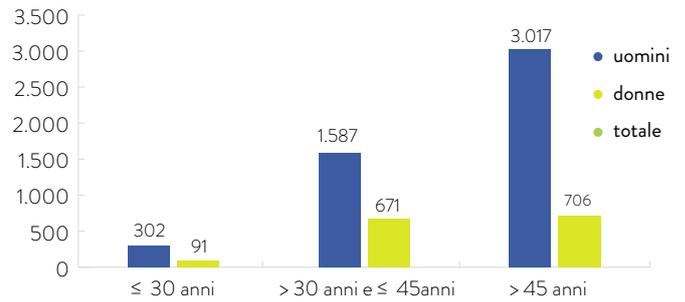
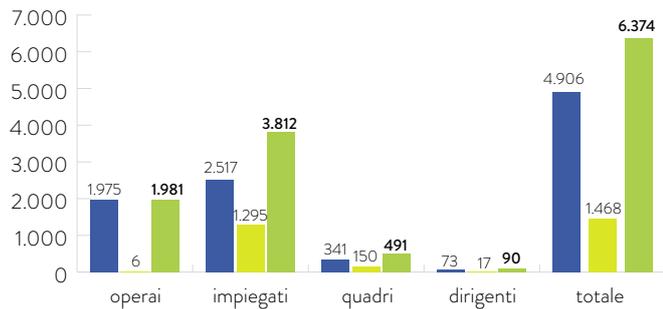
In particolare, la **presenza maschile si conferma prevalente e pari al 77% del totale**; il dato riflette la presenza di competenze tecnico-specialistiche ed operative espresse, ancora oggi, in Italia, soprattutto dagli uomini. La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60%** da **impiegati**, il **31%** da **operai**, l'**8%** da **quadri** e l'**1%** da **dirigenti**; la distribuzione per fasce d'età è caratterizzata per il **58%** da persone con **più di 45 anni**, mentre gli appartenenti a fasce d'età più giovani – **tra i 30 e i 45 anni** e **al di sotto dei 30** – rappresentano, rispettivamente, il **35%** e il **6%** dell'organico.

<sup>91</sup> Il perimetro del capitolo illustra i dati delle Società in perimetro DNF (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*), ad eccezione di Acea Innovation, Acea Sun Capital, che hanno personale distaccato da altre Società del Gruppo o ne sono prive. L'organico totale, per tutte le Società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 7.650 (era 7.576 nel 2019).

Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma la **tendenza al costante aumento dei laureati, che salgono al 25% del totale** (23% nel 2019),

ed alla **stabilità dei diplomati**, il cui peso percentuale si mantiene attorno al **50%** (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 35 e la tabella n. 39).

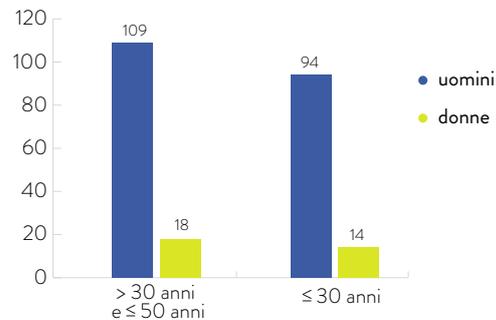
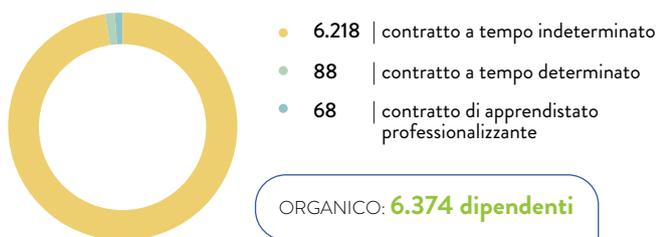
### GRAFICO N. 35 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: GENERE, ETÀ E INQUADRAMENTO (2020)



Il **98% dell'organico è impiegato con contratto a tempo indeterminato**, in linea con il 2019. La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **55%** delle risorse uscite nell'anno ha

prestato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **45% fino a 30 anni** (si vedano grafico n. 36 e tabelle nn. 39 e 41).

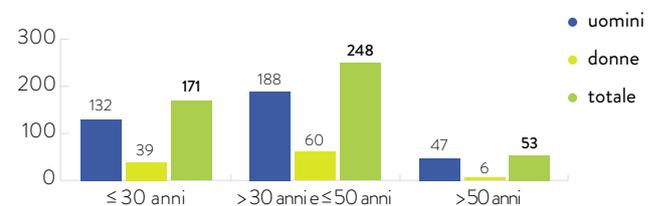
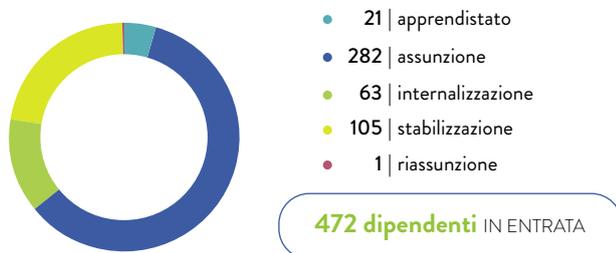
### GRAFICO N. 36 – TIPOLOGIE CONTRATTUALI E DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2020)



Gli **ingressi nel 2020** hanno riguardato **472 persone** (367 uomini e 105 donne), per il **77% con contratto a tempo indeterminato**, suddivisi in 282 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 105 stabilizzazioni (di cui 36 giovani che hanno svolto stage o tirocini

in azienda), 63 internalizzazioni, 21 attivazioni di apprendistato e 1 riassunzione (si vedano grafico n. 37 e tabella n. 41). Il **36% del personale in entrata** nell'anno aveva un'età inferiore o uguale a **30 anni**.

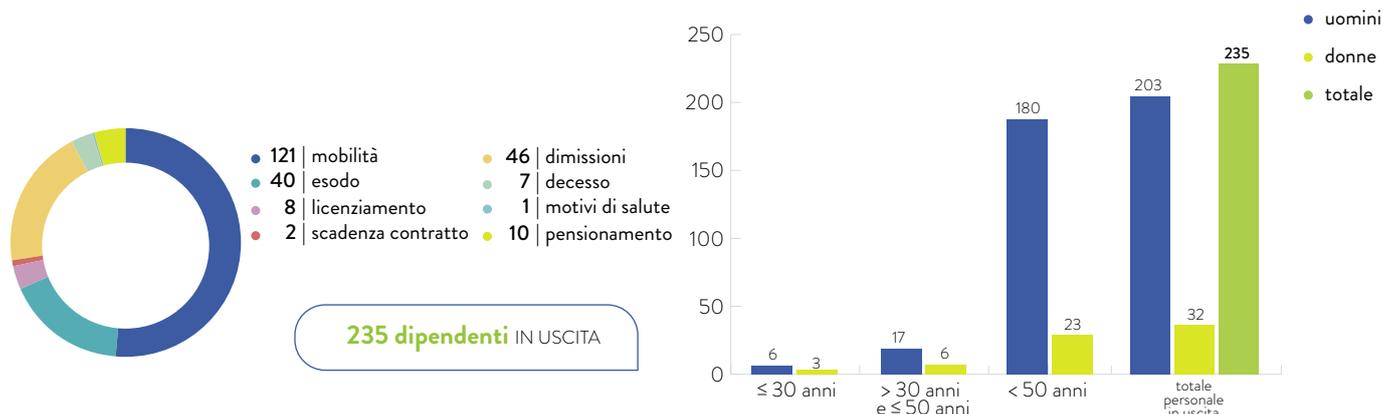
### GRAFICO N. 37 – TIPOLOGIE DI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2020)



Le **persone che hanno lasciato l'azienda nel 2020 sono 235** (203 uomini e 32 donne): 121 in mobilità, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, 40 nei piani di esodo volontario agevolato, con la risoluzione concordata ed incen-

tivata del contratto di lavoro, 10 pensionamenti, 46 dimessi, 8 licenziati e 10 per altre ragioni (si vedano il grafico n. 38 e tabelle nn. 41 e 42). **L'86% del personale in uscita aveva più di 50 anni**.

**GRAFICO N. 38 – TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2020)**



Il **tasso di turnover** è stato pari all'**11,1%** (11,6% per gli uomini e 9,3% per le donne), il **tasso di ingresso** si è attestato al **7,4%** (7,5% per gli uomini e 7,2% per le donne) e quello di **uscita** è stato pari al **3,7%** (4,1% per gli uomini e 2,2% per le donne) (si veda la tabella n. 40).

### LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Nel 2020 le lavoratrici in Acea sono **1.468** (1.286 nel 2019). L'ampliamento di perimetro e la conseguente inclusione di 116 donne in

forza presso AdF e Acque Industriali non modificano in maniera sostanziale l'incidenza femminile sul totale dell'organico di Gruppo, che risulta in lieve aumento rispetto allo scorso anno e pari al 23% (era 22% nel 2019).

L'incidenza delle dirigenti donna sul totale dei dirigenti (17 su 90) è pari al **19%**; le donne che ricoprono il ruolo di quadro sono il **30%** della categoria (150 su 491) (grafico n. 39) e tra i laureati presenti nel Gruppo la **componente femminile è pari al 43%** (696 su 1.600).

**GRAFICO N. 39 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2020)**

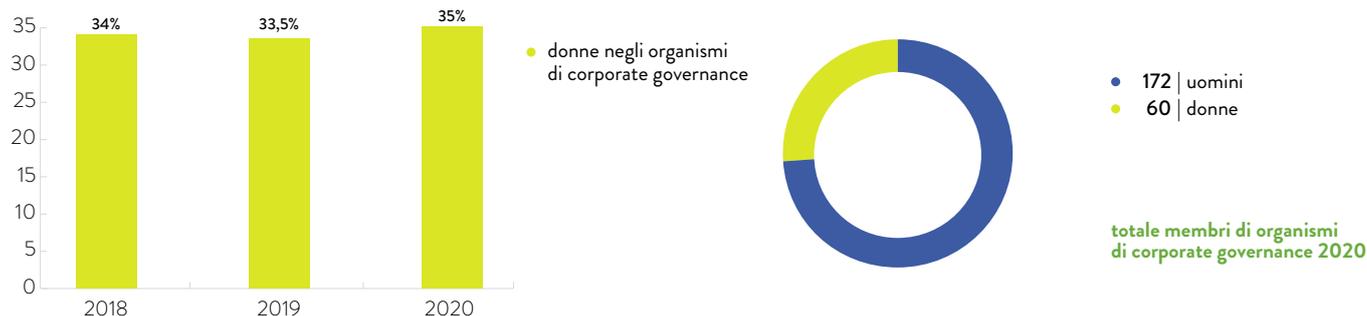


Negli organi di corporate governance delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione, Collegi Sindacali e Organismi di Vigilanza) sono operative **60 donne**, pari al **35% del totale** dei componenti (nel 2019 le donne negli organismi di governo erano 52 pari al 33,5%).

Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle donne nel **Consiglio di Amministrazione è pari al 55,5% sino a luglio** (5 donne su 9) e al **44,4%** (4 donne su 9 membri) **nella seconda metà dell'anno, a seguito**

**della sostituzione di una Consigliera**, e nel **Collegio Sindacale arriva sino al 60%** (3 donne su 5 membri, di cui 2 supplenti), dati 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 una Consigliera (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

**GRAFICO N. 40 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2018-2020)**



**TABELLA N. 39 – DATI GENERALI SUL PERSONALE (2018-2020)**

u.m.	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>COMPOSIZIONE DEL PERSONALE</b>									
<b>numero</b>									
dirigenti	60	12	<b>72</b>	70	11	<b>81</b>	73	17	<b>90</b>
quadri	289	127	<b>416</b>	311	137	<b>448</b>	341	150	<b>491</b>
impiegati	1.897	1.012	<b>2.909</b>	2.293	1.133	<b>3.426</b>	2.517	1.295	<b>3.812</b>
operai	1.342	3	<b>1.345</b>	1.756	5	<b>1.761</b>	1.975	6	<b>1.981</b>
<b>totale</b>	<b>3.588</b>	<b>1.154</b>	<b>4.742</b>	<b>4.430</b>	<b>1.286</b>	<b>5.716</b>	<b>4.906</b>	<b>1.468</b>	<b>6.374</b>
<b>LE DONNE IN ACEA</b>									
<b>%</b>									
donne sul totale organico			<b>24</b>			<b>22</b>			<b>23</b>
donne dirigenti sul totale dirigenti			<b>17</b>			<b>14</b>			<b>19</b>
donne quadro sul totale quadri			<b>31</b>			<b>31</b>			<b>31</b>
donne laureate sul totale laureati			<b>44</b>			<b>43</b>			<b>43</b>
<b>LE DONNE IN ACEA</b>									
<b>numero</b>									
laureati	593	470	<b>1.063</b>	755	567	<b>1.322</b>	904	696	<b>1.600</b>
diplomati	1.816	537	<b>2.353</b>	2.275	583	<b>2.858</b>	2.541	643	<b>3.184</b>
altri titoli	698	44	<b>742</b>	955	45	<b>1.000</b>	1.018	55	<b>1.073</b>
non definito	481	103	<b>584</b>	445	91	<b>536</b>	443	74	<b>517</b>
<b>totale</b>	<b>3.588</b>	<b>1.154</b>	<b>4.742</b>	<b>4.430</b>	<b>1.286</b>	<b>5.716</b>	<b>4.906</b>	<b>1.468</b>	<b>6.374</b>
<b>ETÀ MEDIA DEL PERSONALE</b>									
<b>anni</b>									
età media aziendale	49	45	<b>48</b>	48	45	<b>48</b>	48	45	<b>47</b>
età media dirigenti	54	52	<b>54</b>	53	51	<b>53</b>	53	51	<b>53</b>
età media quadri	51	49	<b>50</b>	51	49	<b>50</b>	51	49	<b>51</b>
età media impiegati	48	45	<b>47</b>	48	44	<b>47</b>	47	44	<b>46</b>
età media operai	48	51	<b>48</b>	48	48	<b>48</b>	48	49	<b>48</b>
<b>ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE</b>									
<b>anni</b>									
anzianità media aziendale	19	15	<b>18</b>	17	15	<b>17</b>	16	14	<b>16</b>
anzianità media dirigenti	17	19	<b>18</b>	17	16	<b>17</b>	17	16	<b>17</b>
anzianità media quadri	21	19	<b>20</b>	20	18	<b>19</b>	20	18	<b>19</b>
anzianità media impiegati	20	15	<b>18</b>	18	14	<b>17</b>	17	14	<b>16</b>
anzianità media operai	17	29	<b>17</b>	15	18	<b>15</b>	15	18	<b>14</b>
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE</b>									
<b>numero</b>									
personale stabile a tempo indeterminato	3.476	1.105	<b>4.581</b>	4.327	1.256	<b>5.583</b>	4.783	1.435	<b>6.218</b>
<i>(di cui) personale in part-time</i>	25	95	<b>120</b>	26	95	<b>121</b>	22	102	<b>124</b>
personale a tempo determinato	44	33	<b>77</b>	27	8	<b>35</b>	69	19	<b>88</b>
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	68	16	<b>84</b>	76	22	<b>98</b>	54	14	<b>68</b>
<b>totale</b>	<b>3.588</b>	<b>1.154</b>	<b>4.742</b>	<b>4.430</b>	<b>1.286</b>	<b>5.716</b>	<b>4.906</b>	<b>1.468</b>	<b>6.374</b>

(\*) Nel 2020 sono inclusi anche i 447 dipendenti di AdF e Acque Industriali, poiché le altre Società entrate in perimetro DNF hanno personale distaccato da altre Società del Gruppo o ne sono prive.

**TABELLA N. 40 – MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2018-2020)**

u.m.	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>									
<b>numero</b>									
a tempo indeterminato	97	29	126	337	70	407	283	82	365
a tempo determinato	20	10	30	22	9	31	67	19	86
con contratti di apprendistato professionalizzante	41	11	52	9	5	14	17	4	21
<b>totale</b>	<b>158</b>	<b>50</b>	<b>208</b>	<b>368</b>	<b>84</b>	<b>452</b>	<b>367</b>	<b>105</b>	<b>472</b>
<b>PERSONALE IN USCITA: MOTIVI</b>									
mobilità	80	14	94	153	16	169	103	18	121
esodi	7	0	7	46	7	53	35	5	40
pensionamenti	2	1	3	2	1	3	10	0	10
licenziamenti	11	2	13	7	3	10	8	0	8
altri motivi (*)	28	13	41	29	9	38	47	9	56
<b>totale</b>	<b>128</b>	<b>30</b>	<b>158</b>	<b>237</b>	<b>36</b>	<b>273</b>	<b>203</b>	<b>32</b>	<b>235</b>
<b>TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ (**)</b>									
<b>%</b>									
tasso di turnover	8,0	6,9	7,7	13,7	9,3	12,7	11,6	9,3	11,1
tasso di ingresso	4,4	4,3	4,4	8,3	6,5	7,9	7,5	7,2	7,4
≤ 30 anni	-	-	2,2	1,7	2,4	1,9	2,7	2,7	2,7
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	1,9	4,7	3,7	4,5	3,8	4,1	3,9
> 50 anni	-	-	0,3	1,9	0,4	1,5	1,0	0,4	0,8
tasso di uscita	3,6	2,6	3,3	5,3	2,8	4,8	4,1	2,2	3,7
≤ 30 anni	-	-	0,3	0,2	-	0,1	0,1	0,2	0,1
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	0,4	0,4	0,5	0,5	0,3	0,4	0,4
> 50 anni	-	-	2,6	4,8	2,3	4,2	3,7	1,6	3,2

(\*) La voce, per il 2020, include: 7 decessi (non riconducibili a infortuni sul lavoro), 46 dimissioni, 1 inabilità, 2 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 (2018-2020)**

numero	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE</b>									
≤ 25 anni e ≤ 30 anni	169	70	239	203	80	283	302	91	393
> 30 anni e ≤ 50 anni	1.688	704	2.392	2.166	789	2.955	2.384	900	3.284
> 50 anni e ≤ 60 anni	1.387	337	1.724	1.703	374	2.077	1.822	419	2.241
> 60 anni	344	43	387	358	43	401	398	58	456
<b>totale</b>	<b>3.588</b>	<b>1.154</b>	<b>4.742</b>	<b>4.430</b>	<b>1.286</b>	<b>5.716</b>	<b>4.906</b>	<b>1.468</b>	<b>6.374</b>
<b>PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ</b>									
≤ 30 anni	78	25	103	77	31	108	132	39	171
> 30 anni e ≤ 50 anni	67	24	91	208	48	256	188	60	248
> 50 anni	13	1	14	83	5	88	47	6	53
<b>totale</b>	<b>158</b>	<b>50</b>	<b>208</b>	<b>368</b>	<b>84</b>	<b>452</b>	<b>367</b>	<b>105</b>	<b>472</b>
<b>PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ</b>									
≤ 30 anni	7	6	13	7	0	7	6	3	9
> 30 anni e ≤ 50 anni	14	5	19	19	7	26	17	6	23
> 50 anni	107	19	126	211	29	240	180	23	203
<b>totale</b>	<b>128</b>	<b>30</b>	<b>158</b>	<b>237</b>	<b>36</b>	<b>273</b>	<b>203</b>	<b>32</b>	<b>235</b>
<b>DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA</b>									
≤ 30 anni	49	16	55	85	13	98	94	14	108
> 30 anni e ≤ 50 anni	79	14	93	152	23	175	109	18	127
<b>totale</b>	<b>128</b>	<b>30</b>	<b>158</b>	<b>237</b>	<b>36</b>	<b>273</b>	<b>203</b>	<b>32</b>	<b>235</b>

# 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 e corretta gestione delle categorie svantaggiate.

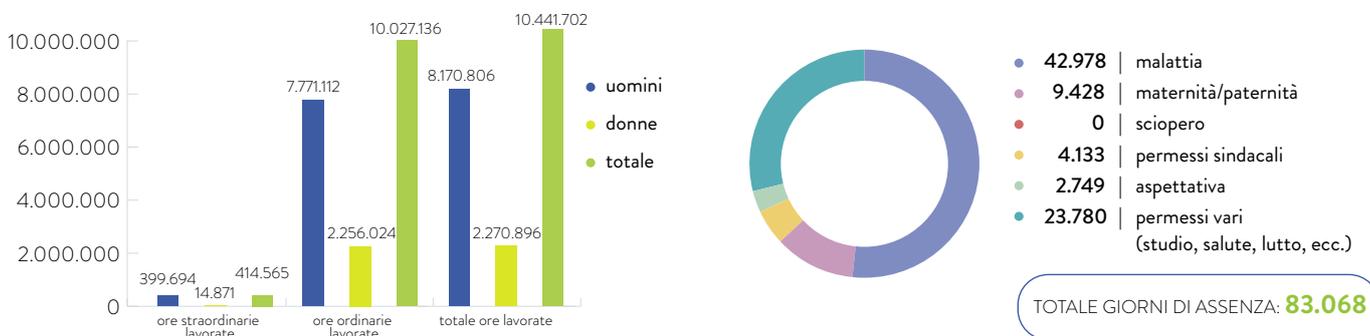
A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, Acea, in coerenza con le misure di sicurezza imposte a livello governativo, ha riorganizzato le condizioni di lavoro di oltre 3.700 dipendenti, principalmente con profili amministrativi, passando dalla modalità in presenza a quella a distanza, con lo svolgimento delle mansioni da casa.

Le ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, escludendo i dirigenti, **aumentano**, principalmente a seguito dell'inclusione delle ore lavorate dal personale di AdF e Acque Industriali, e ammontano a **10.441.702 ore**, di cui il **78% imputabile al personale maschile** (pari a 8.170.806 ore), in ragione della maggiore presenza di uomini in organico (77% del totale). Analizzando le **ore straordinarie**, **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 83.068**, riconducibili principalmente a **malattia, permessi** (per motivi studio, di salute, ecc.), **maternità/paternità, permessi sindacali e altre tipologie di permessi** (studio, salute, generici) (si vedano grafico n. 41 e tabella n. 42).

Il tasso di **assenteismo dell'anno è pari al 3%**, in diminuzione rispetto a 3,85% del 2019 (3,3% il tasso di assenteismo maschile e 2,3% quello femminile).

GRAFICO N. 41 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2020)



Oltre ai permessi, il personale può avere accesso ad orari di lavoro ridotti, secondo le modalità definite dall'azienda: nel 2020 il personale in **part-time** è stato pari a circa il **2% 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 dal 2018 per promuovere la conciliazione vita-lavoro; quest'anno l'azienda, grazie alla scelta fatta nel biennio precedente, **è stata in grado di gestire, con tempestività ed efficacia, la riorganizzazione del lavoro necessaria a seguito dell'emergenza pandemica**, collocando la maggior parte del

personale in smart working (si veda anche il paragrafo *Lo sviluppo del personale e comunicazione*).

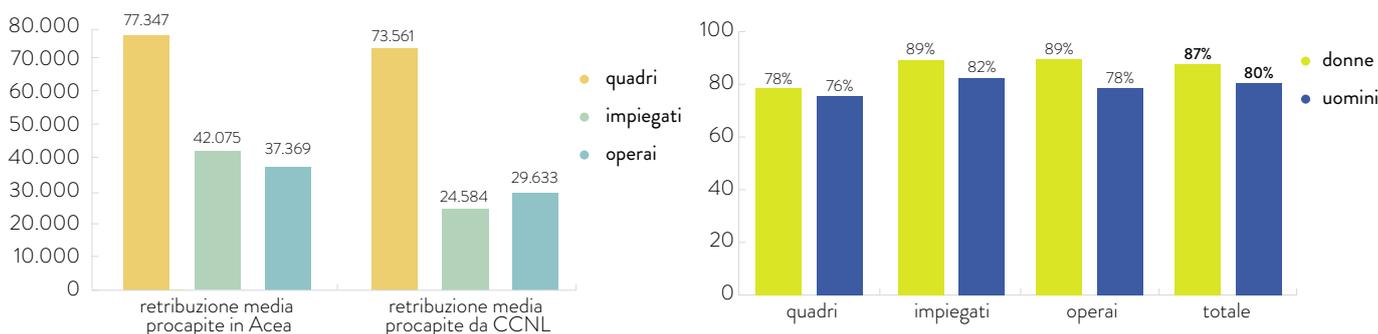
## LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** che Acea riconosce ai propri dipendenti, ad esclusione di dirigenti e top management, 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 **principi meritocratici** alle componenti fisse e variabili della retribuzione, determinando compensi che si collocano al di sopra delle retribuzioni minime stabilite dai CCNL.

Nel 2020 la **retribuzione media lorda pro-capite totale**, esclusi i dirigenti, è pari a **43.000 euro** (era 45.000 euro nel 2019) (si veda tabella n. 42).

GRAFICO N. 42 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2020)



Analizzando il dato per genere, il rapporto tra lo “stipendio base” e la remunerazione effettiva lorda è pari all’87% per le donne e all’80% per gli uomini: le attività a maggior compenso addizionale (reperibilità, turni, indennità, straordinari, ecc.), quale il lavoro dei tecnici di pronto intervento che si avvicendano in turni di 24 ore, sono, infatti, ricoperte prevalentemente da personale maschile.

## 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: **Previn-**

**dai**, 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** adotta 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 2.909 nell’anno, con un incremento del 3% rispetto al 2019.

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 5,8 milioni di euro di TFR e circa 1,9 milioni di euro di contributo integrativo.

**TABELLA N. 42 – ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2018-2020)**

u.m.	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>ORE LAVORATE DAL PERSONALE</b>									
<b>ore</b>									
ordinarie	5.669.239	1.684.926	<b>6.031.404</b>	6.250.724	1.941.510	<b>8.192.234</b>	7.771.112	2.256.024	<b>10.027.137</b>
straordinarie	362.165	27.004	<b>389.169</b>	369.398	29.464	<b>398.862</b>	399.694	14.871	<b>414.565</b>
<b>totale ore lavorate</b>	<b>6.031.404</b>	<b>1.711.930</b>	<b>7.743.334</b>	<b>6.620.122</b>	<b>1.970.974</b>	<b>8.591.096</b>	<b>8.170.806</b>	<b>2.270.896</b>	<b>10.441.702</b>
<b>TIPOLOGIA DI ASSENZE</b>									
<b>giorni</b>									
malattia	28.584	12.144	<b>40.728</b>	29.279	10.969	40.248	35.163	7.815	<b>42.978</b>
maternità/paternità	1.159	10.302	<b>11.461</b>	1.118	9.278	10.396	1.499	7.929	<b>9.428</b>
sciopero	606	138	<b>744</b>	82	28	110	0	0	<b>0</b>
permessi sindacali	8.076	1.068	<b>9.144</b>	5.159	584	5.743	3.756	377	<b>4.133</b>
aspettativa	1.288	1.127	<b>2.415</b>	1.313	379	1.692	2.015	734	<b>2.749</b>
permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici)	15.786	8.889	<b>24.675</b>	15.631	8.022	23.653	18.402	5.378	<b>23.780</b>
<b>totale assenze (escluse ferie e infortuni)</b>	<b>55.499</b>	<b>33.669</b>	<b>89.167</b>	<b>52.582</b>	<b>29.260</b>	<b>81.842</b>	<b>60.835</b>	<b>22.233</b>	<b>83.068</b>
<b>RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA</b>									
<b>euro</b>									
quadri			77.061			78.691			77.347
impiegati			42.349			43.045			42.075
operai			38.840			39.496			37.369
<b>CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO</b>									
<b>numero</b>									
≤ 25 anni	16	0	<b>16</b>	20	0	<b>20</b>	32	0	<b>32</b>
> 25 anni e ≤ 30 anni	38	18	<b>56</b>	65	26	<b>91</b>	92	25	<b>117</b>
> 30 anni e ≤ 35 anni	101	40	<b>141</b>	126	66	<b>192</b>	143	70	<b>213</b>
> 35 anni e ≤ 40 anni	169	69	<b>238</b>	186	88	<b>274</b>	202	103	<b>305</b>
> 40 anni e ≤ 45 anni	228	64	<b>292</b>	249	78	<b>327</b>	261	89	<b>350</b>
> 45 anni e ≤ 50 anni	349	112	<b>461</b>	320	105	<b>425</b>	293	101	<b>394</b>
> 50 anni e ≤ 55 anni	459	112	<b>571</b>	469	136	<b>605</b>	466	144	<b>610</b>
> 55 anni e ≤ 60 anni	386	112	<b>498</b>	423	119	<b>542</b>	440	112	<b>552</b>
> 60 anni	227	40	<b>267</b>	293	49	<b>342</b>	276	60	<b>336</b>
<b>totale</b>	<b>1.973</b>	<b>567</b>	<b>2.540</b>	<b>2.151</b>	<b>667</b>	<b>2.818</b>	<b>2.205</b>	<b>704</b>	<b>2.909</b>

## RELAZIONI INDUSTRIALI



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 2020, è pari a circa il **68%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **288**; 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 definisce **alcuni ambiti di confronto** per ciascun livello: *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*.

In linea con la logica inclusiva del Modello, Acea si è dotata di una **procedura per la consultazione dei lavoratori**, diretta o attraverso loro rappresentanze, su tematiche centrali come 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** presso il quale, ad esempio, è possibile richiedere approfondimenti sugli accordi raggiunti o dare feedback circa la qualità delle iniziative aziendali.

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 dei **Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA)**.

I **principali Accordi siglati nell'anno con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.)**, oltre alla formazione e al premio di risultato, **hanno riguardato misure correlate alla gestione della pandemia**.

In particolare, sono state raggiunte intese sull'organizzazione del lavoro,

sulle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa in smart working durante l'emergenza Covid-19 e sulle misure premianti per il personale operativo che ha garantito la continuità dei servizi di pubblica utilità nei confronti della cittadinanza. Inoltre, **per regolamentare le misure a contrasto della diffusione del Covid-19 negli ambienti di lavoro e per la progressiva ripresa delle attività lavorative, sono stati sottoscritti, con le Organizzazioni Sindacali, Accordi di Gruppo**, nei mesi di aprile e di maggio (c.d. "Fase 1" e "Fase 2 dell'emergenza"), in coerenza con le Linee Guida di cui ai Protocolli condivisi tra il Governo e le Confederazioni Nazionali del 14 marzo 2020 e del 24 aprile 2020. Gli Accordi hanno definito le misure di sicurezza anti-contagio, le misure di natura tecnica ed organizzativa per lo svolgimento delle attività lavorative in sicurezza, oltre che procedurali, informative e di welfare da adottare da parte delle Società del Gruppo.

Inoltre, di particolare rilievo, nell'anno, il **nuovo Accordo in materia previdenziale che regola la c.d. "Isopensione"**, stipulato il 30 luglio, per la gestione del turnover generazionale, in linea con gli impegni assunti nell'Accordo Quadro di Gruppo del 14/02/2018 **valevole per il quadriennio 2021-2024**. La misura di accompagnamento alla pensione è erogata dall'INPS, con il contributo dell'azienda, ed è rivolta a quadri, impiegati e operai in possesso dei requisiti per la pensione di vecchiaia o di quella anticipata nei quattro anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro, fermo restando un ordine di priorità nelle uscite legato alle particolari condizioni di salute, alla prossimità alla pensione e alla categoria legale di appartenenza.

Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dai **fabbisogni del personale** rilevati nel tempo tramite survey. Nel 2020 è stato **potenziato il Piano Welfare di Gruppo**, accessibile dalla **piattaforma My Welfare**, arricchendo l'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.), oltre all'opportunità di convertire il premio di risultato in servizi welfare.

Per promuovere il Piano e le iniziative di welfare, nel 2020, sono stati svolti numerosi **incontri informativi** da remoto e diffusi **video formativi dedicati**.

Acea **ha reimpiegato parte degli sgravi fiscali** goduti grazie al Piano Welfare **a beneficio dei dipendenti**, sia con l'erogazione di una quota aggiuntiva a carico dell'azienda in favore di coloro che hanno destinato il premio di risultato alla previdenza complementare, sia offrendo **prestazioni sanitarie e check-up preventivi** (endocrinologici, dermatologici, ecc.) e realizzando campagne per promuovere la **prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psico-fisico**. In particolare, è stata organizzata, insieme al CRA aziendale, una campagna di comunicazione sulla telemedicina e check-up medici.

Inoltre, ai dipendenti iscritti alla cassa sanitaria Acea riconosce un'assicurazione **Long Term Care** che tutela le persone in caso di perdita dell'autosufficienza.

A seguito della pandemia da Covid-19, nel corso dell'anno il Gruppo Acea ha realizzato particolari **iniziative di welfare**, che hanno registrato un buon livello di partecipazione (si veda il box di approfondimento).

## LE INIZIATIVE DI WELFARE DURANTE LA PANDEMIA

Nel 2020, Acea ha messo in campo, a beneficio dei dipendenti e dei loro familiari, molteplici iniziative di welfare aziendale in risposta alla crisi pandemica, **soprattutto nella fase di lockdown**.

In particolare, l'azienda ha offerto:

- il servizio di **supporto psicologico individuale a distanza**, in collaborazione con il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) di Acea e una professionista in psicoterapia, per aiutare i dipendenti a fronteggiare i disagi originati dalla pandemia (isolamento, fragilità, ecc.);
- il servizio di **supporto psicologico collettivo**, mediante l'organizzazione di 3 webinar, ai quali hanno preso complessivamente parte 1.000 persone, finalizzati ad offrire ai dipendenti e al loro nucleo familiare strumenti e consigli per affrontare la pandemia con resilienza e capacità di trasformare i limiti in risorse, in particolare con riferimento all'adozione di nuovi stili di vita e di lavoro;
- il **programma di wellness "Gympass insieme per il benessere"**, per favorire l'adozione di uno stile di vita sano e attivo, grazie alla piattaforma Gympass che permette di praticare numerose attività in palestre e strutture sportive e di partecipare a più corsi live in diretta

streaming;

- il percorso **"I Venerdì del Benessere"**, sviluppato in collaborazione con 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**, mediante nuove modalità di flessibilità oraria, permessi e iniziative per favorire un migliore equilibrio tra lavoro e gestione dei figli, come i laboratori interdisciplinari digitali "My Family Club Acea" e "Back to School", ad alto valore educativo.
- In dicembre Acea, in collaborazione con la Fondazione Gemelli, ha organizzato il **webinar sul Covid-19 "Acea e Fondazione Gemelli"**, rivolto ai dipendenti, nel corso del quale sono stati illustrati i principali dati pandemici dell'anno ed è stato possibile porre domande ai medici esperti. Acea, infine, ha condotto una survey interna per conoscere l'opinione del personale in merito alle soluzioni organizzative e di conciliazione vita-lavoro adottate nel periodo emergenziale e su quelle da implementare successivamente (si veda anche il capitolo *Lo sviluppo delle persone e comunicazione*).

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:

- **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;

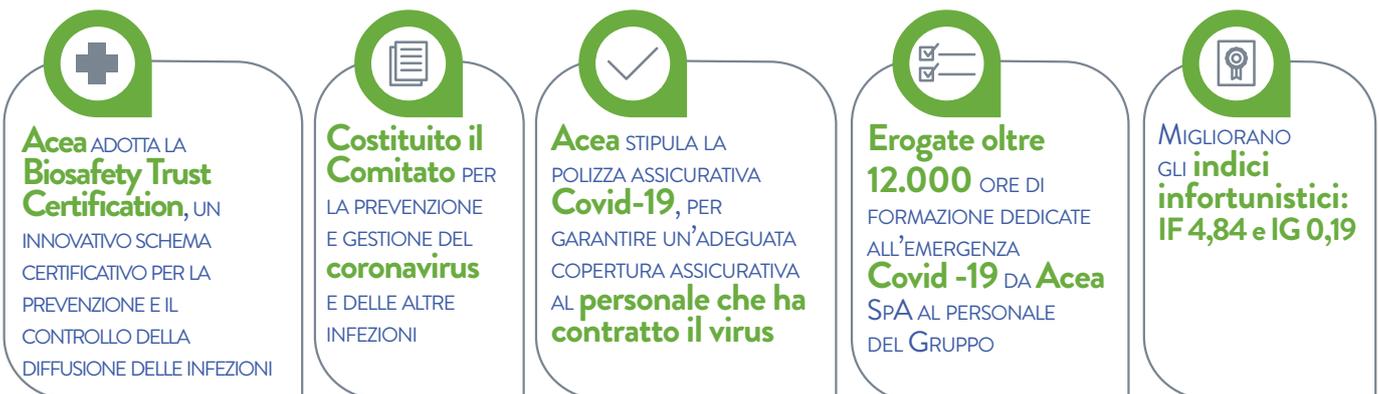
- **ristrutturazioni societarie**: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti e delle Rappresentanze Sindacali sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di Relazioni Industriali;
- **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente<sup>92</sup>, 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 (2020)

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**.

Nel 2020, in materia di lavoro, si contano **46 nuove vertenze** (erano 23 nel 2019), la maggior parte **attivate dai dipendenti delle Società**. Il totale dei contenziosi giuslavoristici pendenti al 31 dicembre 2020 – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta a 13 casi.

## TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO



<sup>92</sup> Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e ss.mm.ii.

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 il 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**<sup>93</sup> (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 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 nelle attività aziendali** che possono causare infortunio o malattia, mediante sopralluoghi svolti congiuntamente negli ambienti di lavoro da **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)**, Medico Competente, **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** e Responsabili di Unità, di volta in volta coinvolti. A seguire, l'azienda **valuta i rischi per la salute e la sicurezza dei**

**lavoratori dovuti 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**, a febbraio, Acea ha condiviso, in coerenza con le previsioni normative, le iniziative di prevenzione e protezione da coronavirus con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** del Gruppo e, oltre al già esistente **Comitato di Coordinamento RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) di Gruppo**, ha costituito il **Comitato Consultivo Coronavirus**, composto da RSPP delle principali Società del Gruppo, Responsabile dell'Unità Relazioni Industriali, Medico Coordinatore e Organizzazioni Sindacali, per condividere le informazioni, con cadenza periodica, e coordinare le attività da intraprendere.

Inoltre, Acea si è dotata della **Biosafety Trust Certification** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*), un innovativo schema certificativo per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni, ha definito la **Politica aziendale per la prevenzione della diffusione del coronavirus e delle altre infezioni** e ha costituito il **Comitato per la prevenzione e gestione del coronavirus e delle altre infezioni** (si veda il box dedicato).

## IL COMITATO PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DEL CORONAVIRUS E DELLE ALTRE INFEZIONI

Il **Comitato per la prevenzione e gestione del coronavirus e delle altre infezioni** è un organo previsto della **certificazione Biosafety Trust Certification**.

Il Comitato, **composto dal Medico Competente e dalle principali Funzioni di Acea**, coordina le attività di prevenzione e gestione delle infezioni, monitorando il contesto epidemiologico.

In particolare, il Comitato ha il compito di **individuare e valutare i fattori di rischio**, diretti e indiretti, **del contagio da coronavirus** e altre infezioni, vigilando costantemente sul fenomeno infettivo nei differenti contesti

territoriali in cui Acea opera; gestire l'applicazione dei requisiti del Documento Normativo "**Biosafety Trust Certification**"; proporre **misure di prevenzione e protezione della salute, della sicurezza e del benessere dei lavoratori**, anche sulla base della valutazione dei controlli microbiologici ambientali effettuati per la ricerca di virus o batteri (ad esempio il monitoraggio dell'acqua); proporre **attività di formazione e sensibilizzazione del personale; supervisionare la corretta ed efficace attuazione delle misure** indicate e mettere in campo **azioni correttive finalizzate al miglioramento continuo**.

Acea SpA e le Società operative hanno **aggiornato i documenti di valutazione dei rischi (DVR)** di competenza, **in conformità a quanto previsto nei provvedimenti per il contrasto alla diffusione del virus SARS-CoV-2**.

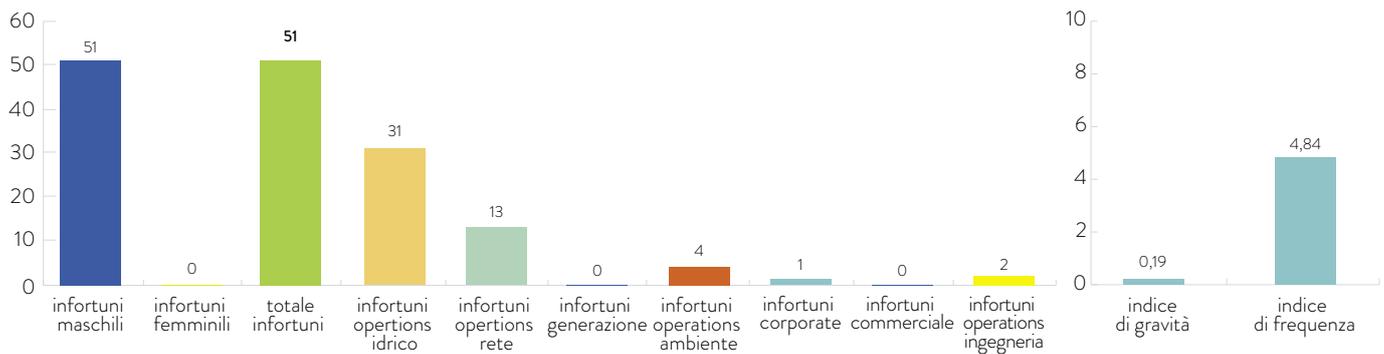
Nel 2020, nonostante l'ampliamento di perimetro, **tutti i dati infortunistici risultano in rilevante diminuzione** rispetto al 2019, anche grazie alla tempestiva ed efficace risposta dell'azienda alla gestione dell'emergenza, soprattutto in termini di riorganizzazione delle modalità di lavoro ed adozione di adeguate misure anti-contagio. Si sono verificati **51 infortuni durante lo svolgimento dell'atti-**

**ività lavorativa e 9 in itinere**<sup>94</sup>, cioè durante i trasferimenti casa-lavoro. Le **giornate di assenza** per infortuni occorsi durante il lavoro sono **2.044** (di cui 324 provenienti da infortuni di anni precedenti), l'**indice di frequenza** è pari a **4,84** e quello di **gravità** si attesta a **0,19** (si vedano grafico n. 43 e tabella n. 43). Tutti gli eventi si configurano come infortuni con **lesioni personali lievi**, **33 sono di tipo "professionale"** e **18 di tipo "non professionale"**. Le **cause principali di infortunio** sono: inciampo, urto, scivolamento, taglio, elettrocuzione, contatto con superficie calda e lesione agli occhi.

<sup>93</sup> Sono pertanto escluse Acea Innovation e Acea Sun Capital, con personale distaccato o prive di personale.

<sup>94</sup> 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.

## GRAFICO N. 43 – INFORTUNI E INDICI (2020)



**NB** Indice di frequenza maschile **4,84** e femminile **0**; indice di gravità maschile **0,19** e femminile **0**. Non si sono verificati infortuni mortali nell'anno.

Osservando la ripartizione degli infortuni in ottica di genere (al netto di quelli *in itinere*) emerge che la totalità degli infortuni ha coinvolto personale maschile, 45 operai, 2 impiegati amministrativi, 3 impiegati tecnici e 1 quadro.

Le Società con il maggior numero di infortuni sono: Acea Ato 2 (14 infortuni), Gori (13 infortuni) ed Areti (13 infortuni), che hanno fisiologicamente una maggiore esposizione al rischio infortunistico in relazione alla tipologia di attività svolte.

Tra le iniziative intraprese per garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro (si veda il box dedicato), Acea, oltre a collocare in smart working la maggior parte del personale amministrativo, ha riorganizzato ambienti di lavoro e modalità di accesso alle sedi aziendali, adottando procedure per la gestione degli spazi comuni e pianificando le presenze tramite un applicativo software. Ha inoltre sviluppato la piattaforma APP A4, ideata per offrire ai dipendenti uno strumento di autodiagnosi che attraverso la rilevazione di alcuni parametri verifica lo stato di salute della persona, prima dell'accesso nei locali aziendali.

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. Inoltre, in collaborazione con il personale ospedaliero del Policlinico Tor Vergata, l'azienda ha offerto ai dipendenti la possibilità di effettuare test sierologici, su base volontaria, con una adesione di 3.000 persone. Presso il Centro Medico aziendale, sono stati resi disponibili kit di test cromatografici per il rilevamento qualitativo del virus in campioni di saliva ed è stata attivata una convenzione con il Policlinico Gemelli e la Clinica Paideia, riservata al personale e ai familiari, per eseguire tamponi molecolari e tamponi antigenici rapidi. A sostegno dei dipendenti che hanno contratto il Covid-19, l'azienda ha stipulato la polizza assicurativa Covid-19, per garantire loro un'adeguata copertura assicurativa, successivamente estesa anche ai familiari. Infine, 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.

### LE MISURE ADOTTATE DA ACEA PER CONTENERE LA DIFFUSIONE DEL COVID-19

Per far fronte all'emergenza pandemica da Covid-19, il Gruppo Acea ha implementato, a partire dal mese di febbraio, molteplici misure di prevenzione e protezione per la gestione del rischio da contagio. In particolare, l'azienda ha:

- definito, a livello di Gruppo, Circolari, Linee Guida interne, Protocolli sanitari specifici redatti dai Medici Competenti e il Protocollo per la Gestione dei casi Covid-19 in azienda, in modo da garantire una risposta efficace e coordinata all'emergenza;
- condotto la revisione del Documento di Valutazione dei Rischi, con la nuova valutazione del rischio biologico correlato al virus SARS-CoV-2, e dei piani di emergenza, predisposto misure di prevenzione e protezione dal contagio e condiviso informative sui corretti comportamenti da adottare per la prevenzione del contagio;

- organizzato campagne di screening per i dipendenti e il personale delle imprese appaltatrici;
- intensificato i turni di pulizia, igienizzazione e sterilizzazione dei luoghi di lavoro, programmando attività di sanificazione periodica come misura di prevenzione aggiuntiva e installato presidi per l'igienizzazione delle mani;
- installato termoscanner per la misurazione della temperatura corporea presso gli accessi alle sedi;
- 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 tappetini antibatterici multistrato per le soles delle scarpe, presso gli ingressi.

Per favorire la consapevolezza del personale circa le misure di sicurezza adottate, a ottobre, Acea ha lanciato la "Campagna Covid-19", realizzata dalla Funzione Comunicazione con la collaborazione delle Funzioni Risorse Umane e Technology & Solutions e del Comitato per la prevenzione e gestione del coronavirus, e ha diffuso nella Intranet alcuni visual dedicati al tema e FAQ sul Covid-19 e sulle misure preventive (si veda anche il sottoparagrafo *La comunicazione interna*).

È stato attivato un osservatorio sui comportamenti adottati dai

dipendenti in relazione alle misure anti-contagio imposte e sono state svolte ispezioni e azioni di vigilanza.

Infine, con l'obiettivo di rilevare la valutazione dell'efficacia, da parte del personale, delle iniziative di sicurezza messe in campo dall'azienda, è stata condotta una survey dedicata.

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 corso dell'anno, particolare cura

è stata posta nella tutela del personale con particolari criticità psico-fisiche, reso più fragile dalla situazione pandemica.

**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*).

Nel 2020 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 erogato al personale del Gruppo oltre **12.000 ore di formazione dedicata all'emergenza Covid-19**;
- **Acea Ato 2** ha erogato complessivamente 17.207 ore di formazione in ambito salute e sicurezza sul lavoro ai suoi dipendenti, di cui il 18% sulla prevenzione del virus SARS-CoV-2. Inoltre, la Società ha realizzato **incontri tra Vertici aziendali e personale operativo, in presenza e a distanza**, volti ad aumentare la consapevolezza dei dipendenti **in materia di sicurezza sul lavoro**, ha installato presso le sedi operative i **"tabelloni sicurezza"** per condividere con i dipendenti informazioni e dati e programmato la sperimentazione di uno smart-watch per il monitoraggio dei parametri di salute e sicurezza dei lavoratori in turno presso l'impianto di Roma Sud;
- **Acea Ato 5** ha erogato complessivamente **2.758 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza**, per un totale di circa **262 risorse coinvolte**. Oltre alla formazione sulla gestione dei lavori in **ambienti confinati, a sospetto inquinamento, a rischio esposizione a vibrazioni e rumore e ai corsi per preposti**, ha altresì realizzato, tramite le attività del Comitato di Gestione Coronavirus, una campagna di sensibilizzazione del personale sull'evolvere della situazione pandemica;
- **AdF** ha erogato complessivamente **2.399 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza**, in particolare sugli aspetti legati all'emergenza da Covid-19, per un totale di **415 risorse coinvolte**. Inoltre, il personale operativo (**127 persone** per 375 ore di formazione) è stato addestrato all'utilizzo di nuovi **rilevatori multigas** e di **gru** con cancellino

autoportante e amovibile con alloggio per dispositivo retrattile ed anti-caduta. Infine, la Società ha sperimentato, grazie alla collaborazione con **una giovane start-up italiana, StartSmart**, la formazione in **spazi confinati in modalità virtuale**: mediante l'utilizzo di un visore e due controller è stato possibile simulare l'intervento su un pozzetto stradale e interagire con tutti gli elementi tipici di un ambiente confinato;

- **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.). Nel 2020 si sono complessivamente svolte **7.883 ore di formazione ed addestramento**, con il coinvolgimento di **647 persone**;
- **Acea Elabiori** ha organizzato corsi di formazione sulla sicurezza per le principali figure di riferimento (preposti, Dirigenti, ASA e APS, coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione e di progettazione), erogando complessivamente **5.547 ore di formazione ed addestramento su sicurezza e qualità** con il coinvolgimento di **251 partecipanti**;
- **Aquaser**, oltre a continuare l'attività di **formazione del personale addetto al trasporto**, con lo scopo di rendere gli autisti più consapevoli delle procedure aziendali e della sicurezza, in particolare di quella **stradale**, ha realizzato per il personale aziendale il video formativo **Vademecum coronavirus**;
- **Gori**, in considerazione degli elevati livelli infortunistici registrati lo scorso anno, ha **potenziato la formazione** del personale operativo per accrescere competenze, consapevolezza e professionalità in materia di sicurezza sul lavoro;
- **Gesesa** ha realizzato iniziative di formazione mirata sul Covid-19, coinvolgendo 13 unità operative.

Nel 2020 le ore complessivamente erogate in materia di sicurezza sul lavoro al personale del Gruppo sono oltre 15.600.

**TABELLA N. 43 – SALUTE E SICUREZZA (2018-2020)**

numero	2018	2019	2020
<b>RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AMBITI OPERATIVI</b>			
Operations Idrico	43	70	31
Operations Reti	15	16	13
Generazione	0	0	0
Commerciale	1	0	0
Operations Ambiente	5	4	4
Operations Ingegneria	1	3	2
Corporate	1	2	1
<b>totale</b>	<b>65</b>	<b>95</b>	<b>51</b>
<b>INDICI INFORTUNISTICI</b>			
giorni totali assenza	2.453	2.884	2.044
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)<sup>(*)</sup></b>	<b>8,02</b>	<b>9,74</b>	<b>4,84</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)<sup>(*)</sup></b>	<b>0,30</b>	<b>0,30</b>	<b>0,19</b>

(\*) Le ore lavorate utilizzate per il calcolo degli indici infortunistici differiscono dalle ore lavorate illustrate del 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 Operations Idrico include 5 Società, l'area Operations Reti 1, l'area Generazione 3, l'area Commerciale 3, l'area Operations Ambiente 3, l'area Operations Ingegneria 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; preventive** o in occasione di cambio di mansione; **periodiche**, in base al Piano di valutazione dei rischi; **su richiesta del lavoratore**; in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente; **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 mirate**.

I **medici competenti collaborano** con i **datori di lavoro** e con i **Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP)** nella **valutazione dei rischi** cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria**.

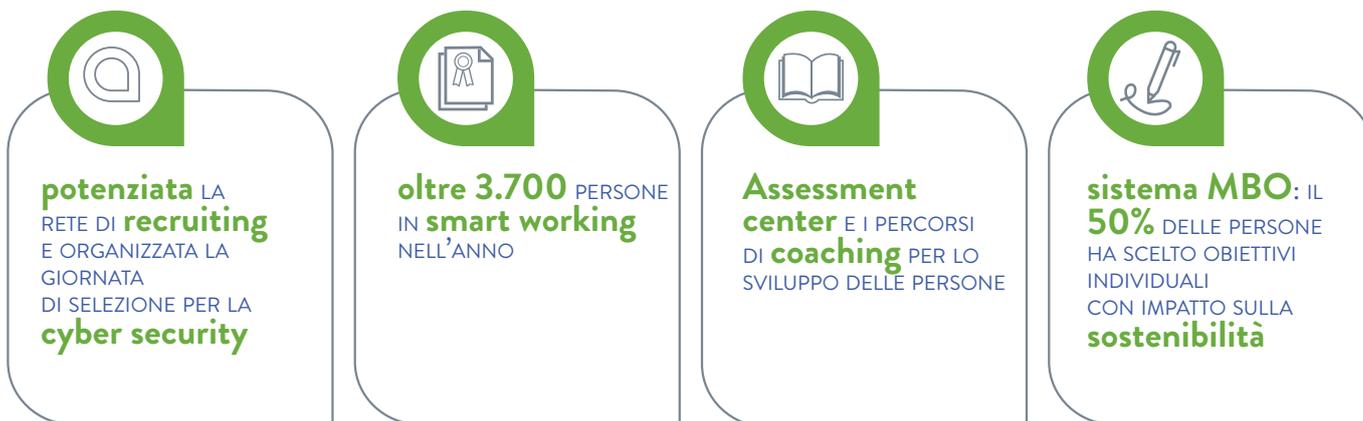
Nella sede centrale, un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce a personale e visitatori un primo intervento nei casi di

malessere che non necessitano di trasferimento immediato in ospedale.

Nel 2020 sono state svolte **2.007 visite** ad altrettanti dipendenti di cui **1.655** inviati anche presso il Centro Diagnostico per **analisi di laboratorio**, per un valore economico complessivo di circa 289.000 euro (comprensivi della quota relativa al servizio di primo soccorso aziendale).

La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie professionali** 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 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 2020 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

## SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE



Il 2020 è stato un anno critico a causa della pandemia da Covid-19 e i suoi impatti sulla dimensione sociale e, più in particolare, su quella lavorativa.

Acea si è impegnata a ridefinire approccio e modalità di gestione delle relazioni con il personale, al fine garantire alle persone **strumenti e competenze** utili ad adattarsi efficacemente alle mutate condizioni di lavoro e di vita. In particolare, l'azienda ha operato 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.

Uno dei principali strumenti che ha consentito al Gruppo di contenere le presenze in azienda e garantire il distanziamento sociale è stato lo **smart working**. Il format del lavoro agile, già presente in azienda dal 2018, e le relative azioni di accompagnamento, intraprese nel biennio precedente, come la costruzione di un **percorso di sviluppo e condivisione della cultura del lavoro a distanza**, il potenziamento delle dotazioni di lavoro e l'**assegnazione al personale di pc portatili, la digitalizzazione dei processi aziendali, la creazione sulla piattaforma Teams di uno workspace digitale**, hanno consentito ad Acea di adeguare tempestivamente le modalità di lavoro alle misure per il contenimento del contagio, estendendo, sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, lo smart working a **oltre 3.700 dipenden-**

**ti, principalmente con profili amministrativi**, pari al 60% dell'intera popolazione aziendale.

Per supportare il personale nell'adattarsi al mutato contesto di lavoro, è stato realizzato un **percorso formativo**, rivolto a dipendenti e manager, dedicato allo smart working e, per monitorare il livello di soddisfazione e la motivazione del personale, è stata svolta, a luglio, una **survey**, alla quale hanno risposto circa 3.000 persone, volta a raccogliere feedback sulle misure adottate dall'azienda per gestire l'emergenza da Covid-19 ed indicazioni su nuove iniziative da implementare.

### LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da una **procedura di Gruppo** che disciplina le attività di ricerca di competenze sul mercato del lavoro. Acea ha ulteriormente **potenziato la rete di recruiting**, con un massiccio ricorso ai canali social. Le **ricerche di personale nel 2020** sono state **238**, di cui una parte pubblicata sul sito istituzionale, e hanno riguardato **profili singoli o pluralità di candidati per una o più posizioni all'interno delle Società del Gruppo**.

La selezione prevede **diverse fasi applicate in funzione della specificità della ricerca**: screening 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, assessment di soft skill,

motivazione e competenze mediante prove collettive e colloqui individuali. Durante l'anno è stato inoltre avviato il **processo di integrazione e sviluppo di nuovi strumenti a supporto della selezione** che riguarderanno sia la **fase di recruiting** (test sulle soft skill e sul digital mindset) sia la **fase di screening dei curricula**, tramite l'implementazione di un sistema dedicato che, grazie all'intelligenza artificiale, supporta il processo di decisione dei selezionatori del Gruppo.

L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e la necessità di garantire la sicurezza dei candidati, hanno imposto il **ripensamento delle at-**

**tività di selezione in una modalità completamente digitale, salvaguardando il rispetto dei tempi di inserimento delle nuove risorse e la continuità operativa.** In questo contesto, sono state organizzate alcune **giornate di selezione virtuali** per i ruoli di **Process Engineer e Product Owner BPI**, con il coinvolgimento di oltre 900 candidati, e per **profili professionali in ambito Cyber Security**, con il coinvolgimento di oltre 100 candidati (si veda il box dedicato).

È stata infine realizzata una **giornata di selezione per l'individuazione** di 23 figure professionali per Acea Ato 5, che ha coinvolto 584 candidati.

## LA GIORNATA DI SELEZIONE PER LA CYBER SECURITY

L'evoluzione del business e della normativa di riferimento, ha reso necessario il potenziamento delle strutture dedicate alla **Cyber Security** presenti nelle Società del Gruppo. A tal fine, a febbraio 2020, è stata progettata una **giornata di selezione**, con l'obiettivo di individuare, attraverso un percorso strutturato, **12 profili idonei da inserire in Acea SpA, Acea Ato 2 e Areti**. L'iniziativa ha previsto una fase iniziale di recruiting che, data la complessità del profilo e l'esigua presenza sul mercato, ha reso necessaria l'attivazione di numerosi canali di reclutamento

per individuare candidati potenzialmente idonei. Successivamente, ai profili più idonei è stato inviato un questionario per rilevare il grado di competenza e conoscenza sulla Cyber Security. I candidati con il punteggio migliore sono stati sottoposti a prove di gruppo e a colloquio di approfondimento, in modalità digitale. Sia le prove di gruppo sia i colloqui di approfondimento, svolti virtualmente, sono stati una modalità efficace che ha permesso, nelle settimane successive, di individuare con successo tutte le risorse ricercate.

Nel 2020, Acea ha partecipato a **eventi di orientamento professionale**, promossi da organismi universitari, per incontrare giovani laureati e laureandi da inserire nei propri percorsi selettivi. A seguito dell'emergenza sanitaria i momenti di incontro si sono svolti in modalità virtuale, attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali. Ciò ha consentito all'azienda di allargare la territorialità del proprio bacino di ricerca, incontrando virtualmente, a prescindere della distanza geografica, migliaia di studenti e giovani.

In occasione di questi eventi sono stati realizzati alcuni **Live Webinar dedicati al Gruppo Acea** per raccontare il processo di ricerca e selezione e rispondere a domande e curiosità dei partecipanti.

I principali eventi a cui Acea ha preso parte sono:

- **Virtual Job Meeting**, nel corso del quale sono stati incontrati laureandi e neo-laureati della Facoltà di Ingegneria dell'Università "La Sapienza";
- **Al Lavoro di AlmaLaurea**, il career day aperto a laureati e laureandi di tutte le facoltà;
- **Campus & Leaders & Talents**, organizzato della Facoltà di Economia dell'Università "Tor Vergata";
- **Brain at Work**, aperto a laureati e laureandi di tutte le facoltà;
- **Technical Engineers High-Fyers Day**, organizzato da AlmaLaurea e dedicato ai soli profili Ingegneristici.

## LA CULTURA DI GRUPPO E L'ENGAGEMENT DEL PERSONALE

L'espressione **dell'identità del Gruppo** è definita dal **Modello di Leadership** che rappresenta i valori aziendali – **intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione** – ed identifica l'insieme dei comportamenti, misurabili ed osservabili, agiti dalle persone, rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici e **valutati nei sistemi premianti** e di retribuzione. I tre driver valoriali appena richiamati guidano le persone durante le principali tappe del loro percorso aziendale: **selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo**.

Tra le **attività di engagement dei dipendenti**, volte ad aumentare il senso di appartenenza al Gruppo realizzate nel 2020, si segnalano:

- le iniziative **a supporto dell'innovazione**, per la realizzazione di workshop e di community sulla tematica di *open innovation*;
- le iniziative **a supporto del business**, per la progettazione pre-

liminare di azioni di change management funzionali all'implementazione del sistema Salesforce adottato da Acea Energia;

- il **percorso di pre-boarding**, per l'accoglienza dei neo assunti, ai quali viene fornita una presentazione multimediale di business, valori e modalità di lavoro del Gruppo;
- il **piano di Diversity e Inclusion 2021**, progettato nel 2020 in coerenza con il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e con gli obiettivi dell'Agenda 2030, che prevede azioni mirate ad impatto interno (dipendenti) ed esterno (clienti, collettività, istituzioni, ecc.).

Nel 2020, inoltre, per favorire la **vicinanza alle persone, valorizzare il ruolo delle risorse umane e contribuire a mantenere un buon clima aziendale**, in particolare nel difficile momento vissuto a causa della pandemia, è stata costituita, entro la Funzione Risorse Umane di Acea SpA, l'Unità **Progetti Speciali HR**.

L'Unità ha il compito di favorire il coinvolgimento dei dipendenti nell'ambito di iniziative, interne ed esterne, volte a promuovere il benessere aziendale e l'inclusione e, nel corso dell'anno, ha realizzato i seguenti progetti speciali:

- **PIÙ BUONI A NATALE... PIÙ AIUTI**, in collaborazione con l'Unità **Media Relation e Comunicazione interna**, nata per sostenere tramite il **Banco Alimentare Lazio Onlus** alcune famiglie bisognose, grazie all'acquisto di buoni solidali per la raccolta di provviste alimentari da consegnare ad enti caritativi e famiglie in difficoltà. L'azienda ha contribuito all'iniziativa con una quota aggiuntiva pari all'ammontare complessivo del contributo versato dai propri dipendenti;
- **GEMELLI**, in collaborazione con la **Funzione Sponsorship and Value Liberty** e le **Unità Relazioni Industriali e Sicurezza sul Lavoro**, a sostegno del **Policlinico Universitario Fondazione Agostino Gemelli**, a cui Acea ha donato 200 saturimeri, e finalizzata, al contempo, ad informare i dipendenti sulle misure di prevenzione dal contagio, tramite un webinar, aperto a tutti i dipendenti del Gruppo, al quale è intervenuto il Prof. Luca Richeldi, massimo esperto di pneumologia nel nostro Paese;
- **Acea ti porta a teatro**, ideato per sostenere la ripresa delle attività culturali ed artistiche locali ed omaggiare i dipendenti e svolto in collaborazione con il **Teatro di Roma**, con

la realizzazione di un *reading* teatrale, accompagnato dalla musica suonata dal vivo da dipendenti Acea, con la partecipazione di noti artisti che hanno letto, in esclusiva per

i dipendenti del Gruppo, brani della letteratura mondiale e componimenti poetici sui temi dell'acqua, dell'energia e della sostenibilità.

## LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE



Acea pone particolare attenzione allo **sviluppo delle competenze professionali** necessarie al raggiungimento degli obiettivi industriali del Gruppo. La formazione del personale, infatti, è funzionale sia a **preservare la continuità operativa dell'azienda**, assicurando l'acquisizione di adeguate competenze tecnico-specialistiche e l'aggiornamento obbligatorio relativo al rispetto della compliance normativa (sicurezza sul lavoro, privacy, ecc.), sia a **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 della rilevazione **delle specifiche esigenze formative di ciascuna Società del Gruppo**;
- **definizione del Piano formativo delle Società operative**, in base alle esigenze specifiche 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 – Fondo Forte (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), Fondirigenti e Fondimpresa –, ai quali aderiscono le principali Società del Gruppo.

L'azienda adotta, da tempo, metodologie formative di tipo misto (blended learning), utilizzando mix di ambienti d'apprendimento (aula, e-learning, app). Nel 2020, la crisi pandemica ha determinato un'accelerazione della **trasformazione del modello formativo**, con la riprogettazione di tutti i percorsi formativi da remoto, tramite formazione "sincrona", ad esempio webinar, alternata a momenti formativi "asincroni", come video e percorsi e-learning. Sin dall'inizio del lockdown, la piattaforma digitale **Pianetacea** è stata resa accessibile all'intera popolazione aziendale, garantendo la formazione massiva del personale.

Inoltre, **per supportare il personale collocato in smart working**, e in particolare le persone che si sono cimentate per la prima volta con il lavoro agile, l'Unità Formazione della Holding, con il supporto di Talent Garden, ha messo a disposizione dell'intera popolazione aziendale **Antea, una nuova piattaforma digitale dedicata ai temi dello smart working e delle metodologie di lavoro agile**, ricca di contenuti, video, approfondimenti, con la possibilità di confrontarsi con esperti ed entrare a far parte di una community dedicata. Sempre in collaborazione con Talent Garden, sono stati organizzati due percorsi formativi: **"Smart Worker"**, rivolto ai dipendenti, e **"Smart Manager"**, dedicato ai responsabili, con il coinvolgimento complessivo di **766 dipendenti** (si veda il box dedicato).

### I PERCORSI FORMATIVI IN EPOCA COVID-19: SMART WORKER E SMART MANAGER

L'obiettivo dei percorsi **"Smart Worker"** e **"Smart Manager"** è stato, rispettivamente, accompagnare i dipendenti verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali nel **nuovo contesto lavorativo**, digitale e virtuale, condividendo mindset e comportamenti orientati allo sviluppo di **flessibilità, responsabilità e autonomia**, e orientare i manager all'adozione di una leadership adattiva e alla promozione di un modello di relazioni

con il personale basato su fiducia e responsabilizzazione in un contesto smart, digitale e virtuale.

Il percorso **"Smart Worker"** è stato organizzato in **3 sessioni di 5 webinar tematici**, per un totale di **593 partecipanti** e **3.689 ore erogate**; il percorso **"Smart Worker"** ha previsto **4 sessioni** formative, con il coinvolgimento di complessivi **173 partecipanti** e **590 ore erogate**.

L'**Accademia Manageriale**, giunta nel 2020 alla sua **terza edizione**, si conferma un **percorso formativo di eccellenza manageriale** realizzato in **collaborazione con Ama e Atac Roma** e con la **partnership scientifica della Luiss Business School**.

I due programmi formativi sono **Elios**, dedicato a senior manager, e **Aurora**, rivolto a persone inserite in percorsi di sviluppo professionale, e si articolano in **tre aree** che mirano all'attuazione del modello di Leadership definito da Acea: "**se stessi**", in termini di intraprendenza e realizzazione; "**gli altri**", per la promozione del lavoro di squadra, la mobilitazione del talento e lo sviluppo delle relazioni; "**il mercato**", ossia la conoscenza del business di riferimento e la creazione di valore per i clienti e la comunità mediante un approc-

cio innovativo. Il **Programma Elios** ha previsto **5 sessioni formative** nel 2020, con il coinvolgimento di **74 persone** del Gruppo, e si è svolto interamente in modalità fully digital, mentre il **Programma Aurora** è stato riprogettato per la fruizione da remoto e sarà avviato a gennaio 2021.

Le nuove modalità di lavoro adottate nel 2020 hanno accelerato il percorso di innovazione tecnologica e Acea, in risposta a tale istanza, ha lanciato l'**Accademia Digitale**, un programma formativo rivolto a tutta la popolazione aziendale, per accrescere le competenze e le skill digitali del Gruppo, funzionali ad innovare i processi industriali (si veda il box dedicato).

## L'ACCADEMIA DIGITALE

Il progetto formativo **Accademia Digitale** ha preso le mosse dalla definizione delle competenze digitali considerate strategiche per il Gruppo e definite nell'ambito del "**DNA Digitale**" di Acea, in coerenza con gli obiettivi industriali e a supporto del processo di evoluzione. Il "**DNA Digitale**" è un modello di mappatura delle competenze digitali intese come la capacità di utilizzare conoscenze, abilità personali, sociali e/o metodologiche, applicate in situazioni di lavoro e nello sviluppo professionale e personale (come definito nell'*European Qualification Framework* della Commissione Europea).

Grazie al contributo di **oltre 4.000 colleghi** del Gruppo, che hanno compilato un questionario dedicato, è stato possibile rilevare il livello di copertura di ciascuna delle competenze digitali che compongono

il "**DNA Digitale**". Sulla base dei dati raccolti, sono stati realizzati **9 percorsi formativi**, che hanno coinvolto complessivamente **605 partecipanti** delle Società del Gruppo. I percorsi formativi **Evoluzione Digitale** (313 partecipanti) e **Cultura Digitale** (149 partecipanti) hanno riguardato la diffusione di elementi funzionali ad avviare un cambiamento del mindset organizzativo e a condividere un nuovo linguaggio, agendo sulla dimensione **culturale**; mentre i percorsi formativi **New Clients, Customer Journey, Data Analytics, Data Driven, Industry 4.0, IoT, Agile**, che complessivamente hanno coinvolto 143 partecipanti, hanno voluto introdurre conoscenze e skill coerenti con le evoluzioni tecnologiche e digitali ed il crescente ruolo centrale assunto dal cliente.

Un altro importante percorso formativo, che ha coinvolto 109 partecipanti, è stato "**Communication Skill**", incentrato sulle logiche di **business presentation** e la responsabilità del processo comunicativo, per agevolare la gestione efficace del lavoro a distanza.

È stato inoltre realizzato, insieme all'Unità Stakeholder Engagement e Sostenibilità di Acea e con il supporto di SCS Consulting, il corso "**Agire sostenibile per fare la differenza**", volto ad **accrescere la cultura della sostenibilità nel Gruppo**.

## "AGIRE SOSTENIBILE PER FARE LA DIFFERENZA"

Il percorso formativo "**Agire sostenibile per fare la differenza**" è stato progettato nell'ambito del percorso di **crescente valorizzazione della sostenibilità nel modello di business di Acea**. Nella prima fase, concepita con l'obiettivo di rendere sempre più capillare la sostenibilità nel Gruppo, il corso ha coinvolto **20 Ambassador** della Sostenibilità, identificati entro le principali Funzioni e Società operative, che hanno potuto approfondire i principali standard, framework e

normative di riferimento in materia di sostenibilità. A seguire, si è svolta la formazione di tipo laboratoriale che ha coinvolto **63 persone**, oltre agli Ambassador anche altri colleghi che sono entrati a far parte di una "rete satellite", con l'obiettivo di **progettare, valorizzare gli elementi di sostenibilità, attività e processi operativi**, nuovi o già esistenti. Il corso si chiuderà nel 2021 con la presentazione dei progetti realizzati.

Tramite la piattaforma Pianeteacea, nel 2020 è stata erogata formazione **a tutta la popolazione aziendale** in **modalità e-learning** sul **modello di governance** del Gruppo, con focus sulla normativa ex D. Lgs. 231/01, inerente la Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo implementato da Acea, sulla procedura di *whistleblowing* e sul *Codice Etico*, che è stato inoltre oggetto di formazione nel percorso iniziale di *onboarding* dei neoassunti.

Durante l'anno è stata realizzata la formazione e-learning sulla **prevenzione del coronavirus** che è stata fruita da **2.800 dipendenti** e ha riguardato: l'evoluzione della normativa e delle misure emergenziali adottate dal Gruppo; il rischio biologico; il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e un focus sul benessere organizzativo. Da settembre, inoltre, è stato avviato un **percorso formativo sui temi della Cyber Security**.

Anche le Società del Gruppo hanno svolto autonomamente attivi-

tà formative da remoto, ad esempio:

- **Acea Ato 2**, per supportare i responsabili dei processi aziendali nella gestione della nuova quotidianità lavorativa e relazionale imposta dall'emergenza pandemica, ha realizzato il catalogo formativo "*Smart Working? Smart Manager*", con suggerimenti pratici e linee guida; ha concluso il percorso formativo "*Interpersonal Skill*", avviato nel 2019, dedicato al personale impiegato nell'Unità Commerciale e volto allo sviluppo di soft skill legate alla gestione della relazione con il cliente: *apertura, ascolto, soluzione, obiezioni e chiusura*; l'azienda ha dedicato particolare attenzione alla **formazione rivolta al personale assunto negli ultimi 3 anni**, con il progetto di sviluppo "*Incontro di Immagini*" e il programma "*Accorciamo le distanze*" volti a valorizzare il percorso professionale, valutare le competenze tecniche e soft sviluppate, indagare la sfera motivazionale e le aspirazioni delle persone; infine, Acea Ato 2 ha progettato e avviato un corso

di formazione **focalizzato sulla gestione di rischi e opportunità derivanti da aspetti e impatti ambientali** strettamente correlati alle attività della società (deleghe di funzione, gestione rifiuti, cambiamenti climatici, autorizzazioni ambientali, sostenibilità, ecc.), rivolto alle figure apicali e ai loro collaboratori;

- **Acea Ambiente**, con la collaborazione di TuttoAmbiente, ha avviato un **percorso di Alta Formazione sulla gestione dei rifiuti**, aperto a tutti i dipendenti;
- **Acea Elabari** ha avviato il percorso formativo **EPC Accademy** su normativa specifica, processi e procedure collegate ai processi di costruzione e realizzazione di impianti, ha svolto la formazione degli apprendisti ed erogato, ai tecnici che si occupano di progettazione, la formazione sulla **metodologia BIM** (Building Information Modeling) che adotta un approccio di progettazione, raccogliendo e combinando tutti i dati che riguardano la pianificazione della progettazione delle infrastrutture;
- **AdF** ha svolto formazione manageriali nell'ambito del **“Progetto Walk The Talk”**, finalizzato al consolidamento della filosofia agile anche attraverso attività esperienziali e sui temi del D. Lgs. 231/01 e in materia di antitrust;
- **Acea Ato 5** ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul **Sistema di gestione integrato** Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia;
- **Areti** ha prevalentemente svolto formazione sulla **Metodologia Agile**, con l'erogazione di 906 ore di formazione a 46 persone; ha erogato formazione ai neoassunti, coinvolgendo 41 risorse per un totale di 3.930 ore di formazione su norme e valori dell'organizzazione e specifiche tecniche operative; si è occupata della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, erogata nel Training Camp e nella modalità **“realtà virtuale”**, per la simulazione di attività in luoghi confinati; ha inoltre erogato formazione a supporto del **progetto “Smart Meter 2G”**, propedeutica all'installazione

massiva dei misuratori, che ha coinvolto anche personale delle imprese appaltatrici, e del **progetto “Automazione BT”**, ideato nell'ambito della Scuola dei Mestieri, che ha coinvolto 232 persone per un totale di 1.495 ore di formazione erogate;

- **Gesesa** ha curato la formazione del personale in **materia ambientale**, su comunicazione e sul **D. Lgs. 231/01**, e quella dei manager **con il progetto “Leadership & People Management”**, finalizzato a potenziare lo stile manageriale dei responsabili aziendali.

**Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale e su piattaforma e-learning** hanno previsto, complessivamente, **587 corsi** (erano 655 nel 2019), per **1.402 edizioni**, ai quali hanno preso parte complessivamente **5.187 persone**, di cui il 25% donne.

**Le ore totali di formazione erogate** sono **87.672** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), in diminuzione rispetto alle 126.607 ore del 2019 (si veda la tabella n. 44).

Le ore di **formazione pro capite<sup>95</sup> complessive** sono **14** (erano 23 nel 2019); analizzando il dato in ottica di genere, le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 13 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 17; l'articolazione per qualifica, infine, è la seguente: 9 ore per i dirigenti, 24 per i quadri, 14 per gli impiegati e 10 per gli operai.

Nel 2020 le attività formative sono state garantite mediante la realizzazione di corsi a distanza, tuttavia la modalità digitale ha determinato una contrazione delle ore di formazione erogate nell'anno, in quanto la durata media dei corsi è stata ridotta rispetto alla fruizione in presenza.

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 2020, a **1.829.726 euro**.

## TABELLA N. 44 – FORMAZIONE (2019-2020)

### I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)	
	2019	2020	2019	2020
manageriale	9	13	11.322	11.108
sicurezza	184	65	32.650	10.059
modello di governance	20	29	3.430	3.031
tecnico operativa	435	468	51.843	41.442
<b>totale</b>	<b>648</b>	<b>575</b>	<b>99.244</b>	<b>65.640</b>

### I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA

Whistleblowing	0	1	0	804
formazione generale	0	1	0	480
GDPR – nuovo regolamento europeo della privacy	1	0	7.088	0
Codice Etico	0	1	0	6.740
normativa antitrust	1	1	2.153	977
pratiche commerciali scorrette	1	1	1.750	1.170
project management	0	1	0	454
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	1	6.965	2.426
sicurezza	1	3	746	5.585
sistemi di gestione QASE	1	1	5.009	1.982
unbundling	0	0	0	0
D. Lgs. n. 202/05	1	1	3.651	1.414
<b>totale</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>27.362</b>	<b>22.033</b>

<sup>95</sup> L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza al numero complessivo di dipendenti.

## TABELLA N. 44 – FORMAZIONE (2019-2020) (segue)

### RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1.493	489	1.982	631	157	787
quadri	9.542	4.060	13.602	8.090	3.746	11.837
impiegati	53.525	20.650	74.175	34.473	20.548	55.021
operai	36.758	90	36.848	19.976	51	20.027
<b>totale</b>	<b>101.319</b>	<b>25.289</b>	<b>126.607</b>	<b>63.170</b>	<b>24.502</b>	<b>87.672</b>

Gli sviluppi professionali del personale, mediante **promozioni**, hanno riguardato nell'anno **885 persone**, di cui il **22% donne** (197 donne). Acea, per accompagnare al meglio i dipendenti nella crescita professionale, nel corso dell'anno ha portato avanti l'implementazione del modello di **Succession Planning e percorsi di carriera e sviluppo**, che, mediante l'individuazione di posizioni target e la mappatura e l'analisi di competenze tecniche e soft delle persone, consente di costruire piani di carriera e sviluppo individuali. Le persone coinvolte sono inserite in specifici programmi di valutazione e valorizzazione di competenze, potenzialità e motivazione, mediante l'utilizzo di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti.

Nel 2020, al fine di gestire efficacemente le criticità connesse alla pandemia e continuare a investire nello sviluppo professionale delle persone, Acea ha adottato un **approccio digitale e innovativo** che ha assicurato maggiore flessibilità e ottimizzazione dei processi di **Assessment center e coaching**.

Per quanto riguarda gli **Assessment Center**, sono stati attivati, in base a esigenze e target specifici, **programmi ad hoc a sostegno dello sviluppo delle persone**, che prevedono il loro diretto coinvolgimento nel processo di consapevolezza delle competenze possedute (punti di forza e aree di miglioramento), con l'obiettivo finale di definire **Piani di sviluppo individuali** (si veda il box dedicato).

### I PIANI DI SVILUPPO INDIVIDUALI

I **Piani di sviluppo individuali** prevedono azioni di crescita professionale specifiche per ciascun dipendente coinvolto in percorsi di valutazione mediante gli **Assessment center**.

A valle dell'analisi congiunta e trasversale dei risultati degli assessment, dell'analisi di copertura del ruolo e delle aspirazioni delle persone, vengono redatti i **report individuali** che raccolgono indicazioni

puntuali e specifiche circa gli strumenti di sviluppo e formazione necessari a sviluppare o potenziare le aree di intervento e colmare i gap rilevati.

È stato inoltre elaborato un **catalogo**, che raccoglie tutti gli strumenti di intervento, in cui sono descritti **obiettivi, metodologie e macro programmi delle azioni di sviluppo e formazione attivabili**.

### 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. Acea ha consolidato i rapporti con gli atenei "Tor Vergata", "La Sapienza", LUISS Guido Carli, Studi Europei di Roma, "Federico II" di Napoli, di Cassino, mediante la stipula di convenzioni volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro. Nel 2020, nonostante le difficoltà legate alla situazione emergenziale, Acea ha **rinnovato le convenzioni per i tirocini curriculari ed extra-curriculari** con le Università "Roma Tre", "Tor Vergata" e "La Sapienza". Ha inoltre definito specifiche 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. Ha infine avviato nuovi contatti e rapporti con i **placement** dell'Università della Calabria, del Politecnico di Torino, dell'Università Bicocca di Milano e dell'Università Europea di Roma.

Grazie a queste interazioni, nel 2020 Acea ha attivato **35 stage formativi e 16 tirocini curriculari**; ha assunto **17 giovani neolaureati** e stabilizzato **36 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 2020 **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 Produzione** ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, intrattenendo rapporti di **placement** che hanno portato all'inserimento di un partecipante al **Master in Gestione delle Risorse Energetiche**.

Il **Gruppo Acea**, inoltre, ha rinnovato il proprio impegno di **supporto e collaborazione** con le scuole, con il progetto "**La Scuola che Vorrei**" (si veda il box dedicato).

### IL PROGETTO "LA SCUOLA CHE VORREI"

Il progetto "**La Scuola che Vorrei**" ha coinvolto **90 studenti** di **6 Istituti superiori** di Lazio e Campania, ai quali è stato chiesto di ridisegnare la **Scuola del Futuro**, proponendo un **nuovo modello di didattica** sulla base dell'esperienza vissuta a causa del Covid-19.

Il progetto, realizzato interamente in modalità virtuale nel mese di maggio, è stato articolato in quattro **sessioni di webinar**, propedeutiche alle fasi di realizzazione del project work e di **sviluppo della proposta**

**progettuale** da parte degli studenti, con il supporto del consorzio Elis. Di seguito le 6 azioni proposte dagli studenti:

- **Approccio Didattico**: ripensare il calendario didattico bilanciando attività da svolgere in presenza e a distanza;
- **Relazione Docenti-Studenti**: instaurare una nuova relazione, nel rispetto reciproco, basata sull'ascolto, fiducia, disponibilità, collaborazione e inclusività;

## IL PROGETTO “LA SCUOLA CHE VORREI” (segue)

- **Offerta Didattica:** inserire nel calendario didattico materie utili a preparare gli studenti al mondo del lavoro e, più in generale, a diventare giovani cittadini consapevoli e responsabili;
- **Tools:** potenziare gli strumenti tecnologici per facilitare l'apprendimento anche a distanza;
- **Infrastrutture:** valorizzare le sedi scolastiche trasformandole in luoghi di

incontro e condivisione;

- **Attività Extra:** sperimentare nuove attività volte a favorire la socializzazione, l'integrazione, nonché a prevenire e contrastare azioni di bullismo.
- Le 6 azioni sono state raccolte in un **Manifesto** presentato ai presidi degli Istituti Scolastici coinvolti, che si sono impegnati a realizzare quanto proposto dagli studenti.

## 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 – la misura del “cosa” –, e **in relazione al comportamento agito** – la misura del “come”;
- assicurare il **miglioramento continuo delle prestazioni** a livello individuale e di team.

In questa prospettiva, la **performance** è intesa come l'insieme di risultati misurabili e comportamenti osservabili della persona **rispetto ad uno specifico obiettivo**.

La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MBO, LTIP).

Il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale), Long Term Incentive Plan (LTIP)**, è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione**, composta dai **Dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**.

La maturazione dell'eventuale bonus con **ciclo triennale** intende garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del management a risultati **di medio e lungo periodo**. Il **sistema di calcolo dell'LTIP** è computato in percentuale sulla Retribuzione Annuale Lorda (RAL) e subordinato al grado di raggiungimento di obiettivi sia di natura economico-finanziaria (MOL e ROIC), individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sia legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario (*Total Shareholder Return* – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili). L'incentivo di lungo termine, su arco temporale 2018-2020, è stato erogato ai destinatari al termine del triennio e quindi a fine anno. Nel 2020, inoltre, sono stati valutati i principali parametri del **nuovo piano di incentivazione a lungo termine** ed è stato definito un **indicatore composito di sostenibilità**, al quale è stato attribuito 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**, e considerati rilevanti per la creazione di valore sostenibile nel lungo periodo.

Il **sistema incentivante di breve periodo (annuale), Management by Objectives (MBO)**, è applicato al **top e middle management** (dirigenti e quadri) e dà loro diritto a ricevere un premio monetario in base al raggiungimento di obiettivi stabiliti nel sistema di performance management. Il sistema si articola in **obiettivi di Gruppo**, uguali per tutta la popolazione coinvolta, ed **obiettivi individuali**.

Per ciò che concerne gli **obiettivi di Gruppo** il sistema prevede “cancellotti di accesso” (gate) costituiti da **quattro obiettivi**, tre di **natura economico-finanziaria** (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta) ed uno **composito di sostenibilità**. Per l'assegnazione degli **obiettivi individuali**, i manager possono scegliere tra i

macro-obiettivi presenti nel **Catalogo dedicato**, che include target della pianificazione strategica del Gruppo, creando un collegamento diretto tra strategia e gestione operativa dell'azienda.

Nel 2020, Acea ha confermato l'**integrazione della sostenibilità** nelle attività d'impresa, mantenendo il **legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali** e prevedendo un **obiettivo di sostenibilità, valido a livello di Gruppo**, per il 100% dei destinatari del sistema incentivante MBO. Nel 2020 circa il **50% della popolazione aziendale inclusa nel sistema MBO si è assegnata obiettivi individuali con impatto sulla sostenibilità**.

**Al personale in servizio con qualifica di quadro, impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato:** un corrispettivo di natura economica assegnato ai dipendenti come riconoscimento e **in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda**. I **criteri di assegnazione del premio di risultato**, definiti da un accordo sindacale, valorizzano il **contributo individuale** del dipendente prevedendo una **quota aggiuntiva**, rispetto al valore di base del premio, legata sia alla realizzazione di **obiettivi collettivi** (volti a determinare incrementi di produttività, qualità, efficienza ed innovazione) sia alla **valutazione di comportamenti agiti** in coerenza con il Modello di Leadership.

Nel 2020, durante il periodo pandemico dovuto all'emergenza sanitaria da Covid-19, Acea ha erogato un **emolumento premiale di carattere straordinario pari a 300 euro** al personale che, nel mese di aprile, ha continuato a svolgere attività in modalità ordinaria.

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**. Per tutti i dipendenti è attiva anche una polizza che, in caso di morte, garantisce ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario. Ulteriori benefit sono riservati ai dirigenti, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

## LA COMUNICAZIONE INTERNA

In Acea, l'**Unità Media Relation e Comunicazione Interna** 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 il 2020 le piattaforme digitali hanno svolto un ruolo centrale, come il portale **My Intranet**, l'ambiente digitale del Gruppo a servizio del personale e dedicato alla condivisione delle informazioni interne. Con l'obiettivo di rendere My Intranet sempre più inclusiva e rispondente alle esigenze dei dipendenti, nel 2020 sono state ottimizzate alcune **funzionalità**, quali il rilascio di una nuova e più performante versione del **motore di ricerca**, nonché l'**integrazione con tool esterni** (Teams e Forms) e **con i due nuovi portali operativi** delle Società idriche e di Areti.

È stata inoltre creata un'apposita sezione di My Intranet che ha veicolato le informazioni relative alle **misure anti-contagio** messe in campo dall'azienda a favore dei propri dipendenti.

Oltre alla Intranet, i dipendenti hanno potuto utilizzare l'App Acea4You, realizzata *ad hoc* per gestire la presenza fisica in azienda, evitando assembramenti, e richiedere ulteriori servizi, tra cui la prenotazione del Covid Test e del vaccino anti-influenzale, nonché del pasto o del posto mensa.

Le iniziative di comunicazione interna realizzate nel corso del 2020 si sono mantenute in allineamento con i pilastri della pianificazione strategica: **sostenibilità, welfare, sicurezza, engagement, solidarietà e innovazione**. Tuttavia, la pandemia da Covid-19 ha reso necessario rivedere sia le attività già pianificate, le modalità e gli strumenti utilizzati sia il ruolo stesso della comunicazione interna, che è stata una presenza costante al fianco dei dipendenti, per tenerli tempestivamente informati ma soprattutto per farli sentire parte integrante della comunità aziendale, superando il distanziamento fisico imposto dall'emergenza sanitaria.

L'Unità Media Relation e Comunicazione Interna ha pertanto dato supporto ad iniziative di **welfare aziendale**, ideate per favorire il benessere psico-fisico del personale e dei loro familiari, come i **webinar collettivi** e il **servizio consulenziale di sostegno psicoterapeutico**, il **programma Gruppo Acea e "Gympass insieme per il benessere"** e **"I Venerdì del Benessere"** (si veda anche il paragrafo *Relazioni industriali*).

Sempre in tema di **promozione della cultura del benessere e della prevenzione**, Unità Media Relation e Comunicazione Interna, in collaborazione con l'Unità Relazioni Industriali e l'Associazione no profit **Susan G. Komen Italia**, ha organizzato per il terzo anno consecutivo, nonostante la pandemia, la campagna **"Prevenici con Acea"**, dedicata alle attività di prevenzione primaria e secondaria. Quest'anno l'iniziativa, articolata in 3 giornate, ha consentito lo svolgimento gratuito di **377 screening senologici, dermatologici ed endocrinologici**, raddoppiando il numero di prestazioni effettuate lo scorso anno (si veda anche il paragrafo *Relazioni industriali*). È stata inoltre realizzata, in collaborazione con le Funzioni Risorse Umane, Technology & Solutions e il Comitato di prevenzione coronavirus,

la **"Campagna Covid-19"** volta ad informare il personale di tutte le iniziative adottate dal Gruppo, a tutela della sicurezza sul lavoro e in tema di welfare e formazione, per rispondere all'emergenza sanitaria (si veda anche il paragrafo *La sicurezza sul lavoro*).

Un altro ambito oggetto di capillare condivisione interna è stata la **sicurezza informatica**, anche a seguito del ricorso massiccio alla modalità di lavoro agile che ha portato ad un parallelo incremento delle minacce e degli attacchi informatici. Per questo motivo è stata realizzata la Campagna **"Cyber Security – La Sicurezza informatica nel Gruppo Acea"**, promossa dall'Unità Cyber Security in collaborazione con la Funzione Risorse Umane con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sul tema (si veda anche il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Gli impatti sociali dell'emergenza sanitaria hanno imposto massima attenzione al tema della **solidarietà**, con riferimento alla quale Acea, ad inizio pandemia, ha proposto ai dipendenti la campagna **#IODONODACASA**, ideata per sostenere le straordinarie attività sanitarie dell'**Istituto Nazionale Malattie Infettive Lazzaro Spallanzani**.

Nell'ambito della campagna di sensibilizzazione **"SOSTeniamoci – Noi per la Sostenibilità"**, sono state installate presso la sede centrale, in aggiunta a quelle esistenti, **4 Casette dell'acqua** per ridurre l'utilizzo della plastica. Il valore della sostenibilità, unitamente a quello dell'innovazione, è stato inoltre promosso grazie all'installazione di **totem multimediali**, innovativi strumenti di comunicazione collocati negli spazi comuni e negli ascensori della Sede Centrale e del Cedet, che consentono di evitare l'uso di supporti cartacei.

Per favorire l'**engagement** dei colleghi e stimolare il senso di appartenenza al Gruppo, anche quest'anno, nonostante la pandemia e nel rispetto delle misure restrittive, sono state consegnate ai dipendenti del Gruppo **6.025 strenne natalizie**, grazie alle quali è stato possibile sostenere la **Fondazione Telethon** mediante l'acquisto di prodotti promossi dalla fondazione. Infine, sono stati promossi i valori aziendali con la campagna **"Proteggerò l'Azienda che mi protegge"**, realizzata su input dell'Ethic Officer, per accrescere la conoscenza del **Codice Etico** e della nuova Piattaforma **"Comunica Whistleblowing"** (si veda *L'Identità aziendale, Corporate governance e sistemi di gestione*).

## DIVERSITÀ E INCLUSIONE



APPROVATA LA **survey** CHE VERRÀ SOMMINISTRATA AL PERSONALE PER RILEVARE BISOGNI E ASPETTATIVE IN AMBITO **Diversity & Inclusion**



Acea È STATA VALUTATA NEL **Gender Equality Index** DI **Bloomberg** CON UN PUNTEGGIO COMPLESSIVO PARI A **70,49%**



Acea PARTECIPA AL PROGRAMMA **Inspirational Talks Role Model** PER LA PROMOZIONE DI PERCORSI FORMATIVI **STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)** TRA LE STUDENTESSE

**Inclusione, tutela delle diversità** (genere, età, disabilità, religione, razza, ecc.), **contrasto a molestie sessuali e mobbing** sono temi **pre-sidiati a livello di governance**. In Acea, infatti, vigono il **Codice Etico** e la **Carta per la gestione delle diversità** ed è attivo il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**, che ha, tra l'altro, la responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di **diversity**, con il compito di **promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità e contrastare 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).

Acea ha inoltre adottato misure a sostegno della genitorialità, come l'**estensione** di ulteriori tre mesi, per motivi familiari, **del congedo**

parentale per i lavoratori, madri o 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** e la banca **ferie solidali**.

Verso la fine del 2020 i **Vertici dell'azienda hanno approvato la realizzazione di una survey**, da somministrare nel 2021, che rileverà bisogni e aspettative del personale **in ambito Diversity & Inclusion**; in base ai quali Acea metterà in campo iniziative mirate.

Acea è valutata nell'ambito del **Gender Equality Index (GEI) di Bloomberg**, un indice che misura le performance delle aziende sulla parità di genere, considerando cinque pilastri: *leadership femminile e talent pipeline, parità di retribuzione, cultura inclusiva, politiche sulle molestie sessuali e marchio a favore delle donne*. La **valutazione complessiva** assegnata ad Acea pari a **70,49%**, che si colloca al di sopra delle medie di settore (66,72%) e del campione analizzato (66,46%). L'azienda nel 2020 ha continuato a prendere parte 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 ha coinvolto oltre 100 professioniste, di cui quattro del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile.

Acea ha partecipato alla **Fondazione Marisa Bellisario** che si occupa di **valorizzare il talento femminile** nel mondo del lavoro; ha sponsorizzato la XXXII Edizione del Premio "Donne ad Alta Quota", premiando una laureata in Ingegneria Informatica che si è distinta per il proprio percorso formativo di eccellenza, ed ha sostenuto, anche quest'anno, **la campagna "Nastro Rosa 2020"** sull'importanza della prevenzione del tumore al seno, promossa da Anci insieme alle associazioni Airc e LILT. Infine, l'azienda ha partecipato alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne** e alla **Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia**, con sponsorizzazioni tecniche, e ha dato un contributo a supporto del **servizio sociale per minori LGBT** e Casa famiglia (si veda il capitolo *Clients, Comunicazione, eventi e solidarietà*).

In ottemperanza alla normativa<sup>96</sup>, 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 2020 il personale appartenente a categorie protette include **313 dipendenti** (213 uomini e 100 donne).

Nel 2020 In Acea non si sono verificati casi di discriminazione a danno di dipendenti del Gruppo.

## LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

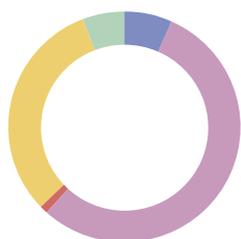
Alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani). I soci iscritti al Circolo Ricreativo Aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati rispetto allo scorso anno e pari a **4.619 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 2020 ha ospitato 20 bambini nel primo semestre e 25 nel secondo. La situazione pandemica da Covid-19 non ha permesso le attività didattiche in presenza da marzo a luglio, tuttavia è stata garantita la prosecuzione delle attività a distanza, grazie alla tempestiva riorganizzazione delle procedure operative.

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](http://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. Il Nucleo ACLI è stato molto attivo nel 2020 **per sostenere iniziative a valenza sociale sul territorio** (Banco Alimentare, Caritas, ecc.).

### GRAFICO N. 44 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2020)



- 156 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 1.230 | soci interessati a ratei assicurativi
- 26 | soci interessati a ratei per acquisti
- 707 | soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"
- 128 | soci che hanno beneficiato di borse di studio

<sup>96</sup> Legge n. 68/99.

# 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 particolare evidenza ad **elementi ESG** (*Environmental, Social, Governance*). 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.gruppoaceait](http://www.gruppoaceait)), nel rispetto dei fondamentali principi di correttezza, chiarezza e parità di accesso.

La Direzione **Affari Legali, Societari e Servizi Corporate**, 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 80 centesimi di euro per azione (+2,6% rispetto ai 78 centesimi di euro del 2019), pari a 170 milioni di euro (erano 165,8 milioni di euro nel 2019), corrispondenti a un payout del 60% sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi del 2020.

Acea, nell'anno, ha evidenziato un andamento sostanzialmente in linea con il listino italiano, riportando una **flessione del 7,0%**. **Il titolo ha registrato il 30 dicembre** (ultimo giorno di apertura della Borsa nel 2020) un prezzo di chiusura pari a 17,15 euro (capitalizzazione: 3.652,3 milioni di euro).

Il valore massimo di 21,8 euro è stato raggiunto il 29 gennaio 2020, mentre il valore minimo di 12,4 euro il 18 marzo; i volumi medi giornalieri sono stati pari a circa 165.000, leggermente superiori al 2019.

**TABELLA N. 45 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2020)**

	variazione % 31/12/20 (rispetto al 31/12/2019)
<b>Acea</b>	<b>-7,0%</b>
FTSE Italia All Share	-5,6%
FTSE Mib	-5,4%
FTSE Italia Mid Cap	-5,8%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **98 milioni di euro** (106,1 milioni di euro nel 2019). Sulla variazione incide sostanzialmente la riduzione degli interessi su prestiti obbligazionari. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2020, si è attestato all'1,74%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31/12/2020, circa il 77,6% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni

corporate); quanto al settore bancario, Acea si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il **finanziamento di infrastrutture strategiche**, quale la European Investment Bank (BEI 9,4% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP 4,9% del debito consolidato). Queste Istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale 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.

## I RATING DELLE AGENZIE

**TABELLA N. 46 – RATING 2020**

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine	outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

Entrambe le agenzie **Moody's** e **Fitch** hanno **confermato il rispettivo rating** su Acea. Le valutazioni espresse riflettono l'apprezzamento

del focus strategico del Gruppo sui business regolati e i positivi risultati raggiunti.

## LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso dell'anno Acea ha partecipato a **numerosi eventi** (incontri, presentazioni allargate, *Investor Conference*, *roadshow* e *reverse roadshow*) **con circa 220 investitori e analisti sell-side, sia equity che credit**. In considerazione dell'emergenza sanitaria globale causata dal Covid-19, la maggior parte degli eventi di comunicazione si è svolta in modalità "virtuale".

Si sono, inoltre, svolte **conference call** con la comunità finanziaria anche in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali e della presentazione del Piano Industriale 2020-2024, cui hanno partecipato **oltre 240 analisti/investitori**.

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 160 studi/note sul titolo Acea**. Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono sette – alla data del 31 dicembre 2020 –, sei esprimono giudizi "positivi" e una "neutrale".

### GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2020, si evidenzia un'attenzione crescente degli **"investitori sostenibili"** nei confronti di Acea. Tali investitori rappresentano quasi il 5% del capitale sociale e **circa il 35% del totale degli investitori istituzionali**. Si tratta principalmente di fondi europei (4% del capitale di Acea), seguiti da investitori del Nord America.

In questo ultimo anno, caratterizzato dalla crisi pandemica, **è ulteriormente aumentato l'interesse degli investitori istituzionali verso tematiche ESG** che vengono sempre più integrate nelle decisioni di investimento.

Nel 2020 è stata costituita la funzione Investor Relations & Sustainability, con l'obiettivo di coniugare e integrare sempre più gli aspetti di natura **finanziaria con gli obiettivi di sostenibilità e gli aspetti ESG** del Gruppo nei rapporti con analisti e investitori istituzionali italiani ed esteri, assicurando la valorizzazione e il corretto posizionamento del Gruppo Acea.

Acea, nell'anno, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.



Il CDP (già Carbon Disclosure Project), supportato da oltre 500 investitori internazionali, promuove, a livello mondiale, l'attenzione alla gestione di rischi ed impatti inerenti al cambiamento climatico, invitando le imprese a fornire articolate e puntuali informazioni sulla loro capacità di gestire il tema. In base ai dati ed alle informazioni ricevute, il CDP rende pubblica ogni anno, in una graduatoria, la valutazione espressa su ciascuna impresa. Acea, valutata già da anni, nel 2020 ha registrato il **punteggio A-**, in linea con l'anno precedente, e riconfermandosi **in area Leadership** (per dettagli si veda il box presente nel capitolo *Strategia e sostenibilità*).



Nel 2019 Acea ha ricevuto il primo **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics (SE)**, con un giudizio **EE-** (*investment grade*, scala F/EEE) e **nel 2020 sono migliorati** sia il *long term expected rating* (da stabile a EE+) sia l'*outlook* (da stabile a positivo). È da segnalare, infine, sempre nell'anno in esame, **l'inclusione di Acea tra le 15 maggiori Multiutility** quotate UE che compongono il **SE European Multi-Utilities Index**. Tale indice, insieme allo SE European Utilities Index, vuole fornire una panoramica sul livello di sostenibilità progressivamente raggiunto dalle aziende europee operanti nel settore dei servizi pubblici essenziali.



ISS ESG (già ISS Oekom) ha attribuito ad Acea il rating **C+** (scala D-/A+), in linea con i giudizi già emessi in precedenza.

Le performance ESG del Gruppo sono state, inoltre, analizzate da **Sustainalytics, VigeoEiris, MSCI, FTSE Russel ESG, Refinitiv**.

Nell'anno in esame Acea è stata inclusa nel **Bloomberg Gender Equality Index**; tale indice include 325 imprese, su un panel di circa 6.000 organizzazioni analizzate, 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 e inclusione* nel capitolo *Personale*).

Da segnalare, infine, nell'ultima parte dell'anno, lo svolgimento delle **attività propedeutiche alla prima emissione di strumenti di finanza sostenibile** da parte di Acea, attraverso la definizione di un Green Financing Framework, che ha portato all'emissione del primo Green Bond di Acea nel gennaio 2021.

## ISTITUZIONI E IMPRESA



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, ecc.), in coerenza con la normativa vigente ed il *Codice Etico* del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2020 è di **134,6 milioni di euro** (123,2 milioni circa nel 2019). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 29,2% (era il 28,6% l'anno precedente). **La parte sostanziale delle tasse, in base all'ultimo Country By County Report** depositato da Acea nel 2020 all'Agenzia delle Entrate e **referito ai dati 2019**, viene **pagata** per il 98% del valore complessivo **in Italia**<sup>97</sup>. La quota residuale, il 2%, viene pagata nei paesi Repubblica Dominicana, Honduras, Perù, dove la Società opera nel settore idrico per migliorare il servizio, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e gestionali (si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*). Le attività estere sono esclusivamente legate ai **business gestiti e non sono ricollegabili 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. **L'Unità Tax Management** all'interno della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo della Holding ha il principale compito di elaborare a livello di Gruppo le politiche in materia fiscale, monitorare l'evoluzione delle normative e assicurarne gli adempimenti periodici, gestendone, come key owner, i rischi che vengono valutati, gestiti e monitorati nel più ampio programma ERM. Inoltre, l'Unità predispone informative specifiche sul tema al Comitato Controllo e Rischi, qualora opportuno. 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 rimanda. Acea, in ottemperanza alla normativa di riferimento, come accennato produce un Country By County Report<sup>98</sup>, che elenca le informazioni sulle imposte pagate per ciascuna giurisdizione in cui la Società opera. I dati confluiscono nel *Bilancio consolidato*, sottoposto a revisione legale.

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 2020, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,63 milioni di euro (2,94 milioni di euro nel 2019).

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, **l'Unità 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 Direzione Affari Legali, Societari e Servizi Corporate** supporta le Società del Gruppo per **gli aspetti giuridici** connessi alle attività, 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, nonché 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.

<sup>97</sup> 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 loro non inclusione nel perimetro della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata. Questo fa sì, inoltre, che il tema Imposte correlato allo standard GRI 207 non sia presente tra i temi materiali (economici e di governance) identificati nell'ultimo ciclo analisi di materialità effettuato da Acea. 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.

<sup>98</sup> 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.

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nell'ambito dei settori disciplinati, ha istituito, da tempo, **meccanismi di premi e penali** per incentivare il miglioramento delle performance dei gestori dei servizi. Nel 2020, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, **Areti** ha corrisposto all'Autorità una penale di circa 5,4 milioni di euro in tema di regolazione della continuità del servizio elettrico per utenti BT; ha corrisposto, inoltre, circa 129.000 euro alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT ed 1,1 milioni di euro ai clienti finali per interruzioni prolungate ed estese.

Areti ha altresì conseguito circa 3 milioni di euro quale premio resilienza sulla competenza 2019.

La medesima Società ha presentato ricorso al TAR Lombardia in relazione alla delibera ARERA del 14 luglio 2020 n. 270/2020/R/EFR con la quale è stata approvata la revisione del contributo tariffario da riconoscere ai distributori adempienti agli obblighi di risparmio energetico nell'ambito del meccanismo dei TEE. Le Società idriche **Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa** hanno maturato nell'anno indennizzi automatici verso i clienti, rispettivamente, per circa 659.000, 123.000, 47.000, 280.000 e 37.000 euro, relativi a performance di qualità contrattuale. Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro.

Nel corso del 2020, l'AGCM ha presentato ricorso in appello al fine di ottenere l'annullamento e/o la riforma della sentenza n. 11960/2019 del TAR Lazio, con la quale sono stati pienamente accolti i ricorsi presentati da **Acea SpA, Acea Energia e Areti** avverso il provvedimento AGCM (provvedimento 27496/2018), che sanzionava solidalmente le imprese per 16,2 milioni di euro per presunte condotte anticoncorrenziali nel

mercato della vendita energia.

Inoltre, in relazione al provvedimento sanzionatorio dell'AGCM emesso all'esito del procedimento (PS9815) riguardante le attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e gas, il TAR Lazio, con sentenza del 24/09/2020, ha respinto il ricorso proposto nel 2016 da **Acea Energia**. Per la riforma di tale sentenza è stato presentato ricorso in appello da parte della Società. Nei confronti di Acea Energia è stato altresì chiuso, con la delibera 533/2019/S/com, il procedimento sanzionatorio per l'applicazione di un sovrapprezzo al cliente finale domestico per la ricezione della fattura cartacea nell'ambito delle offerte del mercato libero. In seguito all'approvazione degli impegni presentati da **Acea Energia** nell'ambito del presente procedimento, la Società, a fine febbraio 2020, ha avviato il loro adempimento.

Il 27 luglio 2020, **Acea Energia ed Areti** hanno presentato ricorso al TAR Lombardia avverso la delibera 184/2020/R/com con la quale ARERA ha adeguato la normativa di settore alle previsioni stabilite dalla Legge di Bilancio 2020, prevedendo che le disposizioni sulla prescrizione biennale si applichino ai clienti finali in virtù del mero decorrere del tempo.

Per il settore Idrico, **Acea Ato2, Acea Ato5, Gesesa, Acea Molise, Gori, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque** hanno presentato ricorso al TAR Lombardia avverso la delibera 186/2020/R/Idr, con la quale ARERA ha adeguato anche la normativa di tale settore alla Legge di Bilancio 2020 in tema di prescrizione biennale applicabile agli utenti finali.

Nell'anno un provvedimento di sequestro preventivo da parte dell'Autorità giudiziaria ha interessato 12 impianti di depurazione gestiti da Gesesa.

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*.

## LA TUTELA DEL PATRIMONIO COMUNE

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**.

Nel 2020, è proseguito l'impegno delle Società del comparto idrico per incrementare l'affidabilità dei sistemi idraulici gestiti e migliorare i sistemi di distribuzione idrica.

**Acea Ato 2** ha elaborato il **progetto definitivo** per la realizzazione del nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera, sottoposto al parere del Consiglio Superiore Lavori Pubblici (CSLP), e predisposto il **piano di fattibilità tecnico-economica** per la realizzazione delle due tratte acquedottistiche del nuovo Acquedotto Marcio; entrambi i progetti sono volti a mettere in sicurezza l'approvvigionamento idrico di Roma e provincia e **aumentare la resilienza dei sistemi acquedottistici** al fine di migliorare la qualità del servizio idrico integrato. La Società ha altresì redatto un **documento programmatico** per l'approvvigionamento e l'adduzione idrica del territorio dell'ATO 2, **in un'ottica di strategicità e resilienza delle infrastrutture, di salvaguardia ambientale e di massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza per il servizio reso alla cittadinanza**.

Con riferimento all'**implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)**, volti a prevenire e mitigare il rischio idrico, nel 2020 le Società hanno svolto numerose attività (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*). Ad oggi, Acea Ato 2 ha concluso le attività di sopralluogo e **redazione delle check list per 6 sistemi acquedottistici e per 3 sistemi acquedottistici i documenti dei PSA sono stati trasmessi al Ministero della Salute**.

**AdF** ha portato avanti il **progetto per lo sviluppo e l'implemen-**

**tazione del PSA sui sistemi acquedottistici alimentati dalle sorgenti di Santa Fiora, svolgendo l'analisi di rischio infrastrutturale**, con un approccio basato sulla metodologia FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). **Gori** ha preso parte al **gruppo nazionale di lavoro per la redazione delle "Linee guida nazionali per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua"** e per lo sviluppo del Corso nazionale di formazione a distanza per team leader per l'implementazione dei PSA, collaborando con il Ministero della Salute e l'Istituto Superiore della Sanità. **Gesesa** ha intrapreso una collaborazione con l'Università del Sannio per avviare le attività di redazione del PSA; ha inoltre definito il **piano straordinario di efficientamento idrico che avvierà nel 2021** con la ristrutturazione dei principali distretti idrici.

In tema di **distribuzione energetica**, Acea ha preso parte al **progetto PlatOne** (PLATform for Operation of distribution Networks), un consorzio europeo di aziende ed enti che ha l'obiettivo di sviluppare una soluzione tecnologica in grado di ottimizzare il funzionamento e la gestione della rete elettrica rendendola più stabile e resiliente. In particolare, Acea, tramite Areti ed Acea Energia, è uno dei responsabili del **coordinamento del "pilota italiano"** che verrà realizzato nell'area di Roma.

**Acea Ambiente** ha realizzato progetti di pubblica utilità che hanno riguardato principalmente **la filiera del "Waste to Material"**, con il recupero delle materie prime seconde da rifiuti in ingresso degli impianti dedicati, il trattamento delle ceneri leggere, l'estrazione di materie prime critiche dai fanghi di depurazione. Inoltre, la Società ha avviato il **progetto UrBees, per il biomonitoraggio mediante l'utilizzo delle api della qualità dell'aria** attorno all'impianto di San Vittore del Lazio (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

In tema di **sostenibilità ambientale ed economia circolare**, Acea ha partecipato alle attività del **Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES)**, un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello **sviluppo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale**, e ha preso parte alla **Piattaforma italiana del Fosforo promossa dal Ministero dell'Ambiente e gestita da ENEA**, sviluppando progetti dedicati, anche grazie alla disponibilità di finanziamenti europei (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*). AdF, infine, attraverso il **Protocollo di economia circolare** ha istituito, con il coinvolgimento di stakeholder territoriali, un **sistema di qualificazione riservato alle imprese locali volto a supportare il rilancio economico del territorio e delle realtà produttive**, in difficoltà a causa della pandemia (si veda anche il capitolo *Fornitori*).

## I PIANI GESTIONE EMERGENZE

Acea è attiva nella **prevenzione e gestione di eventi critici** e 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 definito **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 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.

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 il 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 fat-

tespecie. 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, nel 2020 ha concluso la **realizzazione di 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 2020, **Acea Ato 2 ha aggiornato il Piano per la gestione delle emergenze in base alle procedure vigenti in condizioni di pandemia e alla luce delle modifiche organizzative intervenute nella Società**. È stato istituito, inoltre, il **Comitato Permanente per le Emergenze** che si riunisce su base periodica per approvare il Piano, proporre interventi e attività di formazione, decidere azioni in condizioni di emergenza gravi.

AdF collabora con l'**Autorità Idrica Toscana** nell'aggiornamento del **Piano Operativo di Emergenza per la crisi idropotabile (POE)**, finalizzato al monitoraggio e alla prevenzione delle emergenze idriche, attraverso la periodica comunicazione delle criticità riscontrate sul territorio gestito, e a fornire supporto alle decisioni operative quando si manifesta l'emergenza. Nel quadro di 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 relativamente alla disponibilità idrica, definisce la sequenza di attività da svolgere, dettagliando tutti i soggetti coinvolti, le misure da attuare, i documenti/gestionali da consultare/aggiornare/produrre e le comunicazioni da inoltrare.

**Gesesa** è componente attivo, assieme ad altri Enti quali Provincia di Benevento, Comune di Benevento, EIC, Regione Campania, ARPAC e ASL, ecc., 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. Nel 2020, infine, **Acea Elabori**, a seguito all'emergenza da **Covid-19**, ha **aggiornato i Piani di Emergenza del Centro di Grottarossa**.

## PROGETTI PER LO SVILUPPO INNOVATIVO E SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

Nel 2020, in continuità con gli anni passati, Acea Ato 2 ha proseguito, di concerto con gli Amministratori locali, il **programma d'installazione delle Case dell'acqua** a Roma e in Provincia, che ha reso possibile dotare i territori, complessivamente, **di 95 chioschi** (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrica*). Anche **AdF** ha avviato il programma di installazione delle Case dell'acqua e **censito le esigenze di tutti i Comuni del territorio servito**, in vista della gara per l'affidamento dei lavori di installazione di **oltre 50 distributori nel prossimo biennio**.

Acea, inoltre, ha collaborato con **ENEA**, nell'ambito di un protocollo dedicato, **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 gestiti, principalmente nei settori idrico e del trattamento dei rifiuti, in linea con gli obiettivi strategici di sviluppo industriale nell'economia circolare.

In ambito **smart city**, l'azienda, in collaborazione con Roma Capitale, ha elaborato il **piano per la mobilità elettrica**, definendo anche la strategia per l'e-mobility, a contrasto del *mobility divide* dovuto al gap infrastrutturale, ed ha avviato la fase di test delle piattaforme Charging Point Operator e Mobility Service Provider, attraverso un servizio di car-sharing interno con 25 auto elettriche. Nel corso del 2020 la **fase di test delle piattaforme si è conclusa positivamente** e **Acea Innovation**, mediante la società Electric Drive Italia acquisita a maggio 2020, **ha potuto completare lo sviluppo della piattaforma Charging Point Operator e rendere disponibile la piattaforma di Mobility Service Provider ad Acea Energia**. Inoltre, Acea Innovation nel 2020 ha ulteriormente sviluppato la partnership già in essere con l'Università LUISS Guido Carli, mettendo a disposizione degli studenti, oltre alla piattaforma di servizi per la mobilità (gestione della ricarica e della prenotazione dell'auto o di un posto in navetta), alcune navette a trazione elettrica per la mobilità interna. La Società ha installato le prime colonnine di ricarica per auto elettriche e **completato l'iter di approvazione, in Conferenza dei Servizi, relativo all'installazione di 115 colonnine nel Comune di Roma**.

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 2020, 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*.

L'azienda ha **sottoscritto specifici accordi (MOU) con imprese private attive nel settore dell'economia verde e circolare, im-**

**piantistica avanzata, trattamento innovativo per il riciclaggio e recupero dei rifiuti e l'abbattimento delle emissioni**, tra cui il memorandum con Nextesense, finalizzato all'utilizzo delle lampade a luce visibile con azione sanificante (BIOVITAE) nella purificazione di acque e rifiuti; l'accordo stipulato con l'azienda OPUS per la realizzazione di un robot analitico per l'analisi dei SST in acque reflue, con la possibilità di brevettazione congiunta del prodotto; l'intesa raggiunta con la Società RAFT per la produzione di nuove tecnologie di abbattimento delle emissioni, in particolare di quelle odorigene, mediante fotocatalisi e ossidazione catalitica; l'accordo di collaborazione firmato con il Gruppo SERSYS per lo sviluppo congiunto di progetti e collaborazioni nel campo del trattamento rifiuti e attività analitiche specialistiche.

A dicembre 2020, infine, in collaborazione con Kaggle, la piattaforma di Google che ospita la comunità di data scientist più grande al mondo, **Acea ha lanciato "Acea Smart Water Analytics", la prima hackathon globale su Kaggle**, con l'obiettivo di sviluppare un modello matematico in grado di prevedere la disponibilità idrica delle numerose fonti di approvvigionamento (pozzi e falde) diffuse sul territorio per salvaguardare i corpi idrici gestiti da Acea.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo e il mondo dell'istruzione**, scolastica e accademica, **e della ricerca** (si vedano il capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*, e il capitolo *Personale*, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).

**Acea Ambiente**, nell'ambito del **progetto scolastico "SOSTENIBILE"**, ha distribuito 320 borracce nominative, con il logo aziendale, presso alcune scuole dell'Umbria. **AdF**, nel 2020, ha continuato il **progetto "Acquadicassamia"**, rivolto alle scuole del territorio gestito, ed ha lanciato per l'anno 2020-2021 una **sezione di didattica online** denominata AdF Educational, per offrire lezioni di educazione ambientale in modalità compatibile con le restrizioni anti-contagio. Durante l'anno anche **Gori**, nel rispetto delle norme restrittive, ha continuato a interagire con le scuole, in sinergia con i Comuni del territorio, in particolare con la promozione del **progetto "Plastic Free"** e la distribuzione di oltre 2.500 borracce agli alunni delle scuole primarie.

**Le collaborazioni tra Acea e le Università** avvengono nell'ambito di **convenzioni ed accordi dedicati**. Esempi sono gli Accordi Quadro attivi con **l'Università degli Studi della Toscana** e con **l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale**, volti a creare una collaborazione in ambito **ricerca e innovazione**.

In **ambito energetico**, Areti ha avviato una collaborazione con **l'Università di Napoli**, su specifici progetti tecnici, tra cui lo **sviluppo di algoritmi di stima** e di **misura delle perdite tecniche della rete elettrica di bassa tensione** e lo **studio di un trasformatore di corrente elettronico in grado di risolvere le limitazioni insite nei tradizionali apparecchi a nucleo magnetico**. Per il trasformatore di corrente elettronico è stata depositata **richiesta di brevetto** e sarà, inoltre, indetta una gara pubblica per la relativa ingegnerizzazione e produzione industriale.

Nell'ambito del progetto "**Smart Metering 2G**", Areti ha partecipato, insieme al Dipartimento di Elettronica e Telecomunicazioni del **Politecnico di Torino**, all'attività di progettazione della copertura RF 169 MHz per Smart Metering 2G. Areti ha commissionato ad una società terza la predisposizione del **modello di propagazione a 169 MHz** sul territorio romano e il Politecnico di Torino ha verificato e validato il modello proposto. Con **l'Università LUISS Guido Carli** è stato aperto un **cantiere di ricerca scientifica finalizzato alla diffusione del modello**

di **valorizzazione degli asset aziendali**, con il contributo dei dipendenti coinvolti in workshop dedicati ed è proseguito, in partnership scientifica con la LUISS Business School, il percorso formativo denominato **Accademia Manageriale**, volto a realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities** presenti sul territorio romano (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*). Acea Ato 2 ha avviato una **convenzione di ricerca** con il Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale dell'Università "La Sapienza" di Roma per la realizzazione di attività di studio e ricerca finalizzate all'**efficientamento delle reti di distribuzione idrica, alla riduzione delle perdite idriche e alla tutela della risorsa**. Inoltre, allo scopo di valutare l'**impatto dei cambiamenti climatici sulla disponibilità della risorsa idrica**, ha avviato un **accordo di collaborazione con l'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR** per lo sviluppo di strumenti e tool per la modellazione delle portate massime disponibili a scopo idropotabile in relazione alle condizioni meteo-climatiche. Infine, nell'ambito delle iniziative a tutela delle fonti di approvvigionamento, Acea Ato 2 ha avviato una **convenzione di ricerca con il Centro di Ricerca CERi – Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell'Università di Roma "La Sapienza"**, per lo svolgimento di attività di studio della pericolosità geologica, con l'implementazione dei sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso gli impianti delle Sorgenti del Peschiera e Le Capore.

**Acea Ato 5** ha stipulato una convenzione con **l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale** volta a creare una collaborazione in ambito **ricerca e innovazione**.

**Gori** ha definito una convenzione di studio, ricerca e supporto tecnico/scientifico con il **Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e delle risorse dell'Università degli Studi "Federi-**

**co Il di Napoli"**, per la progettazione di una rete di monitoraggio quali-quantitativo dei principali acquiferi del territorio, la realizzazione dell'analisi idrogeologica per la previsione del deficit idrico da variazioni climatiche e una migliore gestione della risorsa.

**Acea Elabiori** ha stipulato un Accordo di Collaborazione con la **Facoltà di Ingegneria Civile ed Industriale dell'Università "La Sapienza" di Roma**, per lo sviluppo di un'offerta formativa efficace e legata alle esigenze del mondo del lavoro, la diffusione della cultura scientifica e il supporto agli studenti, l'incremento della presenza femminile nei corsi di studio della Facoltà e ha siglato un **Accordo Quadro con il CNR (Consiglio Nazionale delle ricerche)** per collaborare sulla minimizzazione della produzione di fanghi e contaminanti chimici; sui trattamenti combinati di rifiuti liquidi, fanghi e frazione organica del rifiuto solido urbano (FORSU) con recupero di materia ed energia in ottica di economia circolare e gestione sostenibile; su impianti mobili per trattamento localizzato di fanghi e rifiuti; sul tema delle emissioni in atmosfera con focus su soluzioni innovative e gestione sostenibile delle risorse idriche.

Acea ha infine aderito agli **Osservatori Startup Intelligence, Space Economy e Artificial Intelligence della School of Management del Politecnico di Milano**, ed è partner e membro del Comitato scientifico del **Master di II livello in Digital Open Innovation & Entrepreneurship**, erogato dall'Università **Campus Bio-Medico di Roma**.

## 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 2020 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 (AIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- 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;
- CISPTEL Confservizi Toscana;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- Confindustria Umbria;
- Conseil de cooperation economique;
- CONSEL Consorzio Elis per le Formazione;
- CSR Manager Network Italia;
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia (Di.T.NE.);
- E.DSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica -AssoRinnovabili);
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- 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;
- 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. In particolare, nell'anno ha costruito un network di relazioni con Università, Centri di ricerca, partner tecnologici, startup e PMI per rafforzare la propria presenza, nazionale e internazionale, nell'ambito dell'innovazione.

Il Gruppo ha partecipato ad eventi ed organizzato numerose iniziative, svoltesi prevalentemente in modalità digitale a seguito della pandemia, che sono state già ricordate (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*). Qui si citano soltanto il **Sustainability day**, quale occasione di confronto e dibattito tra rappresentanti delle Istituzioni ed esperti della sostenibilità sulle sfide dell'evoluzione green di reti e città ai tempi del Covid-19, **Ecomondo**, nell'ambito del quale ha manifestato la crescente spinta sulla sostenibilità e l'impegno concreto per progettare e costruire *smart city* all'insegna dell'innovazione tecnologica e della green e circular economy, **Maker Faire Rome**, la più importante iniziativa in Europa dedicata all'innovazione che quest'anno ha riguardato le nuove tecnologie e i progetti innovativi per ridisegnare il futuro dell'acqua e dell'ambiente, **SMAU**, l'evento dedicato all'innovazione per le imprese e le Pubbliche Amministrazioni, nell'ambito del quale Acea ha vinto, per la seconda volta, il "Premio Innovazione SMAU" con il progetto Waidy.

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 **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**, tra cui quello dedicato alla **Sostenibilità**.

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**.

Acea ha preso parte al **Tavolo tecnico Energia, Ambiente e Sostenibilità**

per la redazione del **Manifesto per l'Energia e la Sostenibilità**, che è stato consegnato alla Ministra per l'innovazione e alla Presidente della Cabina di Regia Benessere Italia della Presidenza del Consiglio.

Nel 2020, inoltre, **l'Unità Innovation di Acea SpA ha partecipato**, assieme ai referenti della Sostenibilità della Capogruppo, **al tavolo di lavoro su "Innovazione e Sostenibilità" organizzato da Assonime**, associazione di riferimento delle società per azioni, nell'ambito del quale è stato redatto un *paper* che illustra il modo in cui i due temi si coniugano nel contesto aziendale. A tal fine, sono state condivise alcune best practice che Acea ha realizzato sul **modello d'innovazione "as a service"**, sul programma di **corporate entrepreneurship** e soprattutto sui processi di **procurement lean dedicati a startup e PMI innovative**, come testimonianza della sostenibilità concorrenziale per piccoli fornitori ad alto potenziale tecnologico; sono stati inoltre presentati i progetti più innovativi a rilevante impatto in termini di sostenibilità, come l'e-mobility e l'Acea SmartComp.

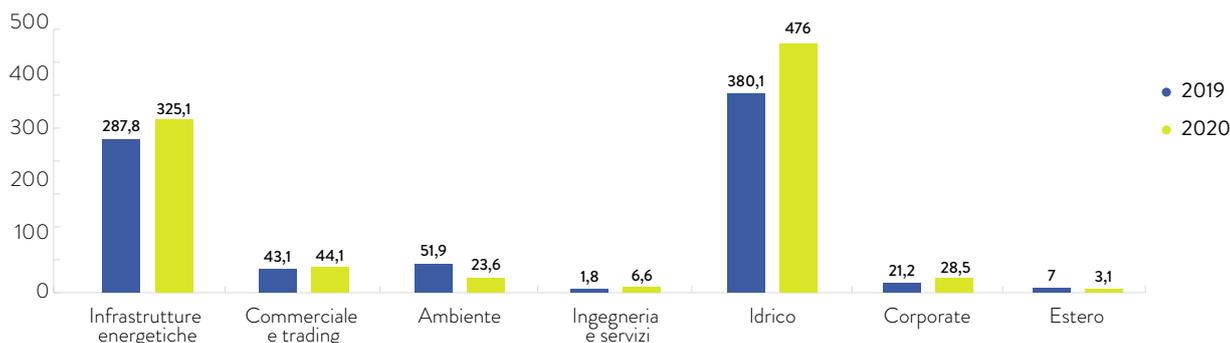
## LO STAKEHOLDER IMPRESA

### 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 2020 ammontano, complessivamente, a **907 milioni di euro, in crescita del 14,4%** (792,8 milioni di euro nel 2019). Per area di business, essi sono così distribuiti: 23,6 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per il revamping della IV linea di San Vittore e per i lavori agli impianti di Aprilia e nella discarica di Orvieto; 44,1 milioni di euro per l'area **Commerciale e trading**, specie su attività connesse all'acquisizione di nuovi clienti e per progetti di implementazione informatica e licenze; 476,9 milioni di euro per l'area **Idrico**, dovuti al piano di investimenti distribuito su tutta la filiera del ciclo idrico delle principali Società e al consolidamento di AdF; 6,6 milioni per l'area **Ingegneria** che contempla il consolidamento di SIMAM; 325,1 milioni di euro per l'area **Infrastrutture energetiche e Generazione**, destinati, in parte, ad interventi sulle reti MT/BT e agli interventi su cabine e contatori, ed in parte ai lavori di manutenzione di alcune Centrali elettriche. Il valore comprende anche attività di costruzione di impianti fotovoltaici. Infine, la **Capogruppo** e l'**Estero** con investimenti rispettivamente per circa 28,5 milioni di euro e 3,1 milioni di euro.

**GRAFICO N. 45 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2019-2020) (mln. €)**



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **620,5 milioni di euro** (più 19,5% rispetto al 2019 restated). L'incremento sugli ammortamenti è legato, al netto delle variazioni di perimetro, agli investimenti del periodo in tutte le aree di business e tiene altresì conto degli sviluppi connessi alla piattaforma tecnologica comune al Gruppo Acea. Contribuisce, inoltre, l'effetto dell'accelerazione degli ammortamenti (iniziata a fine esercizio 2019) sui contatori elettrici di prima generazione. L'aumento della svalutazione crediti è principalmente imputabile ad Areti, che nel 2019 beneficiava degli effetti positivi a seguito della delibera 568/2019/R/eel, che prevedeva il recupero della quota afferente alle tariffe di rete. Gli accantonamenti per rischi risultano in diminuzione di 5,0 milioni di euro.

## 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 2020 su questo aspetto **ha investito oltre 13 milioni di euro**.

Per gestire **la linea di innovazione di Gruppo**, nell'anno, è stata ridefinita l'organizzazione della Società **Acea Innovation**, con la *mission* di abilitare le iniziative progettuali e innovative del Gruppo e generare prodotti e servizi per i mercati business (B2B) e istituzionale (B2G), nel 2020 l'attività si è concentrata principalmente sulla mobilità elettrica; ed è stata rafforzata la **Funzione Technology & Solutions** di Acea SpA, con la *mission* 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.

In Acea l'**innovazione** 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.

Il **Modello di innovazione** individua i **bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni innovative, adottando 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** e 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 Innovation Garage**, che fa leva sulle 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 "**Innovation Garage**", nel 2020 sono stati avviati due progetti incentrati sul **miglioramento della custo-**

**mer experience** e sulla **valorizzazione della risorsa idrica**. Uno di questo è Il progetto Waidy, un'app scaricabile su tutti gli app store **che consente di geolocalizzare i punti di erogazione pubblica dell'acqua**, di accedere ad ulteriori informazioni, di segnalare eventuali guasti in tempo reale i parametri qualitativi e quantitativi dell'acqua erogata (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività*).

Nel 2020 sono stati organizzati, in modalità digitale, **quattro workshop su temi di interesse nei settori commerciale e idrico, su sostenibilità e su gestione dati**, tra cui:

- il **workshop di Machine Learning**, dedicato alla Data Community e basato sul Learning-By-Doing, con l'obiettivo di esplorare le potenzialità del Machine Learning attraverso lo sviluppo di skill tecniche su Python, uno dei linguaggi di programmazione più usati al mondo;
- il **percorso SDG Lab**, con **sessioni creative dedicate ai dipendenti del Gruppo** chiamati a contribuire con **idee e iniziative all'impegno di Acea verso i principali Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (SDG)**, generando consapevolezza sul ruolo che la sostenibilità e l'innovazione hanno per la creazione di valore condiviso.

Da questi workshop nascono valide idee progettuali che vengono poi sviluppate e realizzate dall'azienda. Una di queste ha permesso di realizzare la **piattaforma LabSharing** per la condivisione all'esterno di know-how e strumentazione all'avanguardia di Acea (si veda più avanti il box *La ricerca e l'innovazione in Acea SpA*).

Il Modello di innovazione prevede, inoltre, l'utilizzo dell'**innovation factory**, un format agile 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**. In tal modo Acea è in grado 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. Al medesimo scopo, nel 2020 è stata confermata l'adesione a **Startup Europe Partnership**, il programma di Open Innovation che mette in contatto le Scaleup europee con le Corporate, e a **Elis Open Italy**, il programma di co-innovazione per coniugare gli innovation needs delle corporate consorziate con l'offerta di startup, PMI innovative, spin-off universitari e centri di ricerca. Per intercettare trend, scenari e progetti innovativi, scoprire nuovi fornitori e partner di business, Acea ha rinnovato la partnership con gli **Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano**, punto di riferimento in Italia sull'innovazione digitale, ha partecipato all'**Osservatorio Artificial Intelligence**, una community di confronto per indagare le reali opportunità dell'Intelligenza Artificiale, e per la prima volta ha aderito all'**Osservatorio Space Economy**, per esplorare le opportunità tecnologiche e gli impatti di business della Space Economy e sperimentare le tecnologie spaziali.

Inoltre, sono state **rinnovate le collaborazioni con Talent Garden**, per sviluppare collaborazione su progetti di digital transformation e corporate innovation, **e con Roma Startup**, l'associazione creata per consolidare l'ecosistema romano di startup e innovazione. Durante l'anno, infine, **Acea si è associata a InnovUp (ex Italia Startup)**, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle start up italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici, e ne agevola la valorizzazione, la visibilità e la crescita, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale italiano, **e ad ANFOV**, associazione che promuove il confronto tra imprese ed 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 del mondo dell'innovazione.

**A riconoscimento dei risultati raggiunti da Acea nell'ambito dell'innovazione, nel 2020 l'azienda ha ottenuto prestigiosi premi** (si veda il box di approfondimento).

## I PREMI NEL CAMPO DELL'INNOVAZIONE

L'impegno di **Acea nell'ambito dell'innovazione** è stato riconosciuto da importanti iniziative istituzionali. In dicembre, infatti, all'azienda è stato assegnato il "**Premio dei Premi**": tale riconoscimento, istituito dalla **Presidenza del Consiglio dei Ministri su mandato del Presidente della Repubblica**, viene conferito annualmente ad imprese, gruppi industriali, pubbliche amministrazioni, realtà del mondo della ricerca che abbiano realizzato innovazioni rilevanti di prodotto o di processo. In particolare, nella motivazione viene riconosciuto ad Acea di aver dato "*l'evidenza di un approccio strutturato all'innovazione che ha portato alla definizione di un 'Innovation Board' e di due unità organizzative per l'innovazione, a supporto delle Strategie aziendali*".

La Società si è aggiudicata, inoltre, il "**Premio Imprese per Innovazione**",

giunto alla XI edizione, **promosso da Confindustria** e rivolto alle organizzazioni che hanno investito con successo sui temi della ricerca. Il "Premio Imprese per Innovazione" partecipava, per la sezione "Industria e Servizi", al suddetto "Premio dei Premi". Acea si è così distinta come una delle tre grandi imprese italiane che più si sono messe in evidenza per il lavoro svolto e i risultati ottenuti negli ultimi anni nell'ambito innovazione. L'Amministratore Delegato, Giuseppe Gola, ha dichiarato: "*L'innovazione è parte integrante della strategia del Gruppo, in termini di evoluzione tecnologica e in quanto valore condiviso a ogni livello aziendale. Nell'innovazione vediamo il futuro. Per questo in Acea sperimentiamo una cultura dell'innovazione, aperta, condivisa e partecipativa, che sia una leva per evolvere i nostri servizi e migliorare la vita di milioni di persone nei territori in cui operiamo*".

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 2020, dalla Funzione Technology & Solutions di Acea SpA, da Acea Innovation, da Acea Elabori e

dalle Operations del Gruppo. Si tenga presente anche quanto già illustrato nel paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*, e in particolare nei sottoparagrafi *Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio e Il confronto con il contesto di riferimento*; 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 2020, la **Funzione Technology & Solutions di Acea SpA**, con il coinvolgimento di tutte le realtà aziendali e di start up esterne, ha avviato e/o realizzato **le seguenti sperimentazioni**:

- l'implementazione del **progetto "UFirst"**, un sistema di prenotazione full digital per gli sportelli aperti al pubblico delle Società idriche, in particolare di Acea Ato 2, che è stato adottato come soluzione anti-assembramento nel contesto emergenziale;
- l'attivazione di un servizio di helpdesk da remoto per tutti gli operativi ADR in modalità **videochiamata con realtà aumentata**;
- la realizzazione di **dashboard dinamiche e aggiornate in real-time** per identificare il displacement del terreno in prossimità di asset strategici di Acea;
- la creazione di **tool data driven** per la correlazione tra guasti delle cabine primarie e tempo di identificazione della causa del guasto;
- l'implementazione di **dispositivi di Intelligenza artificiale sui veicoli aziendali** per mappare asset, territori e migliorare la sicurezza in auto;
- la realizzazione di una **nuova bolletta web navigabile** per il mondo idrico, che sarà attivata nel 2021;
- l'**individuazione delle perdite idriche** attraverso l'utilizzo di tecnologie messe a punto da due startup innovative;
- l'avvio del **progetto Paso**, in collaborazione con la startup M2D technologies, per il **miglioramento del processo di selezione del gua-**

**sto di media tensione** sulla rete di distribuzione di energia elettrica, ottenibile sostituendo l'operatività umana con una logica automatica sintetica, **mediante tecniche data driven**. A tal fine, sono stati identificati cluster relativi alle manovre di selezione del guasto e campioni rappresentativi per effettuare le *what-if analysis* e la stima del beneficio, comparando efficienza ed efficacia dell'operatività in campo con quella ottenibile dalle logiche sintetiche; l'analisi si è conclusa con ottimi risultati e ha permesso di identificare cause ricorrenti per le classi di selezione del guasto anomalo;

- l'avvio del **progetto "Safety check"** sui cantieri gestiti da Acea Elabori per la verifica a distanza delle condizioni di sicurezza del personale che svolge la propria attività lavorativa presso i cantieri, nonché il rispetto delle disposizioni emanate dal Datore di Lavoro in materia Salute e Sicurezza. Il sistema permette di rilevare potenziali situazioni di pericolo e di restituire un alert attraverso l'utilizzo di apposita sensoristica IoT in campo, rappresentando un valido strumento di ausilio per l'ulteriore miglioramento degli standard di Sicurezza Aziendali (si veda anche il capitolo *Fornitori*);
- la realizzazione del **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 (si veda anche il capitolo *Fornitori*).

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA INNOVATION

Acea Innovation, nel 2020, è stata particolarmente attiva sul fronte della **mobilità elettrica** e, mediante la Società Electric Drive Italia, acquisita nel mese di maggio, ha **completato lo**

**sviluppo della piattaforma Charging Point Operator ed ha reso disponibile ad Acea Energia la piattaforma di Mobility Service Provider.**

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS RETI E GENERAZIONE

Nel 2020, **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha avviato o realizzato numerosi 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, che promuove un **nuovo approccio di gestione delle reti di distribuzione** che le rende **più stabili in presenza di grandi carichi di energia da fonti rinnovabili variabili**, mediante l'impiego di misure di flessibilità, storage e servizi di demand response, con tecnologie smart grid e strumenti di automazione e controllo della rete e delle fonti energetiche distribuite;
- Il progetto **"POLEDRIC"**, per lo sviluppo e l'implementazione di una **soluzione tecnologica innovativa**, finalizzata alla realizzazione di un **"palo intelligente"**, che sarà applicata ai pali della pubblica illuminazione della città di Roma; il palo IP sarà dotato di un device **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, ecc.), in ottica di **smart city**;
- 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);
- il progetto **"Automa per Selezione Guasto in TLC"**, finalizzato a supportare e **automatizzare, mediante tecniche di Robotic Process Automation, l'operatività umana** da sistema centrale per la selezione del guasto in telecontrollo sulla rete;
- il progetto **"Automazione 4G"**, finalizzato all'implementazione di una **soluzione di automazione in campo per la selezione del tratto guasto** che utilizza la rete 4G, molto più pervasiva e immediatamente fruibile rispetto alla fibra ottica.

**Acea Produzione** ha proseguito lo studio di **fattibilità tecnico-economica per la realizzazione di un sistema di accumulo di energia elettrica a batterie**, valutando l'integrazione di apparati di "storage" a grandi impianti fotovoltaici in sviluppo, anche al fine di fornire servizi di rete sui mercati ancillari di TERNIA, e ha avviato l'installazione del **software WONDERWARE SYSTEM PLATFORM**, finalizzato al monitoraggio in continuo delle grandezze, all'analisi e all'estrapolazione delle informazioni relative agli impianti di produzione idroelettrica e a quelli fotovoltaici, propedeutiche alle attività di reportistica, anche ai fini statistici e di studio.

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS IDRICO

**Acea Ato 2** ha svolto **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale**, con l'obiettivo di migliorare le performance operative.

Per l'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) – ed è stata realizzata la **distrettualizzazione di oltre 7.000 km di rete**, con l'integrazione di un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la **gestione avanzata da remoto**.

Con riferimento alla **depurazione delle acque reflue**, i principali progetti 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 **ricerca di microinquinanti organici emergenti (MOE)** per limitarne l'immissione nell'ambiente naturale, in quanto potenzialmente pericolosi (interferenti endocrini, sostanze non target e prodotti di trasformazione).

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, ed è stata **avviata la sperimentazione di un innovativo materiale filtrante per la riduzione dell'arsenico nelle acque destinate al consumo umano**.

È stato inoltre selezionato un partner tecnologico per lo sviluppo del progetto **"Water Management System (WMS)"**: una soluzione applicativa multi-channel, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.

Con riferimento alle attività di **potabilizzazione delle acque**, presso l'impianto di Grottarossa, Acea Ato 2 ha condotto studi sui microinquinanti emergenti presenti nell'acqua trattata (Tevere) e sul loro destino nelle fasi del trattamento, nonché sulla formazione di sottoprodotti da disinfezione (biossido di cloro e ipoclorito di sodio).

**Acea Ato 5** ha condotto sperimentazioni su:

- soluzioni **tecnologiche innovative volte al recupero di materia dai fanghi** di depurazione;

- la **ricerca satellitare delle perdite**, con l'analisi di immagini rilevate per prelocalizzare le perdite idriche; le immagini sono state sottoposte ad analisi algoritmica e la rete idrica è stata indagata tramite acquisizione satellitare di buffer.

**AdF** ha rafforzato il proprio impegno in ricerca e innovazione, **creando una specifica Unità operativa dedicata** e attivando sperimentazioni e progetti di ricerca su:

- le **caratteristiche quali-quantitative della risorsa idrica delle sorgenti di Santa Fiora sul monte Amiata**, principale fonte di approvvigionamento in gestione, tramite uno studio di approfondimento in collaborazione scientifica con il CNR di Pisa – Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG);
- la **telelettura massiva dei contatori** sul territorio attraverso lettura drive-by e walk-by, coprendo circa il 35% del parco contatori installato;
- la **piattaforma di raccolta dati delle reti** (basata su Hitachi Lumada), con algoritmi predittivi e correlazioni tra le misure provenienti da sensoristica innovativa installata in campo e piattaforme di telecontrollo e gestione dati già in uso;
- l'**installazione di sensoristica innovativa di pressione e di temperatura**, autoalimentata a batteria con tecnologia NBloT e relativa piattaforma di gestione ed analisi misure;
- l'avvio del progetto **"WPOM (Wastewater Pumps On-condition Maintenance)"** per lo sviluppo di un algoritmo volto all'individuazione di anomalie nelle pompe da fognatura ottenuto tramite l'elaborazione dati del database Wonderware;
- la realizzazione della **piattaforma centralizzata per il trattamento dei fanghi provenienti dai depuratori** mediante il processo di idrolisi termochimica.

Nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, AdF ha avviato **tre studi pilota**, che proseguiranno nel 2021, per la sperimentazione di tecnologie innovative applicate alla gestione delle reti: un **progetto di monitoraggio satellitare per la localizzazione delle perdite idriche**, un **progetto di monitoraggio e gestione delle pressioni** e la **sperimentazione di una metodologia predittiva** che, sulla base dei dati storici, geomorfologici ed idraulici del grafo acquedottistico, possa **individuare le zone a maggior rischio di rottura**.

**Gesesa** ha portato avanti l'attività di **implementazione del sistema di telecontrollo**, a partire dalle stazioni di sollevamento fognarie.

**Gori** ha implementato **tecnologie IoT e sensoristica avanzata** finalizzata alla 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 OPERATIONS INGEGNERIA

Acea Elabiori, con il coinvolgimento di tutte realtà aziendali e di enti, università, aziende di settore, ha avviato e/o realizzato nel 2020 le seguenti sperimentazioni:

- il Progetto "Acea Smart Comp", che riguarda le logiche della *waste transition* e propone un nuovo modello di **gestione dei rifiuti organici**, dal grande impianto alla gestione locale e diffusa dei rifiuti;
- la **piattaforma LabSharing**, sviluppata in collaborazione l'Unità Innovation di Acea SpA e il Laboratorio della Società e presentata a Rimini a Ecomondo 2020. La piattaforma online permetterà anche a soggetti terzi (enti, università, centri di ricerca) di avvalersi delle strutture d'eccellenza e del supporto scientifico di Acea, nel campo dei controlli ambientali di elevata complessità. In particolare, **la piattaforma consente di visionare l'offerta analitica, prenotare ana-**

- lisi** sulle matrici ambientali (acqua, aria, terreno e altre) e **seguire**, mediante un'apposita dashboard, **l'avanzamento del proprio ordine**. A tendere, la piattaforma **diventerà un collettore di progetti di ricerca**, grazie alla sezione "Vetrina". Le parole chiave del progetto sono condivisione, innovazione e sostenibilità: sia come modalità di lavoro, partecipata e collaborativa, sia come servizio innovativo;
- lo sviluppo di un **protocollo per la ricerca di SARS-CoV-2** nella matrice acque reflue;
- la ricerca, in collaborazione con ENEA, delle **microplastiche nelle acque**, anche attraverso lo sviluppo di metodologie di spettroscopia Raman;
- lo sviluppo di **sensoristica smart a basso costo** per il compostaggio di comunità (progetto finanziato ENEA).

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS AMBIENTE

Nel 2020 in Operations 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** (sotto-prodotti 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 completamento dello studio di fattibilità, svolto con il Politecnico di Milano ed il Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, per l'implementazione di una tipologia di **conversione del contenuto energetico del *plasmix*** (scarto non altrimenti differenziabile dei processi di selezione meccanici della plastica) **ai fini della produzione di metanolo** e la definizione dei contenuti del *Licensing*;
- l'avvio dell'analisi tecnico-economica e della **sperimentazione del processo di ossidazione umida dei fanghi da depurazione con tecnologia CleanWOx®** della Granit Technologies and Engineering.

