

Visual campagna Acea per i clienti, #iorestoacasa vincitrice del 17º 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)



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)²¹, 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%.

²¹ 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 tutela²²), 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 prelievo²³. 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 energivore²⁴, 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 26.053²⁵ (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 1º gennaio 2020 è entrata in vigore la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), allegato 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

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

²³ 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.

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

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.

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE NEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO (segue)

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)²⁶, 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 ISEE²⁷. 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 1º 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 pubblicizza 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. 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 prerequisiti 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.

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.

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 1º gennaio 2020.

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

	u.m.	2018	2019	2020
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
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
totale	n. contratti di fornitura	1.336.552	1.365.869	1.387.796
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
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
totale	n. punti prelievo	1.629.980	1.634.917	1.629.928
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (prin	cipali Società idriche del Gruppo Acea)			
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 (*)	n. utenze	231.529	231.690	232.152
Acque (*)	n. utenze	325.595	326.105	327.412
Publiacqua (*)	n. utenze	395.635	397.684	399.942
Umbra Acque	n. utenze	233.405	233.460	234.185
totale	n. utenze	2.658.024	2.667.234	2.689.486
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 (**)	popolazione servita	1.446.004	1.456.462	1.398.678
Gesesa	popolazione servita	118.044	120.574	116.897
AdF (*)(**)	popolazione servita	387.120	386.132	382.724
Acque (*)	popolazione servita	738.903	737.455	737.455
Publiacqua (*)	popolazione servita	1.247.216	1.247.216	1.244.226
Umbra Acque	popolazione servita	502.065	501.186	494.272
totale	popolazione servita	8.612.348	8.623.792	8.547.540

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.
 Il dato 2020 si riferisce alla popolazione residente nelle zone servite al 1º 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



giudizi globali 2020 SUI SERVIZI EROGATI (VOTI 1-10):
SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»:
E «DISTRIBUZIONE»:
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA:
SERVIZIO IDRICO A ROMA E PROVINCIA:
A FROSINONE E PROVINCIA:
NEL SARNESE VESUVIANO:
A BENEVENTO E PROVINCIA:
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, idrico²⁸ 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 CATI²⁹ 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

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.

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 precedente³⁰. 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.

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 I 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)

VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA ade **NV COMMERCIALE** ASPETTI TECNICI **DEL SERVIZIO** 88,8 **CSI COMPLESSIVO** 88,7 **FATTURAZIONE INTERVENTO** 86,4 **TECNICO** 93,2 **SEGNALAZIONE GUASTI** 92,7

NB I 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

nead delic due merazioni semestrali		2019	2020	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA – ACEA ENERGIA	u. m.	2019	2020	
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	90,5	92,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ	0 100	70,0	72,0	
fatturazione	0-100	92,4	90,5	
correttezza degli importi	%	91,6	90,4	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	92,7	89,1	
sito internet	0-100	95,0	90,8	
gamma di operazioni disponibili	%	93,7	92,3	
facilità di navigazione	%	93,8	87,7	_
numero verde commerciale	0-100	87,9	93,1	_
competenza dell'operatore	%	87,4	92,9	_
chiarezza delle risposte fornite	%	87,0	92,9	_
sportello	0-100	90,6	93,5	
competenza dell'operatore	%	89,6	93,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	90,0	93,1	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	88,3	91,5	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
Fatturazione	0-100	87,2	90,0	
correttezza degli importi	%	85,9	88,7	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	86,5	89,8	
sito internet	0-100	93,4	93,2	
gamma di operazioni disponibili	%	91,6	94,2	
facilità di navigazione	%	94,1	92,7	
numero verde commerciale	0-100	86,9	92,0	_
competenza dell'operatore	%	86,8	91,9	_
chiarezza delle risposte fornite	%	86,8	92,0	_
sportello	0-100	93,4	93,9	
competenza dell'operatore	%	92,8	93,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	92,6	93,6	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – ARETI (ROM				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	88,5	90,2	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	95,7	95,3	
continuità del servizio	%	95,6	95,2	
interruzione programmata	0-100	93,9	87,4	-
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	%	92,3	87,7	
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	96,3	88,7	-
segnalazione guasti	0-100	83,5	86,4	
chiarezza delle informazioni fornite			86,7	
·	%	83,0		
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	89,2	90,4	
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico	% 0-100	89,2 73,7	90,4 86,3	_
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici	% 0-100 %	89,2 73,7 79,0	90,4 86,3 89,9	<u>^</u>
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta	% 0-100 % %	89,2 73,7	90,4 86,3	
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (ROMA E FORMELLO	% 0-100 % %	89,2 73,7 79,0 63,8	90,4 86,3 89,9 80,7	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo)	% 0-100 % %	89,2 73,7 79,0	90,4 86,3 89,9	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA - ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ	% 0-100 % % % 0) 0-100	89,2 73,7 79,0 63,8 79,8	90,4 86,3 89,9 80,7	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA - ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ aspetti tecnici del servizio (°)	% 0-100 % %	89,2 73,7 79,0 63,8	90,4 86,3 89,9 80,7	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA - ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ aspetti tecnici del servizio (°) (direttamente dipendenti da Acea)	% 0-100 % % % 0-100	89,2 73,7 79,0 63,8 79,8	90,4 86,3 89,9 80,7 82,2 76,8	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ aspetti tecnici del servizio (°) (direttamente dipendenti da Acea) continuità del servizio	% 0-100 % % % 0) 0-100	89,2 73,7 79,0 63,8 79,8	90,4 86,3 89,9 80,7	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA - ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ aspetti tecnici del servizio (°) (direttamente dipendenti da Acea) continuità del servizio (non direttamente dipendenti da Acea)	% 0-100 % % % 0) 0-100 %	89,2 73,7 79,0 63,8 79,8 75,4	90,4 86,3 89,9 80,7 82,2 76,8	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA - ARETI (ROMA E FORMELLO Servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ aspetti tecnici del servizio (°) (direttamente dipendenti da Acea) continuità del servizio (non direttamente dipendenti da Acea) presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	% 0-100 % % % 0-100 0-100 %	89,2 73,7 79,0 63,8 79,8 75,4 72,7	90,4 86,3 89,9 80,7 82,2 76,8 73,5	•
cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico competenza dei tecnici rapidità di intervento dopo la richiesta SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (ROMA E FORMELLO servizio di illuminazione (CSI complessivo) ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ aspetti tecnici del servizio (°) (direttamente dipendenti da Acea) continuità del servizio (non direttamente dipendenti da Acea)	% 0-100 % % % 0) 0-100 %	89,2 73,7 79,0 63,8 79,8 75,4	90,4 86,3 89,9 80,7 82,2 76,8	_

^(°) 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	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA –			21.2	
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	89,3	91,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ	0.100	05.4	04.5	
aspetti tecnici del servizio	0-100	95,1	94,5	
continuità del servizio	%	96,1	95,3	
fatturazione	0-100	87,3	88,7	
correttezza degli importi	%	86,1	88,9	
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	87,9	87,4	
segnalazione guasti	0-100	85,6	90,2	
chiarezza delle informazioni fornite	%	82,0	87,6	_
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	89,5	92,9	
intervento tecnico	0-100	85,1	90,2	_
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	78,1	84,8	_
competenza dei tecnici	%	87,8	91,5	
numero verde commerciale	0-100	88,6	91,0	
competenza dell'operatore	%	88,8	90,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,0	90,6	
sportello	0-100	91,4	92,2	
competenza dell'operatore	%	90,7	91,7	
chiarezza delle informazioni fornite	%	90,4	91,1	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA –				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	80,0	81,4	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	74,9	77,2	
continuità del servizio	%	74,8	77,0	
fatturazione	0-100	72,6	77,6	_
correttezza degli importi	%	71,2	77,0	_
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	72,9	77,3	
segnalazione guasti	0-100	90,2	92,3	
chiarezza delle informazioni fornite	%	89,7	93,3	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	93,7	94,6	
intervento tecnico	0-100	86,3	86,5	
competenza dei tecnici	%	88,2	89,3	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	82,0	79,9	
numero verde commerciale	0-100	91,8	89,9	
competenza dell'operatore	%	91,3	90,6	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	94,8	92,6	
sportello	0-100	94,1	93,0	
competenza dell'operatore	%	94,5	92,6	
chiarezza delle informazioni fornite	%	94,7	92,8	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – G	GORI (COMUNI RICADENTI NE	<u> </u>		VESUVIANO
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	80,0	82,8	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ		,	, ,	
aspetti tecnici del servizio	0-100	78,5	80,6	
continuità del servizio	%	79,4	81,2	
fatturazione	0-100	73,6	78,1	
correttezza degli importi	%	70,3	76,9	_
invio regolare delle fatture	%	79,2	82,8	
segnalazione guasti	0-100	82,2	88,6	_
			,-	
-			88.6	
chiarezza delle informazioni fornite	%	82,0	88,6 90.8	_
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore	% %	82,0 84,7	90,8	A
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico	% % 0-100	82,0 84,7 90,5	90,8 94,6	
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico capacità di soluzione del problema	% % 0-100 %	82,0 84,7 90,5 92,3	90,8 94,6 94,7	
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico capacità di soluzione del problema cortesia e disponibilità dei tecnici	% % 0-100 %	82,0 84,7 90,5 92,3 93,5	90,8 94,6 94,7 96,4	
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico capacità di soluzione del problema cortesia e disponibilità dei tecnici numero verde commerciale	% % 0-100 % % 0-100	82,0 84,7 90,5 92,3 93,5 87,3	90,8 94,6 94,7 96,4 87,6	
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico capacità di soluzione del problema cortesia e disponibilità dei tecnici numero verde commerciale chiarezza delle informazioni fornite	% 0-100 % % 0-100 %	82,0 84,7 90,5 92,3 93,5 87,3 89,5	90,8 94,6 94,7 96,4 87,6 89,8	
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico capacità di soluzione del problema cortesia e disponibilità dei tecnici numero verde commerciale chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore	% 0-100 % % 0-100 % % 0-100 %	82,0 84,7 90,5 92,3 93,5 87,3 89,5 90,7	90,8 94,6 94,7 96,4 87,6 89,8 91,3	
chiarezza delle informazioni fornite cortesia e disponibilità dell'operatore intervento tecnico capacità di soluzione del problema cortesia e disponibilità dei tecnici numero verde commerciale chiarezza delle informazioni fornite	% 0-100 % % 0-100 %	82,0 84,7 90,5 92,3 93,5 87,3 89,5	90,8 94,6 94,7 96,4 87,6 89,8	

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

SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ADF $^{\circ}$ (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				
aspetti tecnici del servizio	0-100	90,1	91,7	
continuità del servizio	%	90,9	92,0	
fatturazione	0-100	84,0	86,4	
correttezza degli importi	%	81,9	85,7	
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	84,9	86,4	
segnalazione guasti	0-100	92,8	92,7	
chiarezza delle informazioni fornite	%	91,4	90,8	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	95,3	96,0	
intervento tecnico	0-100	92,9	93,2	
capacità di soluzione del problema	%	92,5	93,3	
cortesia e disponibilità dei tecnici	%	94,8	95,0	
numero verde commerciale	0-100	90,1	88,8	
competenza dell'operatore	%	89,8	88,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,8	87,8	

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.

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 contrattua-le 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 Areti³¹, 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





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":

PICOSTRUITE 12 cabine secondarie



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.

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).

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 Resilienza³², 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 linea aerea 150 kV Flaminia 2 – Smistamento Est 2 (lunga 22,58 km e composta da 74 sostegni).
costruzione rete e sostegni	è stata ultimata la realizzazione del nuovo tratto della linea aerea 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 4,08 km e composta da 21 sostegni) ed è stata avviata la realizzazione del nuovo tratto della linea in cavo interrato 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 3,4 km).
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	sono stati eseguiti interventi in 49 cabine primarie .
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	sono stati eseguiti interventi su 126 interruttori AT e manutenuti 809 interruttori MT ; revisionati 33 variatori sotto carico di trasformatori di potenza e sostituiti 72 trasformatori di misura AT.
	protezione e misure AT e MT
sistemi di protezione elettrica	sono stati predisposti, tarati e messi in esercizio 48 nuovi stalli linea MT; verificati 472 montanti (51 montanti AT e 421 montanti MT) e 44 trasformatori (tra AT/MT e MT/MT).
misure	sono state effettuate misure resistenza di terra su 2.930 cabine secondarie ; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su 56 cabine (15 CP e 41 CS).
	linee MT e BT
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	sono stati messi in opera 242 km di cavo MT a 20 kV (13 km per ampliamento e 229 km per rifacimento), di cui 106 km per incremento resilienza a "ondate di calore", e 226 km di cavo BT (55 km per ampliamento e 171 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione).
manutenzione ordinaria e straordinaria	sono state eseguite ispezioni eliportate per una estensione della rete MT in aerea pari a 437 km , per attuare interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. necessari alla conservazione e al mantenimento della funzionalità degli impianti.
	cabine secondarie (CS) e telecontrollo
realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS	sono state realizzate/ampliate/ricostruite 1.174 cabine secondarie (124 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 1.050 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), di cui 91 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 503 intervent i di manutenzione straordinaria e 2.524 ispezioni su cabine secondarie
telecontrollo	è stato esteso il telecontrollo a 406 CS e 141 recloser (7.247 nodi MT telecontrollati al 31.12.2020) ed eseguiti 5.990 interventi manutentivi 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

³² II 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*³³ 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 km².

La Società esegue le attività di **progettazione, costruzione, esercizio,** manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti di illuminazione e

pianifica gli interventi in accordo con le indicazioni dei 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.)	200.765		
p. luce artistico monumentale (n.)	circa 9.900		
lampade (n.)	226.635		
rete elettrica MT e BT (km)	8.011		

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).

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 ulte-

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 efficientamento energetico/innovazione tecnologica (sostituzioni armature)	922 punti luce sostituiti (non sono incluse le nuove installazioni a LED)
messa in sicurezza	3.305 punti luce messi in sicurezza
verifica corrosione sostegni	33.098 sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
manutenzione lampade/armature LED	8.704 interventi manutentivi
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	2.131 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 segnalazione³⁴. 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 penali³⁵.

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	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO ^(*)		PRESTAZ	IONE ACEA
	(euro)	TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	(tempo med	MR io di ripristino) . 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)³⁶. Nel 2020 sono pervenute 19.278 segnalazioni di guasto³⁷ 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)



- 0% quartiere al buio guasto rete
- 48% strada al buio guasto rete
- 12% tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
- punto luce spento (singola lampada, montante, armatura, sostegno)
- 15% altro (sportello, armadio ecc.)

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

³⁵ 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.

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

³⁷ 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'illumina-

zione 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-radenza 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 (ARE-RA) 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"³⁸, 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**³⁹ relativi alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica, resi noti in questa sede rappresentano **la miglior stima disponibile**⁴⁰ alla data di redazione del presente documento e potrebbero non coincidere con quelli trasmessi all'ARERA nell'ambito delle rendicontazioni annuali.

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/richieste 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 clienti⁴¹, da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base⁴², 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 automatico⁴³ 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.

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

³⁹ 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.

⁴⁰ 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.

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.

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.

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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
		201	9	202	0
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE	ARETI		
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%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE	ARETI		
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%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE	ARETI		
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
		20	19	202	20
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANC	E ARETI		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	30,76	82,88%	40,03	59,56%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	52,96	65,01%	67,68	53,43%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANC	E ARETI		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	26,95	82,96%	44,87	56,44%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	49,98	63,62%	63,03	53,66%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANC	E ARETI		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	11,21	95,09%	23,98	78,59%
risposta a reclami scritti/richieste 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)

DADAMETRI

VENDITA ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI OUALITÀ COMMERCIA	A I E (*)
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA COMMERCIA	ALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
		2019	2020
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
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%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
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%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCI.	ALE		
PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA	·	PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	100,2%	99,6%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
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 (prevalente-mente 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	lunghe di res	iedia interruzioni senz sponsabilità dell'eserc nte BT l'anno (minuti)	ente	variazioni p	ercentuali
	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®

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni s dell'esercent	variazioni p	percentuali		
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).

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 risparmiate e 968 tonnellate di CO₂



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 gestiti⁴⁴, pari a circa il 94% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo⁴⁵, con un bacino di abitanti serviti, nel 2020, di oltre 3,7 milioni;
- Acea Ato 5, nell'ATO 5 Lazio meridionale Frosinone (86

- comuni gestiti⁴⁶ 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.

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.

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.

⁴⁵ 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 1º gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario.

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

Le cinque Società⁴⁷ 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'ARE-RA 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 qestione*).

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 - L	F CONSISTENTE	DELLE RETU	IDRICHE 2020 (A	lati georeferenziati)
IADELLA N. 23 L	L COMSISTEME	DELLE REII		iati georererenziati)

SOCIETÀ	RETE IDROPOTABILE (km)	RETE FOGNARIA (km)
Acea Ato 2	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)
Acea Ato 5	5.884 (1.218 km di rete di adduzione e 4.666 km di rete di distribuzione)	1.619
Gori	5.141 (869 km di rete di adduzione e 4.272 km di rete di distribuzione)	2.625
Gesesa	1.581 (175 km di rete di adduzione e 1.406 km di rete di distribuzione)	509 (tra emissari, collettori principali e secondari)
AdF	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.

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

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

ACEA ATO 5	
interventi per guasto su rete	877 interventi
interventi programmati	10 interventi
ampliamento rete	1,3 km di rete ampliata
bonifica rete	3,8 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	3.155 campioni prelevati e 43.812 determinazioni analitiche eseguite
GORI	
interventi per guasto su rete	489 interventi
interventi programmati	6.431 interventi
ampliamento rete	5,64 km di rete ampliata
bonifica rete	6,94 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	1.192 campioni prelevati e 25.499 determinazioni analitiche eseguite
GESESA	
interventi per guasto su rete	232 interventi
interventi programmati	8 interventi
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	0,1 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	410 campioni prelevati e 5.736 determinazioni analitiche eseguite
ADF	
interventi per guasto su rete	654 interventi
interventi programmati	73 interventi
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	4,85 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	7.326 campioni prelevati e 52.488 determinazioni analitiche 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-loT 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 consequimento 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 storicizza 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-loT 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
ACEA ATO 2 ^(*)			
interruzioni urgenti (n.)	1.721	1.304	1.359
interruzioni programmate (n.)	269	204	212
interruzioni totali (n.) (**)	1.990	1.508	1.571
sospensioni con durata > 24h (n.)	199	170	178
ACEA ATO 5 ^(*)			
interruzioni urgenti (n.)	552	428	532
interruzioni programmate (n.)	149	338	568
interruzioni totali (n.) (**)	701	766	1.100
sospensioni con durata > 24h (n.)	2	0	0
GORI (*)			
interruzioni urgenti (n.)	5.431	1.755	3.340
interruzioni programmate (n.)	91	218	105
interruzioni totali (n.) (**)	5.522	1.973	3.445
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0

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

GESESA (*)

106	107	90
30	31	57
136	138	147
18	3	1
3.814	1.978	2.535
51	179	693
3.865	2.157	3.228
237	175	178
	30 136 18 3.814 51 3.865	30 31 136 138 18 3 3.814 1.978 51 179 3.865 2.157

^(*) 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.

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 Elabori (si veda tabella n. 26).

Le determinazioni analitiche per le acque destinate al consumo vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e su parametri specifici (ad esempio la radioattività). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali (si veda anche Le relazioni con l'ambiente).

Tutte le Società delle Operations Idrico hanno avviato le attività propedeutiche o cominciato 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.

^(**) 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.

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 CO₂ non emesse in atmosfera (il 3,9% in più), per mancata produzione di bottiglie⁴⁸ e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO, 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

⁴⁸ 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 idrico⁴⁹. 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 riferimento⁵⁰.

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: volture, 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 performance⁵¹ 2020 di Acea Ato 5 presen-

⁴⁹ 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/ldr o RQSII (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato).

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.

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.

tano, in alcuni casi, miglioramenti rispetto alle performance 2019 consuntivate, quali l'esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, le risposte alle richieste scritte di informazione, l'esecuzione delle volture e l'esecuzione dell'allaccio fognario complesso e dei lavori complessi; per altri indicatori la percentuale relativa al grado di rispetto si contrae, ad esempio per preventivazione per all'accio idrico con sopralluogo, riattivazione e disattivazione della fornitura. Per Gori, le stime delle performance di qualità contrattuale 2020 (si veda tabella n. 30) evidenziano miglioramenti rispetto all'anno precedente, in particolare per le prestazioni relative all'esecuzione di lavori semplici, all'esecuzione dell'allaccio complesso, sia idrico che fognario, e alla risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni; la maggior parte delle restanti percentuali di rispetto resta elevata, ad eccezione di quella relativa alla prestazione esecuzione di lavori complessi, che si contrae. Anche riguardo a Gesesa, le stime delle performance 2020 (si veda tabella n. 31) indicano miglioramenti, ad esempio per l'esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, i preventivi per lavori con sopralluogo, l'esecuzione di lavori semplici, le risposte ai reclami e alle richieste scritte di informazioni e l'esecuzione di lavori complessi, mentre per altre prestazioni diminuiscono le percentuali di rispetto, ad esempio per

l'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento e l'attivazione della fornitura. AdF, per alcune prestazioni previste dalla Carta dei Servizi, persegue standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità (si veda tabella n. 32). La stima delle performance 2020 di AdF, con eccezione delle prestazioni relative all'esecuzione dei lavori semplici ed esecuzione dell'allaccio fognario complesso che presentano percentuali di rispetto in diminuzione rispetto al 2019, registrano tutte percentuali di rispetto molto elevate.

La Delibera 655/2015 prevede un meccanismo di **indennizzi automatici ai clienti** nel caso di prestazione fuori standard relativa agli indicatori "specifici". Il valore unitario dell'indennizzo varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione⁵². (si veda il box che illustra istruttorie, premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

Le Società idriche, come previsto dall'Autorità, comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno⁵³, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e AdF li diffondono, anche online, e tutte pubblicano le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita nel sito web.

TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (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)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO - ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ						
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			PERFORMANCE	ACEA ATO 2		
				2019		2020
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	7	95,4%	5,7	98,0%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	3,5	100,0%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	5,3	95,8%	6,7	95,9%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	4,7	90,4%	5,8	88,0%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	1,8	95,7%	2,3	95,6%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3	100,0%	2	100,0%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,7	94,2%	0,7	92,6%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,6	95,8%	3,1	95,7%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,1	99,9%	0,2	99,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	8,2	93,0%	4,9	98,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,6	100,0%	13,4	77,8%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	1,2	99,0%	0,7	99,0%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,1	97,4%	6,2	99,5%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	9,4	98,1%	5,6	99,8%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	5,2	100,0%	6,3	100,0%

¹⁵² Il valore unitario dell'indennizzo, infatti, è di 30, 60 o 90 euro a seconda che la prestazione sia eseguita in un tempo meno che doppio dello standard, in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard, oppure in un tempo triplo o più che triplo dello standard.

⁵³ Vige l'obbligo di comunicazione in bolletta entro il 30 giugno a tutti i clienti finali dei livelli di qualità conseguiti l'anno precedente (art. 78.1 Delibera 655/2015).

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		202	<u>.</u> 0
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
			PERFORMANO	CE ACEA A	TO 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

			PERFORMANO	E ACEA A	TO 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%

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	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%

 ^(*) 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) (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 O	GORI		
		2019		202	0
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 || 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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE	GESESA		
		2019		2020)
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.	/	/	1	/
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	/	1	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

	DI QUALITA

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
			PERFORMANC	E ADF		
			2019)	202	0
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%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		PERFORM	ANCE ADF		
			2019	20	20
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.	1	8 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	4	5 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)⁵⁴.

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.

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)



- imposte
- oneri di sistema
- materia energia
- trasporto e gestione contatore

Fonte: sito web ARERA – dati statistici.

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 ADR⁵⁵ a cui, dal 1° dicembre 2020, si è aggiunta anche la Società Gesesa. L'Organismo consente ai clienti delle Società firmatarie del Protocollo⁵⁶ 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 contatori e degli impianti dal gelo o sulla qualità dell'acqua distribuita, veicolandole su diversi canali ed utilizzando video ed altri supporti per il web e la stampa. 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 (incluse 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"⁵⁷, 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

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

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

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 reintrodotto l'effettuazione sistematica delle Confirmation call, prima ritenute non più necessarie, anche per le acquisizioni con processo digitale, per garantire un monitoraggio di 2º 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.

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2020 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

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.
- Caldaia Leggera e Clima Speciale (caldaie 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" venduta⁵⁸ da Acea Energia nel 2020 è stimato in 1.363 GWh, con un incremento del 20,3% rispetto al dato consuntivato⁵⁹ 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 PLA-CET facilmente confrontabili tra di loro

Si rinvia anche al sito: <u>www.acea.it</u>, 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

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.

⁵⁹ 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, aggiornata⁶⁰ in coerenza con la nuova disciplina europea (General Data Protection Regulation – GDPR)⁶¹ 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'ARERA⁶²; 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)

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

⁶¹ Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

⁶² 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 cellullare 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 operative⁶³. Acea Ato 2 ha internalizzato la gestione del contratto del servizio di call center con il

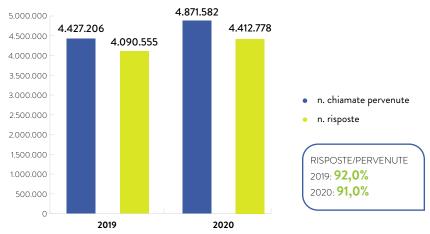
fornitore esterno; il servizio del contact center è gestito in ottica One Call Solution (OCS), al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito. La qualità del servizio telefonico viene costantemente monitorata mediante questionari anonimi erogati 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.

⁶³ 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 1º 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)



- 2,9% | idrico guasti (Acea Ato 5)
- 0,6% | idrico commerciale (Gesesa)
- 0,3% idrico guasti (Gesesa)
- 10,4% | idrico commerciale (Gori)
- 3,2% idrico guasti (Gori)
- 4,1% | idrico commerciale (AdF)
- 1,5% | idrico guasti (AdF)

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 garantire 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/richieste 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/richieste scritti sono curate direttamente da Areti. Nel 2020 sono pervenuti complessivamente 3.462 reclami/richieste; un dato in diminuzione rispetto ai 3.715 registrati nel 2019; l'azienda ha risposto al 93% entro il 31 dicembre.

Nel sito web <u>www.acea.it</u>, dedicato al mercato libero, e nel sito <u>www.servizioelettricoroma.it</u>, 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 <u>www.gruppo.acea.it</u>.

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 del siti web, con l'aggiornamento della sezione dedicata "Guida alla lettura della bolletta".

Sulla scia della campagna di comunicazione #IORESTOACA-SA, 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)⁽¹⁾

NUMERI VERDI

	u. m.	2019	2020
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
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"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (Energia e Gas)			
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"
NV GUASTI (Areti) (**)			
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"
ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Areti) (**)			
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"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE – NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	103.473	96.183
totale risposte	n.	98.995	89.874
livello di servizio (% risposte su pervenute) (***)	%	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"
SPORTELLI (****)			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
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"
ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (Energia, Gas e offerte)			
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) (°)

NUMERI VERDI

	u. m.	2019	2020
NV COMMERCIALE (ACEA ATO 2 - Roma e provincia) (**)			
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"
NV GUASTI (ACEA ATO 2 - Roma e provincia) (***)			
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'
NV COMMERCIALE (ACEA ATO 5 - Frosinone e provincia)			
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"
NV GUASTI (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia) (***)			
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"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
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"
NV GUASTI (GESESA - Benevento e provincia)			
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"
NV COMMERCIALE (GORI – Provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	332.248	505.439
totale risposte	n.	293.015	389.950
livello di servizio (% risposte su pervenute) (****)	%	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'
NV GUASTI (GORI – Provincie di Napoli e Salerno)			
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%
		,	, ., 5 / 0
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'08"	1'03"

TABELLA N. 35 - IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020) (1) (segue)

NV COMMERCIALE (ADF - Provincie di Grosseto e Siena) (*****)

INV COMMERCIALE (ADF - Flovincie di Giosseto e Sieria)			
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) (*****)			
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 (""")			
ACEA ATO 2 (Roma – sportello sede centrale) (")			
biglietti emessi	n.	50.531	21.585
clienti serviti	n.	50.440	21.536
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) (***)	%	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) ("""")			
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) (***)	%	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) ("""")			
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



17° PRESS, OUTDOOR & PROMOTION KEY AWARD PER LA CAMPAGNA ACEA #IORESTOACASA. PER I CLIENTI TUTTE LE OPERAZIONI CONTRATTUALI DA REMOTO 24 ore su 24



Acea PER L'EMERGENZA Covid-19: UNA PAGINA DEL SITO ISTITUZIONALE DEDICATA



ACEA Scuola 2020
EDIZIONE ON LINE: CIRCA
4.000 studenti
A DifendiAMO
l'acqua!



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, incluse 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 #IORESTOA-CASA, 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 impression 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.acea.it 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 AD ECOMONDO E MAKER FAIRE ROME 2020

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 startuppers 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 $-\hat{e}$ 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, inquadrati in un'unica cornice, la possibilità di cogliere 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 <u>www.gruppo.acea.it</u>, 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 corporate⁶⁴. 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

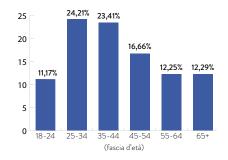
accessi), si conferma l'incremento dell'accesso al sito tramite mobile, per il 37,2% nel 2020 (2.787.009 accessi), così come la concentrazione dei visitatori nelle fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni.

Per quanto riguarda il sito di Acea Energia (www.acea.it), 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.servizioelettricoroma.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: MODALITA 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**.

⁶⁴ 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.

I NUMERI DI ACEA SUI SOCIAL (segue)

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. 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'efficientamento 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 businesse i le 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 Ferrocart 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**⁶⁵ (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-

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 solidaristica 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 euro⁶⁶, 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 Liberality istruisce e gestisce le richieste provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo e le sottopone alla valutazione del Comitato Esecutivo, organo con competenza su Relazioni Istituzionali, Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali. Le iniziative di sponsorizzazione, approvate dal Comitato Esecutivo, sono soggette ad una attività di Integrity Due Diligence, per una valutazione etico-reputazionale dei proponenti, secondo le migliori best practice.

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 FPP2 e FPP3, 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.



ll 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

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.

FISPES. Sono stati inoltre sostenute, come ogni anno, le iniziative

rivolte ai ragazzi Acea Volley Scuola e Acea Camp.

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 Innovazio-

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 medicali, 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/spegnimento 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 lotto 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)