2

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al numero di clienti, oltre alle società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori e AdF, includono anche i dati relativi ad Umbria Energy e altre società idriche partecipate (Acque, Publiacqua, Umbra Acque) – non ricomprese nel perimetro DNF – con evidenza del loro singolo apporto al solo scopo di fornire una dimensione più completa. I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alle tariffe, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative - Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori e AdF – e alla Capogruppo, come richiamate nel testo.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZI ELETTRICO ED IDRICO

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

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

Oltre **2,7**
milioni di utenze
idriche in italia
(di cui più di
956.700 nel
Lazio), pari a circa
8,6 milioni
di abitanti serviti
(4,2 milioni nel Lazio)

Bonus sociali
elettrico, gas ed idrico
(nazionali e locali)
hanno generato
un risparmio,
rispettivamente,
di **60,6** e **29,5**
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)[56], si conferma **settimo operatore in Italia** per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale, con una quota in aumento dal 2,7% della precedente rilevazione al 3,1%, e risulta **quarto**, con il 3,3% di quota di mercato, per **l'energia venduta alle famiglie** ("clienti domestici"). L'azienda, inoltre, si conferma **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela**, con il 5,3% di quota di mercato, e sale al **decimo** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota del 2,8% (era undicesimo, nella precedente rilevazione, con una quota del 2,3%).

I contratti gestiti dal Gruppo per luce e gas (mercato libero e servizio di maggior tutela[57]), al 31 dicembre 2022, sono **circa 1.420.700**, con un incremento rispetto al dato 2021 consolidato (+1%) che ha riguardato tutte le tipologie di clienti del segmento di mercato libero (si veda la tabella n. 18).

Areti, titolare della concessione ministeriale per la **distribuzione di energia elettrica** nel territorio di Roma e Formello, si conferma **terzo operatore nazionale** per **volumi di energia distribuiti**, con il 3,4% della quota di mercato (4,5% nel "domestico" e 3,0% nel "non domestico") e **secondo operatore nazionale** per **punti di prelievo**[58]. Al 31 dicembre 2022, gestisce **1.650.024 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti, che registra in genere variazioni in incremento o in diminuzione di lieve entità, segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 18).

56 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2022 (su dati 2021), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA).

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

58 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2022 (su dati 2021), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

CRESCITA PIÙ ACCENTUATA NEL 2022 DEI "PROSUMER" CONNESSI ALLE RETI ACEA

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

Al 31.12.2022, sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi **17.993 prosumer**: il **dato si incrementa del 14%**, rispetto ai 15.786 prosumer registrati nel 2021, segnando un salto in avanti rispetto al trend di aumento dell'8% annuo rilevato nel triennio precedente (2019-2021).

Il maggior numero di prosumer (14.736) sono qualificati come "prosumer domestici", ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, **e 3.257 sono qualificati come "altri usi"**, cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, **circa 10.000 sono anche clienti di Acea Energia**. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2022 è pari a **97,34 GWh** (il 15% in più rispetto agli 84,43 GWh immessi nel 2021), di cui **circa il 74% da fotovoltaico**.

BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS: RISPARMI SUPERIORI A 60 MILIONI DI EURO ER I CLIENTI DI ACEA ENERGIA AVENTI DIRITTO

L'erogazione del **bonus sociale elettrico e gas** previsto per i clienti **con difficoltà economiche** e per i clienti che, a causa del proprio **stato di salute**, necessitano di apparecchiature mediche energivore, **è stato oggetto di evoluzioni normative negli ultimi due anni**[59], che hanno introdotto, tra l'altro, il riconoscimento automatico **ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto** dei bonus sociali elettrico e gas per disagio economico[60] (mentre il bonus per disagio fisico continua ad essere gestito da Comuni e/o CAF). Tali evoluzioni hanno comportato, nel 2022, un ulteriore **rilevante incremento nel numero dei fruitori del bonus (elettrico e gas) e negli importi riconosciuti**.

In particolare, nel 2022, **i clienti di Acea Energia ammessi a beneficiare del bonus elettrico** (servizio di maggior tutela e mercato libero), **sono stati 108.909**[61] (circa l'89% in più rispetto ai 57.644 clienti ammessi nel 2021), con un risparmio economico generato per gli aventi diritto di circa **51,1 milioni di euro**. In dettaglio, sono stati erogati 107.979 bonus per difficoltà economiche (il 99% del totale) e 1.102 per disagio fisico (stato di salute), per un totale di 109.081, valore superiore al numero di clienti beneficiari in quanto un cliente può usufruire di entrambe le agevolazioni.

Analogamente al bonus elettrico è previsto dall'ARERA il "**bonus GAS**", con modalità simili. **I clienti ammessi a tale bonus** nel 2022 **sono stati 29.752** (19.147 nel 2021) per un risparmio economico generato pari a circa **9,5 milioni di euro**.

Complessivamente, nell'anno, **il sistema dei bonus (sia elettrico che GAS) ha comportato per i clienti di Acea Energia che ne sono beneficiari un risparmio economico pari a circa 60,6 milioni di euro** (il dato 2021 era pari a 8,8 milioni di euro).

Nel territorio servito dalla **rete di distribuzione** gestita da **Areti**, che si riferisce ai clienti serviti sia da Acea Energia che da altri venditori, si contano, nel 2022, **un totale di 126.584 clienti ammessi al bonus elettrico** (125.073 per disagio economico, 1.511 per disagio fisico), registrando un incremento di circa il 38% nel numero degli aventi diritto (gli ammessi al bonus nel 2021 erano 91.796).

Le rilevanti variazioni registrate nell'anno sono da mettere in relazione principalmente alla modifica normativa del valore soglia dell'ISEE per l'accesso alle agevolazioni (dai 9.530 per il 2021 ai 12.000 per il 2022).

Nel **servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione), Acea è **primo operatore nazionale** per popolazione servita, con oltre **2,7 milioni di utenze** e **8,5 milioni di abitanti serviti** (si veda tabella n. 18). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito da Acea Ato 2, sono presenti più di **754.000 utenze** e una popolazione servita pari a quasi **3,8 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.

59 A partire dal D. L. 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla L. 19 dicembre 2019, n. 157, che ha introdotto il riconoscimento automatico del bonus sociale per disagio economico. Inoltre, il Decreto legge del 27 settembre 2021 n. 130 ha introdotto i bonus sociali integrativi a partire dal 01/10/2021; il Decreto legge del 21 marzo 2022 n. 21, limitatamente ai bonus sociali elettrico e gas, ha elevato il valore soglia dell'ISEE di accesso alle agevolazioni per il 2022 a 12.000 euro per il periodo 1 aprile – 31 dicembre 2022; il Decreto legge del 17 maggio 2022 n. 50, fermo restando il valore soglia dell'ISEE previsto per il primo trimestre 2022, in caso di attestazione ISEE resa nel corso del 2022, ha dato diritto al riconoscimento dei bonus annuali a decorrere dal 01/01/2022.

60 Per ottenere il bonus per disagio economico è sufficiente richiedere l'attestazione ISEE; se il nucleo familiare rientra nelle condizioni che danno diritto al bonus, l'INPS, nel rispetto della normativa sulla privacy, invia i dati necessari al Sistema Informativo Integrato (SII), gestito dalla società Acquirente Unico, che provvede ad incrociare i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità consentendo l'erogazione automatica del bonus agli aventi diritto.

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

L'ITER APPLICATIVO DEL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE AL 2022

Il **bonus sociale idrico**, disciplinato dall'ARERA, prevede **un'agevolazione per la fornitura di acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socio-economico**, accertato in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE e calcolato in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (circa 50 litri/abitante/giorno). **Gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre**, o confermare, **misure di tutela ulteriori** per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un "**bonus idrico integrativo**" locale.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali idrici nazionali per disagio economico **sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**, senza che questi debbano presentare domanda[62]. L'Autorità ha approvato le disposizioni per la gestione del periodo di transizione al nuovo sistema di riconoscimento automatico e le modalità applicative[63], disciplinando le attività del Gestore idrico territorialmente competente, quali le modalità di identificazione delle forniture idriche da agevolare, i criteri per la quantificazione e la corresponsione del bonus agli aventi diritto. Il riconoscimento automatico del bonus prevede uno scambio di flussi informativi tra il Gestore idrico, l'Acquirente Unico SpA (gestore del Sistema Informativo Integrato) e l'INPS, con attribuzione ai Gestori della **responsabilità del trattamento dei dati personali**[64], funzionali ad individuare le utenze e liquidare i bonus. La procedura di nomina dei Gestori quali responsabili del trattamento dei dati personali che permette ad Acquirente Unico di trasmettere le informazioni degli aventi diritto (dando il via al regime automatico di riconoscimento) è tuttora in fase di ultimazione. Nel 2022, infatti, l'ARERA ha approvato, con le delibere 106/2022 e 651/2022, la "Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus idrico 2021", e la sua estensione anche al 2022, ma sta ancora effettuando le verifiche di adeguatezza degli adempimenti sulla privacy, a cui sono tenuti i gestori, e, di conseguenza, sta provvedendo ad autorizzare l'avvio dei flussi informativi progressivamente. Pertanto, non tutte le Società afferenti al Gruppo Acea hanno avuto accesso ai flussi informativi per poter avviare l'erogazione del bonus automatico.

Le principali modifiche apportate alla regolazione a regime (prevista a partire dai bonus di competenza 2023) risiedono:

1. nella presunzione che il nucleo familiare percettore di bonus sociale elettrico abbia diritto anche al bonus sociale idrico, senza ulteriore verifica a carico del gestore;
2. nella comunicazione delle informazioni relative ai nuclei familiari ISEE beneficiari di bonus sociale - per anno di competenza - da parte del Sistema informativo integrato di Acquirente Unico ai gestori;
3. nella quantificazione del bonus calcolata sulla numerosità standard (3 componenti) qualora il gestore non conosca la numerosità effettiva, o se tale accertamento non consenta la corresponsione dell'agevolazione entro il termine previsto (per il 2022 è previsto il conguaglio entro 3 mesi dalla prima erogazione del bonus, con ricalcolo sulla numerosità effettiva);
4. la corresponsione dell'agevolazione può essere effettuata per gli utenti diretti e indiretti (condomini) tramite assegno una tantum o, solo per gli utenti diretti, in fattura.

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

Nel 2022 **Acea Ato 2** ha erogato **bonus idrici nazionali** a **179.733 utenti**, per un **valore pari a circa 19,8 milioni di euro** e **bonus idrici integrativi** (locali) a **4.171 utenti** per un **valore di 835.569 euro**. I dati relativi ai bonus idrici nazionali sono **molto più elevati** rispetto al 2021 (8.034 bonus idrici nazionali, per un valore di circa 354.000 euro), poiché la Società ha ricevuto integralmente i flussi informativi previsti (si veda il box dedicato all'iter applicativo del bonus idrico) ed applicato **l'erogazione automatica**, che scatta senza necessità di richiesta, **a tutti coloro che hanno presentato un ISEE sotto la soglia stabilita per il 2021 e\o 2022**.

Acea Ato 5 ha cominciato a ricevere da parte dell'Acquirente Unico, in luglio 2022, i flussi informativi funzionali al riconoscimento degli aventi diritto al bonus idrico per il 2021 e il 2022; pertanto al 31 dicembre 2022, aveva erogato **bonus idrici nazionali** a **23.161 utenti**, diretti e indiretti, che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a circa **4,22 milioni di euro**.

AdF, nell'anno, ha continuato a dare massima visibilità alla possibilità di accedere al **bonus idrico nazionale** e a quello **integrativo** tramite il sito web fiora.it e l'affissione di locandine agli "AdF Point". Riguardo al bonus idrico nazionale (2021 e 2022), la Società è ancora in attesa di ricevere gli elenchi dei beneficiari da parte di Acquirente Unico; ha invece erogato il **bonus idrico integrativo a 3.576 utenti**, per importi pari a **626.472 euro**.

Gori, che ha ricevuto i flussi informativi sottostanti, nel 2022 ha erogato il bonus idrico nazionale a **102.054 utenti**, per un valore di **circa 4 milioni di euro** (nel 2021 erano stati erogati a 21.538 beneficiari, per un importo di 880.739 euro).

Gesesa nel corso del 2022 ha pubblicato un comunicato tramite canali social per dare visibilità ed informazioni sulle procedure di accesso alle agevolazioni relative al bonus idrico e sulle modalità di applicazione previste dalla nuova normativa. La Società, tuttavia, non ha ancora ricevuto i flussi informativi propedeutici all'erogazione dei bonus.

Considerando, complessivamente, i dati relativi ai bonus idrici nazionali, per le Società idriche in perimetro che sono state abilitate alla loro erogazione, a conclusione delle verifiche dell'Autorità sulla gestione della privacy, e i dati dei bonus idrici integrativi, ove applicati, **il sistema ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di oltre 29,5 milioni di euro**.

62 Ai sensi del D. L. 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla L. 19 dicembre 2019, n. 157.

63 Deliberazione 63/2021/R/com, successivamente modificata e integrata dalla deliberazione 257/2021/R/com.

64 Deliberazione 366/2021/R/com.

Tabella n. 18 – I clienti del Gruppo Acea (settori energia e idrico) (2020-2022)

	u. m.	2020	2021	2022
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia e Umbria Energy)				
servizio di maggior tutela (*)	n. punti prelievo	738.989	690.806	637.724
mercato libero EE – mass market	n. punti prelievo	364.378	393.182	426.963
mercato libero EE– grandi clienti	n. punti prelievo	72.195	94.698	108.246
mercato libero gas	n. punti di riconsegna	212.234	228.148	247.785
totale	**n. contratti di fornitura**	**1.387.796**	**1.406.834**	**1.420.718**
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	1.330.557	1.338.868	1.348.757
clienti non domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	296.248	298.736	298.399
clienti in media tensione	n. punti prelievo	3.116	2.851	2.862
clienti in alta tensione	n. punti prelievo	7	6	6
totale	**n. punti prelievo**	**1.629.928**	**1.640.461**	**1.650.024**
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali Società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2 (**)	n. utenze	705.685	705.607	754.569
Acea Ato 5	n. utenze	200.876	201.878	202.209
Gori	n. utenze	531.987	533.662	534.263
Gesesa	n. utenze	57.247	57.404	57.470
AdF (***)	n. utenze	232.152	233.440	234.089
Acque	n. utenze	327.412	329.973	342.259
Publiacqua (****)	n. utenze	399.943	402.363	405.786
Umbra Acque	n. utenze	234.185	234.850	235.946
totale	**n. utenze**	**2.689.487**	**2.699.177**	**2.766.591**
Acea Ato 2	popolazione servita	3.705.295	3.705.995	3.791.167
Acea Ato 5	popolazione servita	467.993	455.164	450.434
Gori	popolazione servita	1.398.678	1.395.841	1.392.279
Gesesa	popolazione servita	116.897	110.316	110.093
AdF (*****)	popolazione servita	382.724	380.463	377.648
Acque	popolazione servita	734.898	734.898	735.059
Publiacqua (****)	popolazione servita	1.217.083	1.234.292	1.234.292
Umbra Acque (****)	popolazione servita	494.272	493.960	490.272
totale	**popolazione servita**	**8.517.840**	**8.510.929**	**8.581.244**

(*) Il dato del 2021 relativo ai punti di prelievo nel servizio di maggior tutela è stato rettificato a seguito di consolidamento; ciò ha comportato un ricalcolo anche del totale dei contratti di fornitura per la vendita di energia e gas.
(**) I dati del 2022 comprendono una quota parte in stima afferente alle utenze dei Comuni di nuova acquisizione.
(***) Il totale utenze include anche il numero delle utenze esenti acquedotto. I valori 2022 per acquedotto, fognatura e depurazione, come per gli anni precedenti, sono da considerarsi provvisori perché calcolati secondo i criteri indicati nella del. ARERA 5/2016.
(****) I dati del 2022 sono da intendersi come stime; alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2021 sono stati rettificati, per consuntivazione, comportando un ricalcolo anche nel totale delle utenze e della popolazione servita.
(*****) I dati del 2022 si riferiscono all'ultimo aggiornamento popolazione ISTAT di ottobre 2022.

LA QUALITÀ PERCEPITA

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

39.993 persone

I giudizi globali 2022

sui servizi erogati (scala 1-10):

- servizio elettrico "vendita" (ML e MT): **7,8** e "distribuzione"»: **7,5**
- servizio di illuminazione pubblica: **6,9**
- servizio idrico a Roma, Fiumicino e provincia: **7,9** e **7,5** a Frosinone e provincia: **6,5**
- nel Sarnese Vesuviano: **6,7**
- a Benevento e provincia: **7,1**
- a Grosseto, Siena e provincia: **7,7**

L'Unità Customer listening della Capogruppo **coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati**, in ambito elettrico, idrico[65] e di illuminazione pubblica. L'Unità opera **di concerto con le Società operative** che gestiscono i servizi e supporta i Responsabili societari e il Vertice di Acea SpA nell'analisi dei dati rilevati.

Le **indagini di customer satisfaction** ("qualità percepita") sono realizzate con il supporto di una società di ricerche di mercato, selezionata attraverso gara. Dal 2022, la maggior parte delle rilevazioni è **distribuita uniformemente nell'anno** in modo da generare risultati frequenti che consentano alle Società del Gruppo di intervenire tempestivamente, ove necessario, sull'erogazione dei servizi e sulla comunicazione. Ad esempio, la nuova modalità di rilevazione continuativa sull'esperienza dei clienti che hanno contattato Acea attraverso i diversi canali a disposizione (call back)[66] consente di minimizzare l'impatto di eventuali picchi stagionali o anomalie circoscritte.

I report sui risultati delle rilevazioni **a totale campione indagato** sono, tuttavia, sempre prodotti a fine semestre, pertanto, in questa sede, vengono presentati gli esiti delle **indagini semestrali 2022**.

In coerenza con gli anni passati, le indagini sulla qualità dei servizi percepita sono state condotte con metodologia CATI[67]; il metodo CAWI (indagini on line), introdotto dal 2021, è stato utilizzato in modo più significativo soprattutto in relazione alla percezione dei canali digitali. Pertanto, si ritiene opportuno mantenere in questa sede, anche a garanzia di comparabilità, la rappresentazione dei soli dati rilevati con metodo CATI che hanno consentito di elaborare **i seguenti principali indicatori**:

- il **giudizio globale**, o giudizio complessivo ("overall") sulla qualità generale del servizio (**scala da 1 a 10**), dove 1 significa pessimo e 10 significa ottimo, che esprime una **valutazione istintiva** da parte dei clienti;
- i **giudizi complessivi** ("overall") **sui singoli aspetti del servizio** (**scala da 1 a 10**);
- le **percentuali di soddisfazione sugli item**, o fattori di qualità, selezionati entro ogni aspetto del servizio, in base all'importanza ad essi conferita dagli intervistati.

Nel 2022, **sono state intervistate** complessivamente **39.993 persone**, in merito alla qualità dei servizi erogati dalle Società Acea Energia, Areti – sia per il servizio di distribuzione che per l'illuminazione pubblica –, Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino e provincia), Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. I **giudizi complessivi** espressi su ciascun servizio, come media delle due rilevazioni semestrali, sono ricompresi **tra 6,5 e 7,9** (si vedano i grafici nel seguito e le tabelle in fondo al paragrafo).

I **giudizi complessivi** espressi sul **servizio elettrico e sugli aspetti principali** in cui si articola indicano, per la **vendita** curata da **Acea Energia**, valutazioni positive e superiori alla media soddisfazione (voto >7/10), sia sul servizio in generale (7,7/10 per i clienti del mercato tutelato e 7,8/10 per i clienti del mercato libero) sia su tutti gli aspetti del servizio di maggior tutela e per la "fatturazione" del mercato libero; gli altri aspetti del mercato libero, compreso lo "sportello on line", risultano nell'area della piena soddisfazione (voti 8-10). Per la **distribuzione**, gestita da **Areti**, la valutazione complessiva è 7,5/10 e gli aspetti del servizio ricevono giudizi complessivi superiori a 7/10, con la segnalazione guasti che raggiunge la piena soddisfazione (8/10). Per il **servizio di illuminazione pubblica** sono stati intervistati residenti a Roma, per tutte le aree territoriali. I giudizi complessivi sul servizio e sui suoi aspetti si confermano nella media soddisfazione (voti 6-7), con "segnalazione guasti" che riceve valutazioni più elevate e pari a 7,6/10.

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

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

67 *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 +/- 2,5% ed un massimo di +/- 4,2% e il livello di significatività è del 95%.

Per il servizio idrico (vendita e distribuzione dell'acqua) è stata rilevata la soddisfazione **dei clienti di Acea Ato 2** (Roma e Fiumicino e provincia) e di **Acea Ato 5** (Frosinone e provincia), in area laziale, dei **clienti di Gori** e **Gesesa**, operative in Campania, e dei clienti di **AdF**, operativa in Toscana. **Il giudizio complessivo** sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino** è 7,9/10; tutti gli aspetti del servizio monitorati sono prossimi o superiori a 8/10. Per **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, **la valutazione complessiva** sul servizio è 6,5/10; risultano nella media soddisfazione i giudizi complessivi su "fatturazione" e "aspetti tecnici", riceve una valutazione superiore a 7/10 lo "sportello", mentre tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni complessive di piena soddisfazione, superiori a 8/10. Anche per **Gori**, che gestisce il servizio nell'area della penisola Sorrentina e dei centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno, **il giudizio complessivo** è 6,7/10; l'"intervento tecnico" registra una piena soddisfazione (8,4/10) mentre tutti gli altri aspetti riportano giudizi pari o superiori a 7/10. Riguardo ad **AdF**, operativa in Toscana, nelle provincie di Grosseto e Siena, **il giudizio complessivo** sul servizio è 7,7/10; le valutazioni complessive sugli aspetti del servizio sono superiori a 7/10 per "fatturazione" e superiori a 8/10, vale a dire nell'area della piena soddisfazione, per tutti gli altri ambiti. Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, il **giudizio globale** sul servizio è 7,1/10; ricevono un giudizio complessivo di 7,3/10 sia gli "aspetti tecnici del servizio", sia la "fatturazione".

I grafici che seguono illustrano, per ciascun servizio, **i giudizi "overall" 2022 (scala 1-10)**, come **media delle due rilevazioni semestrali**, e le tabelle nn. 19 e 20 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. 20 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio elettrico – vendita e distribuzione dell'energia - 2022 (scala 1-10)

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

Grafico n. 21 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio di illuminazione pubblica a Roma e Formello - 2022 (scala 1-10)

Grafico n. 22 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino - 2022 (scala 1-10)

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

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

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche **in provincia di Roma**. In particolare, **nel 2022**, le due rilevazioni semestrali hanno coinvolto un campione di circa **2.200 clienti** con utenza diretta, rappresentativo di tre aree territoriali – **Nord Lazio**, **Est Lazio e Sud Lazio** – ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale, gestite da Acea Ato 2.
Dal 2022 le indagini di *call back*, oltre al "numero verde commerciale" già monitorato nel 2021, hanno riguardato anche "segnalazione guasti" e "intervento tecnico", mentre il contatto allo "sportello" è stato intercettato, come negli anni passati, attraverso l'indagine generalista.

Il **giudizio complessivo sul servizio idrico** rilevato nel 2022 è stato pari a **7,5/10** in aumento rispetto al dato 2021 (7,2/10); le valutazioni dei **singoli aspetti** del servizio sono risultate di **7,6/10** per gli "**aspetti tecnici**" (che includono la continuità del servizio e il livello di pressione dell'acqua), **7,7/10** per la "**fatturazione**", **8,1/10** per la "**segnalazione guasti**", **8,3/10** per "**l'intervento tecnico**", **8,2/10** per il "**numero verde commerciale**" mentre la bassa numerosità di chi ha fruito dello "sportello" non consente la lettura statistica del dato. Le valutazioni espresse rientrano, pertanto, nell'area della **media e alta soddisfazione**.

Grafico n. 23 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia - 2022 (scala 1-10)

Grafico n. 24 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua nel Sarnese Vesuviano - 2022 (scala 1-10)

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

Grafico n. 25 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua nella Conferenza Territoriale n. 6 Ombrone - 2022 (scala 1-10)

Grafico n. 26 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Benevento e provincia - 2022 (scala 1-10)

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

LA QUALITÀ PERCEPITA DEI PORTALI WEB DI AREA IDRICO, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2022

Nell'ottica della **crescente importanza assunta dai canali digitali**, Acea ha potenziato il monitoraggio dell'esperienza di contatto attraverso l'area riservata dei siti web a disposizione dei clienti introducendo, nel 2022, una quota campionaria **rilevata via CAWI** per intercettare anche i fruitori maggiormente digitalizzati.

Le società Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5, AdF e Gori hanno ottenuto valutazioni complessive **superiori a 7/10** e le aree ritenute più importanti dai clienti, seppure con pesi diversi nelle diverse realtà, sono risultate, prevalentemente, la "possibilità di comunicare l'autolettura", la "chiarezza delle informazioni" e la "facilità di navigazione".

Tabella n. 19 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: vendita e distribuzione di energia, servizio di illuminazione pubblica (2021-2022)

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2021	2022	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA - **ACEA ENERGIA**				
CLIENTI DEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA				
attività di vendita (giudizio complessivo)	**1-10**	**7,9**	**7,7**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	**1-10**	**7,7**	**7,6**	
correttezza degli importi (*)	%	*91,9*	*93,6*	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	*90,1*	*91,8*	
numero verde commerciale	**1-10**	**8,4**	**7,9**	
competenza dell'operatore	%	*93,6*	*93,4*	
chiarezza delle risposte dell'operatore	%	*92,6*	*93,3*	
sportello	**1-10**	**8,4**	**7,8**	
competenza dell'operatore	%	*92,2*	*95,8*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*94,0*	*95,1*	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (giudizio complessivo)	**1-10**	**7,6**	**7,8**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	**1-10**	**7,5**	**7,6**	
correttezza degli importi (*)	%	*86,8*	*91,3*	▲
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	*88,6*	*91,0*	
numero verde commerciale	**1-10**	**8,3**	**8,2**	
competenza dell'operatore	%	*89,1*	*92,6*	
chiarezza delle risposte fornite	%	*88,5*	*91,3*	
sportello	**1-10**	**8,4**	**8,1**	
competenza dell'operatore	%	*90,5*	*90,3*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*92,0*	*91,7*	
sportello on line	**1-10**	**7,7**	**8,0**	
facilità di navigazione	%	*92,9*	*95,3*	
chiarezza delle informazioni presenti	%	*94,9*	*95,0*	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – **ARETI** (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (giudizio complessivo)	**1-10**	**7,8**	**7,5**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**7,9**	**7,7**	
continuità del servizio	%	*97,5*	*94,5*	
interruzione programmata	**1-10**	**7,5**	**7,1**	
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	*87,1*	*85,8*	
chiarezza delle informazioni sulle affissioni relative ai tempi di ripristino	%	*86,8*	*88,2*	
segnalazione guasti	**1-10**	**6,9**	**8**	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*78,3*	*89,3*	▲
facilità di seguire il risponditore automatico	%	*76,8*	*87,5*	▲
intervento tecnico	**1-10**	**7,7**	**7,8**	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*80,3*	*79,8*	
competenza dei tecnici	%	*85,1*	*86,8*	
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – **ARETI** (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (giudizio complessivo)	**1-10**	**6,7**	**6,9**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**6,7**	**6,8**	
continuità del servizio	%	*77,2*	*87,1*	▲
tempi di sostituzione sostegni abbattuti	%	*83,0*	*78,2*	▼
segnalazione guasti	**1-10**	**7,5**	**7,6**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*86,3*	*89,5*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*90,8*	*90,3*	

(*) Il dato si riferisce alla correttezza degli importi relativi alla fornitura elettrica in bolletta.
NB: in tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2022**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2021. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli **scostamenti più significativi**, **nell'ordine dei 5 punti percentuali**, per i singoli item oggetto di indagine.

Tabella n. 20 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: servizio idrico (2021-2022)

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2021	2022	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (giudizio complessivo)	**1-10**	**7,9**	**7,9**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**7,9**	**8,2**	
continuità del servizio	%	*96,2*	*97,4*	
fatturazione	**1-10**	**7,3**	**7,9**	
correttezza dei consumi fatturati (*)	%	*93,9*	*95,3*	
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	*92,3*	*95,1*	
segnalazione guasti	**1-10**	**8,1**	**8,1**	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*93,5*	*94,0*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*91,3*	*94,5*	
intervento tecnico	**1-10**	**8,1**	**7,8**	
competenza dei tecnici	%	*90,6*	*93,3*	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*85,5*	*83,8*	
numero verde commerciale	**1-10**	**8,0**	**8,2**	
competenza dell'operatore	%	*89,3*	*92,6*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*90,9*	*93,8*	
sportello	**1-10**	**8,6**	**8,5**	
competenza dell'operatore	%	*93,5*	*92,3*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*95,2*	*94,4*	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)				
servizio idrico (giudizio complessivo)	**1-10**	**6,3**	**6,5**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**6,9**	**6,9**	
continuità del servizio	%	*81,6*	*84,8*	
fatturazione	**1-10**	**6,5**	**6,6**	
correttezza dei consumi fatturati (*)	%	*75,7*	*82,1*	
invio regolare delle fatture	%	*76,4*	*81,8*	▲
segnalazione guasti	**1-10**	**7,9**	**8,2**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*89,3*	*93,8*	▲
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*90,8*	*94,3*	▲
intervento tecnico	**1-10**	**7,8**	**8,5**	▲
competenza dei tecnici	%	*88,0*	*92,8*	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*81,8*	*92,8*	▲
numero verde commerciale	**1-10**	**7,8**	**8,0**	
competenza dell'operatore	%	*93,5*	*92,3*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*93,3*	*92,8*	
sportello (**)	**1-10**	**7,9**	**7,8**	
competenza dell'operatore	%	*97,6*	*95,0*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*97,8*	*94,0*	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA - **GORI** (comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano)				
servizio idrico (giudizio complessivo)	**1-10**	**6,6**	**6,7**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**7,1**	**7,0**	
continuità del servizio	%	*79,8*	*84,5*	
fatturazione	**1-10**	**6,6**	**6,9**	
correttezza dei consumi fatturati (*)	%	*72,6*	*83,4*	
invio regolare delle fatture	%	*79,0*	*80,7*	
segnalazione guasti	**1-10**	**7,7**	**7,9**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*86,9*	*90,8*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*89,1*	*91,0*	
intervento tecnico	**1-10**	**8,5**	**8,4**	
cortesia e disponibilità dei tecnici	%	*91,8*	*92,8*	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*90,5*	*90,8*	

numero verde commerciale	**1-10**	**7,9**	**7,3**	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*89,4*	*91,8*	
competenza dell'operatore	*%*	*88,9*	*90,8*	
sportello	**1-10**	**8,0**	**7,5**	
competenza dell'operatore	*%*	*89,1*	*92,0*	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*88,9*	*93,0*	▲
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – **AdF** (comuni ricadenti nella Conferenza Territoriale Ottimale n. 6 Ombrone)				
servizio idrico (giudizio complessivo)	**1-10**	**7,5**	**7,7**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**7,6**	**8,1**	
continuità del servizio	*%*	*92,3*	*94,8*	
fatturazione	**1-10**	**7,2**	**7,8**	
correttezza dei consumi fatturati (*)	*%*	*87,6*	*93,6*	
chiarezza e facilità lettura bolletta	*%*	*87,2*	*92,3*	
segnalazione guasti	**1-10**	**8,3**	**8,4**	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*90,8*	*93,8*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*93,8*	*95,8*	
intervento tecnico	**1-10**	**8,5**	**8,7**	
cortesia e disponibilità dei tecnici	*%*	*96,5*	*97,0*	
rapidità di intervento dopo la richiesta	*%*	*93,5*	*95,5*	
numero verde commerciale	**1-10**	**8,4**	**8,3**	
competenza dell'operatore	*%*	*94,6*	*95,5*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*94,1*	*95,0*	
sportello	**1-10**	**8,3**	**8,6**	
competenza dell'operatore	*%*	*89,8*	*95,5*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*91,8*	*95,3*	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – **GESESA (***)** (comuni ricadenti nell'ATO – Calore Irpino)				
servizio idrico (giudizio complessivo)	**1-10**	**6,9**	**7,1**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**1-10**	**7,2**	**7,3**	
continuità del servizio	*%*	*84,2*	*89,6*	
fatturazione	**1-10**	**6,9**	**7,3**	
correttezza dei consumi fatturati (*)	*%*	*80,1*	*91,6*	
invio regolare delle fatture	*%*	*83,1*	*89,1*	

(*) Dal primo semestre 2022 la formulazione della domanda "correttezza degli importi" è stata sostituita, per tutte le Società di Area Idrico, con "correttezza dei consumi fatturati".
(**) Si precisa che nelle rilevazioni della soddisfazione dei clienti di Acea Ato 5 relative all'aspetto "sportello", il dato del primo semestre 2021, confluito nel calcolo della media dell'anno, si riferisce ad un campione di soli 52 intervistati, inferiore al rilievo statistico, a causa del basso afflusso registrato per la situazione pandemica.
(***) Per Gesesa, Società di minore dimensione, gli aspetti del servizio indagati e qui rappresentati, sono "aspetti tecnici" e "fatturazione".
NB: in tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2022**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2021. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli **scostamenti più significativi**, **nell'ordine dei 5 punti percentuali**, per i singoli item oggetto di indagine.

LA QUALITÀ EROGATA

Acea presidia la **qualità dei servizi erogati** con interventi volti al suo costante miglioramento, a tal fine forma e aggiorna le persone, applica tecnologia innovativa alla gestione dei processi, rinnova ed amplia le infrastrutture (reti e impianti), incrementandone la resilienza, anche in funzione dell'abbattimento dei guasti e del tempestivo ripristino, incrementa l'offerta di canali di contatto digitali, a complemento di quelli tradizionali e cura la comunicazione con i clienti.
La "**qualità erogata**" viene **misurata anche in base** a **parametri di riferimento definiti dall'Autorità di settore** o indicati nei **contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione** con gli enti locali, in particolare:

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- gli standard di **qualità tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) e di **qualità contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato** sono definiti e aggiornati dall'**Autorità di regolazione Energia**, **Reti e Ambiente** (ARERA) e, per il settore idrico, anche dalle Autorità locali.

I **principali interventi di regolazione dell'ARERA** intervenuti nel 2022 per i settori elettrico ed idrico sono sinteticamente illustrati nel capitolo *Profilo del Gruppo*, paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business*, al quale si rinvia.
Oltre a rispettare gli standard qualitativi indicati dalla regolazione, le Società del Gruppo operano secondo **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** fondati su una **logica di miglioramento continuo** (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

Il paragrafo illustra gli aspetti di qualità relativi ai **servizi di distribuzione di energia elettrica**, nei comuni di Roma e Formello, **e di illuminazione pubblica**, nel comune di Roma, entrambi gestiti da **Areti**[68], mentre per le attività di vendita di energia elettrica e gas gestite da Acea Energia si rinvia al paragrafo dedicato alla *Customer Care*.
La Società opera in conformità ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia) sia per la realizzazione e la gestione delle infrastrutture di distribuzione sia per l'illuminazione pubblica.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Piano di sostituzione massiva di misuratori di seconda generazione: **installati** nel 2022 ulteriori **273.294 contatori 2G** per oltre **1,6 milioni di contatori** in telegestione

Nell'ambito del **piano della resilienza** di **Areti fattore critico "ondate di calore"**: ammodernati **58 km** di cavo MT e ricostruite **53 cabine** secondarie **fattore critico "allagamento"**: ricostruite **35 cabine** secondarie

nel 2022: **8.507 nodi MT telecontrollati**

Eseguite **ispezioni massive con droni**, per una estensione di rete MT aerea pari a **160 km**

Areti pianifica ed esegue l'**ammodernamento e l'ampliamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**, costituita da linee elettriche in alta (AT), media (MT) e bassa tensione (BT), cabine primarie e secondarie, sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia prelevata e immessa in rete. **Gli interventi** tengono conto degli obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), della progressiva evoluzione delle applicazioni dell'energia elettrica, dell'aumento dei "prosumer"[69], delle nuove connessioni, ecc. e **mirano a rendere le infrastrutture sempre più resilienti**, con una configurazione di rete adeguata e **abilitante per gli scenari futuri**, quali la **mobilità elettrica diffusa** e la progressiva **elettrificazione dei consumi**.
Lo **sviluppo integrato delle reti** elettriche è definito nei **Piani Regolatori** delle reti AT, MT e BT, che Areti attua con attività di costruzione - ed anche di dismissione o demolizione, e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree -, trasformazione, ammodernamento, manutenzione ecc. (si veda la tabella n. 21). Gli interventi realizzati ogni anno sono funzionali a **razionalizzare e potenziare le reti**, ampliando la capacità di trasporto e i margini per ulteriori usi, ad **incrementarne la adattabilità** e a **ridurre perdite di rete e cadute di tensione**, migliorando la **continuità del servizio**.
Nel 2022, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza**[70], sono stati **ammodernati 58 km di cavo** in media tensione a 20 kV ed eseguite **53 ricostruzioni di cabine secondarie** per l'incremento della **resilienza al fattore critico "ondate di calore"**, e **35 ricostruzioni di cabine secondarie** per l'incremento della **resilienza al fattore critico "allagamento"**. Per le reti BT, sono stati messi in opera **86 km** nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Il **telecontrollo** è stato esteso ad ulteriori **cabine secondarie** e **recloser**, per un **totale di 8.507 nodi MT telecontrollati** al 31 dicembre 2022 (erano 7.582 nel 2021).

68 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.

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

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

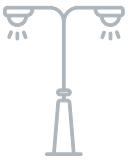
Tabella n. 21 – I principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche (2022)

tipo di intervento	linee AT e cabine primarie (CP)
demolizione rete e sostegni	sono proseguiti i lavori di **smantellamento di linee AT**, uscite dall'esercizio, portando alla rimozione, complessivamente, di **49 tralicci** delle linee 150 kV e 60 kV; sono stati dismessi 5,4 km in totale delle linee AT 60 kV in cavo interrato EPR (Linee AT Castel Romano 1 e 2 in uscita da CP Laurentina verso area terminali Via Gadda).
costruzione rete e sostegni	è stata **completata e messa in servizio** la nuova **linea 150 kV Selvotta – Castel Romano** (costituita dal tratto aereo lungo 5,8 km e composto da 24 sostegni e dal tratto in cavo lungo 2 km); sono in attesa di autorizzazione i lavori per realizzare il nuovo tratto di linea in cavo interrato 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 3,4 km); sono stati **avviati i lavori di riqualificazione** del **cavo AT 150 kV Capannelle – Cinecittà/O** esistente in O.F. **con cavo in XLPE** (polietilene reticolato), da area terminali "Osteria del Curato" a CP Cinecittà/O (1,56 km di posa nuovo cavo AT e successiva rimozione di due terne di cavi AT in O.F. esistente per un totale di 2,7 km).
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	sono stati eseguiti interventi in **49 cabine primarie**; presso la **CP Prenestina** sono **terminati i lavori di ristrutturazione** della Sezione AT a 150 kV e nuovo TR 3; presso la **CP Ostiense** sono iniziati i lavori di **sostituzione del Quadro AT 150 kV** con la posa della prima sezione di ibridi AT; presso la **CP Selvotta** è stato **messo in esercizio** il nuovo TR1 150/20 kV.
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	sono stati eseguiti interventi su **98 interruttori AT** e manutenuti **686 interruttori MT**; revisionati **17 variatori** sotto carico di trasformatori di potenza e **sostituiti 36 trasformatori** di misura AT; è stato inoltre **sostituito il trasformatore ATR 220/150 kV** presso la cabina primaria **Cinecittà/F**.
	protezione e misure AT e MT
sistemi di protezione elettrica	sono stati predisposti, tarati e messi in esercizio **60 nuovi stalli linea MT**; **verificati 601 montanti** (57 montanti AT e 544 montanti MT) e **56 trasformatori** (tra AT/MT e MT/MT).
misure	sono state effettuate misure resistenza di terra su **2.731 cabine secondarie**; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su **13 cabine** (10 primarie e 3 secondarie).
	linee MT e BT
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	sono stati **messi in opera 143 km di cavo MT a 20 kV** (25 km per ampliamento e 118 km per rifacimento), **di cui 58 km** per incremento resilienza a "**ondate di calore**", e **156 km di cavo BT** (70 km per ampliamento e 86 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione).
manutenzione ordinaria e straordinaria	sono state **eseguite ispezioni massive con droni** per una estensione della rete MT in aerea pari a **160 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 **721 cabine secondarie** (140 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 581 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), **di cui 88 cabine ricostruite per incremento resilienza** a "ondate di calore" (53 cabine) e ad "allagamento" (35 cabine).
manutenzione ordinaria e straordinaria su CS	sono stati effettuati **1.328 interventi** di **manutenzione straordinaria** e **583 ispezioni** su cabine secondarie.
telecontrollo	è stato esteso il telecontrollo a **241 CS e 681 recloser** (8.507 nodi MT telecontrollati al 31 dicembre 2022) ed eseguiti **4.043 interventi manutentivi** su TLC e recloser.

Areti ha continuato nel 2022 gli interventi per la protezione delle cabine primarie e secondarie, nell'ambito delle attività volte ad innalzare i livelli di sicurezza per la **protezione dai rischi cyber delle infrastrutture**; sono state implementate **soluzioni tecnologiche** a protezione degli apparati di campo **in grado di filtrare il traffico dati**. Sono state inoltre implementate nuove soluzioni per il **monitoraggio della rete dati**, **l'individuazione e la risposta agli incidenti** 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 nell'anno.

Nell'ambito del piano di **sostituzione massiva dei contatori di prima generazione (1G) con quelli di seconda (2G)**, avviato l'ultimo trimestre del 2020, che interesserà progressivamente tutto il territorio gestito, **nel 2022 Areti ha installato ulteriori 273.294 misuratori 2G**; i nuovi misuratori favoriscono una maggiore consapevolezza dei clienti in merito ai consumi, grazie ai dati disponibili, e la riduzione delle fatturazioni in stima.
Complessivamente, i **contatori in telegestione** (1G e 2G) installati presso le utenze attive in bassa tensione, al 31 dicembre 2022, **sono pari a 1.652.552**.

L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



204.676
punti luce e
231.437
lampade gestiti a Roma:
92% del parco lampade a LED

2.059
sostegni reinstallati e
10.502 interventi di manutenzione
lampade/armature LED

interventi di illuminazione nelle aree verdi della Capitale:
parco Nicholas Green, parco Stefano Cucchi, parco Antonella Renzi, parco Volpi, parco Spallette e aree a verde di via G. Falck e via Levanna

In virtù del *Contratto di servizio*[71] tra Acea SpA e Roma Capitale, **Areti** gestisce gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale** e **artistico monumentale**, per **oltre 204.600 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km^2.
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. 22 – I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma (2022)

punti luce (n.) *p. luce artistico monumentale (n.)*	**204.676** circa ***10.178***
lampade (n.)	**231.347**
rete elettrica MT e BT (km)	**8.166**

I consumi di energia per l'illuminazione pubblica, che hanno avuto un trend di riduzione negli anni passati grazie all'ammodernamento degli impianti con l'installazione di lampade a tecnologia LED, sono stabilizzati; al 31 dicembre 2022, le **212.799 lampade a LED installate**, **coprono il 92% del totale parco lampade** (si vedano *Le relazioni con l'ambiente*; *L'uso di materiali, energia e acqua* e il *Bilancio ambientale*).
Nel 2022 sono proseguite le attività volte a sviluppare una **soluzione tecnologica innovativa** finalizzata alla realizzazione di un **"palo intelligente"**, in ottica "**smart city**". In particolare, è arrivata ad uno stadio avanzato la fase di design e sviluppo della soluzione e dei prototipi ed è stata inoltre avviata la fase di messa in produzione delle apparecchiature.

Tra gli interventi illuminotecnici realizzati nell'anno si ricordano, a titolo esemplificativo, la nuova illuminazione di alcuni **parchi e giardini** situati in zone periferiche e centrali della Capitale, a beneficio e maggiore sicurezza dei cittadini, e tra i progetti funzionali gli impianti a servizio di alcune **strade prive di illuminazione**. Nel corso dell'anno si è proceduto, inoltre, all'adeguamento di alcuni impianti successivamente acquisiti ed alla **realizzazione di porzioni di impianto per grandi opere pubbliche** con tempi di realizzazione pluriennale (si vedano i box di approfondimento).

INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE IN PARCHI E GIARDINI

Nel 2022 Areti ha realizzato numerosi interventi di illuminazione presso parchi e giardini della Capitale; in particolare, con finanziamenti del Dipartimento Coordinamento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana (CSIMU) di Roma Capitale, sono state realizzate la nuova illuminazione del **parco Nicholas Green**, nel Municipio XIII di Roma, che ha previsto l'installazione di **38 punti luce a servizio dei percorsi pedonali interni al parco**, **dell'area giochi e del campo sportivo**, per una potenza istallata complessiva pari a 950W e **l'area a verde di via Giorgio Falck** (nel V Municipio), con l'installazione di 11 punti luce ad illuminare il percorso pedonale e l'area giochi (potenza 400W). Sono stati inoltre illuminati il **parco Stefano Cucchi** (6 punti luce) e il **parco Antonella Renzi** (14 punti luce), con fondi a disposizione dei rispettivi Municipi X e VII, per una potenza installata totale pari a 500W; riqualificati e illuminati il **parco Volpi** nel Municipio XV (17 punti luce, potenza totale 700W) e il **parco Spallette** nel Municipio XI (13 punti luce, potenza complessiva 500W), grazie alla collaborazione con il Dipartimento Ambiente di Roma Capitale.
Infine, nell'area a verde in **via Levanna** (Municipio III), è stato realizzato un nuovo impianto di illuminazione pubblica attraverso l'installazione di 13 punti luce, per una potenza totale pari a 500W.
Tutti gli interventi citati sono stati realizzati con **sorgente luminosa LED**.

71 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 dicembre 2027.

INTERVENTI FUNZIONALI

L'intervento di **riqualificazione di Piazza Sempione** (nel Municipio III), che ha creato un'ampia zona pedonale, ha comportato una **rimodulazione anche dell'impianto di illuminazione pubblica**, attraverso la rimozione dell'impianto esistente (-450 W) e l'installazione di 8 candelabretti in stile equipaggiati con lanterne LED (280W totali). L'area pedonale tra via **Castore Durante** e via delle Palme (nel Municipio V) è stata illuminata con con 8 punti luce a LED per una potenza complessiva pari a 400W. **Via Fortunato Pintor**, nel XIV Municipio, infine, è stata illuminata attraverso l'installazione di **8 sostegni con armatura stradale** (400W).

GRANDI OPERE E PRESA IN CARICO IMPIANTI

Nell'ambito delle grandi opere pubbliche che impattano l'assetto stradale e gli impianti di illuminazione pubblica, Areti sta portando avanti interventi per la realizzazione di nuovi impianti contestualmente all'avanzamento dei lavori per:

- la demolizione della sopraelevata della **tangenziale est**
- l'allargamento della sede stradale della **via Tiburtina**
- la realizzazione della viabilità nel **Comprensorio Direzionale Pietralata** (ex SDO)

Sono stati inoltre adeguati e presi in carico per la manutenzione gli impianti afferenti il **Ponte Spizzichino** (61 punti luce per una potenza installata di 3500W) ed il **Centro Congressi Nuvola** (55 punti luce per 3500W di potenza).

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. 23).

Tabella n. 23 – Principali interventi di efficientamento, messa in sicurezza, riparazione e manutenzione (2022)

tipo di intervento	(n.)
interventi di **efficientamento energetico/ innovazione tecnologica** (sostituzioni armature)	**780 punti luce sostituiti** (non sono incluse le nuove installazioni a LED)
messa in sicurezza	**3.520** punti luce messi in sicurezza classe 2
verifica corrosione sostegni	**27.285** sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
manutenzione lampade/armature LED	**10.502** interventi manutentivi
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	**2.059** sostegni reinstallati

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

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione dei guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione[72] del cittadino. 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 meccanismo di penali**[73].

Per le **performance 2022** relative ai **tempi medi di ripristino** (TMR) **della funzionalità degli impianti**, per le diverse tipologie di guasto, si riporta in tabella n. 24 la migliore stima disponibile, poiché i dati, al momento della pubblicazione del presente documento, sono in via di consolidamento; tutte le performance risultano inferiori ai limiti di tempo medio di ripristino ammesso dagli standard contrattuali.

Tabella n. 24 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2021-2022)

tipo di guasto	penale per giorno di ritardo	standard di prestazione da Contratto (*)		prestazione Acea	
	(euro)	TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2021	2022
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g. lav.	1 g. lav.	<1 g. lav.	<1 g. lav.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg. lav.	8 gg. lav.	1,2 gg. lav.	1,6 gg. lav.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg. lav.	15 gg. lav.	9,7 gg. lav.	8,9 gg. lav.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg. lav.	20 gg. lav.	23,4 gg. lav.	14,7 gg. lav.

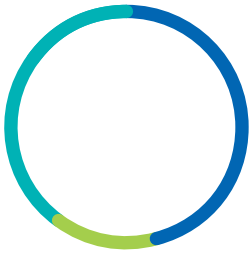
(*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al *Contratto di servizio 2005-2015* Comune di Roma – Acea SpA.

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

73 Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: se il tempo medio di riparazione (TMR) è superiore al tempo medio di riparazione ammesso (TMRA), per ciascuna tipologia di segnalazione si applicano penali giornaliere ad ogni avviso il cui lead time (LT) eccede il valore del TMRA. Se il TMR è inferiore o uguale al TMRA, per ciascuna tipologia di segnalazione si applicano le penali giornaliere ad ogni avviso il cui LT eccede il valore del tempo massino di rispristino ammesso (TMAX).

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)[74]. **Nel 2022 sono pervenute 12.385 segnalazioni di guasto**[75], in riduzione di circa il 32% rispetto all'anno precedente (18.340 segnalazioni), ed entro l'anno è stato dato seguito al **91%**.
La **distribuzione percentuale del totale segnalazioni pervenute per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 27. Le voci maggiormente incidenti si confermano "strada al buio" (46%) e "punto luce spento" (40%); più contenuta, anche se in aumento rispetto al 2021, la tipologia "tratto al buio" (14%). Nell'anno non si sono registrati casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

Grafico n. 27 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2022)



Areti ha consolidate competenze anche **nell'illuminazione artistico monumentale**, che nel 2022 conta **10.178 punti luce dedicati** e prevede, oltre ad interventi relativi a nuove realizzazioni o ammodernamenti che vengono progettati ed eseguiti in accordo con le Sovrintendenze, **anche le illuminazioni speciali/spegnimento di siti emblematici**, come quelle **realizzate nel 2022** e riguardanti interventi su Colosseo, Palazzo Senatorio, Palazzo della Regione Lazio ecc., con l'intento di sensibilizzare la cittadinanza in occasione di particolari ricorrenze. Nel corso dell'anno, per il resto, sono stati effettuati solo interventi di **manutenzione ordinaria**, tra i quali uno di particolare rilievo ha riguardato la sostituzione dei **proiettori subacquei** della **Fontana delle Naiadi**, in Piazza della Repubblica. Altri interventi manutentivi sono stati effettuati **presso i siti archeologici** dei Mercati di Traiano, presso le Terme di Caracalla, le Terme di Diocleziano e il Colosseo, presso il sito di Castel Sant'Angelo, i palazzi dell'Ente EUR e presso i parchi monumentali del Municipi I e II.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE ELETTRICO

L'**Autorità di Regolazione per Energia**, **Reti e Ambiente** (ARERA) definisce, a livello nazionale, gli standard di **qualità commerciale** (tempi di esecuzione delle prestazioni tecnico-commerciali richieste dai clienti, quali preventivi, lavori per l'esecuzione delle connessioni, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnica** (continuità dell'erogazione) **del servizio elettrico**; **li rivede periodicamente**, orientando i gestori al costante miglioramento delle performance.
La **qualità commerciale** si articola in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**[76], 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. 25, 26 e 27).
Ogni anno **Acea comunica all'ARERA i risultati conseguiti e li invia**, **allegandoli in bolletta**, **ai propri clienti**.
I **risultati 2022 di qualità commerciale e tecnica**[77] relativi alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica resi noti in questa sede rappresentano **la miglior stima disponibile**[78] alla data di redazione del presente documento e potrebbero non coincidere perfettamente con quelli trasmessi all'ARERA nell'ambito delle rendicontazioni annuali.
Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, rispetto allo scorso anno, si registra un miglioramento nel tempo di esecuzione dei lavori semplici per la realizzazione di nuove connessioni ordinarie in BT (in particolare per le utenze domestiche) e in MT, mentre si mantengono stabili le altre performance; dove si registra invece un peggioramento è nel tempo di preventivazione per lavori su reti BT, sia per quanto riguarda i giorni medi per la predisposizione del preventivo che nella percentuale di rispetto dello standard. Riguardo ai **livelli "generali"** relativi alle risposte ai reclami scritti/richieste di informazioni, si rileva un miglioramento delle performance rispetto al 2021, con un recupero sia in termini di giorni medi di lavorazione dei reclami che di percentuale di risposta nei tempi previsti dall'ARERA, a parità di richieste ricevute rispetto allo scorso anno (si veda la tabella n. 25). Gli indennizzi automatici ai clienti[79], da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base[80] 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 rispetto allo standard).
Per gli aspetti della qualità del servizio di **vendita**, gestito da **Acea Energia**, risultano in flessione, nel 2022, nell'ambito del "livelli specifici" di qualità commerciale, le percentuali di rispetto degli standard stabiliti dall'ARERA per rettifiche di fatturazione per il mercato in maggior tutela, che, al contrario, migliorano sensibilmente per il mercato libero; si contraggono anche le percentuali di rispetto per la risposta motivata a reclami scritti, in entrambi i mercati, ma in modo più contenuto per il mercato libero (si veda la tabella n. 26).
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 2022 - riepilogati in tabella n. 27 - indicano che, negli ambiti urbani caratterizzati dai più elevati gradi di concentrazione degli utenti (c.d. ambiti territoriali ad alta e media concentrazione), la **continuità del servizio** è stata garantita con una **qualità migliore** rispetto allo scorso anno.
Si registrano risultati positivi anche in ambito periferico e rurale.

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

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

76 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.

77 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.

78 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.

79 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.

80 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.

Oltre agli indicatori appena descritti, il distributore elettrico è tenuto a rispettare specifici livelli di continuità del servizio anche con riferimento agli **utenti in media tensione**, ai quali è previsto il riconoscimento di un indennizzo automatico[81] nei casi in cui il numero di interruzioni subite nel corso dell'anno sia superiore ad uno standard definito.

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

Tabella n. 25 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale - distribuzione energia (2021-2022) (parametri ARERA e performance di Areti - 2021: dati comunicati all'ARERA; 2022: 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**
			2021		**2022**
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		**PERFORMANCE ARETI**			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	9,44	92,77%	14,72	71,66%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	10,48	71,21%	10,25	81,76%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	11,94	95,21%	18,73	91,82%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,39	97,50%	1,50	97,17%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,05	98,59%	1,10	98,54%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,11	99,33%	0,12	99,05%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	3,52	60,07%	3,43	62,10%
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	2,40	86,40%	2,94	81,78%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	91,60%	n.a.	87,08%
CLIENTI NON DOMESTICI		**PERFORMANCE ARETI**			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	9,61	90,58%	14,85	69,40%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	11,05	77,21%	10,58	79,87%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	17,55	92,67%	29,06	86,29%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,27	93,63%	2,31	93,51%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	4,94	94,58%	2,61	94,03%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,14	99,30%	0,12	98,86%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	3,48	62,78%	3,23	64,41%
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	84,91%	2,67	81,89%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	91,68%	n.a.	89,13%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		**PERFORMANCE ARETI**			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	17,14	84,05%	17,33	93,06%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	3,00	100%	12,00	100%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	9,88	92,86%	14,60	97,14%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	10,52	56,53%	9,6	56,00%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	19,53	67,86%	37,13	16,67%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,43	100%	0,37	100%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	92,11%	n.a.	89,80%

81 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.

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
			2021		2022
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	85,47	50,70%	28,55	73,53%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	72,46	44,72%	47,25	61,51%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	59,08	66,53%	32,82	69,68%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	79,03	38,46%	68,00	50,60%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	34,73	75,38%	25,00	77,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	136,74	20,83%	42,00	66,10%

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. 26 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale - vendita energia (2021-2022) (parametri ARERA e performance di Acea Energia - dati comunicati all'ARERA)

VENDITA ENERGIA			
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)			
PRESTAZIONI	**PARAMETRI ARERA** tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
		2021	2022
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	100%	85,71%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	100%
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	92,30%	80,09%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	52,89%	68,24%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	93,08%	89,47%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE			
PRESTAZIONI	**PARAMETRI ARERA** percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max.	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max.	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max.
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,72%	97,39%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,64%	99,25%

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

Tabella n. 27 – Dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2020-2022)
(parametri ARERA e performance di Areti - 2020-2021: dati certificati dall'ARERA; 2022: dati provvisori)

DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT

DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			variazioni percentuali	
	2020	2021	2022	2022 vs. 2020	2022 vs. 2021
alta concentrazione	42,3	30,4	29,9	-29,31%	-1,64%
media concentrazione	52,0	45,5	38,1	-26,73%	-16,26%
bassa concentrazione	47,6	47,3	44,6	-6,30%	-5,71%

N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			variazioni percentuali	
alta concentrazione	1,869	1,603	1,389	-25,68%	-13,35%
media concentrazione	2,589	2,461	1,909	-26,26%	-22,43%
bassa concentrazione	3,064	3,247	2,504	-18,28%	-22,88%

(*) Il numero medio annuo delle interruzioni per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).
NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione"; con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA

165 Case dell'acqua
attive nei territori gestiti da Acea Ato 2, Gori e AdF: oltre
38,7 milioni di litri d'acqua erogati, pari a
774 t di plastica/anno risparmiate e oltre
2.000 tonnellate di CO_2 non emesse in atmosfera

Infrastrutture strategiche:
avviati gli iter autorizzativi per realizzare il **Nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del peschiera** e 4 sotto-progetti

Waidy Wow,
l'app della **«community per l'acqua»** installata su circa **106 mila device:** presentato all'Acea Innovation Day 2022 l'ultimo upgrade

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

- **Acea Ato 2**, nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 112 comuni[82], di cui 89 gestiti[83], pari a circa il 98% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo[84], con un bacino di circa 3,8 milioni di abitanti serviti;
- **Acea Ato 5**, nell'ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (86 comuni gestiti[85] nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa il

82 Con Delibera di Consiglio Regionale n. 10 nel 2021 è stato modificato l'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio Centrale-Roma inserendovi il Comune di Campagnano di Roma prima appartenente all'ATO 1 - Lazio Nord-Viterbo.

83 In 89 comuni Acea Ato 2 ha gestito l'intero SII (acquedotto, fognatura e depurazione), in altri 17 comuni il SII è gestito in modo parziale.

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

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

93% della popolazione), per circa 450.000 abitanti serviti;
- **Gori**, operativa nell'Ambito distrettuale Sarnese-Vesuviano (in 76 comuni – 59 in provincia di Napoli e 17 in provincia di Salerno – di cui 74 gestiti), con circa 1,4 milioni di abitanti serviti;
- **Gesesa**, operativa nell'ATO – Calore Irpino (22 comuni gestiti, nell'area di Benevento e provincia), con oltre 110.000 abitanti serviti.
- **AdF** operativa nell'ATO 6 Ombrone che comprende 55 Comuni (28 della provincia di Grosseto e 27 della provincia di Siena) con popolazione residente di oltre 390.000 abitanti (per oltre 377.600 abitanti serviti)

Il servizio idrico integrato (SII) presidia **l'intero ciclo delle acque potabili e reflue**, dalla captazione della risorsa alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente, ed è regolato da una **Convenzione di gestione** stipulata **tra la Società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito** (EGA - Ente di governo dell'Ambito).
L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), che disciplina a livello nazionale anche il comparto idrico, ha definito i contenuti minimi essenziali della "**Convenzione tipo**" **tra gli enti affidanti e i gestori del servizio**. Per i principali interventi di regolazione del settore idrico, intrapresi nell'anno dall'ARERA, si rinvia al paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business* (capitolo *Profilo del Gruppo*) e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità.
La ***Carta del servizio idrico integrato***, allegata alla Convenzione, definisce gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore deve rispettare verso l'utenza, in ottemperanza alle Delibere dell'ARERA sulla **qualità contrattuale** e **per gli aspetti di qualità tecnica**. Il ***Regolamento d'utenza***, anch'esso allegato alla Convenzione, disciplina il **rapporto con i clienti**, stabilendo le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell'erogazione dei servizi. Per **le performance di qualità contrattuale** delle Società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*.

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

CONSISTENZE, INTERVENTI E TELECONTROLLO

Le Società che gestiscono il SII sono impegnate nella progressiva **digitalizzazione delle reti**, tramite rilievi, verifiche sul campo ed **inserimento dati nel sistema informativo georeferenziato** (GIS). In particolare, al 31 dicembre 2022, **Acea Ato 2** ha **oltre l'85% delle reti tracciate nel sistema GIS**; **Acea Ato 5** ha raggiunto **circa 5.399 km** di rete idrica digitalizzati (rilevata in campo e pubblicata in GIS) al 31 dicembre 2022, corrispondente a **circa l'87% del totale**. **Gori** e **Gesesa** hanno georeferenziato le consistenze riportate in tabella n. 28 e proseguono i rilievi e l'aggiornamento dei dati; Gesesa ha già georeferenziato i **siti idrici** (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli **impianti di sollevamento fognario e di depurazione**, inclusi i relativi schemi funzionali.
AdF, nel 2022, ha attivato un processo di validazione delle informazioni presenti su sistema GIS, tramite l'obbligo di aggiornare in GIS alcune tipologie di attività, che ha consentito di validare circa 565 km su acquedotto e circa 61 km su fognatura.

Tabella n. 28 – Le consistenze delle reti idriche 2022 (dati georeferenziati)

società	rete idropotabile (km)	rete fognaria (km)
Acea Ato 2	13.468 (740,9 km di acquedotto, 1.190 km di reti di adduzione, 11.537 km di distribuzione)	6.447
Acea Ato 5	6.181 (1.233 km di rete di adduzione e 4.948 km di rete di distribuzione)	1.800
Gori	5.227 (867 km di rete di adduzione e 4.360 km di rete di distribuzione)	2.697
Gesesa	2.093 (180 km di rete di adduzione e 1.913 km di rete di distribuzione)	527 (tra emissari, collettori principali e secondari)
AdF	8.360 (1.993 km di rete di adduzione e 6.366 km di rete di distribuzione)	1.754 (tra emissari, collettori principali e secondari)

Le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti funzionali all'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.
Ogni anno, le Società svolgono:
- **interventi sulle infrastrutture**, quali l'**ammodernamento** o il **potenziamento degli impianti**, il **telecontrollo** delle infrastrutture, il **completamento**, l'**ampliamento** o la **bonifica di condotte e reti**, per contenere le perdite e migliorare efficienza e qualità del servizio erogato;
- **interventi volti a migliorare la gestione delle utenze** (quali l'installazione e la sostituzione dei contatori) oltre a ciò che riguarda la relazione con i clienti, per la quale si rinvia al paragrafo *Customer care*;
- **interventi a tutela delle persone e del territorio**, volti ad assicurare la **qualità dell'acqua** potabile distribuita e di quella restituita all'ambiente, come i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) e i controlli di laboratorio; si veda la sezione *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Area idrica*.

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. 29.
Nel 2022, **Acea Ato 2** ha proseguito lo sviluppo dell'insieme degli interventi volti a mettere in sicurezza ed ammodernare il **Sistema acquedottistico del Peschiera**, **un'infrastruttura strategica** fondamentale per assicurare la maggiore resilienza del sistema di approvvigionamento ed adduzione gestito. Sono stati completati i progetti di fattibilità tecnico economica (PFTE) ed avviati gli **iter autorizzativi per i 4 sotto-progetti**[86] relativi ad opere idrauliche, individuati nel 2021, che saranno realizzati anche con un finanziamento di circa 244 milioni di euro ottenuto nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)[87]. Per quanto riguarda **l'intervento principale** denominato "Nuovo Tronco Superiore Acquedotto del Peschiera", che sarà realizzato anche grazie ad un finanziamento di 700 milioni di euro stabilito con legge di Bilancio 2023 (L n. 197/22), **nel 2022 è stato avviato l'iter autorizzativo**[88].

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

87 Secondo il DM 517/21 ed il Decreto Ragioniere Generale dello Stato n. 160/22 (Fondo per Avvio Opere Indifferibili).

88 Sulla base del Parere del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici espresso nell'Adunanza del 14/10/2020 (Prot. n. 46/2020) e ai sensi dell'art. 44, comma 1 bis, della L. 108/21.

La progettazione dell'infrastruttura, inoltre, è definita, in collaborazione con **Acea Elabori**, con **specifica attenzione a criteri di sostenibilità**, in applicazione del Protocollo **Envision**.

Nel 2022, Acea Ato 2 ha **installato 178 idrovalvole** per l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio delle reti di distribuzione e ha **bonificato 204,5 km di rete idrica**; ha avviato le attività per la **realizzazione di importanti adduttrici** in grado di aumentare la resilienza dei sistemi comunali complessi con particolare riferimento alle interconnessioni di **Albano Laziale** e di **Civitavecchia**; per aumentare la disponibilità idrica nei comuni gestiti, ha completato i nuovi impianti di potabilizzazione a servizio dei pozzi Orsini e La Dolce nei comuni di **Ariccia** e **Manziana**. È proseguito anche il programma di installazione di apparecchiature di limitazione delle portate sulle utenze rurali per contenere i consumi non prettamente potabili.

Tabella n. 29 – Principali interventi sulle reti idropotabili e fognarie e controlli su acque potabili e reflue (2022)

INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE	
tipo di intervento	
ACEA ATO 2	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**35.396 interventi** (35.090 per guasto e 306 di ricerca perdite)
interventi programmati	**11.540 interventi**
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	**15.726 interventi** (12.501 nuove pose e 3.225 sostituzioni) e **45.780 sostituzioni massive** in appalto
ampliamento rete	**9,04 km** di rete ampliata
bonifica rete	**204,5 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**11.966 campioni** prelevati e **365.546 determinazioni analitiche** eseguite
ACEA ATO 5	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**10.119 interventi**
interventi programmati	**3 interventi** (su rete di distribuzione)
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	**26.005 interventi** (3.044 nuove pose e 22.961 sostituzioni)
ampliamento rete	**0 km** di rete ampliata
bonifica rete	**46,3 km** di rete bonificata (*)
controllo qualità acque potabili	**2.565 campioni** prelevati e **107.420 determinazioni analitiche** eseguite
GORI	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**16.412 interventi**
interventi programmati	**7.003 interventi**
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	**25.484 interventi** (12.565 nuove pose e 12.919 sostituzioni)
ampliamento rete	**0,78 km** di rete ampliata
bonifica rete	**14,7 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**4.908 campioni** prelevati e **132.538 determinazioni analitiche** eseguite
GESESA	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**3.190 interventi** (3.090 per guasto e 100 di ricerca perdite)
interventi programmati	**123 interventi**
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	**1.162 interventi** (257 nuove pose e 905 sostituzioni)
ampliamento rete	**2 km** di rete ampliata
bonifica rete	**1,8 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**1.048 campioni** prelevati e **12.307 determinazioni analitiche** eseguite
ADF	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**8.901 interventi** (8.288 per guasto e 613 di ricerca perdite)
interventi programmati	**54 interventi**
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	**19.728 installazioni** (3.257 nuove pose e 16.471 sostituzioni)
ampliamento rete	**2 km** di rete ampliata
bonifica rete	**33 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**4.514 campioni** prelevati e **121.738** (120.940 su acqua potabile e 798 su acque superficiali) **determinazioni analitiche** eseguite
INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE	
tipo di intervento	
ACEA ATO 2	
interventi per guasto su rete	**2.986 interventi**
interventi programmati	**245 interventi**
ampliamento rete	**21,8 km** di rete ampliata
bonifica rete	**13,4 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**6.999 campioni** prelevati e **135.906 determinazioni analitiche** eseguite

ACEA ATO 5	
interventi per guasto su rete	**347 interventi**
interventi programmati	-
ampliamento rete	-
bonifica rete	**1,7 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**3.281 campioni** prelevati e **67.810 determinazioni analitiche** eseguite
GORI	
interventi per guasto su rete	**433 interventi**
interventi programmati	**7.521 interventi**
ampliamento rete	**15,9 km** di rete ampliata
bonifica rete	**8,4 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**1.582 campioni** prelevati e **43.564 determinazioni analitiche** eseguite
GESESA	
interventi per guasto su rete	**117 interventi**
interventi programmati	**6 interventi**
ampliamento rete	-
bonifica rete	-
controllo qualità acque reflue	**630 campioni** prelevati e **12.234 determinazioni analitiche** eseguite
AdF	
interventi per guasto su rete	**335 interventi**
interventi programmati	**24 interventi**
ampliamento rete	**3,95 km** di rete ampliata
bonifica rete	**2,95 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**7.734 campioni** prelevati e **40.481 determinazioni analitiche** eseguite

Acquedotti e rete di adduzione di **Acea Ato 2** sono dotati di **sistemi di telecontrollo**: **misuratori e sensori**, collegati agli apparati di campo, forniscono al **sistema centrale** informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe e delle valvole, misure idrauliche, chimiche, fisiche ed energetiche), **dando evidenza ad eventuali allarmi** ed offrendo la possibilità di effettuare **manovre da remoto**, come l'accensione o lo spegnimento delle pompe, l'apertura, la chiusura o la regolazione delle valvole. La rete di distribuzione di Roma, particolarmente complessa, è alimentata da centri idrici, nei quali **il telecontrollo è stato implementato in modo esteso e capillare**. I **centri idrici** e **i punti della rete** parzialmente o totalmente **telecontrollati** sono **ulteriormente aumentati**: a fine 2022 risultano telecontrollati: **1.211 impianti** sulla rete di captazione e distribuzione (presenti in sorgenti, pozzi, acquedotti, adduttrici, centri idrici, potabilizzatori) ed ulteriori **1.947** telecontrolli lungo la rete di distribuzione (1.256 punti di distrettualizzazione, 124 Casette dell'acqua e 567 punti di rilevazione delle pressioni di rete, di cui 401 idrovalvole e 166 punti di pressione). Fra i suddetti impianti, **507** sono dotati di misure di **qualità dell'acqua**. Per **il sistema fognario depurativo** è molto avanzato il telecontrollo dell'intero comparto, che interviene **sia sui sistemi centrali che sugli impianti** (depuratori grandi e piccoli e sollevamenti fognari): **i depuratori principali sono già telecontrollati tramite sale locali** e procedono ulteriori interventi di rinnovamento tecnologico e collegamento alla sala centrale.
I siti idrici gestiti da **Acea Ato 5** – tra fonti di approvvigionamento, impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – sono in parte **dotati di telecontrollo**, che rendono possibili attività di telemetria, comando e controllo da remoto nonché la rilevazione di parametri idraulici (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe), elettrici e qualitativi (torbidità e cloro residuo). A fine 2022, **gli impianti in cui è installato un sistema di telecontrollo sono 395** (dotati di misure idrauliche "portate, pressione e livelli", 16 sono impianti dotati anche di controllo qualità acque e 111 sono 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 di **677 impianti** (269 siti e 203 nodi di rete idrica, 195 fognari, 10 di depurazione), presso i quali vengono effettuate attività di telemetria, comando e controllo da remoto e rilevati parametri idraulici. Un sistema di controllo locale provvede alla gestione automatica[89] di elettropompe e valvole, secondo una logica di efficienza energetica e risparmio della risorsa idrica; nei maggiori serbatoi sono installate e telecontrollate valvole di regolazione della portata in uscita, per le regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata, in base a diversi scenari di disponibilità idrica. L'applicazione di **tecnologie IoT** in nodi delle reti idrica e fognaria **in cui l'energia elettrica è assente**, consente inoltre di monitorare parametri essenziali della rete (pressioni e portate).
Gesesa ha portato avanti, con **altri 2 interventi** nel 2022, la progressiva installazione del sistema di telecontrollo nei siti gestiti; in particolare, è stato implementato un automatismo nel pozzo serbatoio di Forchia ed è stato passato allo SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition) aziendale un telecontrollo prima accessibile solo da locale. Si è svolta inoltre nell'ultima parte dell'anno una gara per l'affidamento di ulteriori interventi.
AdF, nel 2022, ha esteso il telecontrollo **ad altri 52 siti di acquedotto**; il monitoraggio costante delle reti (misure di portata di distretto e valvole di regolazione) e dei serbatoi minori, oltre ad ottimizzarne la gestione consente di ridurre i disservizi. Gli strumenti automatici predisposti sui sistemi di pompaggio dei sollevamenti fognari, inoltre, facilitano la manutenzione predittiva, l'analisi di frequenza degli allarmi, lo stato dei misuratori di processo prioritari ai fini gestionali

89 Con intervento umano previsto solo in casi di emergenza.

e di bilancio. Sono continuate nell'anno le attività per implementare modalità di **regolazione automatica della rete**, a seconda delle condizioni di pressione, e i test su sensori di pressione e portata, autoalimentati a batteria con tecnologia NB-IoT. Al 31 dicembre 2022, i siti **in telecontrollo** gestiti da **AdF**, afferenti ai sistemi idropotabile, fognario e di depurazione, **sono complessivamente 1.895** tra impianti e camerette (di cui 508 siti acquedotto e 221 nodi di rete idrica, 202 siti fognari, 115 siti di depurazione).

Il tema del **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione** è attentamente presidiato da tutte le Società del Gruppo, che si impegnano per la **gestione sostenibile del ciclo idrico**; sono costituite, a tal fine, **strutture organizzative dedicate alla tutela della risorsa**. Le Società effettuano interventi di distrettualizzazione, ispezione e bonifica delle reti, l'installazione di valvole automatiche ed altri strumenti per il controllo delle pressioni, la verifica e taratura dei misuratori, l'identificazione di consumi anomali ed attuano interventi per contrastare allacci abusivi ed usi impropri della risorsa. Le attività specifiche, intraprese nel 2022 da ciascuna Società sono illustrate nel capitolo *Area Idrica* della sezione *Le relazioni con l'ambiente,* al quale si rinvia.

GESTIONE DELLE UTENZE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Le Società hanno continuato **nel 2022** le **attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti** (si vedano i dati riportati in tabella n. 29).
Acea Ato 2, nell'ambito delle attività di **sostituzione massiva dei contatori**, ha portato avanti il progetto funzionale ad una progressiva telelettura dei contatori idrici, in un primo tempo sviluppando e brevettando, in collaborazione con Areti, un dispositivo di telelettura di tipo "Add-On", denominato *Proteus* e, nel 2022, installando, oltre a *Proteus* anche altri dispositivi di tipo "Add-On" NB-IoT, per circa 6.000 apparecchi installati nell'anno, che hanno portato, complessivamente, a **circa 34.000 dispositivi di telelettura**. La Società, inoltre, prevede l'introduzione di **soluzioni peculiari** in funzione delle differenti esigenze, con l'installazione di dispositivi di tipo "Add-On" principalmente sui grandi calibri, mentre per calibri inferiori (ad esempio con tubazioni DN15), sta portando avanti **la progettazione e lo sviluppo di un dispositivo di telelettura di tipo "Smart Meter integrato" con tecnologia NB-IoT innovativo ed evoluto per il servizio idrico**, dal quale ci si attendono benefici in termini di telegestione e ottimizzazione di qualità, quantità e sicurezza dei dati.
AdF ha continuato ad implementare **la telelettura dei contatori** sul territorio, installando un dispositivo che permette di aumentare la frequenza di lettura e facilita la raccolta del dato; nel 2022 ha installato **circa 20.000 contatori** in telelettura, arrivando ad **una copertura del 58% dell'intero parco misuratori**. AdF dispone inoltre di una **piattaforma di analisi**, **controllo e monitoraggio** dei dati derivanti da telelettura che, integrando anche i dati raccolti da concentratori fissi e mobili, consente un maggior controllo dei flussi erogati e del bilancio di rete.

La **continuità dell'erogazione dell'acqua** è un parametro di servizio fondamentale per la soddisfazione dei clienti, sottoposto a regolazione da parte dell'ARERA. La tabella n. 30 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. 30 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2020-2022)

tipologia di interruzioni	2020	2021	2022
ACEA ATO 2 (*)			
interruzioni urgenti (n.)	1.207	911	882
interruzioni programmate (n.)	212	336	262
interruzioni totali (n.) (**)	**1.419**	**1.247**	**1.144**
sospensioni con durata > 24h (n.)	196	167	179
ACEA ATO 5			
interruzioni urgenti (n.)	521	691	686
interruzioni programmate (n.)	568	397	457
interruzioni totali (n.) (**)	**1.089**	**1.088**	**1.143**
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0
GORI			
interruzioni urgenti (n.)	3.042	2.629	2.610
interruzioni programmate (n.)	103	59	141
interruzioni totali (n.) (**)	**3.145**	**2.688**	**2.751**
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0
GESESA			
interruzioni urgenti (n.)	90	17	36
interruzioni programmate (n.)	57	19	46
interruzioni totali (n.) (**)	**147**	**36**	**82**
sospensioni con durata > 24h (n.)	1	8	0

AdF (*)			
interruzioni urgenti (n.)	1.918	2.158	2.470
interruzioni programmate (n.)	313	342	457
interruzioni totali (n.) (**)	**2.231**	**2.500**	**2.608**
sospensioni con durata > 24h (n.)	48	44	62

(*) I dati 2021 di Acea Ato 2 stati consolidati; i dati del biennio 2020-2021 di AdF, al netto della voce sospensioni con durata > 24h, sono stati rettificati escludendo le interruzioni superiori all'ora, in coerenza a quanto viene rendicontato all'ARERA. I dati 2022 di Acea Ato 2 e AdF, inoltre, sono in corso di consolidamento. Eventuali rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.
(**) Le interruzioni totali, come previsto dall'ARERA, includono le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) e le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

L'ACQUA DISTRIBUITA E RESTITUITA ALL'AMBIENTE

La qualità dell'acqua potabile distribuita tutela gli aspetti legati **alla salute e alla sicurezza della collettività** e la risorsa **restituita ai corpi idrici ricettori** ha impatti sulla **salvaguardia degli ecosistemi**. Pertanto, **tutte le Società effettuano attività di controllo sulle acque potabili e reflue** tramite analisi, svolte in autonomia, con laboratori interni, o con il supporto di **Acea Elabori** (si veda tabella n. 29).
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 su parametri specifici. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando **i volumi di acqua distribuita**, **la popolazione servita**, **lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali** (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).
Tutte le Società del Gruppo operative nel comparto idrico hanno avviato le attività 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 2022, sono illustrate nel capitolo *Area Idrica* della sezione *Le relazioni con l'ambiente*, al quale si rinvia.

Relativamente al territorio gestito da Acea Ato 2, l'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino presenta livelli qualitativi eccellenti all'origine, mentre l'area dei Castelli Romani ed altre zone dell'alto Lazio, in cui il territorio ha natura vulcanica, presentano nelle falde acquifere elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio, in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge. Acea Ato 2 svolge, da tempo, interventi per superare tali problematiche, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Nel 2022, in particolare, **Acea Ato 2** ha realizzato nuovi impianti di potabilizzazione o ha riqualificato/ampliato gli esistenti, presso i comuni di Ariccia, Allumiere, Rignano Flaminio e Manziana. Ha inoltre **avviato interventi per realizzare interconnessioni acquedottistiche nei comuni di Civitavecchia ed Albano Laziale** che garantiranno una maggiore resilienza delle reti ed un miglioramento del servizio erogato.

Nel 2022 AdF ha portato avanti il progetto di **monitoraggio della qualità delle fonti** di approvvigionamento con **strumentazione on-line**, avviato nel 2021. Il progetto ha previsto l'installazione delle strumentazioni, l'acquisizione dei segnali al telecontrollo e la predisposizione dei relativi cruscotti di controllo/reporting, attraverso i quali è possibile integrare i dati qualitativi rilevati con informazioni di tipo quantitativo e con le informazioni meteorologiche e idrogeologiche rese disponibili online dai relativi servizi regionali, aggiornate con frequenza giornaliera. Alle 8 fonti di approvvigionamento, monitorate nel 2021, si sono aggiunte, nel 2022, **altre 10 fonti**, per un controllo complessivo di circa il **75% della risorsa prelevata dall'ambiente**. L'installazione di sistemi di misura on-line e l'acquisizione al telecontrollo permette un monitoraggio continuo della qualità dell'acqua e consente di attivare sistemi di *Early Warning*, previsti dagli indirizzi della Direttiva Europea 2020/2184 in materia di sicurezza della qualità dell'acqua potabile.
Gori distribuisce acqua di qualità, **captata da pozzi di elevata profondità**. Le caratteristiche qualitative dell'acqua vengono verificate dal laboratorio interno "Francesco Scognamiglio", situato in Pomigliano d'Arco, che utilizza strumenti di ultima generazione, tra cui uno spettrometro in grado di effettuare le determinazioni di **tutti i metalli** indicati dalla normativa vigente sulle acque potabili.
Gesesa partecipa al tavolo tecnico, insieme con l'Ente Idrico Campano, le Istituzioni locali, provinciali e regionali, e Arpac ed ASL, dedicato al monitoraggio e alla caratterizzazione della risorsa idrica in falda che, tramite i pozzi Campo Mazzoni e Pezzapiana, rifornisce la città di Benevento. Nel 2022, Gesesa ha proseguito un progetto finalizzato a realizzare un **sistema di filtrazione su carboni attivi** per il trattamento delle acque potabili a servizio della centrale idrica di Benevento (si veda anche *Area Idrica* in *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2022 sono state attive **165 Case dell'acqua** (**124 di Acea Ato 2**, di cui 36 a Roma e 88 in provincia, **20 di Gori** e **21 di AdF**); si tratta di erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante, installati nel territorio, **a disposizione di cittadini e turisti**, a titolo gratuito o a costi minimi. L'acqua distribuita è la medesima degli acquedotti e **la qualità è certificata da controlli periodici**, svolti dalle Società e dalle ASL competenti. L'iniziativa continua a incontrare riscontro positivo e, nel corso dell'anno in esame, le "Case" **hanno erogato complessivamente oltre 38,7 milioni di litri di acqua** (circa 34,2 milioni di litri le Case dell'acqua di Acea Ato 2, circa 3,5 milioni di litri quelle di Gori e circa 1 milione di litri quelle di AdF), con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 39%. I **benefici ambientali** sono evidenti: **i litri erogati equivalgono a 774 tonnellate di plastica risparmiate nell'anno** (equivalenti a circa 26 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e ad **oltre 2.000 tonnellate di CO_2 non emesse in atmosfera** (circa **il 34% in più di emissioni evitate**, rispetto al dato 2021 di 1.580 t di CO_2 evitata), per mancata produzione di bottiglie[90] e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case[91] e della CO_2 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 a Roma (i c.d. "nasoni"). L'app **Waidy Wow**, nata dall'idea di un team

90 Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.
91 Non sono disponibili i dati dei consumi delle Case dell'Acqua di AdF, in gestione dei Comuni.

del Gruppo Acea, consente di **identificare i punti di erogazione dell'acqua** dislocati sul territorio, ma non soltanto nelle aree servite dalle Società del Gruppo, bensì su tutto il territorio nazionale, con oltre 50.000 punti idrici mappati. L'applicazione è pensata e sviluppata per **creare una community**, migliorare gli stili di vita delle persone che la utilizzano, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente. Ha dato vita ad iniziative di comunicazione che diffondono la cultura dell'acqua e la bellezza del territorio: una funzionalità permette, infatti, di individuare **percorsi personalizzati seguendo le "vie dell'acqua"** (fontanelli, fontane, casette dell'acqua) o accedere a percorsi tematici preimpostati e relativi contenuti multimediali. Infine, l'app consente l'ascolto di una "Web radio", un canale dedicato all'*infotainment* con una programmazione musicale 24 ore su 24 e l'inserimento di "pillole sulla sostenibilità", in collaborazione con LifeGate. Nell'ambito dell'**Acea Innovation Day 2022**, è stato illustrato l'ultimo *upgrade* dell'applicazione Waidy, realizzato con la *startup* UP2YOU, che consente il calcolo puntuale dei benefici ambientali che le persone possono contribuire a generare utilizzando le fontanelle, e in particolare la riduzione della plastica e delle emissioni di CO_2. Al 31 dicembre 2022, **l'app Waidy Wow risulta installata su 105.947 *device***.

LE FUNZIONI DELL'APP WAIDY WOW

Geocalizzare i punti idrici
Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua

Creare o seguire percorsi
Per attraversare a piedi o in bici i territori dell'acqua e le loro bellezze

Riscoprire il passato
Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni

Incoraggiare buone pratiche
Per partecipare a contest, monitorare lo stato di idratazione e l'impatto sull'ambiente

Lasciare un feedback
Per effettuare eventuali segnalazioni e aggiungere punti idrici non ancora censiti

Leggere news e consigli
Per restare aggiornati sul tema sostenibilità con contenuti esclusivi

LA QUALITÀ PERCEPITA DELL'ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2022

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile distribuita**. Le indagini di *customer satisfaction* prevedono, oltre alla rilevazione del giudizio globale sulla qualità dell'acqua, un approfondimento puntuale sul tema. Gli esiti presentati nel seguito sono la **media delle due rilevazioni semestrali**.
Per **Roma e Fiumicino**, dove il servizio è gestito da **Acea Ato 2**, il **giudizio globale su sapore**, **odore e limpidezza dell'acqua da bere**, espresso dal campione di intervistati, si mantiene **stabile ed elevato** e pari a **7,5/10** (era 7,6/10 nel 2021); il **35,8%** degli intervistati, dato in calo rispetto al 2021 (39,2%), **dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **30,7**% (era 28% nel 2021) **afferma di non berne mai**; tra **le ragioni addotte** da chi non beve mai l'acqua di casa continua a prevalere l'abitudine a bere l'acqua minerale seguita dalla voce "non va bene per la mia salute".
Nelle altre aree servite da Acea Ato 2, in provincia di Roma, il dato di **soddisfazione globale** sulla qualità dell'acqua è risultato pari a **7/10**, in lieve crescita (era 6,8/10 nel 2021); rispetto alle abitudini di consumo **il 24%** del campione (era 25,1% nel 2021) **afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto** e il **41%** (era 45,9% nel 2021) di **non berne mai**; per questi ultimi, la motivazione prevalente è legata all'abitudine a bere acqua minerale, seguita dal giudizio sul sapore.
Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile nel 2022 si attesta a **6,4/10** (era a 6,1/10 nel 2021). Resta ancora contenuta e in contrazione **la percentuale di intervistati** che afferma di **bere abitualmente** l'acqua del rubinetto, il **15,6%** (era al 17% nel 2021), ed elevata la percentuale di chi dichiara di **non berne mai**, il **58,7%** (era 54,9%).
Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono l'abitudine a bere l'acqua minerale e gli aspetti legati alla salute.
Nell'Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull'acqua da bere espresso dai clienti di **Gori** nel 2022 si mantiene stabile e pari a **6,4/10** (6,2/10 nel 2021), cala invece la percentuale di **intervistati** che dichiarano di **bere abitualmente** l'acqua del rubinetto, **il 19,6%** (era il 23% nel 2021), e cresce quella di chi dichiara di **non berne mai**, il **58,7%** (52,4% nel 2021). Le ragioni principali, citate da chi non predilige l'acqua del rubinetto, sono "non va bene per la mia salute" e "sono abituato a bere l'acqua minerale".
Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e provincia, il giudizio globale espresso sulla qualità dell'acqua da bere è **6,8/10** (6,9/10 nel 2021); si **registra una lieve riduzione** della percentuale di clienti che **afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto**, **pari al 15,3% nel 2022** (era il 16,6% nel 2021) e l'incremento (**62%)** della percentuale di coloro che dichiarano di non berne mai (era il 55,6% nel 2021); in questo territorio i motivi prevalentemente addotti sono "sono abituato a bere l'acqua minerale" e "non va bene per la mia salute".
Per i clienti di **AdF**, operativa nelle province di Grosseto e Siena, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile migliora e arriva a **7,5/10** (era 6,9/10 nel 2021). La percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto**, il **38,9%**, risulta anch'essa in incremento (era il 36,9% nel 2021) e diminuisce, attestandosi al **37,7%**, quella di chi dichiara di **non berne mai** (era il 40,2% nel 2021), principalmente, anche in questo caso, per l'abitudine a bere l'acqua minerale e perché non piace il suo sapore.

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale avviene mediante un sistema complesso e una configurazione **organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. **Acea Ato 2** gestisce e/o conduce **725 impianti di sollevamento fognari**, **171 impianti di depurazione** e **oltre 7.000 km di reti fognarie** (di cui 6.447 km mappati su GIS); la Società ha proseguito nel 2022 il **piano di centralizzazione dei depuratori**, per gli interventi realizzati si rinvia al box di approfondimento nel capitolo *Area Idrica* della sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2** dispone di **tecnologia all'avanguardia** e **monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua dei corpi idrici**: nel 2022 sono stati eseguiti **349 campioni in 25 punti di prelievo sui fiumi Tevere e Aniene e in 33 punti di prelievo sul lago di Bracciano**.

Nel territorio del comune di Roma, Acea Ato 2 gestisce anche gli impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete di innaffiamento e la **rete idrica non potabile che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche**. In particolare, **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Acea Ato 5**, comprendono, al 31 dicembre 2022, **233 impianti di sollevamento fognari**, **125 impianti di depurazione** e **circa 1.800 km di reti dedicate**. **Gori** gestisce **2.697 km di rete** a servizio del sistema di depurazione e fognatura e **12 impianti di depurazione**, alcuni a servizio di singoli comuni ed altri a servizio di comprensori intercomunali dell'agro Sarnese-Vesuviano.

Gori continua a portare avanti un importante progetto, avviato nel 2021, volto a completare gli interventi fognari e depurativi del **bacino idrografico del fiume Sarno**, che avrà rilevanti **impatti ambientali** non solo favorevoli al risanamento dell'ecosistema fluviale, grazie alla dismissione di scarichi inquinanti, ma anche con effetti positivi su tutta l'area, inclusa la salubrità dei prodotti agricoli, e sul Golfo di Napoli.

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura **gestite da AdF**, comprendono, al 31 dicembre 2022, **294** impianti di sollevamento fognari, **150 impianti di depurazione** (e 152 Imhoff) e **1.754 km di reti fognarie**. **Gesesa**, nel territorio servito, gestisce **20 impianti di sollevamento fognari**, **32 impianti di depurazione** e **527 km di reti dedicate**.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico**[92]. Con delibera 547/19, l'Autorità ha modificato ed integrato la previgente disciplina, declinando **un sistema di incentivazione** articolato in premi e penalità **da attribuire**, **dal 2022**, **in ragione delle performance dei gestori**. A fine 2021, l'ARERA ha posto in consultazione l'aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità contrattuale (procedure di controllo ed importi delle penalità) e, con la delibera 639/2021 del 30 dicembre, ha previsto elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance tra i quali la **valutazione cumulativa su base biennale** (2022 – 2023) degli obiettivi di qualità.

Con l'introduzione del nuovo sistema incentivante della qualità contrattuale, non è stata mantenuta la possibilità, prima prevista[93], di accedere ai premi in caso di conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti a livello nazionale.

Acea Ato 2 ha **comunque mantenuto i livelli migliorativi degli standard di qualità contrattuale**, come definiti dall'istanza presentata nel 2016 dall'Ente di Governo dell'Ambito (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale) ed accolta dall'ARERA, e dalle modifiche successivamente intervenute con la delibera 4/20 della Conferenza dei Sindaci relativa all'aggiornamento della Carta del Servizio. In particolare, gli standard migliorativi riguardano **39 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**. Anche **Acea Ato 5 ed AdF**, **per alcune prestazioni** previste dalle Carte dei Servizi allegate alle rispettive Convenzioni di affidamento, **perseguono ed hanno mantenuto standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità**.

I tempi di consegna all'Autorità dei dati relativi ai livelli specifici e generali di qualità contrattuale sono successivi a quelli di pubblicazione del presente documento. In questa sede **vengono pertanto presentati per tutte le Società dati non ancora consolidati**, frutto delle migliori stime disponibili al momento della pubblicazione, da intendersi come **indicativi dell'andamento delle prestazioni**; i dati consolidati vengono pubblicati nel ciclo di rendicontazione successivo (si vedano le tabelle nn. 31-35).

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

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

92 La regolazione degli aspetti di qualità contrattuale è in vigore, per la maggior parte delle prestazioni, dal luglio 2016, secondo la delibera 655/2015/R/Idr o RQSII (*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato*).

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

Tabella n. 31 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2021-2022) - Acea Ato 2 - (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – dati 2021 consolidati, dati 2022 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2						
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ						
PRESTAZIONI	**STANDARD ARERA**	**STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2**	**tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni**	**grado di rispetto**	**tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni**	**grado di rispetto**
			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			2021		**2022**	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	6,1	98,6%	4,0	99,1%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	3,7	98,6%	3,6	100%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	4,2	100%	4,3	100%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	6,6	100%	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,7	97,4%	3,2	97,7%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	1,5	98,4%	1,5	98,6%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	1,0	100%	1,0	100%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,8	99,3%	0,6	99,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,8	98,4%	2,1	99,4%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,2	99,6%	0,3	99,2%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	5,8	99,2%	4,0	99,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,9	100%	3,2	100%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,8	99,8%	0,9	99,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	5,7	99,8%	5,7	100%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	5,3	99,7%	4,8	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	55 gg. lav.	6,8	100%	6.4	100%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ						
			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			2021		**2022**	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	8,2	97,6%	8,2	97,9%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	13,1	97,1%	38,0	70,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	14,9	93,1%	12,9	94,9%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,8	97,0%	2,2	99,6%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,4	98,9%	1,9	97,4%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lav. dal ricevimento della richiesta	6,0	99,8%	5,7	100%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	55	97,4%	13	98,0%

NB: i dati 2022 sono in fase di consolidamento e ancora non sono stati comunicati alla STO e rendicontati ad ARERA. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

Tabella n. 32 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2021-2022) - Acea Ato 5 - (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – dati 2021 consolidati, dati 2022 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5						
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ						
PRESTAZIONI	**STANDARD ARERA**	**STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS)**	**tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni**	**grado di rispetto**	**tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni**	**grado di rispetto**
			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			2021		**2022**	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	3,6	98,0%	3,4	99,5%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	7,9	94,1%	5,8	90,6%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		1,9	99,3%	2,5	100%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		-	-	-	-
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		2,9	97,4%	2,1	99%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,4	98,9%	1,7	98,7%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg. lav.		0,0	100%	-	-
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali		0,9	97,3%	0,9	98,8%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,1	99,4%	2,2	99,9%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,1	99,7%	0,2	99,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		3,3	99,3%	2,8	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		2,0	100,0%	6,0	100%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		0,8	99,7%	1,6	99,4%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	10,0	98,7%	9,2	96,4%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	7,9	99,9%	7,2	99,2%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav		6,5	100%	5,9	100%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ						
			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			2021		**2022**	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	12,6	90,4%	22,2	85%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	21,5	66,7%	50,9	60,8%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		11,8	85,7%	18,3	85,4%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.		1,9	99,8%	2,5	99,8%
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	8,8	98,5%	8,1	98,4%
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	96,5	87,9%	105,3	89,3%

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

Tabella n. 33 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2021-2022) - Gori - (parametri ARERA e performance di Gori – dati 2021 consolidati, dati 2022 non consolidati)

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		
			2021		**2022**
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	6,05	98,9%	6,51	99,0%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	36,47	98,2%	6,49	98,6%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	15,13	81,2%	11,71	85,7%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	8,57	100%	23,00	66,7%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	4,76	93,4%	4,81	91,8%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,94	97,3%	1,78	97,9%
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	2,55	97,4%	1,14	96,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3,71	98,6%	3,06	98,5%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,5	99,1%	0,5	98,7%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	5,48	99,4%	18,70	99,1%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	17,23	62,5%	16,24	67,2%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	0,91	99,1%	1,9	98,0%
risposta a reclami	30 gg. lav.	13,9	85,8%	11	98,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	6,5	95,9%	6,4	99,0%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	1,2	100%	16	100%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ					
			PERFORMANCE GORI		
			2021		**2022**
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	25,39	77,7%	31,15	70,5%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	27,37	72,4%	27,78	73,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	41,44	66,3%	31,76	67,6%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	6,71	93,8%	3,1	97,6%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	2,04	98,0%	1,4	97,8%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	9,5	95,2%	14,4	99,0%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	52	97,4%	47	97,2%

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

Tabella n. 34 – Principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2021-2022) – Gesesa - (parametri ARERA, e performance di Gesesa - dati 2021 consolidati, dati 2022 non consolidati)

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			
		2021		**2022**	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	5,08	98,5%	5,78	62,44%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	2,56	94,7%	2,31	100%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	28,90	57,1%	7,61	65,67%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3,15	89,8%	3,48	83,24%
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	69,38	83,7%	2,33	66,67%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3,22	98,8%	3,21	94,50%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	1,0	98,9%	0,91	97,01%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	4,16	100,0%	4,93	98,15%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	1,74	97,2%	3,20	93,33%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,77	94,9%	9,8	97,26%
risposta a reclami	30 gg. lav.	10,35	100%	18,9	99,29%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	9,62	100%	15,8	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	1,94	100%	4,6	100%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ					
		PERFORMANCE GESESA			
		2021		**2022**	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	9,49	93,0%	8,46	95,65%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	2,16	100%	4,89	98,21%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	3,09	97,7%	3,6	94,98%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	34,69	68,0%	9,22	85,94%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	31,14	100%	14,9	100%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	85,85	88,0%	84,85	87,0%

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

Tabella n. 35 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2021-2022) - AdF - (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF – dati 2021 consolidati, dati 2022 non consolidati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – AdF						
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ						
PRESTAZIONI	**STANDARD ARERA**	**STANDARD MIGLIORATIVO AdF (da CdS)**	**tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni**	**grado di rispetto**	**tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni**	**grado di rispetto**
			PERFORMANCE AdF			
			2021		**2022**	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.		5,41	98,9%	7,41	99,63%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.		5,40	99,0%	7,81	99,31%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		6,56	94,6%	7,34	96,88%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		3,58	93,1%	6,25	90,89%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		2,03	97,8%	1,87	98,28%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.		/	/	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali		0,85	97,6%	0,85	98,59%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,81	98,1%	2,34	96,99%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,19	99,9%	0,20	99,97%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		5,82	99,2%	7,04	99,33%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		3,85	95,1%	4,63	94,74%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		1,6	99,4%	1,5	99,12%
risposta a reclami	30 gg. lav.	25 gg. lav.	15,4	99,5%	14,25	100%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25 gg. lav.	15,3	99,5%	12,46	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.		11,8	100%	25,14	100%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ						
			PERFORMANCE AdF			
			2021		**2022**	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		14,5	92,8%	11,71	95,13%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		20,4	84,9%	19,68	93,18%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		20,0	90,6%	11,57	96,05%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.		2,6	98,0%	3,10	98,28%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore		1,5	94,3%	1,51	94,86%

risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	17,2	99,9%	19,81	99,53%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	43	97,5%	33,42	98,70%

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

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

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

I costi della fornitura di elettricità sono formati da **tre 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) e "**imposte"** (imposta di consumo e IVA), mentre la voce "**oneri di sistema"** (costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico, sostenuti da tutti i clienti finali), presente fino al 2021, è stata azzerata in quanto oggetto di interventi del Governo.

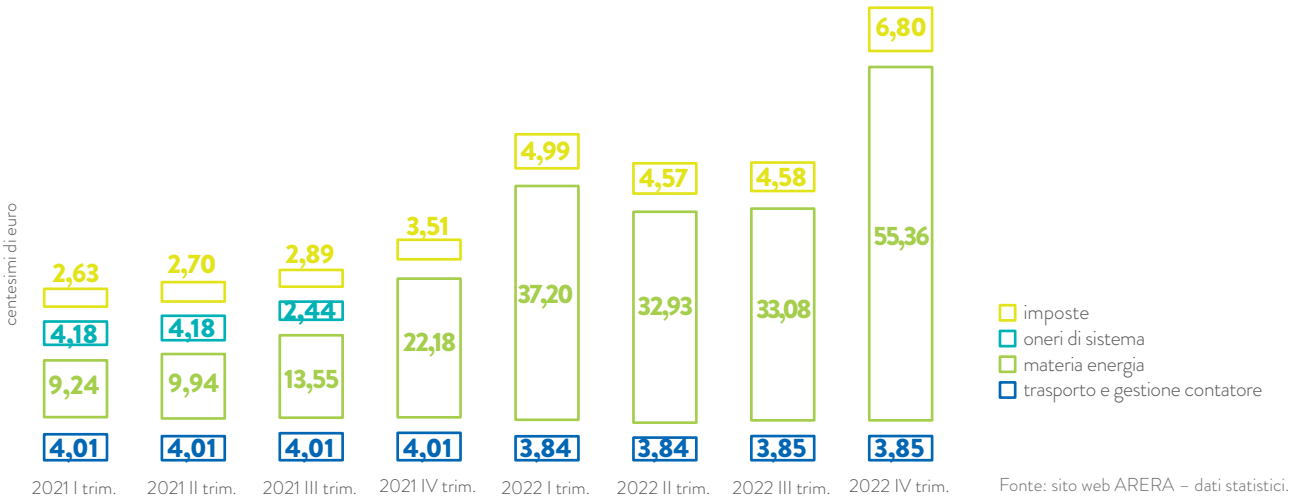
Nel 2022 si conferma il trend di diminuzione del numero di clienti che aderiscono al servizio di **maggior tutela**, accelerato dall'incremento dei prezzi, dovuto principalmente alle tensioni internazionali, che ha spinto i clienti alla ricerca di condizioni economiche più favorevoli e quindi a cambi di fornitore.

In base agli ultimi dati ARERA disponibili, i clienti del servizio di **maggior tutela**, in termini **di punti di prelievo**, rappresentano **il 38% della clientela italiana** domestica e non domestica (43% nel 2021).

L'espansione del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero, infatti, consumano **l'86% dell'energia totale** destinata al mercato finale[94] (84% nel 2021).

Per un **consumo "standard"** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW - **la spesa annua complessiva** stimata, per l'elettricità, a dicembre 2022 dall'ARERA[95] è pari a 1.081,67 euro, **più che raddoppiata** rispetto all'anno precedente (515 euro annui).

Grafico n. 28 – Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (cent €/kWh) (2021-2022)



Fonte: sito web ARERA – dati statistici.

94 In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2021 (ARERA, *Relazione annuale 2022)*.

95 Con la delibera 289/2022/R/com si dispone l'aggiornamento mensile della stima della spesa delle offerte a prezzo variabile e dei servizi di tutela al fine di recepire gli effetti della volatilità dei prezzi per permettere un'adeguata comparazione tra le offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile. Fonte ARERA – dati e statistiche.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con Delibera 580/2019/R/IDR 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. 36 – Tariffe idriche medie applicate (2022)

Società	€/mc
Acea Ato 2	1,95
Acea Ato 5	2,78
Gesesa	1,65
Gori	2,52
AdF	4,04

CUSTOMER CARE

Aumentano gli iscritti e i volumi di ricariche effettuate tramite l'**app Acea e-mobility**

Nel 2022 sono state attivate le **nuove app** per i servizi elettrico e idrico: **MyAcea Energia** e **MyAcea Acqua**

20 Waidy Point per Acea Ato 2, a Roma e provincia, e **189 Acea Energia Point** attivi sul territorio nazionale

Circa **2.536 GWh l'energia «verde» venduta** da **Acea Energia** ai clienti del mercato libero, + 15% rispetto al dato consolidato 2021

208,5 tonnellate di carta/annue risparmiate, +37% rispetto al dato 2021, grazie ai clienti dei servizi elettrico e idrico che hanno scelto la **bolletta elettronica**

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

La cura della relazione con il cliente è alla base della strategia di Acea, che intende migliorare la "*customer journey*", l'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con il Gruppo. Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **gestione quotidiana delle interazioni con i clienti**, mentre nella Capogruppo **l'Unità Customer Listening** garantisce il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dei clienti in merito ai servizi erogati, supportando le Società nell'individuazione delle possibili azioni di miglioramento. Nel 2022 le indagini di customer satisfaction hanno consolidato e potenziato la rilevazione dell'esperienza sui **canali digitali** (si veda il paragrafo *La qualità percepita*).
L'Unità Customer Listening, inoltre, di concerto con le Società operative e tramite una Società di ricerche di mercato, realizza **indagini in mystery client** per **monitorare la qualità dei canali di contatto per i clienti**: nel 2022, la verifica del canale "videochiamata" è stato esteso anche ad AdF. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'identificazione di aree di miglioramento dei canali di contatto, per l'attivazione di eventuali correttivi.

Acea, tramite l'**Unità Coordinamento Organismo ADR Acea - Associazioni Consumatori** nell'ambito della Capogruppo, presidia **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**. L'Unità della Holding ha intrattenuto costanti rapporti con le principali Associazioni per dare spazio alle istanze provenienti dai territori ed ha proseguito l'azione di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici **a loro esclusivamente dedicati**, che **vengono gestiti dalle Società** per rispondere adeguatamente alle esigenze emerse dall'inizio della pandemia.
Le Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU, inoltre, affiancano e rappresentano i clienti che intendono ricorrere alla **procedura di conciliazione paritetica** per la risoluzione stragiudiziale di **controversie di natura commerciale**, attiva in Acea. A seguito del **Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution) si-

glato a suo tempo **tra 19 Associazioni dei consumatori** e le principali Società del Gruppo[96], è stato costituito **l'Organismo ADR**[97], che consente ai clienti di Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa di accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. In un'ottica di miglioramento continuo, nel corso del 2022 si è consolidato un percorso di indagini avviato l'anno precedente con l'obiettivo di rilevare la soddisfazione dei clienti in merito a tali attività. Nel 2022 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **356 richieste di procedure** - **135 per il settore idrico e 221 per l'energetico** – in rialzo del 3,2% rispetto all'anno precedente (345 richieste nel 2021). Di queste, nel rispetto della normativa e del Regolamento, 235 sono state valutate procedibili e 121 non procedibili.

Anche **Gori**, che da tempo ha sottoscritto un **Protocollo di intesa** per la conciliazione delle controversie con le Associazioni dei consumatori del territorio, nel 2022 ha gestito **91 richieste di conciliazione** ed ha portato a conclusione **119 richieste di conciliazione ARERA**.
AdF ha un rapporto di costante collaborazione e confronto con le Associazioni dei consumatori attive nel territorio; nel 2022 ha garantito canali diretti di contatto con i rappresentanti delle Associazioni locali, al fine di contenere i casi di contenzioso e facilitarne la risoluzione, attraverso un dialogo aperto e costruttivo.

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

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2022

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** nei confronti delle Società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura**, **conguagli**, **articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione** dei servizi.
Le controversie di questa tipologia insorte nel 2022 sono **391**, **in notevole diminuzione** rispetto al dato 2021 (612 controversie introdotte nell'anno).
Al 31 dicembre 2022 si registra un numero complessivo dei **contenziosi pendenti con i clienti** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) pari a **1.741**, in diminuzione rispetto all'anno precedente (1.985). Tale tipologia di contenzioso si conferma quella di più rapida soluzione e normalmente di rilievo economico singolo minore.

Acea Energia ha definito ed applica **specifiche procedure**, a seconda del canale utilizzato, per contrastare le "**attivazioni/contratti contestati**" e le "**forniture non richieste**"[98].
Per i **clienti del mercato libero**, in caso di proposta di contratto (PDC) e sottoscrizione dello stesso tramite **rete di vendita porta a porta o telefono**, la Società esegue procedure atte a **verificare la correttezza del comportamento** dell'operatore incaricato alla vendita, la chiarezza di esposizione del contenuto del contratto sottoscritto, e, soprattutto, la consapevolezza della scelta compiuta dal cliente, che riceve una comunicazione di avvio delle pratiche o una telefonata di conferma (Confirmation Call) volte a contenere i rischi di incomprensioni e di esercizio tardivo del diritto di recesso. Acea Energia **controlla** la **completezza e l'assenza di alterazioni di tutti i contratti cartacei** e **riascolta tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**; in caso di problemi rilevati, i sistemi informativi impediscono la prosecuzione dell'attivazione dell'offerta.
Per il **canale di vendita digitale**, in uso al canale fisico *Shop in shop*, **nel 2022 è stato introdotto**, in sostituzione del processo con firma biografometrica che interveniva tramite tablet ed App esterna ai sistemi di Acea Energia, **il processo di accettazione digitale**, che viene attuato predisponendo direttamente il contratto sul CRM di Acea Energia e fornendo al cliente tutti gli elementi contrattuali e precontrattuali per apporre la firma elettronica, tramite la ricezione di una ***one time password (OTP)*** direttamente sul cellulare.
Per il canale teleselling, nel 2022 è **andato a regime**, quasi a completa sostituzione della più complessa modalità tradizionale, **il processo di vendita digitale *"Adobe Sign"*** avente un solo *vocal order* (non di natura contrattuale ma di natura rafforzativa in ambito controlli privacy e qualità) con firma elettronica e basato anch'esso su una *one time password* (OTP). Con il processo digitale, 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.
Con i **Mandati di agenzia 2022**, che regolano il rapporto con la rete di agenti di vendita, Acea Energia ha confermato la vigenza di uno specifico allegato ("Penali") che **disciplina il processo sanzionatorio** nei confronti delle Agenzie, prevedendo un ventaglio ampio, articolato e scalabile di violazioni e di relativi importi da comminare secondo validi principi di proporzionalità. In quest'ambito **Acea Energia** ha **analizzato**, nel 2022, **940 proposte di contratto** (oggetto "pratica commerciale scorretta"), individuate attraverso reclami o segnalazioni del cliente o attraverso i controlli di qualità svolti internamente dalla Società, per le fattispecie "attivazioni/contratti contestati", "forniture non richieste", "*malpractice*" o altre violazioni previste dall'allegato "Penali". **A seguito delle attività di verifica**, Acea Energia ha **segnalato** alle Agenzie **827 casi di "pratiche commerciali scorrette"**, pari a circa l'88% dei casi analizzati. Come di consueto, anche nel 2022 la Società ha svolto 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**.

Nel 2022, inoltre, Acea Energia ha portato avanti il percorso, già intrapreso ed in continua evoluzione, volto a migliorare la fruibilità e le funzionalità dei canali digitali a disposizione dei clienti, tramite la **digitalizzazione** e la **semplificazione**, per fornire servizi sempre più **focalizzati sulle necessità dei clienti**. In questo contesto si inserisce anche un progetto di aggiornamento e semplificazione dell'app

96 Il Protocollo è stato siglato nel 2016 tra le Associazioni e le società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5; dal dicembre del 2020 si è aggiunta all'Organismo ADR anche Gesesa. Sono firmatarie del Protocollo altre tre Società del Gruppo attive nel settore idrico, non incluse nel perimetro della DNF, che hanno ricevuto complessivamente 20 richieste di procedure ADR, 14 delle quali giudicate procedibili.

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

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

MyAcea Energia, avviato nell'anno. È stata rafforzata anche la **strategia commerciale e di comunicazione** che evidenzia gli aspetti di **sostenibilità**, tramite offerte commerciali e servizi a valore aggiunto che contribuiscono alla tutela dell'ambiente.
Tale strategia si ritrova anche nella partnership con la società WINDTRE che, dal 2021, ha dato via alla **creazione di un brand** condiviso: **WINDTRE Luce&Gas Powered by Acea Energia** con un portafoglio di offerte anch'esse sostenibili. Con il nuovo brand, fortemente innovativo per la sua configurazione, Acea Energia ha introdotto un **modello di collaborazione** che valorizza la potenzialità commerciale del brand WINDTRE e la solidità di Acea Energia nella gestione del servizio di Luce & Gas, con l'obiettivo di proporre ai clienti offerte all'insegna della trasparenza, dell'affidabilità e della prossimità, grazie alla capillare diffusione sul territorio, **estesa**, proprio nel 2022, **a livello nazionale**.

La comunicazione di Acea Energia per il 2022 ha dato priorità alla vicinanza al cliente e alla sua centralità. A tal scopo, le campagne di comunicazione, realizzate principalmente tramite canale digitale, si sono poste l'obiettivo di educare e sensibilizzare i clienti, promuovendo comportamenti virtuosi, servizi digitali, mobilità elettrica, prodotti a valore aggiunto ed ecosostenibili come condizionatori e caldaie di ultima generazione. La comunicazione è stata focalizzata in regioni ad alto potenziale con l'obiettivo di promuovere la conoscenza del *brand*, dei valori e degli asset aziendali. È stato pertanto valorizzato il posizionamento digitale e innovativo conseguito grazie all'App MyAcea Energia, che permette una gestione in self delle forniture, e all'app Acea e-mobility, che consente al cliente di effettuare in maniera semplice la ricarica del proprio veicolo elettrico. Merita menzione anche il riconoscimento espresso dal Financial Times e Statista che ha incluso **Acea Energia**, in rappresentanza del Gruppo Acea, nell'"Europe's Climate Leaders 2022", vale a dire **tra le 400 Società europee leader nella lotta al cambiamento climatico**.

L'APP ACEA E-MOBILITY DI ACEA ENERGIA

Acea Energia nel 2022 ha rafforzato la propria presenza sul mercato dei servizi di ricarica per veicoli elettrici. Le performance derivanti dalla diffusione dell'app **Acea e-mobility** mostrano **un incremento del 150% degli utenti iscritti** rispetto alla fine del 2021 e **del 50% della quantità di ricariche effettuate**. Lo sviluppo del settore delle colonnine di ricarica ha permesso inoltre il rilevante aumento dei punti di ricarica raggiungibili tramite App.
L'app **Acea e-mobility** è caratterizzata da alcuni punti di forza:

- la **capillarità**, con oltre 15.000 punti di ricarica sul territorio nazionale, agevolmente identificabili;
- la **convenienza**, con una tariffa rimasta inalterata, nonostante gli aumenti dei competitor;
- la digitalizzazione: **ricarica e pagamento tramite Card o App**;
- **l'assistenza 24h/24 e 7g/7** per l'utilizzo dell'app e per informazioni su prezzi, modalità di pagamento, fatture e su problemi inerenti il servizio di ricarica o le colonnine.

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

Nel 2022 ha continuato ad aumentare **l'energia "verde" venduta**[99] da Acea ai clienti del mercato libero, stimata in 2.536 GWh, **con un incremento di oltre il 15%** rispetto ai volumi consolidati del 2021 (pari a 2.196 GWh). L'**incidenza** di tale voce **sul totale energia venduta** nell'anno ai clienti del mercato libero (circa 5.986 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **è arrivata al 42%** (era al 36% sui dati consolidati 2021).

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2022 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO: 100% ECO E NUOVI SERVIZI

Nel 2022 Acea Energia ha proseguito **l'offerta commerciale** di luce e gas 100% Eco e dei prodotti a valore aggiunto quali caldaie, condizionatori.
Le **offerte sostenibili** di Acea Energia includono **Luce 100% Green** e **Gas 0% CO_2**, in coerenza con gli obiettivi del Gruppo Acea di tutela ambientale ed impegno verso il territorio.
L'energia elettrica fornita è con "Garanzia d'Origine" (G.O.), la certificazione elettronica che **attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la sua produzione**; il Gas è con **compensazione delle emissioni di CO_2**, ottenuta tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati (VER - Verified Emission Reduction). I crediti di carbonio acquistati per il 2022 hanno contribuito al finanziamento di progetti di mitigazione dei cambiamenti climatici in Perù e India con benefici concreti per le comunità locali.
Infine, in ottemperanza a quanto stabilito dall'ARERA, Acea Energia ha nel proprio catalogo prodotti le offerte **PLACET** - Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela -, differenziate per le famiglie (uso domestico) o le piccole imprese (uso non domestico).
Nell'anno si è consolidata la vendita dei cosiddetti "VAS" (Value added Services) quali **caldaie**, **climatizzatori ed altri prodotti ad elevata efficienza energetica**, per ridurre i consumi, in una logica di sostenibilità. Con l'acquisto o la sostituzione di apparecchiature obsolete con quelle proposte da Acea Energia, **il cliente può usufruire dei benefici fiscali** previsti 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"**. Le **installazioni di prodotti ad elevata efficienza** effettuate da Acea Energia nel 2022 sono state **superiori alle 5.000 unità**.

99 Il dato dell'energia verde certificata G.O. venduta nel 2022, così come per il 2021, da parte di Acea Energia e di AEMA include anche i consumi interni delle principali Società del Gruppo, che contribuiscono per circa 350 GWh sul totale stimato di 2.536 GWh. La consuntivazione è prevista a marzo 2022 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.

A gennaio 2022, Acea Energia ha lanciato la terza edizione del programma fedeltà **Acea con Te** con numerose novità e un forte focus sulla sostenibilità:

- è stata **ampliata la sezione premi sostenibili nel catalogo e nei concorsi "Emozioni da prima fila"**;
- è stata **lanciata "*Green lovers*"**, una sezione continuativa dell'area riservata dedicata alle iniziative di engagement ed edutainment dedicate alla sostenibilità;
- sono state **realizzate iniziative di coinvolgimento**, come survey su efficienza energetica e riduzione dei consumi;
- è stato **realizzato un concorso** che ha messo in palio premi **per supportare le famiglie nelle spese quotidiane** (sostenibilità economica).

Grazie al miglioramento della situazione di emergenza sanitaria, inoltre, sono stati ripristinati gli eventi in presenza messi in palio nel concorso "Emozioni da prima fila", tra cui *ebike tour*, visita all'apiario, trekking al Terminillo. È proseguita anche la partnership con Gambero Rosso, attraverso un accordo di co-marketing per veicolare agli iscritti al programma una cultura enogastronomica sostenibile. Gli iscritti possono fruire di eventi *ad hoc* della piattaforma formativa Gambero Rosso Accademy, oltre a poter vincere premi e seguire format specifici dei settori *Wine*, *Travel* e *Food,* beneficiando di sconti dedicati.

AUMENTANO GLI ACEA ENERGIA POINT SUL TERRITORIO NAZIONALE

Acea Energia ha confermato l'impegno nell'ottimizzazione della propria rete fisica e, anche nei periodi di emergenza sanitaria, nel pieno 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. Gli Acea Energia Point, punti di riferimento per i clienti che desiderano attivare un'offerta luce e gas sul mercato libero, assicurano, grazie a processi digitalizzati, **tempi di attesa contenuti**, **qualità del servizio e un'elevata *customer experience***. Complessivamente gli Acea Energia Point attivi al 31 dicembre 2022 **sono 189**, distribuiti sul territorio nazionale, in particolare nelle regioni Lazio, Campania, Calabria, Molise, Puglia, Veneto, Lombardia, Piemonte, Sicilia e Sardegna.

Anche le **Società del settore idrico** hanno intensificato le **iniziative di comunicazione rivolte ai clienti**. In occasione della Giornata mondiale dell'acqua, il Gruppo Acea ha confermato il suo impegno lanciando una campagna, a livello nazionale, di sensibilizzazione al risparmio idrico a cui Acea Ato 2 ha aderito. In linea con gli anni precedenti, inoltre, **Acea Ato 2** ha riproposto la **campagna di comunicazione sul bonus idrico integrativo**, per informare i clienti, aventi diritto, della possibilità di fruire, a livello locale, di questa importante agevolazione in bolletta, cumulabile al bonus sociale nazionale, previa domanda di ammissione alla Segreteria tecnica Operativa dell'ATO 2 Lazio Centrale (STO). La campagna di comunicazione è stata realizzata tramite stampa, digital e affissione, in particolare in Provincia, in cui c'è maggiore concentrazione di utenze dirette. Nel corso del 2022 è stata inoltre utilizzata nelle campagne di comunicazione, per la prima volta, l'affissione tramite *led wall* posizionati in punti strategici di Roma con un notevole ritorno di immagine; questa modalità è stata utilizzata, ad esempio, in prossimità dell'Auditorium di via della Conciliazione, vicino alla Basilica di San Pietro, per promuovere la bolletta web interattiva. Infine, la campagna sul risparmio idrico è stata riproposta anche nei mesi estivi, per sensibilizzare i clienti sull'uso responsabile dell'acqua, ed anche in questo caso sono stati utilizzati *led wall* pubblicitari, ad esempio presso il Porto Turistico di Ostia o lungo le principali strade consolari, garantendo un'ottima resa grazie all'elevata luminosità che consente visibilità sia di giorno che di notte.

Acea Ato 5 ogni anno propone iniziative di comunicazione per 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; è stata **mantenuta, anche nel 2022, l'iniziativa sulla "Carta d'Identità dell'acqua"**, che consente agli utenti, tramite l'indicazione del loro indirizzo di residenza, di avere accesso a dati e informazioni sulla qualità della risorsa idrica erogata, inclusa l'indicazione dei valori dei principali analiti che caratterizzano l'acqua presso la zona di interesse.

AdF ha definito **un piano di comunicazione integrato** che ha previsto nuovi *touch point,* "customizzati" rispetto alle specifiche esigenze dei clienti. Per favorire l'attivazione della bolletta web e della domiciliazione bancaria o postale, la Società, già nel 2021, aveva promosso il **bonus fedeltà**, un incentivo *una tantum* destinato a premiare gli utenti più virtuosi che, tramite questa scelta, attivata da almeno 12 mesi, contribuiscono al risparmio di carta e dimostrano fiducia nei confronti di AdF. Al 31 dicembre 2022, in virtù di questa iniziativa, AdF ha erogato a **46.054 utenze** un totale di **230.270 euro**. Da giugno 2022, inoltre, con **"AdF da te**, **un nuovo servizio per rimanere sempre informati"**, l'Azienda ha invitato i clienti a fornire i propri dati di contatto, tramite form online, per essere aggiornati in tempo reale, via e-mail o sms, sulle possibili interruzioni idriche e ricevere comunicazioni importanti sul servizio idrico integrato. In dicembre 2022, infine, è stata lanciata la campagna informativa ***Singolarizzare conviene***, per promuovere la separazione delle utenze che fanno capo ad un unico contatore centralizzato condominiale: più consapevolezza sull'uso della risorsa idrica, misurazione e fatturazione puntuale dei consumi ed incentivi sono i principali vantaggi per i clienti che scelgono di "singolarizzare" la propria utenza idrica.

Gori ogni anno provvede ad informare e sensibilizzare i clienti sulla corretta protezione dei contatori e degli impianti dal gelo e sulla qualità dell'acqua distribuita, veicolando le iniziative di comunicazione su diversi canali ed utilizzando video ed altri supporti per il web e la stampa.

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

In ogni rapporto con il cliente il Gruppo Acea si impegna a **garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali**. In particolare, Acea tiene in costante aggiornamento il presidio del tema "privacy", per rispondere al meglio alle evoluzioni della normativa di riferimento, in coerenza con la disciplina europea (**General Data Protection Regulation - GDPR**)[100] sulla protezione dei dati personali (si veda l'approfondimento in *Identità aziendale*, *Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi*).

100 Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Acea mette a disposizione dei clienti **canali di contatto tradizionali** (call center e sportello) e **canali digitali** ogni anno più evoluti. La situazione di emergenza sanitaria, scattata nel 2020 e protratta in parte sino al 2022, ha infatti reso **fondamentale la diffusione dell'utilizzo dei canali a distanza**, spronando le Società al loro continuo miglioramento. Anche nel 2022, pertanto, tutte le Società del Gruppo che gestiscono le relazioni con i clienti hanno attuato iniziative finalizzate a migliorare i canali di contatto da remoto e ad incrementare la digitalizzazione dei processi commerciali. Questa strategia **ha portato a separare le app dedicate per i diversi servizi**, in superamento dell'unica app MyAcea, per consentire lo sviluppo di **modalità di comunicazione più mirate e distintive**.

Acea Energia ha lanciato la **nuova area riservata MyAcea Energia**, *live* a marzo 2022, disponibile **anche come app** per dispositivi mobili (per i sistemi operativi Android e iOS), che consente al cliente di **gestire le utenze di luce e gas**, con una nuova *user experience* ed un contestuale **ampliamento delle operazioni disponibili**. Al **servizio di maggior tutela** è invece dedicata l'**App MySER**.

Gli utenti registrati, al 31 dicembre 2022, sull'App **MyAcea Energia** sono **oltre 196.000** ed **oltre 284.300** sull'**App MySER**. L'**area web** di pertinenza del mercato libero ha registrato nell'anno più di **438.000 accessi unici complessivi**.

Acea Energia ha inoltre proseguito, nel 2022, lo sviluppo di nuove funzionalità sul portale dedicato ai "**grandi clienti**", attraverso il quale è possibile accedere a informazioni su forniture, pagamenti, contratti, fatture e dati di consumo. In particolare, nell'anno sono state rilasciate le funzionalità di caricamento massivo delle prestazioni tecniche e commerciali ed apportate migliorie grafiche e di reporting.

A marzo 2022 è stata lanciata la nuova App (per i sistemi operativi Android e iOS) anche per il **servizio idrico** (Acea Ato 2 e Acea Ato 5): **MyAcea Acqua**.

Gli **iscritti** all'area clienti web **di pertinenza di Acea Ato 2**, al 31 dicembre 2022, sono pari a **362.918 utenze associate** con un **incremento di circa al 5%** (erano 345.355 nel 2021). Il dato corrisponde al 48% dei clienti di titolari di forniture idriche attive a fine anno (754.569).

Per il tramite di un fornitore esterno, Acea Ato 2 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.

La Società ha proseguito nell'anno le iniziative già intraprese volte a favorire la maggiore digitalizzazione dell'esperienza dei clienti:

- lo sviluppo dello **sportello digitale**, il servizio che può essere fruito, su prenotazione, tramite computer dotato di webcam o tramite smartphone. In ottica di superamento del *digital divide*, la Società ha reso disponibile su appuntamento anche l'accesso a **sportelli territoriali**, denominati "**Waidy Point**" (si veda, più avanti, il box dedicato);
- **una piattaforma integrata** di gestione della relazione con il cliente, **Salesforce**, in ottica di omnicanalità; il progetto prevede anche lo sviluppo di uno strumento (Salesforce dunning) finalizzato a rendere più snello il processo delle sollecitazioni in caso di recupero del credito;
- la digitalizzazione di due rilevanti processi commerciali (voltura e subentro), per renderli fruibili in modalità digitale con la possibilità di perfezionare il contratto attraverso l'accettazione di un link ricevuto via e-mail;
- il **passaggio alla nuova piattaforma telefonica** CTI Genesys e il conseguente trasferimento del servizio di contact center. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma, che rendono più celere la gestione della chiamata grazie all'integrazione, già fruibile, in Salesforce, semplificheranno le operazioni di contact center, migliorando l'esperienza del cliente.

Acea Ato 5 ha continuato ad implementare nuove tecnologie per sviluppare più efficaci sistemi e soluzioni di gestione dei clienti e per l'evoluzione dei canali di contatto (sportello digitale, numero verde commerciale, app My Acea Acqua, posta elettronica, portale web), aumentando l'offerta di nuovi servizi digitali. Le iniziative intraprese convergono nell'intento di rendere il cliente più vicino ai servizi di *smart technology* così da ricorrere sempre meno all'ausilio degli operatori. La Società ha realizzato anche nel 2022 campagne informative, veicolate sia tramite stampa sia via e-mail e sms, per promuovere **l'utilizzo dei canali di contatto a distanza** (app MyAcea Acqua, sito web, numero verde, numeri dedicati) e la bolletta interattiva. Le **iscrizioni all'area web** di pertinenza sono aumentate, raggiungendo un totale di **61.820 utenze associate**, il **9% in più** rispetto al dato 2021 (pari a 56.623 utenze), pari a circa il 30% dei contratti totali attivi nell'anno. Inoltre, anche Acea Ato 5 gestisce, tramite fornitore esterno, **il servizio chat** a supporto dei clienti che utilizzano i servizi sull'area clienti MyAcea.

AdF ha voluto promuovere l'utilizzo della nuova area clienti MyFiora, presentata a fine febbraio 2022 con una campagna pubblicitaria ***Un nuovo modo di essere MyFiora***, veicolata su media tradizionali e digitali. L'iniziativa ha contribuito all'incremento dei clienti iscritti, arrivati a **59.073**, **in crescita del 12%** rispetto al dato 2021 (52.847 iscritti). La nuova area clienti, grazie a un'interfaccia completamente rinnovata, risponde in maniera ottimale alle esigenze dei clienti, con la possibilità di gestire le utenze idriche in completa autonomia, ed offre un'esperienza di navigazione più intuitiva. Oltre alla sezione web, sono state rilasciate negli *store* digitali anche le **versioni aggiornate dell'app MyFiora** (per i sistemi operativi Android e iOS), con una interfaccia nuova e più moderna. Con l'obiettivo di promuovere i servizi digitali, inoltre, AdF ha introdotto, in luglio 2022, il ***bonus voltura myfiora*** che premia i clienti che scelgono di gestire la richiesta di voltura in modalità self-service, accedendo al portale. Il bonus *una tantum* viene erogato nella prima bolletta di consumo. Al 31 dicembre 2022 i clienti che hanno scelto questa modalità sono stati **251** (pari ad un importo complessivo versato dalla Società di circa 8.500 euro). I **social media**, infine, si confermano i canali di comunicazione più utilizzati dai clienti per interagire con AdF, che nel 2022 ha investito sulla crescita e sulla valorizzazione della **community social**, registrando un **aumento pari al 16%** rispetto all'anno precedente con **11.291 fan/follower** su Facebook (erano 9.696 nel 2021).

Gori ha continuato a promuovere l'adesione ai servizi digitali (MyGori, bolletta web e bolletta interattiva), registrando un **incremento di circa il 16%** degli iscritti all'area riservata **MyGori** ed arrivando, al 31 dicembre 2022, a **186.180 iscritti**, (160.843 nel 2021). **Gesesa** ha intrapreso nel 2022 iniziative di comunicazione per promuovere l'area MyGesesa, l'invio dell'autolettura e la conoscenza dei numeri verdi; gli iscritti all'area riservata **MyGesesa sono aumentati del 13%**, rispetto all'anno precedente, raggiungendo 10.200 iscritti al 31 dicembre 2022 (erano 9.009 iscritti nel 2021).

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

La bolletta di tutte le Società idriche del Gruppo Acea è stata rinnovata, già dal 2021, con un completo restyling, la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti, un *template e-mail* per il recapito della bolletta web, pensato per veicolare agli utenti l'immagine di un'azienda digitalmente pronta e attenta ai temi della sostenibilità, ed è stata altresì introdotta la **bolletta interattiva**, che ha integrato la bolletta web in PDF. Quest'ultima, fruibile tramite PC, smartphone e tablet, è **ideata come un cruscotto navigabile** a disposizione del cliente e mostra, in home page, i principali elementi informativi (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da

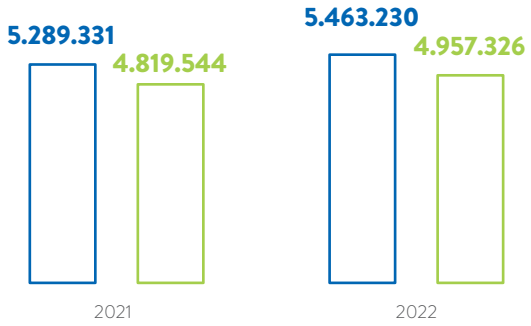
pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo l'agevole e immediata comprensione delle dinamiche di consumi e relativa spesa.
Tutte le Società, sia per il servizio idrico che per il servizio di vendita di energia, come accennato, **hanno promosso l'attivazione della bolletta web** e dei pagamenti digitali favorendo l'**incremento dei rilevanti benefici ambientali correlati**[101].
In particolare, al 31 dicembre 2022, il numero delle utenze di **Acea Ato 2** con fattura in modalità digitale è pari a **385.353**, circa **il 7% in più** rispetto al 2021 (358.707 utenti con bolletta web), con un **risparmio di carta nell'anno** pari a **78,3 tonnellate**.
Il totale utenze di **AdF** con bolletta web attiva, a fine 2022, è pari a **87.631**, circa il 37% delle utenze totali, con un **incremento del 5%** rispetto all'anno precedente (83.277 utenze con bolletta web nel 2021) e un risparmio di carta **pari a 10,9 tonnellate annue**.
Le adesioni al servizio di bolletta web, per gli utenti di **Gori**, hanno raggiunto al 31 dicembre 2022 il numero di **221.408** circa il **12% in più** rispetto all'anno prima (197.790 utenze con bolletta web del 2021), con un risparmio di **6,5 tonnellate annue di carta**.
Acea Ato 5, a fine 2022, ha registrato **53.869** utenti con il servizio di bolletta web attivo, il **13% in più** rispetto al dato 2021 (47.623 utenti), con un risparmio di **5,7 tonnellate annue di carta**.
Gesesa conta, al 31 dicembre 2022, **9.344** utenti con bolletta web attiva, circa **il 14% in più** rispetto al 2021 (8.206 utenze), **con un risparmio pari a 1,5 tonnellate annue di carta**.
Acea Energia, infine, ha registrato, al 31 dicembre 2022, **489.146 forniture attive con opzione bolletta web** (in dettaglio, 322.054 per il mercato libero e 167.092 per il servizio di maggior tutela), con **un incremento di circa il 24%** rispetto al dato 2021 (394.655 forniture con bolletta web), per un risparmio di carta nell'anno pari a **80,7 tonnellate**.

Complessivamente, pertanto, grazie all'offerta del **servizio bolletta web da parte delle Società del Gruppo e ai clienti che l'hanno attivata**, nell'anno sono state **risparmiate 208,5 tonnellate di carta, il 37% in più rispetto al dato 2021** (152 tonnellate di carta).

Il servizio del *contact center*, per Acea Ato 2 e per Acea Ato 5, viene gestito da un fornitore esterno, individuato da ciascuna Società tramite gara[102] (Acea Ato 5 ha affidato il servizio in giugno 2022). Il servizio viene svolto secondo l'approccio *One Call Solution* (OCS), per evadere le esigenze manifestate dalla clientela tramite un solo contatto; la qualità del servizio è monitorata e **il personale formato e aggiornato** sia sotto il profilo procedurale che sulle modalità di interazione con il cliente.
Acea Energia gestisce internamente il **canale social** (Facebook) per i clienti del mercato libero e il **canale chat** dedicato, mentre per il servizio di maggior tutela (Servizio Elettrico Roma) il canale chat è gestito da un fornitore esterno; gestisce altresì i numeri verdi commerciali per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela, le campagne outbound, le attività di *back office customer care*, il numero verde per fissare gli appuntamenti allo sportello, il numero verde Pedius e il numero verde Premium. L'**app Pedius**, disponibile per tutti i device, consente alle **persone con deficit auditivo** di 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.

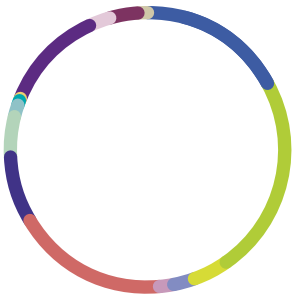
Nel 2022, i **numeri verdi del Gruppo hanno ricevuto**, complessivamente, **oltre 5,4 milioni di chiamate**, **con un incremento del 3,3%** rispetto al 2021 (circa 5,3 milioni di chiamate); il trend di crescita, registrato gli ultimi anni, è coerente con il maggior ricorso ai canali di contatto a distanza.
Il **livello di servizio complessivo**, nonostante l'aumento delle chiamate ricevute nell'anno in esame, è stato del 91%, in linea con la performance rilevata nel 2021 (si vedano il grafico n. 29 e le tabelle nn. 37 e 38 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

Grafico n. 29 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2021-2022)



NB: i dati del 2021 hanno subito una lieve rettifica per consolidamento dei dati di Acquedotto del Fiora; i dati 2021 e 2022 includono anche il numero verde commerciale di Acea Energia, attivato a seguito dell'accordo con WINDTRE.

Grafico n. 30 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2022)



17,1% elettrico commerciale servizio maggior tutela - Acea Energia
23,2% elettrico e gas commerciale mercato libero - Acea Energia
4,3% elettrico guasti - Areti
2,3% illuminazione pubblica guasti Roma - Areti
1,8% illuminazione cimiteriale - Areti
17,8% idrico commerciale Acea Ato 2
7,8% idrico guasti - Acea Ato 2
4,6% idrico commerciale - Acea Ato 5
1,4% idrico guasti - Acea Ato 5
0,6% idrico commerciale -Gesesa
0,3% idrico guasti - Gesesa
11,8% idrico commerciale - Gori
2,5% idrico guasti - Gori
3,4% idrico commerciale - AdF
1,0% idrico guasti - AdF

NB: il numero verde commerciale del mercato libero, elettrico e gas, di Acea Energia include anche i volumi gestiti nell'ambito dell'accordo con WINDTRE.

101 Si tenga presente che i calcoli del risparmio di carta, riportati nel testo per ciascuna Società, vengono fatti sulla base dei fogli/buste effettivamente risparmiati, con variabili, Società per Società, che possono dipendere dalla periodicità della fatturazione e dalla tipologia di comunicazioni inviate ai clienti.

102 Acea Ato 5 ha affidato il servizio al fornitore assegnatario della gara pubblica, indetta nel 2021, in giugno 2022.

Le aperture degli **sportelli fisici** continuano ad essere organizzate per garantire la massima sicurezza degli utenti e del personale, prevedendo **l'accoglienza dei clienti solo su appuntamento**; tale evenienza, unitamente all'ulteriore sviluppo dei canali da remoto, ha continuato a far registrare dati di affluenza **molto più contenuti rispetto agli anni precedenti la pandemia** e, per alcune Società, in ulteriore diminuzione nel 2022.
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 2022 **hanno ricevuto complessivamente 47.232 clienti** (il dato del 2021 è stato di 50.254 clienti, quello del 2020 di 88.723 clienti e quello del 2019, prima dell'emergenza pandemica, di 204.542 clienti), con **livelli di servizio prossimi al 100%**. Nel rispetto delle misure di sicurezza sanitaria gli sportelli hanno ricevuto solo su appuntamento.
Se si considerano i dati complessivi di **tutte le Società in perimetro**, i clienti ricevuti presso gli sportelli sono stati **126.918** (121.674 nel 2021; 163.527 nel 2020 e 555.496 nel 2019); il lieve incremento rispetto al dato 2021 è dovuto alle affluenze, più elevate rispetto all'anno precedente, registrate in Gori, AdF e Gesesa, e per il servizio in maggior tutela di Acea Energia. Si vedano le tabelle nn. 37 e 38 per le performance dell'ultimo biennio delle singole Società.

Nel giugno 2022 il servizio di **sportello digitale** è stato **internalizzato** in **Acea Ato 2**, con un aumento della **qualità del servizio** erogato e una **diminuzione dei volumi gestiti** – passando da una media di 1.200 appuntamenti mensili ad inizio anno alla media di 400 appuntamenti mensili a fine 2022 –, grazie all'esperienza delle risorse impiegate, alla sinergia tra i diversi canali e all'impegno nella risoluzione della richiesta del cliente al primo contatto. Acea Ato 2 ha altresì attivato, nel 2022, nuovi **Waidy Point** (si veda il box di approfondimento).

ACEA ATO 2 APRE NUOVI WAIDY POINT SUL TERRITORIO

Il Waidy Point, lanciato da Acea Ato 2 nel maggio 2021, è un ulteriore servizio e canale di contatto, che svolge in versione digitale le stesse funzioni del tradizionale sportello fisico, con l'obiettivo di coniugare innovazione e vicinanza al cliente. Si tratta di una struttura mobile dotata di monitor, rete internet, scanner e stampante, da cui il cliente, **assistito da un addetto presente sul posto**, può contattare in videochiamata l'operatore ed effettuare qualsiasi operazione commerciale. Il servizio, infatti, è stato ideato, attraverso soluzioni innovative, per ridurre il «divario digitale», con l'obiettivo di "accompagnare" i clienti che hanno meno familiarità con gli strumenti informatici o non ne hanno la disponibilità. Inoltre, la soluzione Waidy Point, permette una diffusione più capillare sul territorio; infatti, i Comuni che ne fanno richiesta e mettono a disposizione un facilitatore digitale, possono attivare convenzioni con Acea Ato 2 per l'apertura di ulteriori poli territoriali, in locali all'interno del Comune stesso, con hardware a carico della Società.
Al 31 dicembre 2022 sono **presenti sul territorio 20 Waidy Point** (erano 6 nel 2021) di cui 14 in gestione ad Acea Ato 2 e 6 a gestione comunale.

Anche per AdF, l'accesso alle due sedi degli AdF Point di Grosseto e Siena è stato mantenuto tramite appuntamento[103], prenotabile tramite numero verde commerciale, sito web o presso le due sedi. I clienti hanno potuto usufruire, sempre su appuntamento, anche dello **sportello digitale**; questa modalità di contatto, che garantisce una capillare copertura del territorio, risulta sempre più apprezzata ed ha registrato **un incremento dei contatti di oltre il 36%** rispetto all'anno precedente, arrivando a coprire il **19% dei contatti totali** tramite sportello. Il processo di *clusterizzazione* dei clienti ha visto lo sviluppo di nuove figure professionali dedicate alla gestione di segmenti specifici di clientela (Comuni Soci, Business, Condomini, "Reflui industriali") che hanno canali di contatto riservati. Dal 2022 è stato **riservato un canale**, **con personale dedicato**, **anche ai Top Client**, ovvero i grandi clienti con fatturazione mensile. Massima attenzione, infine, è stata riservata nell'anno alle utenze che hanno registrato importanti **consumi anomali**, con contatti telefonici tempestivi, per permettere ai clienti di agire nel più breve tempo possibile su eventuali perdite occulte, riducendo i disagi legati alla fatturazione e in tutela della risorsa idrica.
Anche **Gesesa**, infine, dispone del servizio digitale "**Prenotami**", con il quale, i clienti possono scegliere giorno e ora, per accedere allo sportello su appuntamento.

Le Società operative gestiscono **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 2022 sono pervenuti complessivamente **3.409 reclami/richieste**, in lieve diminuzione rispetto al dato 2021 (3.704 reclami/richieste); Areti **ha risposto al 92%** di questi entro il 31 dicembre 2022.

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

Tabella n. 37 – Energia: performance di numeri verdi e sportelli (2021-2022) (*)

NUMERI VERDI	u. m.	2021	2022
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
totale chiamate pervenute	n.	774.011	934.318
totale risposte	n.	740.472	875.662
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	95,7%	93,7%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'48"	2'32"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'03"	5'43"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia e gas) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	1.042.053	1.269.188
totale risposte	n.	971.657	1.135.789
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	93,2%	89,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'22"	2'48"
tempi medi di conversazione	min. sec.	7'13"	6'56"
NV GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	214.186	236.028
totale risposte	n.	209.074	229.120
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,6%	97,1%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'46"	1'24"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'37"	3'06"
ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	160.998	126.103
totale risposte	n.	156.758	121.189
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,4%	96,1%
tempo medio di attesa	min. sec.	2'12"	1'16"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'00"	2'57"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	121.817	98.081
totale risposte	n.	120.013	85.665
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,5%	87,3%
tempo medio di attesa	min. sec.	8'03"	3'04"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'34"	4'04"
SPORTELLI			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	13.594	15.648
clienti serviti	n.	13.562	15.547
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,8%	99,4%
tempo medio di attesa	min. sec.	3'17"	5'58"
tempo medio di servizio (***)	min. sec.	7'07"	n.d.
ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	19.262	17.683
clienti serviti	n.	19.234	17.645
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,9%	99,8%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'13"	4'00
tempo medio di servizio (***)	min. sec.	8'49"	n.d.

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA. Ad esempio, per i NV di Acea Energia e di Areti il tempo medio di attesa è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
(**) Sono compresi anche i dati del servizio dedicato alla partnership "WindTre Luce e Gas powered By Acea Energia", attivo dal 12 luglio 2021.
(***) Per il 2022 il tempo medio di gestione (TMG) degli sportelli non è più presente a sistema in quanto l'attuale gestore delle code non gestisce questa modalità.

Tabella n. 38 – Idrico: performance di numeri verdi e sportelli (2021-2022) (*)

NUMERI VERDI	u. m.	2021	2022
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	1.059.740	977.149
totale risposte	n.	952.917	888.961
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,9%	91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'17"	2'29"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'30"	4'35"
NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (***)			
totale chiamate pervenute	n.	427.973	428.607
totale risposte	n.	423.858	406.634
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,0%	94,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'15"	0'12"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'02"	2'57"
NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	293.023	252.139
totale risposte	n.	249.970	224.531
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85,3%	89,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'42"	2'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'09"	4'48"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia) (***)			
totale chiamate pervenute	n.	149.171	76.502
totale risposte	n.	120.255	73.267
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	80,6%	95,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'53"	0'29"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'55"	3'21"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	38.475	35.246
totale risposte	n.	28.264	30.968
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	73,5%	87.9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	3'08"	2'59"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'00"	4'57"
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	16.708	16.086
totale risposte	n.	14.007	14.168
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	83,8%	88,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'12"	1'32"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'27"	2'33"
NV COMMERCIALE (GORI – provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	588.292	648.444
totale risposte	n.	458.648	508.066
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,0%	78,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	4'51"	4' 53"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'09"	5'05"

NV GUASTI (GORI – provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	131.595	134.442
totale risposte	n.	125.845	131.308
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	95,6%	97,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'52"	0'48"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'26"	3'27"
NV COMMERCIALE (AdF – provincie di Grosseto e Siena) (****)			
totale chiamate pervenute	n.	213.496	188.750
totale risposte	n.	191.453	176.149
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,7%	93,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'18"	1'53"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'50"	6'31"
NV GUASTI (AdF – provincie di Grosseto e Siena) (****)			
totale chiamate pervenute	n.	57.793	55.659
totale risposte	n.	56.353	54.938
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,5%	98,70%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'43"	0'33"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'35"	3'47"
SPORTELLI			
ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale) (**)			
biglietti emessi	n.	17.398	13.901
clienti serviti	n.	17.293	13.817
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,4%	99,4%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'00"	01:00"
tempo medio di servizio	min. sec.	18'55"	21:43
ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	14.896	13.872
clienti serviti	n.	14.896	13.872
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'15"	1'05"
tempo medio di servizio	min. sec.	16'12"	17'20"
GESESA (1 sportello Benevento e provincia)			
biglietti emessi	n.	5.563	9.939
clienti serviti	n.	5.562	9.891
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	99,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	0'42"	4'01"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'42"	8'45"
GORI (6 sportelli provincie Napoli e Salerno) (*****)			
biglietti emessi	n.	44.602	47.637
clienti serviti	n.	42.103	43.705
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) (****)	%	94,4%	91,7%
tempo medio di attesa	min. sec.	13'13"	7'07"
tempo medio di servizio	min. sec.	16'43"	16'43"

AdF (7 sportelli provincie Grosseto e Siena) (****)			
biglietti emessi	n.	6.385	8.238
clienti serviti	n.	6.385	8.238
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	2'00"	1'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	15'00"	16'00"

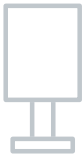
(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA. Per i NV guasti, ad esempio, con la dicitura "totale risposte" si intende, in linea con le direttive dell'Autorità, "totale risposte che rientrano nel TMA" e per "livello di servizio" si intende la % di chiamate con TMA nello standard.
(**) I dati 2022 di Acea Ato 2 sia per i numeri verdi che per lo sportello sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.
(***) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico. I dati sui NV guasti 2022 sono ancora in via di consolidamento.
(****) Alcuni dati 2021 sono stati rettificati per consolidamento in coerenza con quanto comunicato all'Autorità mentre i dati 2022 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.
(*****) I dati 2022 sono aggiornati a novembre in quanto, al momento della redazione del documento, risultano in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ

Premio speciale al
19° Press,
Outdoor & Promotion Key Award per la campagna istituzionale: ***Protagonisti della transizione ecologica con tutte le nostre energie***

Acea Green Cup
2022, seconda edizione: premiati i **progetti più sostenibili del Gruppo**

Acea Scuola
2022/2023 ***Proteggiamo l'Ambiente*** in edizione digitale sulla piattaforma Acea EcoVillage



Inaugurati nel reatino i primi totem multimediali nell'ambito del progetto ***Itinerari turistici alla scoperta delle acque d'Italia*-MIA (Museo Immersivo Acea)**

COMUNICAZIONE

La **Funzione Comunicazione** della Capogruppo indirizza e coordina **le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione**, di Acea SpA e delle Società partecipate, definendo lo **sviluppo dell'immagine del Gruppo**. Lo strumento principale per quest'attività è il **Piano di Comunicazione annuale**, che viene definito e monitorato nel suo progressivo stato di avanzamento. La Funzione presidia anche **l'informazione giornalistica**, gestendo i **rapporti con i mass-media** e curando la redazione e diffusione di comunicati stampa non price-sensitive, la predisposizione della rassegna stampa e l'organizzazione delle conferenze stampa per le diverse aree di business. Essa coordina altresì le attività di **comunicazione e divulgazione interna** di documenti, news e contenuti editoriali, la **valorizzazione del brand**, la **gestione della *corporate identity***, la realizzazione delle **campagne istituzionali**, **pubblicitarie e commerciali**, l'organizzazione degli **eventi pubblici o istituzionali**, l'elaborazione e la gestione di **progetti di educazione ambientale e solidarietà**, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a **rafforzare il legame tra Acea e il territorio**.
Competenze interne curano, inoltre, la progettazione e realizzazione di **servizi fotografici e video**, la gestione dell'**archivio moderno e storico del Gruppo**, documentale e fotografico, la **valorizzazione di siti e impianti Acea per scopi didattici e culturali**.
La Funzione Comunicazione, infine, definisce la ***digital strategy*** e la ***digital identity***, in coerenza con le linee strategiche decise dai Vertici, e il posizionamento del Gruppo nell'ecosistema digitale, attraverso la progettazione, lo sviluppo e la gestione **del sito web istituzionale** e dei siti delle Società allineati alla *corporate identity*.
Si occupa della gestione operativa **dei canali social** per **diffondere e valorizzare**, **oltre alle notizie e informazioni sul Gruppo**, **la *brand awareness***, **i valori e la *mission* del Gruppo** e le iniziative realizzate durante l'anno.

Nel 2022, **la comunicazione pubblicitaria** del Gruppo ha enfatizzato gli elementi chiave alla base del Piano di Comunicazione: **sostenibilità e ambiente**, **innovazione e territorio**. Proprio su questi "pilastri" ha fatto leva la grande **campagna istituzionale** sulla tematica della transizione ecologica partita ad aprile sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee, volta ad evidenziare il ruolo di Acea in quest'ambito, allineato alla strategia europea e nazionale (si veda il box dedicato).

LA CAMPAGNA ISTITUZIONALE ACEA PER LA TRANSIZIONE ECOLOGICA

La campagna realizzata nel 2022, denominata ***Protagonisti della transizione ecologica con tutte le nostre energie***, ha voluto accrescere la *brand awareness* e sottolineare il senso dell'impegno dell'Azienda per la **transizione ecologica** a livello nazionale. È stato, pertanto, capitalizzato il posizionamento di Acea, fondato sulla sinergia e la collaborazione con i territori in cui opera e sulla spinta costante verso il futuro e l'innovazione dei business gestiti, con particolare attenzione agli aspetti di sostenibilità.
Attraverso una comunicazione d'impatto e iconica, la campagna istituzionale ha dato evidenza al Gruppo, descrivendo tutti gli ambiti di attività. La parte testuale della campagna, firmata dal payoff «*Il futuro è il nostro ambiente*», si è posta l'obiettivo di raccontare l'impegno e l'energia che il Gruppo sta profondendo per fare avanzare il processo di transizione ecologica.
Si è trattato di un'azione di comunicazione molto corposa, ***on air* nei mesi di aprile e maggio**, per un totale di oltre **50 uscite stampa** e oltre 10 milioni di *impression* sul web.
A luglio 2022 **la campagna è stata premiata** con il **19° Press, Outdoor & Promotion Key Award – Special Prize**.

L'impegno del Gruppo per la **sostenibilità** e l'**ambiente** è stato sottolineato anche da una **campagna di Acea Ato 2 per il risparmio idrico**, che è stata *on air* per tre mesi estivi in tutta la Provincia di Roma su stampa, *digital* e tramite affissione di oltre 5.000 manifesti, e da una **campagna di Areti per il risparmio energetico**, incentrata sull'utilizzo consapevole dei condizionatori, *on air* in agosto 2022, con *digital* e affissioni su Roma.
Al tema "**territorio**" sono state dedicate la campagna per la diffusione della conoscenza del **bonus idrico di Acea Ato 2** (su stampa e *digital* nei mesi di aprile e maggio 2022), la **campagna *digital* sul Museo Immersivo Acea**, on line tra maggio e dicembre, e l'ultima campagna dell'anno **dedicata al *contest* natalizio "*Roma By Light*"**, il concorso fotografico abbinato alle Luminarie di Natale, allestite da Acea.
Per supportare le **attività di Acea Energia**, inoltre, è stata lanciata ad aprile 2022 ed è proseguita sino ad inizio 2023, una campagna di comunicazione volta a potenziare la conoscenza della Società e dei canali digitali a disposizione dei clienti. La campagna, sviluppata tramite azioni mirate e *crossing*, con migliaia di spot radio, uscite stampa e *digital strategy*, ha avuto un riscontro mediatico rilevante grazie al coinvolgimento di due *testimonial* d'eccezione, Emanuela Fanelli e Frank Matano.

Nel 2022 è proseguito l'impegno del Gruppo nei confronti degli **studenti** con la realizzazione di **Acea Scuola - *ProteggiAmo l'ambiente***, un percorso formativo che ha permesso ai ragazzi di conoscere le *best practices*, i progetti e le tecnologie messe in campo dal Gruppo per gestire le attività in modo sostenibile, approfondendo alcuni aspetti, quali le fonti energetiche alternative (si veda il box dedicato).

EDIZIONE DIGITALE 2022/2023 DI ACEA SCUOLA - *PROTEGGIAMO L'AMBIENTE*

Per il terzo anno consecutivo, Acea ha proposto ai ragazzi l'edizione digitale del percorso formativo di sensibilizzazione alla sostenibilità ambientale, che prima dell'emergenza sanitaria si svolgeva in presenza. Questa modalità di erogazione, infatti, ha dimostrato la sua efficacia e nel 2022 l'evento, intitolato Acea Scuola – *ProteggiAmo l'ambiente* si è svolto tramite la **piattaforma digitale Acea EcoVillage**, ricca di contenuti multimediali e animata da Biagio Venditti e Francesca La Cava, due giovanissimi attori della serie Netflix "Di4ri". A loro è spettato il compito di guidare gli studenti alla scoperta dell'Acea EcoVillage: un mondo colorato e interattivo di informazioni, video e quiz che ruotano intorno alla sostenibilità e alla salvaguardia del Pianeta. Il **percorso educativo** ha avuto infatti l'obiettivo di promuovere la formazione ambientale e di far conoscere ai ragazzi le azioni innovative, i progetti e le tecnologie messe in campo dal Gruppo Acea per contribuire a preservare l'ambiente naturale per le future generazioni. L'*educational* è stato proposto agli studenti di Roma e Città Metropolitana in novembre 2022, sarà replicato in febbraio 2023 e successivamente fruibile in modalità open su tutto il territorio nazionale.

In giugno e luglio 2022 si è rinnovato l'appuntamento con ***Acea Innovation Day***, l'evento dedicato al mondo dell'innovazione e alle nuove frontiere dello sviluppo sostenibile, quest'anno proposto **in un format itinerante in tre tappe** – a Terni, Napoli e Roma -, ciascuna delle quali ha approfondito temi specifici: *smart city*, *open innovation* per la transizione ecologica, trasformazione digitale (si veda il box dedicato nel capitolo *Istituzioni e impresa*); l'Acea Innovation "Tour 2022" è stato seguito in diretta streaming da 5.000 persone, e, in conclusione, Acea ha predisposto e reso disponibile on line nel sito web istituzionale **un Report dedicato**.
In settembre 2022, Acea ha organizzato con la collaborazione di Marevivo e Monina Corporate Sailing, la **seconda edizione di Acea Green Cup**, nell'area antistante al Porto di Cala Galera, una giornata di sport riservata ai dipendenti del Gruppo, con l'obiettivo di rafforzare il senso di squadra e condividere i progetti realizzati dalle Società del Gruppo rilevanti per la sostenibilità e la tutela ambientale (si veda il box di approfondimento).
Infine, Acea ha avviato il progetto ***Itinerari turistici alla scoperta delle acque d'Italia*** - MIA (Museo Immersivo Acea) realizzato dalla Funzione Comunicazione della Capogruppo, da Acea Ato 2 e con il supporto scientifico dell'Associazione Culturale Geoagry Landitaly inaugurando alcuni totem interattivi sul territorio ternano/reatino (si veda il box dedicato).

ACEA GREEN CUP 2022

Nel corso degli anni il Gruppo Acea ha intrapreso un percorso virtuoso e responsabile attraverso la realizzazione di progetti volti a favorire una crescita industriale attenta alla salvaguardia del territorio e dell'ambiente. Per condividere la conoscenza di tali progetti tra i dipendenti e sottolinearne l'importanza, Acea ha organizzato, per il secondo anno consecutivo, l'iniziativa infragruppo *Acea Green Cup*, che si è svolta il 18 settembre 2022 presso la Marina di Cala Galera, in provincia di Grosseto.
L'evento, patrocinato dal Ministero della Transizione Ecologica e realizzato in collaborazione con Monina Corporate Sailing, Marevivo e Safe, **ha ottenuto la certificazione di iniziativa a basso impatto ambientale da EcoEvents**, società partner di Legambiente. La giornata ha previsto diverse attività sportive, tra cui un torneo di beach volley, uno di padel ed una regata velica tra 14 equipaggi formati dai dipendenti delle Società del Gruppo Acea, per un totale di circa **250 persone coinvolte**.
Ciascuna squadra partecipante, oltre a cimentarsi nella gara sportiva, **ha presentato un progetto**, partecipando ad un **contest interno**, che ha **premiato le iniziative più meritevoli in termini di sostenibilità**. Tra i progetti presentati: la realizzazione di un sito web, "energieperilsarno.it", per informare il territorio sui lavori di risanamento e di monitoraggio del bacino idrografico del Sarno; le "Comunità Energetiche Rinnovabili"; il lavoro di ricerca e sperimentazione "Volatolomics da espirato", condotto dall'area Ingegneria con il Policlinico Universitario Tor Vergata e l'associazione Sagen, finalizzato alla diagnostica precoce di alcuni tipi di tumori; la sperimentazione "UP2YOU" per il calcolo del risparmio di emissioni CO_2 grazie alla riduzione dell'uso delle bottiglie di plastica, "Insieme a noi, con la vostra energia!", un programma di formazione basato su nuove metodologie e strumenti di valutazione che permettono di valorizzare le potenzialità e attitudini dei candidati, '"Umbria Resiliente", per la realizzazione di una condotta che alimenterà un nuovo potabilizzatore nei pressi della Centrale di Petrignano. Sono stati assegnati premi nelle seguenti categorie **transizione ecologica**, **tutela e sviluppo sociale**, **innovazione e *startup***, oltre ad alcuni premi speciali come Premio Marevivo, Premio SAFE, Premio giuria popolare.

ACEA LANCIA IL PROGETTO "*ITINERARI TURISTICI ALLA SCOPERTA DELLE ACQUE D'ITALIA* MIA" (MUSEO IMMERSIVO ACEA)

Con una conferenza stampa, organizzata il 22 marzo 2022, **in occasione della Giornata mondiale dell'acqua**, Acea ha presentato il progetto "*Itinerari turistici alla scoperta delle acque d'Italia*" MIA (Museo Immersivo Acea) realizzato con il supporto scientifico dell'Associazione Culturale Gruppo di Ricerca Interuniversitario Gecoagry Landitaly, che ha previsto l'inaugurazione di alcuni **totem interattivi** sul territorio, tramite i quali è possibile collegarsi al "Museo Immersivo Acea". Si tratta di **un portale digitale** dedicato agli oltre 110 anni di storia del Gruppo Acea dove il visitatore può ripercorrere, con **tour virtuali in 3D**, le strade dell'acqua, dalle sorgenti agli acquedotti fino al rubinetto di casa, e scoprire il mondo dell'acqua in modo innovativo e interattivo. Ciascun totem è dotato di un QR code che permette all'utente di navigare in un ambiente virtuale dove, attraverso testi e gallerie fotografiche, viene illustrata la storia e le risorse idriche di Rieti e del reatino: fiumi, laghi, cascate, sorgenti, canali, acquedotti, terme. Grazie a riprese aeree immersive ad alta risoluzione, il percorso turistico dell'acqua consente di sorvolare le città, il corso dei fiumi, le vallate, la conca reatina, le aree protette, e di "atterrare" in numerosi punti di interesse, arricchiti da schede e approfondimenti sviluppati dalla Associazione Gecoagry Landitaly.

La Funzione Comunicazione cura ogni anno la presenza di Acea ad importanti manifestazioni. Nel 2022 il Gruppo ha partecipato al ***Green Med Symposium***, un "*laboratorio di idee, formazione e divulgazione green*" (si veda il box di approfondimento); ha inoltre partecipato e sostenuto ***Maker Faire di Roma – The European Edition***; l'evento, incentrato sull'innovazione tecnologica, è diventato per Acea un appuntamento regolare e l'occasione di mostrare, anno dopo anno, la propria evoluzione in quest'ambito. Durante le tre giornate della 10ª edizione, in programma a Roma dal 7 al 9 ottobre 2022 presso il Gazometro Ostiense, Acea ha presentato le soluzioni tecnologiche che, applicate alle proprie infrastrutture e aree industriali, supportano lo sviluppo dell'economia circolare (si veda il box dedicato nel capitolo *Istituzioni e impresa*). In novembre, inoltre, Acea ha rinnovato la propria attiva presenza ad **Ecomondo**, confermando la sua vocazione "green" e presentando alcuni progetti particolarmente innovativi e sostenibili (si veda il box dedicato in *Le relazioni con l'ambiente*, *La sostenibilità ambientale e le principali sfide)*.

ACEA AL *GREEN MED SYMPOSIUM* 2022

Il *Green Med Symposium* 2022, che si è svolto a Napoli dall'8 al 10 giugno, è un evento organizzato da Ricicla.tv, una realtà editoriale che ha voluto farsi aggregatrice di imprese e istituzioni, per mettere in sinergia le competenze utili alla ripartenza del Sud. L'obiettivo è proporre la divulgazione di informazioni scientifiche di qualità, formando ed informando cittadini, studenti e professionisti sulle possibilità offerte dall'innovazione e dalla ricerca nel campo delle tecnologie a servizio dell'ambiente.
Main partner istituzionale dell'evento è stata la Regione Campania, con il coinvolgimento anche del Ministero della Transizione Ecologica, del Ministero per il Sud e la coesione territoriale, dell'Albo nazionale Gestori Ambientali, di ISPRA ed Ecomondo.
Il Gruppo Acea ha voluto partecipare portando le proprie competenze relative a diversi ambiti e business. In particolare, **Gori e Gesesa** hanno illustrato alcuni aspetti della **gestione sostenibile della risorsa idrica**, **Acea Ambiente** ha approfondito la *waste transition*, con particolare **attenzione alle "materie critiche"** e **Acea Innovation** ha condiviso le proprie esperienze in tema di **e-mobility e comunità circolari** (*energy & waste transition*).

Acea, con il coordinamento della Funzione Comunicazione, **apre i propri impianti** a visitatori con interesse tecnico-scientifico e a studenti, grazie alla disponibilità dei dipendenti preposti a guidarli presso i siti. Tale possibilità, sospesa durante l'emergenza sanitaria, ha ripreso avvio, non appena consentito, nel 2022, **accogliendo 130 persone**, nel corso di 3 visite.

La **comunicazione sui canali digitali**, web e *social*, come accennato, è presidiata dall'Unità **Digital e Corporate Media**, nell'ambito della Funzione Comunicazione, in coerenza con la "*digital strategy*" e la "*digital identity*" del Gruppo e rispecchiandone **i valori**, **la mission e il posizionamento industriale**.
Il sito corporate (www.gruppo.acea.it) racconta Acea **mettendo in evidenza il suo modo di operare**. In costante aggiornamento, il sito ha una **chiara organizzazione delle informazioni**, che riguardano sia contenuti corporate sia i servizi e le iniziative di Acea, e consente una **navigazione fluida e intuitiva**, con una grafica distintiva, coerente con la *brand identity* di Gruppo, e particolare attenzione alla **comunicazione visuale**. Nel 2022 è stata **introdotta la nuova navigazione dalla homepage «in evidenza»**, per far emergere i temi e le novità di maggiore interesse posizionati a livelli più profondi di navigazione, portando in primo piano le iniziative più rilevanti del Gruppo.

L'impegno di Acea per una comunicazione efficace, in termini di trasparenza e qualità dei contenuti presenti sul sito istituzionale è riconosciuto anche attraverso posizionamenti di rilievo nelle classifiche di settore; ad esempio, l'azienda si è classificata nella categoria delle società "con 5 stelle" nella più recente ricerca, ad oggi disponibile, condotta da Lundquist e Comprend (*Webranking Italy 2021-2022*).

Nel **sito Acea** sono state evidenziate durante l'anno le **iniziative intraprese** per assicurare la continuità dei servizi ed esprimere vicinanza alla comunità, anche nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, tramite il costante aggiornamento della pagina dedicata a queste informazioni, tra cui le attività dell'Hub vaccinale Acea.
È stata data informazione sui **principali eventi del 2022**, sopra già richiamati, organizzati dal Gruppo o ai quali ha preso parte, valorizzando le manifestazioni a cui **Acea abbina il proprio brand**, tramite sponsorizzazioni (si veda più avanti il paragrafo dedicato), quali, a solo titolo esemplificativo, la **Maratona di Roma** e la **Festa del Cinema**. Nel corso dell'anno sono stati effettuati il ***restyling*** e la riorganizzazione **della sezione "Eventi"** per rendere più efficace la navigazione e ottimizzarne il posizionamento sui motori di ricerca. Nella pagina hub degli "Eventi" è stata introdotta la ricerca per categorie

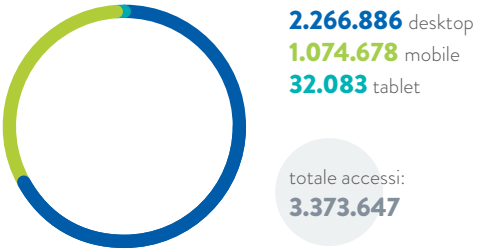
e, nelle pagine di dettaglio, è stato inserito lo storico delle edizioni passate, agevolando la fruizione immediata dei contenuti più remoti. Inoltre, in linea con le più recenti tendenze stilistiche della comunicazione digitale, è stata rinnovata **la sezione "Storie"**, che racconta l'impegno del Gruppo per il territorio, l'innovazione e la sostenibilità, caratterizzandola con un *design* "di rottura" rispetto al resto del sito, allo scopo di renderla **ancor più distintiva**. Il lavoro è stato incentrato anche sugli aspetti di *user experience* e *user interface*, per rendere più semplice e fluida la navigazione.
La **sostenibilità**, oltre ad essere trattata nelle "Storie" e nella sezione di riferimento "**Il nostro impegno**", viene messa in risalto in tutte le pagine del sito come elemento caratterizzante per la crescita e la creazione di valore del Gruppo, con **richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area**. Nel 2022, in particolare, è stata data ampia visibilità alle tematiche di **sostenibilità sociale**, tra cui la ***diversity***, ***equity*** **e** ***inclusion***, sviluppando contenuti specifici.
Inoltre, sul sito web sono state valorizzate le principali **illuminazioni di monumenti o siti istituzionali** che Acea realizza, in coordinamento con la Pubblica Amministrazione, in particolari ricorrenze, ad esempio per **sensibilizzare i cittadini** alla prevenzione di patologie come il tumore al seno o altri eventi ad alto impatto sociale.

Ogni anno, in occasione dell'**Assemblea degli Azionisti**, nel sito web vengono pubblicati i "Bilanci navigabili" del Gruppo Acea che rendono consultabili in modalità interattiva, con *open data* e contenuti multimediali, i **Bilanci Consolidato** e **di Sostenibilità**. I report online presentano i risultati, i valori e i progetti di Acea e consentono, **inquadrati in un'unica cornice**, di **cogliere le molteplici connessioni che legano le due rendicontazioni annuali**. Per la prima volta, nel 2022, è stata realizzata inoltre, la versione navigabile del Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2.
Il sito svolge anche **funzione di servizio** con la **pubblicazione tempestiva degli avvisi** su eventuali sospensioni idriche che interessano i territori in cui l'azienda opera, e rende disponibili i dati relativi alle **emissioni**, monitorate in tempo reale, dei due impianti di **termovalorizzazione** del Gruppo e della **Centrale di Tor di Valle**, nonché consultabili online **i parametri principali di qualità dell'acqua** erogata dalle Società attive nel comparto. Inoltre, nel sito istituzionale è stata data visibilità alle **certificazioni** e alle **dichiarazioni ambientali** che raccontano l'impegno di Acea Ambiente.

Il sito di Areti (www.areti.it), in aprile 2022, a seguito del *rebranding* della Società, è stato oggetto di *restyling*: esso presenta contenuti informativi rivolti agli utenti della distribuzione elettrica, ad esempio dedica un'area al piano di sostituzione dei contatori 2G, offre una navigazione fluida e una *user experience* efficace nonché un accesso rapido, **ulteriormente migliorato dai recenti interventi**, all'area riservata alla gestione utenze e servizi.
Il **mini-sito di Acea Innovation** (www.aceainnovation.it), ospitato **all'interno del sito di Gruppo**, è stato creato per far conoscere la Società a un ampio pubblico e come **canale di contatto** per i clienti interessati ai servizi offerti: **mobilità sostenibile**, **compostaggio diffuso e riqualificazione energetica**; nel corso del 2022 sono state realizzate tre *form* dinamiche per l'acquisizione delle *lead* divise per i tre servizi offerti, vale a dire evolutive tecniche che migliorano l'esperienza d'uso, facilitando il primo contatto con l'Azienda.

Il sito di Gruppo è attivo sul dominio www.gruppo.acea.it. I dati 2022, relativi alle visualizzazioni di pagina e agli accessi, **non sono confrontabili con i dati 2021**, poiché, a partire dall'ultimo anno, accessi e visualizzazioni dell'area riservata MyAcea, oggi suddivisa per tipologia di servizio (idrico ed energia) e al di fuori del dominio di Gruppo, non sono più inclusi nell'analisi. Nel 2022, pertanto, il sito corporate ha rilevato un totale di circa **6,1 milioni di visualizzazioni di pagina** pari a circa **3,4 milioni di accessi**. Risulta ancora prevalente la **modalità di collegamento** via **desktop**, per circa il **67%** degli accessi (2.266.886), seguita da **telefono mobile**, per circa il **32%** (1.074.678 accessi) e resta contenuto il collegamento tramite **tablet**, 32.083 accessi nell'anno, pari a circa l'**1%**.
Nel **sito di Acea Energia** (www.acea.it), si sono registrati nel 2022 **oltre 2 milioni di accessi**. Nell'anno in esame, il dispositivo più utilizzato per accedere al sito è stato, per la prima volta, il **telefono mobile**, che ha superato il **desktop** (52% tramite mobile e 45% tramite desktop); risultano in lieve aumento anche gli accessi da tablet, pari al 3% (il 2% nel 2021). Il sito, dedicato alle attività di **vendita di luce e gas per il mercato libero**, ha una navigazione *user friendly*, che agevola il cliente, e presenta anche sezioni dedicate a "**guide**" e "**storie**", dove si forniscono approfondimenti su temi quali l'innovazione nel settore energetico, l'energia eolica, l'*e-mobility*, il risparmio energetico ecc., che **assorbono circa il 27%** degli accessi totali al sito da Google.
Nel sito www.servizioelettricoroma.it, **dedicato ai clienti Acea Energia del servizio di maggior tutela**, nel 2022 si sono registrati **456.754 accessi**, con modalità di collegamento per l'80,3% tramite **desktop**, per il 19% tramite telefono **mobile** e per lo 0,7% tramite **tablet**.
Infine, nel sito di **Areti** (areti.it) si sono registrate nel 2022 oltre **715.000 visualizzazioni di pagina** pari a più di **175.000 accessi**; anche in questo caso prevale la modalità di collegamento via **desktop** - circa il **60%** degli accessi (105.896) – seguito dal **telefono mobile** - circa il **38%** degli accessi (67.278) - e dal **tablet** – per circa l'1% (2.195 accessi).

Grafico n. 31 – Sito corporate Acea 2022: modalità di accesso



Acea continua a **rafforzare la presenza sui social media**, **incrementando il numero di *follower*** (si veda il box dedicato), grazie a un'efficace strategia di *storytelling* e contenuti declinati per ogni canale, con l'obiettivo di valorizzare gli elementi caratterizzanti l'impegno del Gruppo, in coerenza con il tono di comunicazione del sito istituzionale. Nel 2022 sono stati inoltre **creati la pagina LinkedIn di Areti** e il **canale Instagram di Waidy Wow**, che vengono gestiti in coerenza con le rispettive strategie e *brand proposition*.

I NUMERI 2022 DI ACEA SUI SOCIAL

Acea **ha rafforzato la presenza sui principali canali social nel corso del 2022**. Di seguito i numeri chiave, tutti in crescita.
Il canale **Facebook** del Gruppo Acea, focalizzato sui contenuti corporate e sugli eventi culturali sostenuti, ha raggiunto una fanbase di 7.712 follower, con un aumento del 22,4% rispetto al 2021, e ottenuto **oltre 40.000 interazioni** (e 7,1 milioni di video views). Grazie a una moderazione costante, **le richieste degli utenti** pervenute sulla pagina vengono **indirizzate verso i canali di assistenza dedicati**.
Il profilo **Instagram**, con una comunicazione diretta ed informale volta a raccontare l'impegno di Acea sul territorio, conta 5.689 follower (+19% rispetto al 2021) e ha ricevuto 7.871 interazioni.
Il profilo **Twitter**, che è uno dei touchpoint principali per l'interazione con gli **stakeholder istituzionali** e gli **aggiornamenti sui contenuti corporate e i risultati del Gruppo**, ha 5.299 follower (+11% circa rispetto al 2021) che interagiscono con Acea attraverso commenti e condivisioni (22.356 interazioni nell'anno);
Il profilo **LinkedIn** ha raggiunto i **75.089** follower (circa il 23% in più rispetto al 2021), con 217.295 interazioni nell'anno. Su questo canale Acea rafforza il ruolo di multiutility anche al fine di attrarre talenti e competenze.
Il profilo **YouTube**, in cui vengono raccolti i video realizzati da Acea, conta 1.280 iscritti (+18,5% rispetto al 2021).
Il Gruppo è presente su **Facebook** e **Instagram** anche con **Acea Energia**. Entrambi i canali sono stati utilizzati per la promozione delle offerte luce e gas e per la divulgazione delle iniziative commerciali sul mercato libero. Facebook e Instagram hanno raggiunto rispettivamente 16.071 (+11,6% rispetto al 2021) e 1.826 follower (+62% rispetto al 2020) ed entrambi i canali si sono consolidati come importanti strumenti digitali di **gestione delle richieste dei clienti**, anche attraverso l'invito all'utilizzo dei servizi online disponibili nell'area clienti MyAcea del sito acea.it.
Da febbraio 2022 **Areti** è presente su LinkedIn con un canale dedicato alla valorizzazione delle iniziative aziendali e veicola, coerentemente con la *brand proposition*, valori e *mission*. Il canale LinkedIn di **Areti** ha raggiunto 2.320 follower.
Infine, da giugno 2022 anche **Waidy Wow** è presente su Instagram con il proprio canale. Waidy Wow è un tool giovane che in questi primi mesi ha posto le basi per una solida presenza online: una linea editoriale chiara che bilancia contenuti impegnati con quelli più leggeri, comunicandoli con un tono attuale e autorevole.

L'Unità Media Relation e Comunicazione Interna 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 2022 hanno reso noti **i risultati economici raggiunti**, le **iniziative realizzate** dal Gruppo e **le informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei servizi gestiti. Media Relation, insieme all'Unità Digital e Corporate Media e in coordinamento con altre Funzioni/Direzioni della Holding competenti, cura **la diffusione dei comunicati relativi ai principali appuntamenti societari**, come l'Assemblea degli Azionisti, **e l'approvazione dei dati di bilancio finanziario**. Attraverso articoli di stampa, servizi televisivi, radiofonici, web, e **il "Tg Acea"** - pubblicato con cadenza settimanale sulla intranet, sul sito web aziendale e su youtube -, l'Unità ha garantito la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate dal Gruppo, con particolare attenzione alla valorizzazione dei contenuti di **comunicazione *corporate***.
La costante interazione **con le Società operative** consente all'Unità di **fornire riscontro alle segnalazioni di disservizi** provenienti dai media, rapportandosi con le redazioni della stampa per fare 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 di particolare rilievo intervenute nel corso del 2022** si segnalano, **a titolo esemplificativo**:

- le azioni di comunicazione sulla **sostenibilità**, tra cui i comunicati sulla valutazione di Acea da parte di Gaia Rating, sul miglioramento perseguito nel Gender-Equality Index di Bloomberg, sulla nuova linea di credito *Sustainability Rating Linked* e sull'ingresso di Acea nell'indice MIB ESG; i comunicati in occasione della Giornata internazionale per il risparmio energetico, dell'evento *M'Illumino di Meno*, della Giornata mondiale della terra e della Giornata mondiale dell'acqua; il comunicato con ASviS sull'apertura del Festival dello Sviluppo Sostenibile, con l'illuminazione speciale della Piramide Cestia, e le comunicazioni sulla presenza del Gruppo alla fiera Ecomondo di Rimini;
- i comunicati diramati nel corso dell'anno riguardanti il **settore della mobilità elettrica e gli accordi di Acea Innovation per la transizione ecologica**. Tra questi rientrano le iniziative con Federdistribuzione, con l'ESA, con il Comune di Scarlino, con il Comune di Castel Gandolfo. Inoltre, le comunicazioni sull'avvio dei lavori per il Piano di transizione ecologica e quella, ad Ecomondo, sui **nuovi servizi** di Acea Innovation **per la mobilità elettrica**: "Ipads" e "Nose";
- le comunicazioni riguardanti **i risultati ottenuti in ambito HR**, quali il posizionamento nella classifica *Top Employers*, l'accordo siglato con UnitelmaSapienza, il lancio del servizio rivolto ai dipendenti per il noleggio di e-bike; le iniziative attivate in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne; il risultato ottenuto nella classifica del Financial Times e Statista per la Diversity & Inclusion e la Certificazione sulla parità di genere ottenuta da RINA;
- le comunicazioni legate a cronaca e attualità, con un focus particolare nel 2022 su **emergenza sanitaria e caro-bollette**. Rientrano tra queste, le comunicazioni riguardanti l'Hub vaccinale Acea, aperto a marzo anche per i profughi ucraini; la nota in merito agli extraprofitti e il comunicato sull'accordo tra Acea Energia e SACE per le rateizzazioni delle bollette;
- riguardo **Acea Energia**, il comunicato sul lancio della nuova campagna nazionale dedicata alla **sostenibilità** e i comunicati sull'estensione della partnership commerciale **con Wind** a tutto il territorio nazionale;
- tra le iniziative riguardanti la distribuzione dell'energia elettrica, il comunicato **sull'accordo tra Areti e RSE** per la decarbonizzazione delle infrastrutture elettriche e le comunicazioni sulla realizzazione della **nuova linea elettrica** ad alta tensione a Roma Sud e sull'avvio delle consultazioni per il progetto **RomeFlex**;
- la comunicazione, relativa al comparto idrico, sull'installazione di una casa dell'acqua presso la sede del MEF e la presentazione con NTT Data del **Waidy Management System**, con comunicato stampa e interviste dedicate sulle agenzie; le comunicazioni in

estate in seguito alle sollecitazioni dei media in merito all'**emergenza siccità**, per ribadire la mancanza di criticità sul territorio di Roma, su cui sono state realizzate note stampa, risposte ai quotidiani e ai siti web, oltre ad interviste con agenzie stampa;
- le comunicazioni riguardanti gli **impianti fotovoltaici** in Basilicata, con l'inaugurazione dell'impianto di Ferrandina, e in Sardegna con l'autorizzazione per l'impianto di Bolotana;
- le azioni legate allo svolgimento e alla valorizzazione dell'**Acea Innovation "Tour 2022"**, con le tappe di Terni, Napoli e Roma, ed il comunicato ad aprile riguardante il lancio di una **digital antenna** di Acea a San Francisco;
- le comunicazioni sul consolidamento della posizione di Acea nel settore della **valorizzazione e trattamento dei rifiuti**, tramite le acquisizioni di impianti e società intervenute nell'anno;
- i comunicati relativi ai **programmi di Acea rivolti ai giovani**, come il lancio e la chiusura del programma di alternanza scuola lavoro *GenerAzione Connessa* e il lancio della nuova edizione del format Acea Scuola, su piattaforma digitale;
- le azioni di comunicazione per l'installazione ed inaugurazione **dei totem multimediali** nell'ambito del progetto "*Itinerari turistici alla scoperta delle acque d'Italia*", collegati al Museo Immersivo Acea;
- le **comunicazioni corporate** sul *closing* dell'operazione per la cessione ad Equitix di una quota di maggioranza della *newco* che acquisisce gli asset fotovoltaici; sulla sottoscrizione degli accordi con Suez per la progettazione e commercializzazione dei sistemi di misurazione digitali del servizio idrico; sul *closing* dell'acquisizione di alcune concessioni di A2A nell'ambito della distribuzione di gas ed infine sulla chiusura della prima fase dell'operazione di aggregazione con ASM Terni.

L'Unità Media Relation e Comunicazione Interna ha inoltre garantito - attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web - la copertura mediatica dei **principali eventi ed iniziative partecipate o realizzate** da Acea in ambito *value liberality* e *sponsorship*.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** (in termini di sponsorizzazioni, fiere, convegni ecc.) nel 2022 è pari a circa **6,3 milioni di euro**[104] (erano 8 milioni di euro nel 2021). Di questi, circa 800 mila euro sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi. Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** per iniziative di rilievo sono stati circa **1,8 milioni di euro** (2 milioni nel 2021).

Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spegnimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi e **in particolari circostanze di natura solidaristica e simbolica**, quali, ad esempio, gli interventi di **illuminazione speciale/spegnimento del Colosseo**, realizzati in espressione di solidarietà verso il popolo ucraino, nell'ambito della campagna di sensibilizzazione contro la pena di morte, in occasione del *Rare Disease Day*, nella Giornata nazionale per la lotta ai disturbi alimentari, per l'evento *M'illumino di meno*, **di Palazzo Senatorio**, come per la Giornata mondiale contro la violenza sulle donne e per la Giornata mondiale sclerosi multipla, **del Palazzo della Regione Lazio**, in particolari ricorrenze, come durante la Campagna Ottobre Rosa, la Giornata nazionale per la sicurezza delle cure e la Giornata mondiale di consapevolezza sull'autismo, e **l'illuminazione speciale della Piramide Cesta** per il Festival dello Sviluppo Sostenibile. Tali prestazioni, denominate "**sponsorizzazioni tecniche**", hanno avuto **un controvalore economico complessivo di circa 274.000 euro nel 2022**.

L'azienda partecipa ai principali eventi legati ai business di riferimento e sostiene, ogni anno, **anche tramite sponsorizzazioni**, iniziative considerate di alto pregio culturale e sociale, per la **valorizzazione dei territori in cui opera** e **a beneficio della collettività** (si vedano anche i box di sintesi 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 per il Territorio**, organo aziendale al quale sono assegnati compiti consultivi e di monitoraggio relativamente al processo di sponsorizzazioni e liberalità, al fine di garantire uno sviluppo sano e virtuoso della relazione con i territori nell'ambito dei quali il Gruppo Acea opera. Le richieste approvate dal Comitato per il Territorio sono soggette ad una attività di *Integrity Due Diligence*, per una valutazione etico reputazionale dei proponenti, secondo le migliori *best practice*.
Nel 2022, Acea ha continuato a sostenere alcune **strutture ospedaliere** destinando ad esse una quota dei fondi allocati alle sponsorizzazioni, in particolare il Policlinico Agostino Gemelli e il Policlinico Umberto I, che hanno potenziato e realizzato alcuni reparti, ed ha realizzato altre iniziative di solidarietà.

ACEA PER LA COMUNITÀ

Nel 2022, Acea **ha avviato un progetto**, patrocinato dal Comune di Roma, **che coinvolge gli iscritti ai centri anziani di Roma e Provincia**. L'iniziativa si pone l'obiettivo di rendere più consapevole dei propri consumi questa fascia di popolazione, sia in ottica di risparmio che di salvaguardia delle risorse, e intende altresì migliorare la conoscenza dei canali digitali. Sono previsti incontri, presso i centri anziani, durante i quali il personale di Acea Ato 2 e di Acea Energia sensibilizzerà la comunità su diversi temi: bonus sociale, rateizzazione delle bollette e lezioni "anti-truffa", informazioni sul ciclo dell'acqua e la filiera dell'energia, con attenzione all'ambiente naturale, formazione sul risparmio idrico ed energetico. È inoltre prevista la consegna e attivazione di un tablet ai presidenti dei centri anziani selezionati, per comunicare tramite videochiamata con gli sportelli di Acea Ato 2 e Acea Energia e svolgere pratiche commerciali on line, segnalare guasti, disservizi, inoltrare reclami o anche solo porre quesiti.

Il Gruppo, inoltre, ha voluto contribuire alla realizzazione di **eventi culturali e di interesse sociale**, per il rilancio del territorio e il benessere dei cittadini. Tra i principali eventi sostenuti nel 2022, si evidenzia l'esposizione ***Van Gogh***, aperta a Roma da ottobre 2022 a marzo 2023 presso Foro Bonaparte, che ha reso eccezionalmente fruibili circa 60 opere del grande pittore olandese e di altri artisti della sua cerchia. In promozione della ripresa delle attività teatrali, musicali e cinematografiche, Acea ha aderito nuovamente come socio privato alla Fondazione **Teatro dell'Opera di Roma** e ha sponsorizzato gli spettacoli del Teatro stesso e di Caracalla. Ha inoltre sponsorizzato le edizioni 2022 del ***Festival dei due Mondi*** di Spoleto, dell'iniziativa ***100 Città in musica***, della ***Festa del Cinema***, presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, e di altre analoghe iniziative locali, come l'Etruria Eco Festival 2022, il Tolfa Jazz festival 2022.

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

A fianco delle iniziative imprenditoriali giovanili e di **promozione dell'innovazione**, **Acea**, ha sponsorizzato la realizzazione della seconda edizione del concorso ***Italian Smart Design* 2022** e del catalogo che ha presentato i progetti.
Tra le principali manifestazioni sportive dell'anno, Acea, come di consueto, ha associato il proprio brand alle due manifestazioni podistiche di maggior rilievo per la Capitale: la Maratona di Roma – **Acea Run Rome The Marathon** – e la **Half Marathon Roma-Ostia**; che si sono svolte, rispettivamente, il 27 marzo e il 17 ottobre 2022, ed al **Sei Nazioni Rugby 2022** che si è svolto, allo Stadio Olimpico di Roma, dal 13 febbraio al 12 marzo. Il Gruppo ha sponsorizzato numerose altre iniziative sportive ed alcune squadre, come la Virtus basket Siena, ASD Orvieto Basket e Rugby Perugia, ed ha sostenuto, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi **Volley Scuola -Trofeo Acea** (si veda il box dedicato) e **Acea Camp**. Quest'ultima manifestazione, nata nel 2015 da un'idea di Carlton Myers e grazie al supporto di Acea, ogni estate, dopo la chiusura delle scuole, ha offerto, nel tempo, a migliaia di ragazzi, tra i 6 e i 16 anni, la possibilità **di praticare sport individuali e di squadra**, ad un costo sostenibile per le famiglie, dando spazio, in primo luogo, a quelle con maggiori difficoltà economiche.

IL TORNEO VOLLEY SCUOLA – TROFEO ACEA 2022

Con attenzione alla promozione dei valori veicolati dallo sport, Acea sostiene, ogni anno, eventi che riguardano i ragazzi, abbinando ad essi anche la sensibilizzazione a tematiche di sostenibilità. In particolare, il Torneo Volley Scuola 2022, curato dalla Fipav Lazio, ha visto **il coinvolgimento di circa 120 scuole medie superiori di Roma e provincia** con un bacino potenziale d'interesse di circa 100.000 studenti. Il torneo si ispira da sempre a forti valori etici e si è trasformato, nel tempo, in un laboratorio di idee con finalità didattiche, **affiancando alla parte sportiva un'attività educativa**, attraverso seminari su argomenti di educazione civica, incontri in presenza o a distanza con personalità ed esperti di differenti settori, la realizzazione di pubblicazioni. La celebrazione delle Giornate mondiali dell'acqua e dell'alimentazione, tematiche come il bullismo, il cyberbullismo e i valori dello sport sono divenuti parte dell'orientamento scolastico e anche nel periodo della pandemia hanno costituito un ottimo catalizzatore per gli studenti.
Nell'edizione 2022 del Torneo Volley Scuola, Acea ha tenuto **tre seminari** rivolti agli studenti: il primo, intitolato "*L'acqua è vita. L'impegno di Acea*", si è svolto il 22 marzo, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, ed ha previsto anche la presentazione dell'App Waidy Wow; il secondo, tenuto il 6 aprile, è stato dedicato al tema "*Il laboratorio, la ricerca e l'innovazione per l'acqua e l'ambiente*" ed il 22 aprile, in occasione della Giornata mondiale della terra è stato raccontato agli studenti il "*Biomonitoraggio della qualità ambientale attraverso l'utilizzo delle api*", un progetto che Acea sperimenta da alcuni anni.
Infine, dopo il percorso dei seminari, si sono svolte il 25 maggio le finali dell'edizione 2022 del **Beach Volley Scuola-Trofeo Acea** presso lo stabilimento "La Spiaggia" di Ostia, la kermesse che, per oltre un mese, segnando un punto di svolta - all'insegna della ripartenza - per il movimento sportivo e scolastico, ha visto **750 squadre** degli Istituti del Lazio confrontarsi sulla sabbia.
Dal 12 novembre al 12 dicembre, infine, il team di Waidy Wow, in collaborazione con Acea e Volley Scuola, ha promosso l'iniziativa ***Waidy Wow missione sostenibilità***, un contest con l'obiettivo di **premiare gli studenti e le scuole che si impegnano** concretamente a diventare delle eccellenze in termini di sostenibilità, **riducendo la propria impronta inquinante** e promuovendo una cultura di rispetto dell'ambientale attraverso comportamenti e azioni virtuose.

Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2022**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

sponsor della mostra **"Van Gogh"**, allestita presso il Museo Foro Bonaparte di Roma dal 8 ottobre 2022 al 26 marzo 2023, dedicata al celebre pittore olandese (Arthemisia Arte e Cultura)

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

sponsor della quarantaduesima edizione del **Festival delle Città e dei Borghi Medievali** dedicato alla musica classica e lirica (Associazione Musicale Ernico Simbruina)

partner sponsor della XVII edizione della **Festa del Cinema di Roma** che si è svolta dal 13 al 23 ottobre 2022 e che ha visto l'organizzazione di proiezioni, mostre, incontri ed eventi, accogliendo registi e star di caratura internazionale (Fondazione Cinema di Roma)

sponsor di **100 Città in Musica 2022** (XIII edizione), dedicata alla promozione di musica dal vivo attraverso la realizzazione di spettacoli a prezzo contenuto o ingresso gratuito presso 14 comuni del Lazio (Associazione Culturale Europa Musica)

sponsor del **Festival dei due Mondi 2022**, la manifestazione di musica internazionale che si è tenuta a Spoleto tra il 24 giugno e il 10 luglio (Fondazione Festival dei due Mondi)

sponsor di diverse iniziative culturali e manifestazioni estive fuori Roma, come il **Tolfa Jazz Festival 2022** (Associazione culturale ETRA), l'**Etruria Eco Festival 2022** (Circolo del cinema Luce a cavallo), il **Civitavecchia Summer Festival 2022** (Associazione culturale stazione musica), gli spettacoli teatrali di **Reate Festival 2022** (Fondazione Vespasiano)

partecipazione tramite l'erogazione di 3 borse di studio alla XIV Edizione del Master Universitario di II Livello in "**Homeland Security** – Sistemi e Strumenti per la Security e il Crisis Management" (UCBM Academy - Università Campus Biomedico)

sponsor del **concorso nazionale Italian Smart Design 2022** per studenti e neo-laureati in architettura e design sull'elaborazione di progetti sostenibili di smart urban system, e della realizzazione del catalogo che ha presentato i progetti (Casa della creatività SCRL)

sponsor di **Forum PA Smart City – Agenda digitale**, l'evento nazionale più importante dedicato ai processi di innovazione organizzativa e tecnologica nella Pubblica Amministrazione che nell'edizione 2022 ha previsto un focus sull'attuazione degli investimenti e delle riforme del PNRR (FPA SRL)

sponsorizzazione tecnica dell'iniziativa **Mi illumino di meno 2022**, con lo spegnimento di Palazzo Senatorio per sensibilizzare sul risparmio energetico

sponsorizzazione tecnica in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile 2022**, con la proiezione della **ghiera degli SDG ONU sulla Piramide Cestia**

2022: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

contributi di solidarietà finalizzati al potenziamento o allestimento di infrastrutture sanitarie per poli ospedalieri di Roma, quali **Policlinico Agostino Gemelli** (reparto di pneumologia) e **Policlinico Umberto I** (polo oncologico).

contributo per la manifestazione **Fiaba Day 2022** (XX edizione), organizzata a Roma il 4 ottobre 2022, per favorire il confronto e la sensibilizzazione sulle tematiche inerenti all'abbattimento delle barriere, architettoniche, psicologiche e sensoriali, per garantire a ciascuno pari opportunità, accessibilità e fruibilità (Fiaba Onlus)

partecipazione alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata mondiale di consapevolezza sull'autismo**, alla **Giornata Mondiale contro il cancro alla cervice uterina**, **la Giornata nazionale per la lotta ai disturbi alimentari**, alla campagna di sensibilizzazione **contro la pena di morte**, alle iniziative **Ottobre rosa 2022**, in occasione del ***Rare Disease Day*** e in numerose altre ricorrenze, con **sponsorizzazioni tecniche**, quali le illuminazioni speciali di Palazzo Senatorio, del Colosseo e della sede della Regione Lazio

contributo per "**Est...iamo ancora insieme 2022**", il Campus estivo per la socializzazione, l'inclusione e lo sviluppo delle autonomie di ragazzi con disabilità un evento che rappresenta un momento di integrazione e socializzazione. per bambini, ragazzi con disabilità nel periodo estivo

supporto al Comune di Santa Marinella per il progetto ***Help Ukraine*** per offrire aiuto materiale, psicologico e di inclusione sociale ai rifugiati della guerra

supporto alle scuole dei Comuni delle Marche per realizzare interventi volti al **ripristino del benessere sociale ed emotivo dei giovani** studenti dei territori coinvolti dalle alluvioni nel settembre 2022

2022: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

sponsor di **Acea Run Rome The Marathon 2022**, la prova competitiva di 42 km di corsa su strada, che si è svolta nella Capitale il 27 marzo 2022, è la più seguita e partecipata da atleti italiani e stranieri nel nostro Paese (Infront Italy)

sponsor della **Half Marathon Roma-Ostia 2022**, la manifestazione podistica più importante sulla distanza di 21 km, che si svolta a Roma il 6 marzo 2022 (RCS Sport)

sponsor della settima edizione del "**Torneo della Pace**", manifestazione tenutasi in Umbria a maggio 2022 e dedicata alle **compagini di calcio Under 16** provenienti da tutto il mondo (L.N.D. Servizi -Comitato Regionale Umbria)

sponsor della ventitreesima edizione del **"Sei Nazioni Rugby 2022"**, l'edizione annuale di rugby tra le squadre nazionali di Francia, Galles, Inghilterra, Irlanda, Italia e Scozia, svoltosi a marzo del 2022 (FIR)

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

title sponsor dell'edizione 2022 del **Torneo Volley Scuola–Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio; nella manifestazione del 2022 alla parte sportiva è stata affiancata **un'attività educativa**, attraverso seminari su argomenti di educazione civica, incontri in presenza o a distanza con personalità ed esperti di vari settori (Fipav Lazio)

sponsor di **Acea Camp 2022**, la manifestazione rivolta agli studenti, nei mesi di giugno e luglio, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di discipline sportive e sensibilizzarli a tematiche sociali e ambientali (Beside Management Srl)

sponsor di **Run For Autism 2022**, la corsa di 10 km competitiva e di 5 km aperta a tutti, che si è svolta a Roma il 3 aprile ed è promossa dal Progetto Filippide, per sensibilizzare sul tema dell'autismo e far vivere a centinaia di ragazzi provenienti da tutta Italia una giornata speciale (A.S.D. Associazione Sportiva e Società – Progetto Filippide Roma)

sponsor del **progetto per le scuole** "**Differenzio anch'io**" 2022 che coniuga attività sportiva con didattica educational sui temi dell'economia circolare (ASD Virtus Basket Aprilia)

FORNITORI

Circa **1,9 miliardi di euro** il valore complessivo dell'**Ordinato 2022** per beni, servizi e lavori: processati oltre **7.830 ordini/contratti** e **3.780 fornitori** coinvolti

Il **78% dei fornitori qualificati** nell'anno ha compilato un questionario di autovalutazione su **aspetti rilevanti per la sostenibilità**

399 fornitori (+129% rispetto al 2021) valutati secondo il modello **Ecovadis: il rating di sostenibilità è criterio premiante**

L'Unità Sicurezza Cantieri ha effettuato **14.724 ispezioni della sicurezza** nei cantieri: diminuisce nel triennio l'incidenza delle non conformità di «grave entità» sul totale non conformità rilevate

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2022, i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **3,56 miliardi di euro** (+44,5% sul 2021). L'incremento maggiore, per circa 900 milioni di euro, è dovuto all'approvvigionamento di energia elettrica sul mercato libero e sul mercato della tutela graduale.

Gli approvvigionamenti di beni, **servizi e lavori** relativi alle Società del Gruppo oggetto di rendicontazione sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della Capogruppo[105], ad eccezione di Gori, AdF, Gesesa e Deco che gestiscono l'attività autonomamente. Il **valore complessivo dell'ordinato** registrato nel 2022, includendo anche gli importi delle Società summenzionate non gestite centralmente[106], si attesta a **circa 1,9 miliardi di euro**, in lieve diminuzione rispetto al 2021 (oltre 2 miliardi di euro). Con riferimento alle Società gestite a livello centralizzato, il valore dell'approvvigionato 2022 è di circa 1,5 miliardi di euro, a fronte degli oltre 1,7 miliardi di euro del 2021.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La Funzione Acquisti e Logistica della Capogruppo definisce **politiche e indirizzi** e gestisce, in service, gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori richiesti dalle Funzioni della Holding e dalle principali Società del Gruppo. Per svolgere al meglio le attività, **valorizza le competenze tecniche dei buyer**, recepisce le **istanze dei "clienti interni"** (Funzioni/Società del Gruppo) e sviluppa una **relazione trasparente con i fornitori**.
La Funzione Acquisti e Logistica nel corso del 2022 ha presidiato anche i flussi di **materiali**, la **logistica** e i **magazzini** del Gruppo, gestendo **l'operatività del Deposito centrale** e **di gran parte di quelli territoriali di Areti e di Acea Ato 2**, a servizio del personale operativo dispacciato sul territorio. Ha rifornito inoltre i materiali per l'esecuzione di lavori programmati ed urgenti, interagendo anche con la maggior parte delle imprese contrattualizzate dalle due maggiori Società operative. Presso il centro logistico di Santa Palomba si sono svolte le operazioni di verifica dei misuratori idrici e le attività del laboratorio di bassa tensione di Areti (Unità Ingegneria e collaudi). Da novembre 2022, in una ottica di ottimizzazione dei flussi, tutte le attività in capo al centro logistico di Santa Palomba sono state prese in carico direttamente dalle Società operative.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il *Codice Etico Acea*, aggiornato a fine 2022, richiama i principi di riferimento[107] cui devono ispirarsi le **relazioni tra Acea**, in qualità di stazione appaltante, **e i suoi fornitori** (imprese appaltatrici e subappaltatrici), "*sulla base del principio del mutuo vantaggio e di cooperazione che è alla base di tali rapporti*":

105 Per il perimetro della DNF si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*. Rispetto a tale perimetro non vengono gestite a livello centralizzato né le società idriche Gori, AdF e Gesesa né le società dell'area Ambiente Berg, Demap e Deco (quest'ultima in perimetro DNF dal 2022) né le società operative nel FTV (ad eccezione di Acea Solar).

106 I dati delle tre Società operative nel comparto idrico che gestiscono l'attività di approvvigionamento autonomamente e di Deco sono aggregati, in questa sede, a quelli gestiti a livello centralizzato per rappresentare complessivamente i rapporti con i fornitori nell'anno in esame. Non sono invece stati considerati i dati relativi a Berg, Demap ed alle società FTV (tranne Acea Solar) poiché nell'anno tali società hanno registrato costi per materiali e per servizi molto contenuti e pari, complessivamente, all'1% di quelli sostenuti dalle Società in perimetro DNF.

107 Il *Codice Etico Acea*, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella sua ultima versione aggiornata in novembre 2022, dedica spazio specifico, e numerosi altri riferimenti nel testo, ai *Rapporti con i fornitori*. Il Codice è condiviso nella Intranet aziendale e disponibile online nel sito www.gruppo.acea.it, sezione Governance. Particolare attenzione viene prestata alle tutele sociali in contesti a maggior rischio: «*Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile, il contrasto al lavoro forzato, la garanzia di salari minimi, limiti agli orari di lavoro, ecc.)*».

- **pari opportunità** per ogni fornitore;
- comportamenti basati su **reciproca lealtà**, **trasparenza e collaborazione**;
- rispetto di **regole e procedure**, inclusi processi di verifica finalizzati a individuare potenziali **rischi reputazionali e/o di corruzione**;
- tutela, da parte del fornitore o sub-fornitore, dei **diritti umani** dei propri dipendenti (condizioni di lavoro dignitose, tutela di salute e sicurezza) e **salvaguardia dell'ambiente** (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.), rispetto della **privacy** e garanzia della **qualità** di beni, servizi e prestazioni.

I fornitori rilasciano una **dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico**, che costituisce un **elemento del rapporto contrattuale**; in caso di violazione dei principi e dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico, a valle di accertamenti, Acea è legittimata a prendere opportuni provvedimenti.

Con specifica attenzione a temi di rilievo sociale lungo la catena di fornitura, Acea ha condiviso, già da alcuni anni, un **Protocollo sugli Appalti idrici**, con le Organizzazioni sindacali coinvolte negli appalti idrici e le Ditte appaltatrici, che concerne aspetti quali **la salvaguardia occupazionale** (corretta applicazione della clausola sociale in materia di cambio appalto), contrastando forme di lavoro irregolare o non conformi ai contratti nazionali del lavoro applicati, la **salute e sicurezza sul lavoro** e il **rispetto della normativa contrattuale**.

Acea ricorre prevalentemente alla gara[108] **per l'individuazione dei fornitori**, adottando criteri di trasparenza: nel corso del 2022, **il 60% dell'approvvigionato**, **gestito a livello centralizzato**[109], **è stato affidato tramite procedura di gara**.
La Funzione Acquisti e Logistica, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, **pubblica sul sito web**[110], nell'area "Fornitori", **la documentazione relativa agli acquisti** regolamentati dal Codice dei contratti pubblici[111]. **Gli operatori interessati a partecipare alle gare** accedono **senza oneri** al **portale dei Sistemi di qualificazione** e a quello per **l'espletamento delle gare on-line**. Il **portale telematico** riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica di documentazione a corredo e dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria. Anche le Società operative nel comparto idrico, che curano autonomamente il processo di approvvigionamento, espletano le gare telematicamente, mentre Deco non ricorre a gare bensì segue una procedura che prevede la qualifica dei fornitori, indagini di mercato corredate da più offerte di fornitori qualificati nella *vendor list* aziendale ed emissione di ordine d'acquisto.

La Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo **monitora i tempi di pagamento dei fornitori**: nel 2022, per le Società in perimetro[112], il **ritardo medio** dei pagamenti effettuati è stato di **34,4 giorni**[113] (in lieve aumento rispetto ai 27,3 giorni rilevati nel 2021); il medesimo dato, ponderato alla luce degli importi, scende a 26 giorni[114]. Tale circostanza si è verificata per il 34% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno (a fronte del 26% del 2021), mentre **la percentuale di importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 66%** (74% nel 2021).

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2022

Il contenzioso[115] tra l'azienda e i fornitori riguarda, principalmente, contestazioni per il mancato pagamento di fatture e giudizi in materia di appalti.
Con riferimento al **mancato pagamento di fatture** per forniture di beni, servizi e lavori, si registra una diminuzione del numero di contenziosi insorti: **4** nel 2022 (erano 8 nel 2021). Si tratta in genere di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per questioni formali e trovano rapida soluzione anche in via transattiva.
Per quanto riguarda il contenzioso civile in materia di **contratti di appalto**, relativo soprattutto ad iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto, corrispettivi e risarcimento danni, nel **2022** risultano instaurati **8** giudizi, un dato in diminuzione rispetto all'anno precedente (14 casi).
Si segnala, inoltre, che nel 2022 sono stati instaurati **12** contenziosi di **natura amministrativa** (20 l'anno precedente) in materia di **gare di appalto**.
Al 31 dicembre 2022 si registra un numero complessivo dei **contenziosi pendenti con i fornitori** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) pari a **102**, in linea rispetto al dato 2021 (100 contenziosi).
A fine anno risultano **pendenti anche 26 contenziosi attivati dai dipendenti di ditte appaltatrici**, che ricorrono **contro queste ultime e contro la stazione appaltante** - quale coobbligata in solido – per crediti di lavoro maturati alle dipendenze dell'appaltatore nel corso della durata dell'appalto. Il dato è in linea rispetto all'anno precedente.

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

109 Pari all'82% dei volumi complessivi delle Società in perimetro DNF, incluse quelle non gestite centralmente.

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

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

112 L'analisi 2022 prodotta da Amministrazione, Finanza e Controllo ha incluso anche le società Gori, AdF e Gesesa, pur non gestite a livello centralizzato, che hanno reso disponibili i dati. Non è stato possibile includere Deco, per questo primo anno di ingresso in perimetro DNF; restano inoltre fuori analisi le Società Berg, Demap e due società del FTV per la scarsa incidenza dei costi sostenuti.

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

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

115 I dati del contenzioso 2022 si riferiscono a tutte le Società in perimetro DNF (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*).

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2022, per le Società del Gruppo oggetto d'analisi, sono stati processati **oltre 7.830 ordini/contratti**, per un totale di **circa 3.780 fornitori** coinvolti (si veda più avanti *l'Analisi dell'ordinato* e le tabelle pertinenti).
Nella **gestione centralizzata** degli appalti, che copre, in valore, circa l'82% del totale approvvigionato in perimetro 2022, per 3.115 ordini/contratti gestiti e 1.664 fornitori coinvolti, Acea richiede, quale **requisito di partecipazione** per il **100% delle gare di affidamento lavori** e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, **le certificazioni dei sistemi di gestione della qualità** UNI EN ISO 9001 **e della salute e sicurezza sul lavoro** UNI EN ISO 45001:2018; inoltre, **per le 149 categorie merceologiche soggette a gare** e relative all'acquisto di beni, servizi e lavori sono inseriti in sede di gara, quando applicabili, **elementi di valutazione dell'offerta tecnica basati sui seguenti sistemi: UNI EN ISO 14001 - UNI CEI EN ISO 50001 – UNI ISO 37001 - Catena di Custodia FSC**.
Tali requisiti vengono **inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee**, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. **Nel 2022 il 98% delle gare** (e contratti stipulati), **sul totale delle 112 effettivamente idonee**[116], sono state **aggiudicate con criteri premianti di sostenibilità**. In particolare, per alcuni appalti relativi all'affidamento di lavori idrici, elettrici e civili, aggiudicati col metodo indicato, sono stati inseriti criteri premianti circa l'utilizzo di **automezzi ecologici**, la **formazione aggiuntiva delle maestranze in ambito sicurezza**, il possesso di **certificazioni** (ove non già requisiti di partecipazione) nei seguenti ambiti: **ambiente**, **sicurezza/salute**, **efficienza energetica**, **utilizzo di materiali ecosostenibili**, **anticorruzione**. Infine, le **Specifiche Tecniche** per gli approvvigionamenti delle Società del Gruppo includono criteri di sostenibilità sui **materiali**, quali il riciclo, il riutilizzo e l'indice di riparabilità.

Nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premialità, Acea inserisce ove pertinenti i riferimenti normativi ai **Criteri Ambientali Minimi** (CAM) adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare[117]. In particolare, il riferimento ai CAM è applicato nelle gare relative a servizi di noleggio per gruppi elettrogeni, contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria su impianti di sollevamento, acquisti di pc e cartucce per stampanti, oltre alle categorie merceologiche come carta, arredi per ufficio, illuminazione pubblica – fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED - indumenti da lavoro, pulizie per edifici, manutenzioni aree verdi, veicoli.

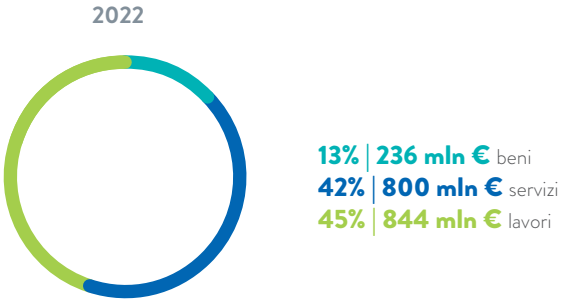
ANALISI DELL'ORDINATO E DELLA CATENA DI FORNITURA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati esposti nel paragrafo in modo aggregato riguardano le Società ricomprese nel perimetro – si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* – incluse le società Gesesa, Gori e AdF, operative nel settore idrico, e la società Deco, dell'area Ambiente, non gestite a livello centralizzato, ed escluse le società Berg e Demap e due società FTV, che hanno, complessivamente, un peso pari all'1% sui costi di materiali e servizi delle società in perimetro.

Gli **appalti 2022** per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, hanno avuto un **controvalore economico complessivo**, come inizialmente accennato, di **circa 1,9 miliardi di euro**[118] (a fronte di oltre 2 miliardi di euro nel 2021); in termini di rapporto percentuale rispetto ai dati dell'anno precedente, si contraggono, in modo pressoché omogeneo, le tre componenti: la voce "beni" (-10%), la voce "lavori" (-9%) e la voce "servizi" (-8%) (si veda la tabella n. 39).

Grafico n. 32 – Valore ordinato beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2022)



NB: i valori sono arrotondati.

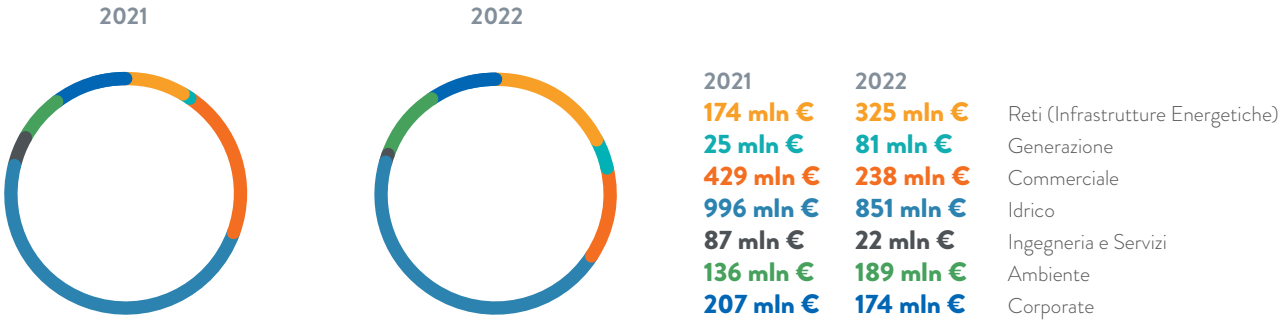
Osservando la distribuzione del **valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business** – Operations Reti (Infrastrutture energetiche), Generazione, Commerciale, Operations Idrico, Operations Ingegneria, Operations Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – si rileva, in particolare, rispetto al 2021, una contrazione in valori assoluti dell'ordinato per le aree Ingegneria, Commerciale e Idrico, pur continuando quest'ultima a rappresentare il peso più elevato sull'ordinato complessivo, e un rilevante incremento per le aree Generazione, Reti (in particolare per la voce "lavori") e Ambiente (si vedano il grafico n. 33 e la tabella n. 39).

116 Da tale computo sono escluse le attività di consulenza.

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

118 L'importo degli acquisti gestiti a livello centralizzato si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di Commodities, gli ordini a Regolarizzazione e gli Intercompany. Gli importi relativi alle società non gestite centralmente, per complessivi 343 milioni di euro, includono, invece, tutte le tipologie di acquisto.

Grafico n. 33 – Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2021-2022)



NB: i valori sono arrotondati. **Reti** (Infrastrutture energetiche) include la società Areti, **Generazione** include le società Acea Produzione, Ecogena e Acea Solar. In **Commerciale** sono ricomprese Acea Energia e Acea Innovation. **Idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF. **Ingegneria e servizi** include Acea Elabori. **Ambiente** include: Acea Ambiente, Aquaser, Acque industriali e Deco. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

Le Società del Gruppo ricomprese nel perimetro, come accennato, hanno espresso nell'anno fabbisogni pari a **7.837 ordini/contratti** e **coinvolto 3.780 fornitori** (circa il 32% in più[119] rispetto ai 2.869 fornitori del 2021). La **distribuzione geografica dei fornitori**, nel 2022, vede il peso maggiore (52%) nell'area dell'Italia centrale, di cui il 26% nel Lazio, seguita dall'area nord Italia (30%), sud Italia e isole (16%) e in misura residuale (2%) l'estero. La **distribuzione geografica del valore dell'ordinato tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sugli importi totali (1.036 milioni di euro per beni e servizi e 844 milioni di euro per lavori), è più concentrata nell'area del centro Italia, con il 55% della voce "beni e servizi" e il 73% della voce "lavori", seguita dal nord Italia, che assorbe il 32% della voce "beni e servizi" e il 12% della voce "lavori" e da sud Italia e Isole (con il 10% della voce "beni e servizi" e il 15% della voce "lavori"). Nell'anno, il **40% del valore "beni e servizi"** e **il 60% del valore "lavori"** si è concentrato nel **Lazio** (grafici nn. 34 e 35 e tabella n. 40).

Grafico n. 34 – Distribuzione geografica degli importi per beni e servizi in Italia e all'estero (2022)

NB: i valori sono arrotondati.

Grafico n. 35 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia (2022)

NB: i valori sono arrotondati. Nel 2022, per le Società in perimetro, il valore dell'ordinato lavori all'estero è stato pari a zero.

Tabella n. 39 – I dati di approvvigionamento (2021-2022)

	u. m.	2021	2022	Δ% 2022/2021
VALORE ORDINATO APPALTI				
beni	mln. €	262	236	-10%
servizi	mln. €	866	800	-8%
lavori	mln. €	926	844	-9%
totale	**mln. €**	**2.054**	**1.880**	**-8%**
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO				
beni	%	13%	13%	0%
servizi	%	42%	42%	0%
lavori	%	45%	45%	0%

119 Si tenga tuttavia presente che Deco, entrata in perimetro di analisi nel 2022, contribuisce al totale dell'anno con 599 fornitori; a parità di perimetro, la differenza rispetto al 2021, sarebbe stata dell'11%.

VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS				
Reti (Infrastrutture energetiche)	mln. €	174	325	87%
Generazione	mln. €	25	81	224%
Commerciale	mln. €	429	238	-44%
Idrico	mln. €	996	851	-15%
Ingegneria e servizi	mln. €	87	22	-75%
Ambiente	mln. €	136	189	39%
Corporate	mln. €	207	174	-16%
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI				
OdA per beni, servizi e lavori	n.	6.482	7.837	21%

NB: tutti i valori in tabella sono arrotondati.

Tabella n. 40 – L'approvvigionamento sul territorio (2021-2022)

	u. m.	2021	peso % sul totale/anno	2022	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO					
fornitori nord Italia	n.	893	31%	1.136	30%
fornitori centro Italia	n.	1.366	48%	1.956	52%
fornitori Lazio	*n.*	*897*	*31%*	*969*	*26%*
fornitori sud Italia e isole	n.	556	19%	617	16%
fornitori estero	n.	54	2%	71	2%
totale fornitori	**n.**	**2.869**	**100%**	**3.780**	**100%**
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI					
valore ordinato nord Italia	mln. €	426	38%	327	32%
valore ordinato centro Italia	mln. €	575	51%	566	55%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*426*	*38%*	*419*	*40%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	117	10%	103	10%
valore ordinato estero	mln. €	10	1%	40	4%
totale ordinato per beni e servizi	**mln. €**	**1.128**	**100%**	**1.036**	**100%**
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI					
valore ordinato nord Italia	mln. €	118	13%	103	12%
valore ordinato centro Italia	mln. €	701	76%	613	73%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*546*	*59%*	*505*	*60%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	107	11%	128	15%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	0	0%
totale ordinato per lavori	**mln. €**	**926**	**100%**	**844**	**100%**

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

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

In Acea sono attivi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori**, **beni e servizi**, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento. L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**:

- coordina i gruppi di lavoro per l'identificazione dei **requisiti di qualifica**;
- redige i **Regolamenti di qualificazione**;
- istituisce i **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo[120] e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

Nel corso del 2022, l'albero merceologico condiviso tra le Società del Gruppo i cui approvvigionamenti sono gestiti centralmente ha incluso **567 gruppi merce** e l'Unità preposta ha gestito, al 31.12.2022, **162 Elenchi Fornitori**.
Per richiedere l'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione, le imprese possono accedere tramite il sito istituzionale Acea (www.gruppo.acea.it, sezione Fornitori) **ad un portale dedicato**, integrato con l'anagrafica fornitori; le richieste vengono istruite, con la verifica del possesso dei requisiti e le relative comunicazioni al fornitore. Nel corso del 2022 sono state **evase**, **complessivamente**, **1.554 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione** (+66% rispetto alle 934 richieste del 2021), per un totale di **713 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

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

I **requisiti richiesti** ai fornitori per iscriversi ai Sistemi di qualifica sono "**standard**" – tra i quali **i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa** di settore – **e** "**specifici**", ossia riferiti al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.
Tra i requisiti specifici, **Acea richiede ai suoi potenziali fornitori**, in alcuni casi, il possesso di **particolari Autorizzazioni e/o certificazioni**:

- **Certificazione UNI EN ISO 9001** (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e per quasi tutti gli elenchi fornitori "beni e servizi");
- **Certificazione UNI EN ISO 14001** (per l'iscrizione agli elenchi fornitori relativi ai Rifiuti speciali non pericolosi, ai Servizi di pulizia, al Servizio di vigilanza armata e portierato/reception);
- **Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali** o autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (per l'iscrizione agli elenchi fornitori relativi alla Gestione rifiuti);
- **Certificazione UNI EN ISO 45001** (per l'iscrizione all'elenco fornitori relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione UNI EN 15838:2010** (per l'iscrizione all'elenco fornitori "Call Center e Back Office");
- **Certificazione SA 8000** (per l'iscrizione all'elenco fornitori "Servizi di pulizia");
- **Certificazione UNI 10891** (per l'iscrizione all'elenco fornitori "Servizio di vigilanza armata e portierato/reception").

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

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

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

Per potersi iscrivere agli elenchi fornitori afferenti ai **Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** che, per il 2022, erano **116 sui 162 Elenchi Fornitori complessivi** ("fase di qualifica"), i fornitori devono compilare, sulla piattaforma di Vendor Management, un **questionario di autovalutazione sui Sistemi di gestione Qualità**, **Ambiente**, **Sicurezza**, **Energia e Responsabilità sociale** (QASER), considerati **aspetti rilevanti per la sostenibilità**. Tale questionario, nel 2022, è stato compilato da **288 fornitori** (201 per beni e servizi e 87 per lavori), che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici e **il 78% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 368)[121].

Inoltre, in continuità con una prassi consolidata da diversi anni, la Funzione **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sustainability Planning & Reporting, ha somministrato ad un panel di **100 fornitori** del Gruppo **un questionario di approfondimento** volto a rilevare l'impegno su **temi ambientali**, con particolare focus sui consumi energetici. Al questionario **hanno risposto**, **in maniera completa**, **47 imprese** e gli esiti della rilevazione sono **illustrati nella sezione *Le relazioni con l'ambiente***, capitolo ***L'uso di materiali, energia e acqua*** (paragrafo *I Consumi energetici)*, a cui si rinvia.

Tra le Società che gestiscono autonomamente l'approvvigionamento, è da segnalare **Deco**, che richiede ai fornitori che intendono iscriversi alla *vendor list* aziendale la compilazione di un questionario, a firma del legale rappresentante, incentrato anche su **tematiche di rilievo socio-ambientale**, quali l'adozione di un Modello Organizzativo 231, l'eventuale presenza di procedimenti legali in corso per fattispecie di reato previste dal D. Lgs. 231/01 o dalle normative ambientali o di sicurezza sui luoghi di lavoro nonché l'eventuale possesso di certificazioni sui Sistemi di gestione QASER e registrazioni Emas. Inoltre, Deco richiede ai fornitori in fase di iscrizione la libera sottoscrizione di un **impegno alla responsabilità sociale d'impresa** sugli aspetti previsti dallo standard internazionale SA 8000, che consente di ottenere un **punteggio maggiore in fase di qualifica**. Al 31 dicembre 2022, Deco dispone di **541 lettere di impegno** firmate dai legali rappresentanti dei fornitori presenti nella *vendor list*, 87 di queste sono pervenute dai 155 nuovi fornitori iscritti in anagrafica nel 2022. La Società effettua **un'analisi** volta ad identificare **i propri fornitori "chiave"**, vale a dire quelli che, nello svolgimento delle proprie attività, possono avere **maggiore influenza sulle attività aziendali** e in particolare provocare effetti sulla **qualità** del servizio, sull'**ambiente** e su alcuni aspetti di **salute e sicurezza del lavoro**; tutti i fornitori chiave, oltre ad essere tenuti alla compilazione del questionario sopra richiamato prima della sottoscrizione di un rapporto contrattuale, vengono periodicamente valutati per confermare la qualifica e possono essere sottoposti ad audit di seconda parte.

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

121 Il numero dei fornitori qualificati non coincide con le 713 richieste di iscrizione ai sistemi di qualificazione evase con esito positivo, in quanto i fornitori possono iscriversi a più sistemi di qualificazione.

Anche **AdF**, ove pertinenti, applica **criteri preferenziali di sostenibilità** in fase di **iscrizione all'Albo Fornitori** e **di qualifica** nelle categorie merceologiche, ad esempio prevedendo, per la categoria merceologica "**servizi di smaltimento rifiuti speciali**, **pericolosi e non pericolosi**", l'attestazione del possesso della certificazione ISO 14001:2015 da parte degli operatori che intendono qualificarsi.
AdF prosegue nell'applicazione del **Protocollo di Economia Circolare**, al fine di **tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura**. Il Protocollo, opportunamente promosso da AdF e redatto con il coinvolgimento diretto delle parti interessate (Istituzioni, Autorità di settore, Istituti di Credito, Università, Organizzazioni sindacali ecc.), consente di **riservare una parte degli affidamenti** di beni, servizi e lavori, non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, **agli operatori economici del territorio**, che possono iscriversi ad un **Albo dedicato ed appositamente creato**, per qualificarsi nelle **categorie merceologiche afferenti all'economia circolare**. Nelle valutazioni delle richieste di qualifica viene presa in considerazione anche la **responsabilità sociale e ambientale** e sono previsti criteri incentivanti legati ad ulteriori impegni su, ad esempio, assunzione di personale appartenente a categorie protette, buone pratiche in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, uso di autoveicoli a basso impatto ambientale ecc. (si veda il Regolamento di Economia Circolare consultabile nell'Area Fornitori del sito istituzionale www.fiora.it). Al 31 dicembre 2022, **i fornitori qualificati nell'ambito disciplinato dal Protocollo** erano **oltre 130**.
Per valutare l'efficacia del processo, infine, AdF tiene costantemente monitorate le qualifiche nelle categorie ricomprese dall'Albo, **verificando periodicamente i risultati raggiunti e la qualità delle azioni intraprese** anche in condivisione con gli stakeholder del territorio. Il successo dell'iniziativa, che ha preso avvio già dal 2020, si fonda sulla reciprocità del vantaggio e genera un circolo virtuoso in termini di affidabilità ed incremento della sostenibilità: da un lato, infatti, i fornitori locali possono confidare su incarichi anche a lungo termine, d'altra parte assumono l'impegno, per poter mantenere l'iscrizione all'Albo, del pieno rispetto dei criteri di sostenibilità previsti.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità**, **Ambiente**, **Sicurezza**, **Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, al fine di verificare **l'effettiva applicazione** dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli **altri ambiti rilevanti per la sostenibilità**.
Nel 2022 gli **audit** sono stati effettuati **tramite la piattaforma Teams**, con condivisione da remoto delle evidenze documentali; sono stati selezionati 29 tra i principali **fornitori** e **sottoposti a verifica**, che hanno operato in settori maggiormente critici ai fini "ambiente" e "sicurezza" (gestione rifiuti e lavori).
A ciascun fornitore è stato **inviato un feedback**, con l'indicazione del grado di conformità per schema e complessivo, nonché un report con indicazione delle raccomandazioni di miglioramento. Complessivamente, è risultato che il 100% dei fornitori verificati è certificato per la Qualità (ISO 9001), il 97% per l'Ambiente (ISO 14001), il 93% per la Sicurezza (ISO 45001), il 52% per la Responsabilità sociale (SA 8000) e il 41% per l'Energia (ISO 50001). Si è registrata una **conformità media complessiva**, **rispetto ai requisiti degli schemi verificati (QASER)**, **di circa l'83%** (88% per la Qualità, 82% per l'Ambiente, 88% per la Sicurezza, 66% per l'Energia e 83% per la Responsabilità sociale).

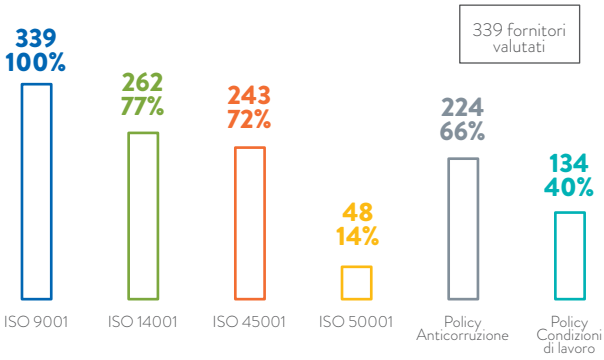
Anche **Deco** ha redatto, nell'anno, un Piano di verifica dei propri "fornitori chiave" ed ha svolto **approfondimenti presso 2 ditte** su aspetti previsti dallo standard SA 8000 quali utilizzo di lavoro minorile, forzato o obbligato, pratiche discriminatorie, sicurezza dei lavoratori, rispetto dei CCNL e del diritto del lavoro, libertà di associazione, che non hanno evidenziato non conformità. Qualora vengano rilevate non conformità, infatti, a seconda della loro gravità, viene definito un piano di rientro che permetta al fornitore di sensibilizzarsi e migliorare le proprie prestazioni, ad eccezione di rilievi particolarmente gravi che possono portare sino all'interruzione del rapporto contrattuale.

Già dal 2021 è stato implementato nel portale unico acquisti il sistema di **Vendor Rating di Gruppo**. Il sistema monitora **diversi indicatori di performance dei fornitori** (puntualità, qualità, sicurezza) e genera un "**indice di vendor rating**", che nel 2022 è stato **calcolato per 900 fornitori**; ad esso è integrato **un rating di sostenibilità**, secondo il **modello Ecovadis**, **calcolato nell'anno su 339 fornitori** (si veda il box di approfondimento e il grafico n. 36).

VENDOR RATING E MODELLO ECOVADIS: LA CSR CRITERIO PREMIANTE NELLE GARE CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

Il sistema di Vendor Rating di Gruppo è funzionale ad **analizzare**, **valutare e monitorare le performance dei fornitori**, utilizzando criteri oggettivi (non discrezionali) e, ove possibile, automatici. L'**indice di vendor rating** è calcolato pesando, in maniera combinata, gli indicatori di dettaglio che monitorano i principali aspetti relativi alla fase di esecuzione del contratto: **puntualità**, **qualità e sicurezza**. Il modello è stato definito per beni, servizi e lavori e per il binomio fornitore/gruppo merce; al 31 dicembre 2022, l'indice è stato **calcolato per 900 fornitori**, con la generazione di schede (scorecard) che, per ogni fornitore/gruppo merce di riferimento, espongono l'indicatore di sintesi e gli indicatori di dettaglio.
Per **effettuare l'assessment delle performance di sostenibilità dei propri partner**, Acea ha inoltre adottato il **modello Ecovadis**, un'azienda di rating CSR (Corporate Social Responsibility) a livello globale, che si basa su standard internazionali. Il modello Ecovadis calcola il **rating di sostenibilità** su **21 criteri di CSR** afferenti ad ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilita negli acquisti, che è stato integrato nell'ambito del modello di vendor rating. Ai fornitori sono dedicate analisi accurate attraverso: un **questionario di valutazione customizzato**, la raccolta e l'analisi dei dati da parte degli esperti CSR, la **definizione di piani correttivi e relativo monitoraggio** e la condivisione della valutazione sul network Ecovadis.
Nel 2022 sono stati **valutati 339 fornitori** (+129% rispetto ai 148 del 2021) e 180 sono in corso di valutazione, con uno **score medio pari a 59,5/100** (a fronte di una media italiana del 50,4/100).
La **valutazione CSR** è stata **inserita come criterio premiante nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa**, attribuendo un punteggio differente in funzione del rating ottenuto a seguito dell'assessment Ecovadis, al fine di premiare le aziende più virtuose dal punto di vista della tutela ambientale e della Responsabilità Sociale di Impresa.

Grafico n. 36 – Presenza di sistemi di gestione certificati e policy presso i fornitori valutati su Ecovadis (2022)



NB: i fornitori possono avere più Sistemi di gestione/policy.

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

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

L'**Unità Sicurezza Cantieri**[122], **in Acea Elabori**, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della **sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto** e facenti capo alle Società del Gruppo (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti e Acea Ambiente[123]), **assicurando il rispetto degli standard più elevati** e della normativa[124]. A tal fine, svolge:

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

Le attività di verifica della sicurezza in cantiere sono prevalentemente correlate alle **opere principali** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi**, **in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità[125].

Le attività, tutte supportate dall'utilizzo di sistemi informatici, sono distinte in lavori che necessitano di un **Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione** (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) **o di progettazione** e lavori con **ispezioni della sicurezza fatte a campione o a richiesta**.

Per gli interventi svolti nell'anno sono stati impiegati:

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

In particolare, **nel 2022**, l'Unità Sicurezza Cantieri:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 1.045 imprese** (45% appaltatrici e 55% tra subappaltatrici e "noli a caldo"[126]), circa **il 29% in più** rispetto al dato 2021 (812 imprese);
- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 411 nuovi incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione** per **73 incarichi**;
- ha effettuato **14.724 ispezioni della sicurezza**[127] **in cantiere**.

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

Le **verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, svolte nel corso delle ispezioni del 2022, hanno consentito di rilevare complessivamente **1.686 non conformità**[128] (1.178 di "lieve entità", 380 di "media entità" e 139 di "grave entità"), confermando il trend rilevato nell'ultimo triennio di **netta preponderanza del peso percentuale delle non conformità di "lieve entità"** (il 70% nel 2022) e la **costante diminuzione del peso percentuale delle non conformità di "grave entità"** (l'8% nel 2022) **sul totale delle non conformità rilevate**[129].

122 L'Unità Sicurezza Cantieri, in dicembre 2022, è stata ridenominata Unità Sicurezza.

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

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

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

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

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

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

129 Nel 2020, nel corso di 14.904 ispezioni, erano state registrate 1.457 non conformità (962, pari al 66%, di "lieve entità", 337 di "media entità" e 158, pari all'11%, di "grave entità"), nel 2021, nel corso di 15.444 ispezioni, erano state registrate 1.023 non conformità (677, pari al 66%, di "lieve entità", 251 di "media entità" e 95, pari al 9%, di "grave entità").

IL PROGETTO SAFETY CHECK: EFFETTUATE LE VALUTAZIONI DEL TEMA "PRIVACY"

Acea Elabori e la Funzione Technology & Solutions della Capogruppo, tra il 2020 e il 2021, hanno sviluppato ed effettuato un primo pilota del progetto Safety Check, che ha l'obiettivo di **prevenire potenziali situazioni di rischio**, **monitorando a distanza e in tempo reale**, **tramite l'utilizzo di sensoristica IoT**, **le condizioni di sicurezza del personale nei cantieri**.
Nel corso del "pilota" realizzato nel 2021 – con una durata di 4 mesi e il coinvolgimento di 5 tecnici operativi – il sistema di rilevazione, composto da sensori, tag, smart-watch e una infrastruttura IoT collegata ad una dashboard, ha ricevuto circa 1.200 input dal campo, la maggior parte dei quali provocati di proposito (ad esempio togliendo l'elmetto di protezione) per testarne l'efficacia.

Nel 2022, Acea Elabori ha effettuato gli approfondimenti in tema di protezione dei dati personali: è stata **svolta**, coinvolgendo il DPO (Data Protection Officer), la **Valutazione di impatto sulla protezione dei dati** (DPIA), utilizzando la metodologia messa a disposizione dall'Autorità Garante della protezione dei dati francese (CNIL-Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Tale attività ha consentito di **identificare gli impatti**, **i rischi**, **le responsabilità sulla privacy e l'adeguatezza delle misure previste a tutela**. I prossimi passi riguarderanno l'individuazione e contrattualizzazione di un fornitore da parte della FunzioneTechnology & Solutions e l'implementazione, da parte di Acea Elabori, delle misure propedeutiche all'avvio dell'attività.

L'Unità Sicurezza Cantieri di Acea Elabori e tutte le altre Società del Gruppo che gestiscono le visite ispettive presso i cantieri[130], in modo del tutto o in parte autonomo, contribuiscono alla **tutela della sicurezza delle Imprese appaltatrici che operano in cantiere**, incontrando, prima dell'inizio delle attività, i Datori di lavoro delle ditte e gli RSPP e **informandoli sugli standard adottati**. **Tutte le imprese appaltatrici**, infatti, vengono informate dalle relative Unità preposte alla gestione del contratto, dalla Direzione Lavori e dai relativi Coordinatori della Sicurezza per l'Esecuzione dei lavori (questi ultimi ove previsti dalla Normativa vigente) **attraverso il DUVRI** (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti, da allegare al contratto d'appalto), **il PSC** (Piano di Sicurezza e Coordinamento) o **Riunioni di coordinamento specifiche**.
AdF, ad esempio, che svolge le verifiche in cantiere autonomamente, ha provveduto ad effettuare le **riunioni di coordinamento con le ditte in appalto** sulle corrette procedure da seguire in tema salute e sicurezza, ed ha svolto **2 corsi di formazione/addestramento** rivolti al personale di ditte appaltatrici, per un totale di 40 ore di formazione, sul corretto utilizzo dei sistemi per il recupero in emergenza del personale operante nei luoghi di lavoro, attraverso la predisposizione di linee di ancoraggio specifiche per ogni tipo di impianto.

Acea Elabori, per le attività di costruzione che svolge in qualità di impresa affidataria, si è dotata di un **modello innovativo di controllo**, che prevede l'interazione tra una figura istituita ad hoc - il Responsabile dei Monitoraggi di Alta Vigilanza (REMAV) -, i Dirigenti Delegati, il Datore di lavoro e i Preposti, con il supporto di un'**App dedicata** (Vigilanza 4.0), **sviluppata in collaborazione con l'Università Sapienza di Roma**. Il REMAV svolge monitoraggi per la verifica del rispetto delle misure di prevenzione e protezione in cantiere, tramite check list, che considerano comportamenti generali, istruzioni di lavoro in sicurezza, requisiti di conformità degli ambienti di lavoro e dei cantieri. Gli esiti dei sopralluoghi, che vengono tracciati ed inviati tramite l'App ai dirigenti delegati e ai datori di lavoro, consentono di **valutare il livello complessivo di sicurezza**, e, ove necessario, individuare **interventi migliorativi di prevenzione e protezione dei lavoratori** e di intervenire per assicurare la loro attuazione. Nel 2022 sono stati effettuati 10 monitoraggi di alta vigilanza, durante i quali non sono state rilevate criticità.

In Acea, inoltre, è sempre operativo il **Training Camp**, uno spazio dedicato alla formazione e all'addestramento del personale, in materia di **salute e sicurezza sul lavoro** e in materie **tecnico-specialistiche**, utilizzato sia per la formazione interna (si veda anche il capitolo *Personale*) sia per illustrare alcune modalità lavorative al **personale degli appaltatori**; formazione e addestramento sono relative ad attività specifiche quali, ad esempio, **salita/discesa sui sostegni delle linee elettriche** di media e bassa tensione, **accesso ai luoghi confinati** sotterranei, e, soprattutto, la **messa in sicurezza degli impianti** in occasione di lavori, che rappresenta **l'attività con maggiori riflessi sulla sicurezza**.

Le ditte appaltatrici **sono state sensibilizzate** al rispetto del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro"[131], che impone l'adozione di misure **tecniche**, **organizzative e procedurali** (misure di sicurezza anti-contagio), definite secondo una logica di precauzione, per la gestione dell'emergenza sanitaria **tanto negli ambienti di lavoro quanto negli appalti di beni e forniture**, estendendosi ai titolari del cantiere e a tutti i subappaltatori e subfornitori presenti; alle ditte appaltatrici è stata fornita **un'istruzione operativa** contenente le Linee guida prevenzione Covid-19.

Le Società che, **anche al di là delle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri**, hanno effettuato nell'anno le verifiche in cantiere, hanno tenuto conto delle **linee guida della Capogruppo**. **Acea Ato 2**, in particolare, ha potenziato le attività affidate all'Unità Vigilanza e Ispezioni, e svolto nell'anno **2.467 visite ispettive** (1.118 nel 2021) **presso le imprese appaltatrici**, non rilevando gravi criticità. Anche **Acea Ato 5** ha potenziato le attività di verifica ed ha svolto, tramite il Team Sicurezza Interno (Unità Risk & Compliance e Sicurezza), **544 visite ispettive** (270 nel 2021) volte a verificare i fornitori relativamente a salute e sicurezza sul lavoro, tematiche ambientali e qualità delle opere eseguite. Le risultanze delle visite ispettive sono state condivise con le imprese interessate, le quali sono state opportunamente sensibilizzate sulle tematiche trattate anche attraverso specifici incontri.
Ciò vale altresì per le Società non gestite a livello centralizzato: **AdF**, tramite l'Unità Sistemi Tecnici di Gestione, **ha incrementato**, nel 2022, **i controlli atti a verificare le condizioni di sicurezza e il rispetto delle norme Covid-19**, effettuando **503 controlli** (223 nel 2021) e rilevando 28 deviazioni riguardanti mancanze documentali ma nessun caso di problematiche procedurali e/o mancanze di DPI; **Gori** ha **effettuato 2.953 attività di verifica su salute e sicurezza in**

130 Si precisa che la società Deco, in perimetro DNF dal 2022, non ha avuto nell'anno in esame nessuna attività in cantiere.

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

cantiere e **Gesesa** ha svolto **31 ispezioni** presso i cantieri delle ditte appaltatrici per verificare il rispetto della normativa sulla sicurezza con riscontro e risoluzione delle anomalie.

Per migliorare il presidio del tema **salute e sicurezza lungo la catena del valore** e farne un tratto distintivo del Gruppo, la Funzione Investor Relations & Sustainability e l'Unità Sicurezza sul lavoro della Capogruppo, in sinergia con le Unità della Holding e le Società operative poste a presidio, a diverso titolo, di relazioni con i fornitori, hanno avviato, già dal 2020, e progressivamente implementato, un progetto denominato ***Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso***, finalizzato a **coinvolgere attivamente le ditte appaltatrici** che collaborano con Acea, a realizzare **sessioni formative** e a migliorare, in particolare, il processo di **raccolta e rendicontazione dei dati infortunistici**. A questo scopo, nel 2022, è stato organizzato **un evento di sensibilizzazione** sulla sicurezza nei luoghi di lavoro **rivolto ai principali fornitori del Gruppo** (si veda box di approfondimento).

SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO: UN EVENTO RIVOLTO AI FORNITORI

Il 16 maggio 2022 **Acea ha organizzato un evento** presso il proprio Centro congressi *La Fornace* con l'obiettivo di **accrescere la sensibilità dei Datori di Lavoro e dei lavoratori delle imprese appaltatrici** in materia di **prevenzione del fenomeno infortunistico**. Grazie al supporto degli RSPP delle società del Gruppo è stato possibile coinvolgere **250 società appaltatrici**.
L'evento, fruibile anche in diretta streaming, è stato introdotto da interventi di manager del Gruppo che hanno **illustrato la strategia aziendale**, fortemente **orientata alla sostenibilità**, con particolare attenzione al tema della **salute e sicurezza sul lavoro del personale degli appaltatori**, considerati partner fondamentali dell'azienda.
Inoltre, hanno preso parte all'evento i Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione delle Società del Gruppo, i Direttori Lavori e Servizi di Acea SpA e la Funzione Acquisti e Logistica.
Nel corso dell'evento sono state richiamate le finalità del progetto ***Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso*** ed è stata illustrata, in maniera puntuale, **la survey di raccolta dei dati infortunistici** al fine di supportare i fornitori nella compilazione delle informazioni richieste.

In continuità con il biennio precedente, anche **nel 2022** le Società operative del Gruppo hanno identificato **411 ditte fornitrici dei principali lavori e servizi attivi nell'anno** e hanno richiesto loro di compilare la survey di raccolta dei dati infortunistici occorsi nell'anno su commesse Acea. Al questionario **hanno dato riscontro 225 ditte appaltatrici**, pari al 55% del panel selezionato. Dall'analisi dei dati rilevati tramite la survey, è emerso che gli infortuni totali accaduti nel 2022 **al personale delle ditte appaltatrici** impiegato su commesse Acea (circa 400 persone), sono pari a 28, suddivisi in **24 infortuni professionali** (di cui 21 con lesioni personali lievi) **e 4 infortuni non professionali** (tutti con lesioni personali lievi). Inoltre, non si sono registrati nell'anno infortuni mortali né sono state riconosciute malattie professionali al personale delle ditte. Le **cause principali di infortunio** sono riconducibili a **inciampo**, **urto**, **scivolamento**, **taglio**, **schiacciamento e incidente stradale**. **L'indice di frequenza**[132] degli infortuni totali, rilevati tramite la survey, è pari a **3,23** e quello di **gravità** a **0,14**.
In un'ottica di miglioramento continuo, sono condotte analisi periodiche per definire le ulteriori azioni da intraprendere per sistematizzare il processo e riuscire a coinvolgere un numero crescente di fornitori del Gruppo.

IL COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI ANCHE SU ALTRI TEMI SENSIBILI

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

Areti, nel 2022, ha coinvolto i fornitori sul tema dell'utilizzo del *nuovo portale licenze* - **formando 9 operatori** delle ditte appaltatrici ed ha proseguito la formazione in ambito "*Letturisti Hammer - misuratori orari*" coinvolgendo **15 operatori** delle ditte appaltatrici, per **20 ore di formazione complessive**. Le iniziative si sono svolte tramite la piattaforma Teams, con il **contributo di 5 docenti interni**.
Deco coinvolge ogni anno 5 fornitori su aspetti previsti dallo standard SA 8000, tramite un questionario dedicato, che include anche **la percezione** che i fornitori hanno della gestione di quei medesimi aspetti svolta da Deco, con l'obiettivo di sensibilizzarli progressivamente agli aspetti di responsabilità sociale, legati in particolare alla tutela dei diritti dei lavoratori.
Acea Energia, infine, ogni anno monitora la **qualità del servizio di vendita svolto dalle agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business" e, secondo quanto previsto dal Mandato di agenzia, **forma gli incaricati**, che operano in nome e per conto di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate** (si veda, su questo aspetto, anche il capitolo *Clienti*). **Nel 2022**, in particolare, Acea Energia ha svolto un **programma formativo** per complessive **401 ore**, di cui 212 ore erogate a **336 venditori della rete door to door**, per un totale di 34 giornate, e 189 ore erogate **a 91 operatori** delle **agenzie di teleselling** (front end, back office e supervisori).

132 L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato secondo la seguente formula: [(numero di infortuni/ore totali lavorate nel periodo) x 1.000.000] e per infortunio si intende un incidente legato al lavoro che non consente al dipendente della ditta appaltatrice di tornare al lavoro durante la giornata in cui si è verificato l'infortunio e/o nel successivo giorno/turno di lavoro programmato.

PERSONALE

IL PERSONALE DI ACEA

le **persone** con contratto a **tempo indeterminato**: **99%**

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

427 assunzioni nel 2022: il **44%** sono giovani con **meno di 30 anni**

Nel 2022 **l'organico** delle Società in perimetro di rendicontazione[133] è composto da **6.763 persone**.

Tabella n. 41 – Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2020-2022)

area di business	2020 (n. dipendenti)	2021 (*) (n. dipendenti)	2022 (*) (n. dipendenti)
Idrico	3.303	3.353	3.425
Reti (Infrastrutture energetiche)	1.280	1.264	1.287
Generazione	87	89	97
Commerciale	392	397	420
Ambiente	338	362	506
Ingegneria e Servizi	274	298	305
Corporate	700	703	723
totale	**6.374**	**6.466**	**6.763**

(*) le consistenze 2021 non includono gli organici delle Società Berg e Demap, per complessive 33 persone e quelle relative al 2022 non includono l'organico della Società Berg pari a 19 persone.

L'area **Idrico** registra le **maggiori consistenze ed ha un'incidenza pari al 51% del totale**, in coerenza con il numero di Società ricomprese ed il peso del business sull'operatività del Gruppo; segue l'area **Infrastrutture energetiche** che **rappresenta il 19% delle consistenze totali**.
Le informazioni e i dati illustrati di seguito nel capitolo includono[134] Demap e Deco, quest'ultima in perimetro di rendicontazione dal 2022.

COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service per conto delle Società controllate, **l'amministrazione del personale** in esse impiegato, secondo procedure definite. A tal fine, la Funzione si avvale di sistemi informatici (SAP HCM, SAP SuccessFactors), operativi a livello di Gruppo, utilizzati, ad esempio, per la gestione dell'anagrafica dei dipendenti, delle retribuzioni e dei piani meritocratici.

La composizione del personale conferma la **prevalenza della componente maschile**, **pari al 76% del totale**, in relazione al fatto che, ancora oggi in Italia, le competenze tecniche sono maggiormente espresse dagli uomini.
La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60%** da **impiegati**, per il **31%** da **operai**, per l'**8%** da **quadri** e per l'**1%** da **dirigenti**.
Il **7,4%** dell'organico ha meno di **30 anni**, il **50,3%** ha un'età compresa **tra i 30 e i 50 anni** e il **42,3%** delle persone ha **più di 50 anni**.
Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma **la tendenza al costante aumento dei laureati**, **che salgono al 29% del totale** (27% nel 2021) ed alla sostanziale **stabilità dei diplomati**, pari al 48% del totale (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 37 e la tabella n. 42).

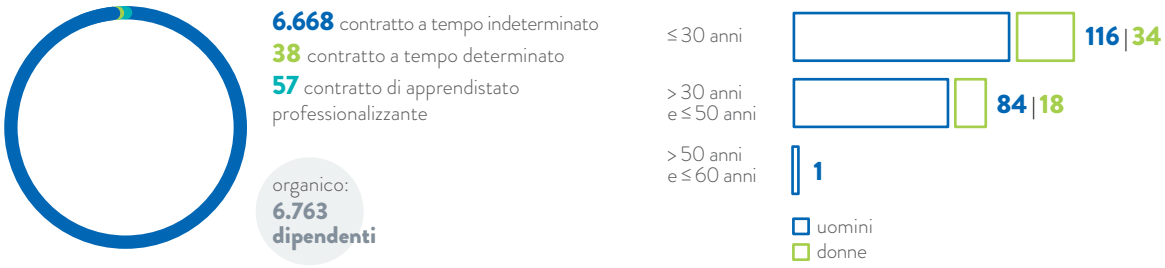
133 Il perimetro del capitolo illustra i dati relativi ai dipendenti delle Società in perimetro DNF (si veda Comunicare la sostenibilità: nota metodologica), ossia il personale che ha un contratto di lavoro con esse e le cui mansioni sono sotto il loro controllo diretto, ad eccezione delle Società dell'area FV che non hanno personale e Berg, non gestita a livello centralizzato e di scarsa incidenza, come indicato nel testo. L'organico totale, per tutte le Società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 10.455 (era 9.348 nel 2021). Per il personale non dipendente su cui le Società esercitano il controllo diretto, si rimanda al paragrafo La collaborazione con il mondo universitario e le scuole e all'Indice dei contenuti GRI: principi di reporting, standard universali, standard specifici ed informative materiali.

134 Resta invece esclusa Berg, per la quale non è stato possibile raccogliere le informazioni alla data di chiusura del documento. Tuttavia, trattandosi di una Società di piccole dimensioni, le consistenze del personale risultano poco significative e non modificano i dati volti ad illustrare le caratteristiche complessive dell'organico del Gruppo.

Grafico n. 37 – La composizione del personale: genere, età e inquadramento (2022)

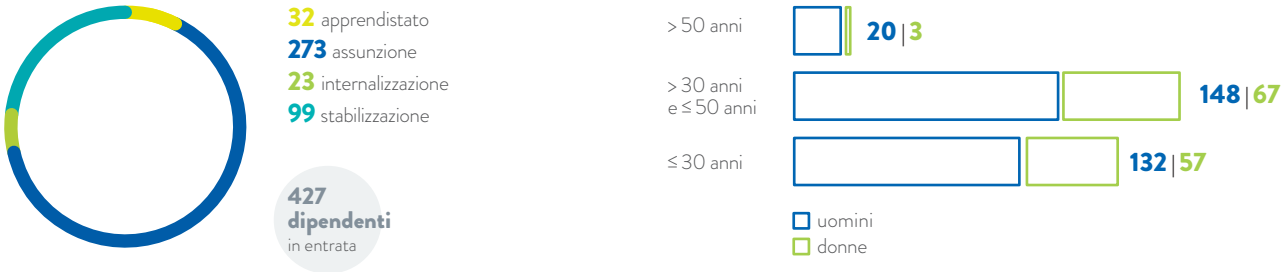
Il **99% dell'organico** è **impiegato** con **contratto a tempo indeterminato**, **in lieve aumento** rispetto al 2021 (+1%). La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **40%** delle risorse uscite nell'anno ha prestato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **59% fino a 30 anni** (si vedano grafico n. 38 e tabelle nn. 42 e 44).

Grafico n. 38 – Tipologie contrattuali e durata del rapporto di lavoro (2022)



Gli ingressi nel 2022 hanno riguardato **427 persone** (300 uomini e 127 donne), **per l'80% con contratto a tempo indeterminato**, suddivisi in: 273 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 99 stabilizzazioni (di cui 37 giovani che hanno svolto stage o tirocini in azienda), 23 internalizzazioni e 32 attivazioni di apprendistato (si vedano grafico n. 39 e tabella n. 44).
Il **44% del personale in entrata** nell'anno era di età inferiore o uguale a **30 anni**.

Grafico n. 39 – Tipologie di ingressi ed età del personale (2022)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nel 2022 sono 253 (201 uomini e 52 donne): 90 adesioni all'isopensione, 28 esodi volontari agevolati, con la risoluzione concordata ed incentivata del contratto di lavoro, 23 pensionamenti, 90 dimissioni, 6 licenziamenti, 6 uscite per scadenza del contratto e 10 decessi (si vedano grafico n. 40 e tabelle nn. 44 e 45). **Il 64% del personale in uscita** aveva **più di 50 anni**.

Grafico n. 40 – Tipologie di uscita ed età del personale (2022)

Il **tasso di turnover** è stato pari al **10,1%** (9,7% per gli uomini e 11,1% per le donne), il **tasso di ingresso** si è attestato al **6,3%** (5,8% per gli uomini e 7,9% per le donne) e quello **di uscita** è stato pari al **3,7%** (3,9% per gli uomini e 3,2% per le donne) (si veda la tabella n. 43).

LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Nel 2022 le lavoratrici in Acea sono **1.616** (in aumento del 6% rispetto alle 1.528 nel 2021), pari al **24% dell'organico totale**. **L'incidenza delle dirigenti donna sul totale dei dirigenti** (16 su 84) è pari al **19%**; **le donne che ricoprono il ruolo di quadro** sono il **33%** della categoria (185 su 556) (grafico n. 41) e tra i **laureati** presenti nel Gruppo **la componente femminile è pari al 44%** (855 su 1.928).

Grafico n. 41 – L'articolazione del personale in ottica di genere (2022)

Negli organi di corporate governance delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali) sono presenti **68 donne**, pari al **37,6% del totale dei componenti** (nel 2021 le donne negli organismi di governo erano 53, pari al 37,1%). Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle **donne** nel **Consiglio di Amministrazione è pari al 44,4%** (4 donne su 9 membri) e nel **Collegio Sindacale è pari al 40%** (2 donne su 5 membri, di cui 1 supplente), dati che collocano Acea al di sopra delle quote imposte dalla normativa (L. n. 120/2011). Si segnala, inoltre, che ciascun Comitato endoconsiliare conta la presenza di uno o più componenti femminili e che la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi ed Etica e Sostenibilità è affidata ad un consigliere di genere femminile (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

Grafico n. 42 – La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2020-2022)

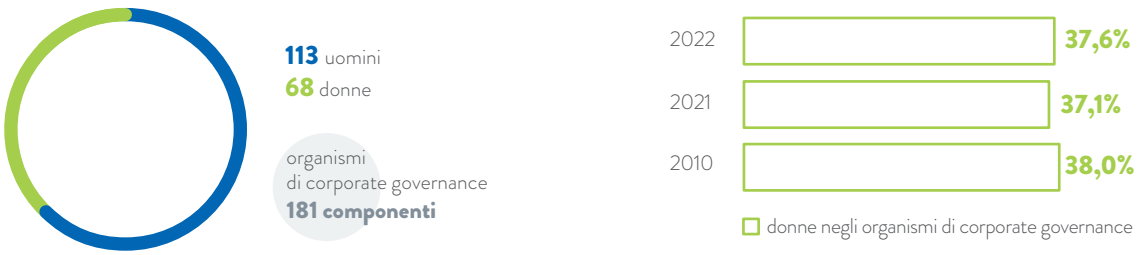


Tabella n. 42 – Dati generali sul personale (2020-2022)

u.m.	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE									
numero									
dirigenti	73	17	**90**	67	15	**82**	68	16	**84**
quadri	341	150	**491**	350	169	**519**	371	185	**556**
impiegati	2.517	1.295	**3.812**	2.552	1.338	**3.890**	2.646	1.409	**4.055**
operai	1.975	6	**1.981**	1.969	6	**1.975**	2.062	6	**2.068**
totale	**4.906**	**1.468**	**6.374**	**4.938**	**1.528**	**6.466**	**5.147**	**1.616**	**6.763**
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico			**23**			**24**			**24**
donne dirigenti sul totale dirigenti			**19**			**18**			**19**
donne quadro sul totale quadri			**31**			**33**			**33**
donne laureate sul totale laureati			**43**			**44**			**44**
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE									
numero									
laureati	904	696	**1.600**	976	765	**1.741**	1.073	855	**1.928**
diplomati	2.541	643	**3.184**	2.546	637	**3.183**	2.626	640	**3.266**
altri titoli	1018	55	**1.073**	999	57	**1.056**	1.048	54	**1.102**
non definito	443	74	**517**	417	69	**486**	400	67	**467**
totale	**4.906**	**1.468**	**6.374**	**4.938**	**1.528**	**6.466**	**5.147**	**1.616**	**6.763**
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
età media aziendale	48	45	**47**	48	45	**47**	49	41	**45**
età media dirigenti	53	51	**53**	53	52	**53**	51	53	**52**
età media quadri	51	49	**50**	51	49	**50**	54	49	**52**
età media impiegati	47	44	**46**	47	44	**46**	30	40	**35**
età media operai	47	49	**47**	47	50	**47**	48	45	**46**
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
anzianità media aziendale	16	14	**16**	16	14	**16**	12	10	**11**
anzianità media dirigenti	17	16	**17**	17	17	**17**	16	18	**17**
anzianità media quadri	19	18	**19**	19	17	**19**	13	13	**13**
anzianità media impiegati	17	14	**16**	17	14	**16**	9	8	**9**
anzianità media operai	14	18	**14**	14	19	**14**	9	13	**11**
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
numero									
personale stabile a tempo indeterminato	4.783	1.435	**6.218**	4.859	1.501	**6.360**	5.088	1.580	**6.668**
(di cui) personale in part-time	*23*	*102*	***125***	*20*	*81*	***101***	*17*	*82*	***99***
personale a tempo determinato	69	19	**88**	40	11	**51**	19	19	**38**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	54	14	**68**	39	16	**55**	40	17	**57**
totale	**4.906**	**1.468**	**6.374**	**4.938**	**1.528**	**6.466**	**5.147**	**1.616**	**6.763**

Tabella n. 43 – Movimentazioni del personale (2020-2022)

u.m.	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	283	82	**365**	201	82	**283**	244	99	**343**
a tempo determinato	67	19	**86**	32	9	**41**	30	22	**52**
con contratti di apprendistato professionalizzante	17	4	**21**	5	6	**11**	26	6	**32**
totale	**367**	**105**	**472**	**238**	**97**	**335**	**300**	**127**	**427**
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
isopensione	-	-	-	-	-	-	73	17	**90**
mobilità	103	18	**121**	95	25	**120**	0	0	**0**
esodi	35	5	**40**	41	2	**43**	28	0	**28**
pensionamenti	10	0	**10**	10	0	**10**	20	3	**23**
licenziamenti	8	0	**8**	8	0	**8**	6	0	**6**
altri motivi (*)	47	9	**56**	65	16	**81**	74	32	**106**
totale	**203**	**32**	**235**	**219**	**43**	**262**	**201**	**52**	**253**
TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ (**)									
%									
tasso di turnover	11,6	9,3	**11,1**	9,2	9,2	**9,2**	9,7	11,1	**10,1**
tasso di ingresso	7,5	7,2	**7,4**	4,8	6,3	**5,2**	5,8	7,9	**6,3**
≤ 30 anni	2,7	2,7	**2,7**	1,8	2,6	**2**	2,6	3,5	**2,8**
> 30 anni e ≤ 50 anni	3,8	4,1	**3,9**	2,5	3,6	**2,8**	2,9	4,1	**3,2**
>50 anni	1	0,4	**0,8**	0,4	0,1	**0,4**	0,4	0,2	**0,3**
tasso di uscita	4,1	2,2	**3,7**	4,4	2,8	**4**	3,9	3,2	**3,7**
≤ 30 anni	0,1	0,2	**0,1**	0,2	0,4	**0,3**	0,3	0,5	**0,4**
> 30 anni e ≤ 50 anni	0,4	0,4	**0,4**	0,5	0,5	**0,5**	0,9	1,4	**1,0**
>50 anni	3,6	1,6	**3,2**	3,7	1,9	**3,3**	2,7	1,4	**2,4**

(*) La voce, per il 2022, include: 10 decessi (non causati da infortuni), 90 dimissioni, 6 termine di contratto.
(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le Società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale.

Tabella n. 44 – Classi di età, durata rapporto di lavoro (2020- 2022)

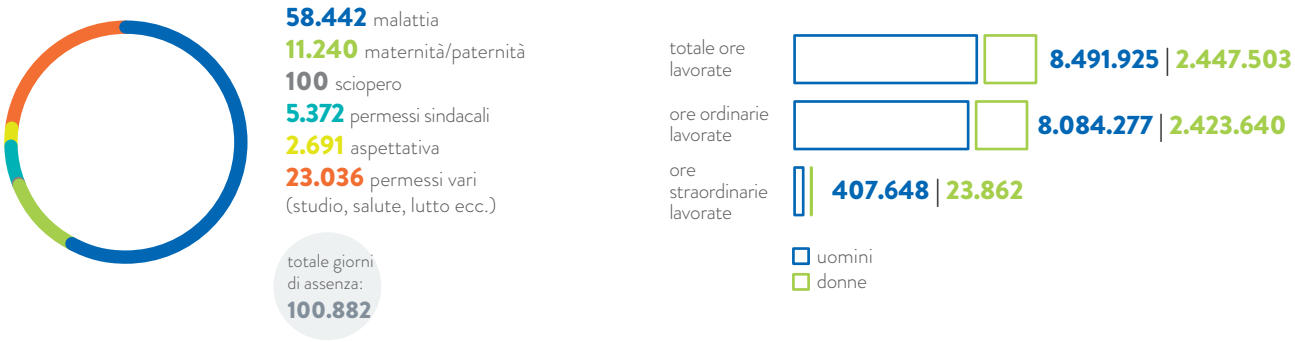
u.m.	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE									
numero									
≥ 25 anni e ≤ 30 anni	302	91	**393**	330	105	**435**	381	119	**500**
> 30 anni e ≤ 50 anni	2.384	900	**3.284**	2.368	929	**3.297**	2.428	975	**3.403**
> 50 anni e ≤ 60 anni	1.822	419	**2.241**	1.832	426	**2.258**	1.868	441	**2.309**
> 60 anni	398	58	**456**	408	68	**476**	470	81	**551**
totale	**4.906**	**1.468**	**6.374**	**4.938**	**1.528**	**6.466**	**5.147**	**1.616**	**6.763**
PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	132	39	**171**	91	40	**131**	132	57	**189**
> 30 anni e ≤ 50 anni	188	60	**248**	125	55	**180**	148	67	**215**
> 50 anni	47	6	**53**	22	2	**24**	20	3	**23**
totale	**367**	**105**	**472**	**238**	**97**	**335**	**300**	**127**	**427**
PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	6	3	**9**	12	6	**18**	17	8	**25**
> 30 anni e ≤ 50 anni	18	6	**24**	25	8	**33**	44	22	**66**
> 50 anni	179	23	**202**	182	29	**211**	140	22	**162**
totale	**203**	**32**	**235**	**219**	**43**	**262**	**201**	**52**	**253**
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA									
≤ 30 anni	94	14	**108**	121	17	**138**	116	34	**150**
> 30 anni e ≤ 50 anni	109	18	**127**	98	26	**124**	84	18	**102**
> 50 anni e ≤ 60 anni	0	0`	**0**	0`	0`	**0**	1	0	**1**
totale	**203**	**32**	**235**	**219**	**43**	**262**	**201**	**52**	**253**

LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

LE ORE LAVORATE IN ACEA

Acea opera nel rispetto della normativa sul lavoro e in conformità ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, con particolare attenzione alle casistiche relative a orario di lavoro e durata delle prestazioni lavorative, salario minimo garantito, categorie d'età e vincoli previsti per il ricorso al lavoro minorile legale, corretta gestione delle categorie svantaggiate.
Il Gruppo, anche per il 2022, ha mantenuto lo **smart working** come modalità di lavoro prevalente, principalmente per il personale con profili amministrativi.
Le ore lavorate nell'anno, **ordinarie e straordinarie**, escludendo i dirigenti, ammontano a **10.939.428 ore**, di cui **il 78% imputabile al personale maschile** (pari a 8.491.925 ore), in ragione della maggiore presenza di uomini in organico (76% del totale).
Analizzando le **ore di lavoro straordinario**, **l'influenza del genere** è ancora più evidente: il **94% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile** e **solo il 6% alle donne** (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).
I **giorni di assenza sono complessivamente 100.882**, riconducibili, principalmente, a **malattia**, **permessi vari** (per motivi studio, di salute ecc.), **maternità/paternità e permessi sindacali** (si vedano grafico n. 43 e tabella n. 45).
Il tasso di **assenteismo dell'anno è pari al 3,6%** (3,7% il tasso di assenteismo maschile e 3,1% quello femminile), in aumento rispetto al 2,7% del 2021.

Grafico n. 43 – Le ore lavorate dal personale e le assenze (2022)



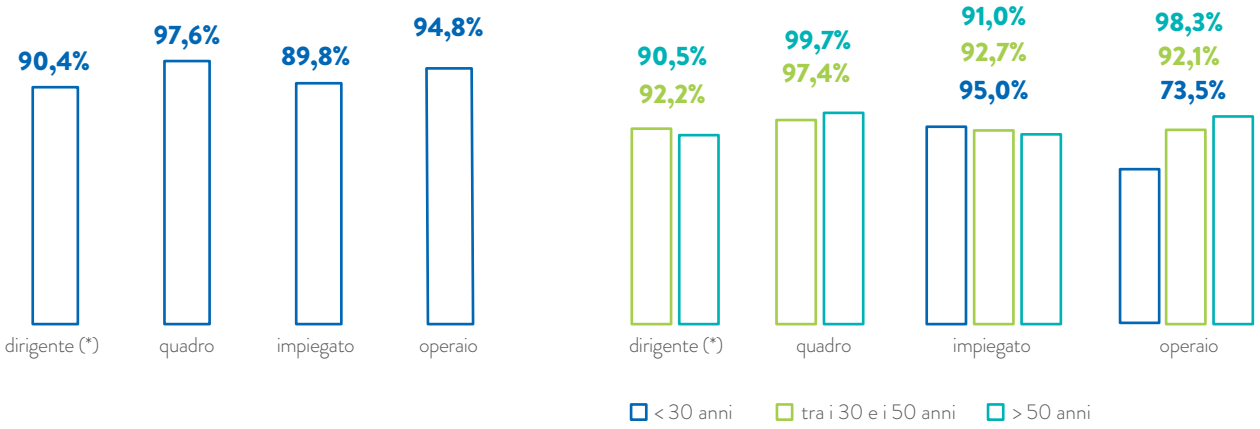
Oltre ai permessi, il personale può avere accesso ad orari di lavoro ridotti, secondo le modalità definite dall'azienda: nel 2022 il personale in **part-time** è stato **pari all'1,5% del totale**.
Per **quadri** ed **impiegati in terza fascia è previsto** l'**orario fiduciario**, finalizzato ad una gestione "personalizzata" dei tempi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni contrattuali.
Ai **dipendenti con "orario rigido"** è riconosciuta, invece, la **flessibilità in entrata e in uscita**, secondo fasce stabilite, e un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi definiti.

LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** che Acea riconosce ai propri dipendenti, ad esclusione di dirigenti, sono determinate dall'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** (CCNL) di riferimento, che garantiscono i livelli minimi retributivi a seconda delle categorie professionali.
L'azienda, inoltre, applica una **politica retributiva che include principi meritocratici**, in coerenza con i Modelli di Performance Management e di Leadership adottati, con effetti sulle componenti fisse e variabili della retribuzione, determinando compensi che si collocano al di sopra delle retribuzioni minime stabilite dai CCNL (si veda anche il sottoparagrafo *I sistemi incentivanti e la valutazione del personale*).

Analizzando, per qualifica, **l'incidenza della retribuzione effettiva media lorda**, che include componenti fisse e variabili, **delle donne su quella degli uomini** si evidenzia: per i dirigenti il divario salariale è pari a 9,6 punti percentuali, in favore degli uomini; per i quadri, le retribuzioni maschili risultano lievemente superiori a quelle femminili, gli uomini ricevono infatti il 2,4% in più di emolumenti rispetto alle donne; per impiegati e operai il divario retributivo è pari rispettivamente a 10,2% e 5,2%, sempre in favore della componente maschile, in ragione del fatto che le attività a maggior compenso addizionale (reperibilità, turni, indennità, straordinari ecc.) sono ricoperte prevalentemente da uomini che ricoprono posizioni tecniche.
Articolando ulteriormente i dati **per classi d'età**, si osservano **alcune evidenze**: il differenziale salariale si riduce leggermente per le dirigenti con più di 50 anni e in modo più consistente per l'età compresa tra i 30 e i 50 anni; le donne quadro con più di 50 anni ricevono una retribuzione sostanzialmente allineata a quella degli uomini inclusi nella medesima fascia d'età; infine, il divario retributivo è più contenuto per le impiegate d'età inferiore ai 30 anni, a dimostrazione del fatto che le nuove professionalità richieste dall'azienda hanno retribuzioni più omogenee anche in ottica di genere (si vedano il grafico n. 44 e la tabella n. 45).

Grafico n. 44 – Incidenza della retribuzione femminile sulla retribuzione maschile per qualifica e fascia d'età (2022)



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

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

La **previdenza complementare** è una **forma di contribuzione volontaria** finalizzata a generare reddito integrativo alla pensione, che prevede l'investimento nel mercato finanziario, da parte di gestori specializzati, delle quote versate dagli iscritti.
I fondi pensione di riferimento per il personale Acea sono, principalmente: **Previndai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso** (gestito pariteticamente da Utilitalia e Organizzazioni Sindacali), per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL dei comparti elettrico e gas-acqua.

Il **Fondo Pegaso** ha adottato un Piano strategico che illustra le **linee guida di gestione dell'organismo**, **inclusi strumenti di misurazione dei fattori ESG** (ambientali, sociali e di governance).
I **dipendenti Acea aderenti al Fondo Pegaso** nel 2022 **sono 4.157**, di cui il **78% uomini** e il **22% donne** (si veda tabella n. 45). L'azienda ha versato al Fondo 8,7 milioni di euro di TFR e 3,4 milioni di euro di contributo integrativo; da alcuni anni è infatti possibile versare al fondo una parte ovvero l'intero premio di risultato, beneficiando di una quota aggiuntiva versata dall'Azienda.

Tabella n. 45 – Ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2020-2022)

u.m.	2020			2021			2022		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ore									
ordinarie	7.771.112	2.256.024	**10.027.137**	8.036.229	2.354.212	**10.390.441**	8.084.277	2.423.641	**10.507.918**
straordinarie	399.694	14.871	**414.565**	399.874	17.616	**417.489**	407.648	23.862	**431.510**
totale ore lavorate	**8.170.806**	**2.270.896**	10.441.702	**8.436.103**	**2.371.828**	10.807.931	**8.491.925**	**2.447.503**	**10.939.428**
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	35.163	7.815	**42.978**	33.518	7.218	**40.736**	45.737	12.705	**58.442**
maternità/ paternità	1.499	7.929	**9.428**	1.730	10.640	**12.370**	1.920	9.320	**11.240**
sciopero	0	0	**0**	1159	257	**1416**	83	17	**100**
permessi sindacali	3.756	377	**4.133**	3.996	399	**4.395**	4.934	437	**5.372**
aspettativa	2.015	734	**2.749**	1.617	813	**2.430**	2.123	569	**2.691**
permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici)	18.402	5.378	**23.780**	16.157	4.750	**20.907**	17.192	5.844	**23.036**
totale assenza (escluse ferie e infortuni)	**60.835**	**22.233**	**83.068**	**58.177**	**24.077**	**82.254**	**71.989**	**28.892**	**100.882**

INCIDENZA DELLA RETRIBUZIONE MEDIA LORDA FEMMINILE SULLA RETRIBUZIONE MASCHILE PER QUALIFICA (*)			
%			
dirigenti	98,2	89,7	**90,4**
quadri	98,2	99,6	**97,6**
impiegati	87,8	91,2	**89,8**
operai	94,6	92,5	**94,8**

CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
numero									
≤ 25 anni	32	0	**32**	56	3	**59**	68	5	**73**
> 25 anni e ≤ 30 anni	92	25	**117**	103	29	**132**	130	39	**169**
> 30 anni e ≤ 35 anni	143	70	**213**	155	76	**231**	216	109	**325**
> 35 anni e ≤ 40 anni	202	103	**305**	224	90	**314**	330	112	**442**
> 40 anni e ≤ 45 anni	261	89	**350**	258	99	**357**	403	152	**555**
> 45 anni e ≤ 50 anni	293	101	**394**	293	96	**389**	469	128	**597**
> 50 anni e ≤ 55 anni	466	144	**610**	454	154	**608**	612	179	**791**
> 55 anni e ≤ 60 anni	440	112	**552**	434	102	**536**	623	123	**746**
> 60 anni	276	60	**336**	276	71	**347**	377	82	**459**
totale	**2.205**	**704**	**2.909**	**2.253**	**720**	**2.973**	**3.228**	**929**	**4.157**

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

RELAZIONI INDUSTRIALI

il **67%**
dei dipendenti
è **iscritto al sindacato**

sottoscritta l'Intesa
che regolamenta le modalità
attuative del
Piano di Isopensione

siglato l' **Accordo**
Smart Working
"New Normal"

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico** ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**. La **totalità dei dipendenti** è pertanto **coperta da accordi collettivi di contrattazione**. Nel 2022 il **livello di sindacalizzazione** è pari a circa il **67%** e i dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **258**, tra questi: **19**, designati a seguito di accordo, **ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente** (RLSA) e **7**, designati a seguito di elezioni, **ricoprono le funzioni di Rappresentante Sindacale Unitario (RSU)** per la Società Acea Ato 5.

Entro la Funzione Risorse Umane della Capogruppo, l'**Unità Relazioni Industriali presidia le politiche aziendali in materia di relazioni sindacali**, assicurandone la coerenza con gli obiettivi di Gruppo. I confronti si svolgono nella cornice della contrattazione collettiva nazionale (CCNL) a livello di settore e tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori sulle peculiari esigenze aziendali.
Il **Modello di Relazioni Industriali** applicato in Acea definisce un **sistema di relazioni sindacali di alto profilo**, basato su **bilateralità e partecipazione**, che coniuga **obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali**.
Il **Protocollo di Relazioni Industriali** articola il sistema di partecipazione ed interlocuzione sindacale su **tre livelli** - di Gruppo, per area industriale ed aziendale – e prevede **molteplici ambiti di confronto**: andamento economico-finanziario, politiche occupazionali, selezione, valorizzazione, sviluppo e formazione del personale, sicurezza sul lavoro, welfare aziendale, promozione di diversità ed inclusione; politica industriale e piani di investimenti; premio di risultato, articolazione degli orari di lavoro, formazione tecnico-specialistica e sviluppo professionale.

Acea è dotata di una **procedura per la consultazione dei lavoratori**, diretta o attraverso loro rappresentanze, su tematiche quali la **sicurezza sul lavoro**, **il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile delle attività produttive** e, per favorire il **coinvolgimento dei dipendenti** nelle attività di relazioni sindacali, ha attivato **un indirizzo di posta elettronica** dedicato. Sono operative anche **Commissioni bilaterali**, composte da rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori, che si esprimono sui temi come la formazione, lo smart working, il welfare aziendale e la salute e la sicurezza sul lavoro e modelli partecipativi, quali le **Rappresentanze Sindacali Unitarie** (RSU) e le **Rappresentanze dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente** (RLSA).

Nel 2022 i principali Accordi sottoscritti da Acea con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno riguardato **il welfare**, **l'organizzazione del lavoro**, **la formazione e la sostenibilità**.
In particolare, in gennaio, è stata raggiunta un'intesa in materia di **welfare aziendale**, che ha definito un **nuovo modello di gestione dell'assistenza sanitaria integrativa** volto a migliorare le coperture sanitarie offerte ai dipendenti, in linea con le evoluzioni della normativa contrattuale e fiscale. Per effetto di tale accordo, da giugno 2022, è attiva una nuova polizza sanitaria, per i dipendenti e i loro familiari fiscalmente a carico, che prevede anche la copertura di alcune prestazioni odontoiatriche.
Tra le misure di rilevanza sociale realizzate nell'anno si evidenziano gli **accordi** raggiunti con il duplice obiettivo di **valorizzare la previdenza complementare e premiare l'operato del personale per l'ottenimento di buone performance aziendali** che, a partire dal 2022, riconoscono ai dipendenti, a fronte dei risultati positivi e in caso di *over performance* dell'Indicatore di redditività (MOL), un **emolumento aggiuntivo pari a 200 euro da destinare al Fondo di Previdenza Complementare contrattuale Pegaso**.
Con riferimento all'**organizzazione del lavoro**, è stato raggiunto **l'accordo *Smart Working "New Normal"*** che garantisce ai dipendenti l'accesso allo smart working, su base volontaria, di norma fino ad un massimo del 60% delle giornate lavorative mensili e per un periodo complessivo pari a 12 mesi.
Di particolare rilievo anche **l'accordo sul Fondo nuove competenze** che conferma, in coerenza con i rinnovi dei CCNL applicati, il ruolo centrale della formazione nell'acquisizione e nell'aggiornamento delle competenze necessarie alla trasformazione di metodologie e tecnologie lavorative. Ai sensi di tale accordo, le Società del Gruppo hanno previsto che parte dell'orario di lavoro sia dedicato a un **progetto formativo** che include percorsi in materia di **transizione digitale ed ecologica**.
Infine, nel corso del 2022 è stata sottoscritta, in linea con le previsioni dell'Accordo del 30 luglio 2020, anche con la finalità di gestire il turnover generazionale, **l'intesa che regolamenta le modalità attuative del Piano di Isopensione** per i dipendenti che, dal 1° agosto 2023 al 30 novembre 2027, maturino il requisito per la pensione anticipata o di vecchiaia.

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

1. **modifiche organizzative**: in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni di missioni o responsabilità, la Funzione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che la pubblicano in bacheca e sulla intranet aziendale. In caso di modifiche organizzative con effetti sul personale vengono informate le rappresentanze sindacali; ove ciò riguardi un singolo dipendente (variazione di sede di lavoro, orari, ecc.), costui riceve comunicazione dall'Unità Risorse Umane della Società di appartenenza;
2. **ristrutturazioni societarie**: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti e delle Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di Relazioni Industriali;
3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente[135], che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo e delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

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

Nel 2022 si contano **24 nuove vertenze** (erano 23 nel 2021). Il totale dei **contenziosi giuslavoristici pendenti** al 31 dicembre 2022 - comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti - ammonta a **86**. Non risultano controversie sindacali.

135 Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e ss.mm.ii.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

sostanzialmente stabili gli **indici infortunistici: IF 5,22 e IG 0,23**

erogate al personale oltre **109.979 ore di formazione** in materia di salute e sicurezza sul lavoro

proseguita la **formazione** per promuovere **ambienti di lavoro sani**, a contrasto dello stress correlato al lavoro

Acea è impegnata nella **diffusione capillare della cultura della sicurezza** sia nelle Società del Gruppo, mediante il coinvolgimento diretto dei dipendenti, sia lungo la catena di fornitura (si veda capitolo *Fornitori*).
La gestione della sicurezza è strutturata, in maniera puntuale, a livello organizzativo. **Tutte le Società del Gruppo**, per le quali la Holding ritiene significativa la certificazione in ragione delle consistenze dell'organico e della tipologia di attività svolte, hanno implementato **Sistemi di gestione certificati**[136] (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).
L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando le Società del Gruppo sull'applicazione della normativa, delle linee di indirizzo e delle politiche aziendali.
Ciascuna Società ha **responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza** e provvede a **formare il personale**, **monitorare gli infortuni** e valutare i **rischi per i lavoratori**, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR). A valle di tali attività, l'**Unità Sicurezza sul Lavoro redige**, **a livello centralizzato** e con cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le Società del Gruppo.
La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Utilitalia e conformi alla **norma UNI 7249:2007**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).
Acea, in conformità alla normativa, **identifica i pericoli presenti nelle attività aziendali** che possono causare infortunio o malattia, mediante sopralluoghi svolti congiuntamente negli ambienti di lavoro dal **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione** (RSPP), dal Medico Competente, dai **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS) e dai Responsabili di Unità, di volta in volta coinvolti. A seguire, l'Azienda **valuta i rischi** per la salute e la sicurezza dei lavoratori **in relazione ai pericoli rilevati** nei luoghi di lavoro, verifica la possibilità di **eliminarli**, adotta **misure di prevenzione e/o protezione** da attuare per tenere i rischi sotto controllo ed elabora il **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR). Nel caso di infortuni, si apre un'indagine per determinare le cause dell'evento e identificare le adeguate azioni correttive per evitare il ripetersi del fenomeno.
Nella logica del **miglioramento continuo della gestione operativa della sicurezza sul lavoro**, Acea si è dotata di **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza e** di una ***Dashboard HSE*** (Health, Safety, Environmental), per misurare e monitorare i dati di performance, anche in relazione ai benchmark di settore, e realizzare interventi migliorativi.
Nel 2022 Acea, a seguito delle modifiche introdotte dal D.L. 146/202 che hanno imposto l'obbligo di **nomina del Preposto alla sicurezza**, ha provveduto a definire uno specifico criterio di individuazione di tale figura nell'organizzazione. Ha inoltre **implementato il Sistema di gestione antincendio** e **aggiornato la valutazione del rischio stress lavoro correlato**.

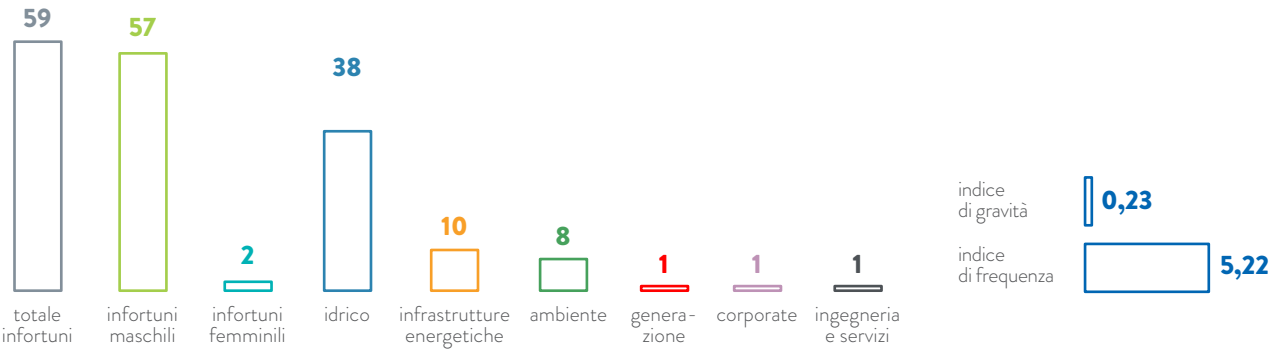
Per **gestire la situazione emergenziale pandemica**, protrattasi anche in parte del 2022, Acea ha mantenuto, in coerenza con le previsioni normative, la condivisione delle iniziative di prevenzione e protezione da Coronavirus con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS) del Gruppo e il **Comitato di Coordinamento RSPP** (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) **di Gruppo**.
Acea SpA è certificata secondo il sistema di gestione **Biosafety Trust Certification** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*) e, come previsto dalla certificazione, ha istituito il **Comitato per la prevenzione e la gestione del Coronavirus e delle altre infezioni**, composto dal Medico Competente e dalle principali Funzioni di Acea, che coordina le attività di prevenzione e gestione delle infezioni, monitorando il contesto epidemiologico, ed effettua le azioni necessarie a contrastare l'emergenza. Anche Areti, Acea Elabori ed Acea Energia hanno conseguito la medesima certificazione.
Inoltre, nel corso dell'anno, Acea SpA e le altre Società del Gruppo hanno costantemente aggiornato i documenti di valutazione dei rischi (DVR) di competenza, in conformità a quanto previsto nei provvedimenti per il contrasto alla diffusione del Coronavirus.

Nel 2022 **il numero di infortuni risulta in lieve aumento** rispetto allo scorso anno: **59 infortuni** (erano 56 nel 2021) **occorsi durante lo svolgimento dell'attività lavorativa**, di cui **nessuno mortale**, e 17 *in itinere*[137], vale a dire durante i trasferimenti casa-lavoro (erano 19 nel 2021). Gli indici infortunistici, calcolati escludendo gli infortuni *in itinere*, risultano sostanzialmente stabili: l'**indice di frequenza** che è pari a **5,22** e quello **di gravità** che si attesta a **0,23** (si vedano grafico n. 45 e tabella n. 46). Gli infortuni si suddividono in: **19 tipicamente professionali** di cui 1 grave (con prognosi iniziale superiori a 40 giorni), **17 spostamenti lavorativi e 23 di altro tipo**. Le **cause principali di infortunio** sono state: inciampo, urto, scivolamento, schiacciamento.

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

137 Gli infortuni *in itinere* sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata, e non sono inclusi nel calcolo degli indici infortunistici presenti nel testo.

Grafico n. 45 – Infortuni e indici per genere e area di business (2022)



NB: indice di frequenza maschile **5,04** e femminile **0,17**; indice di gravità maschile **0,22** e femminile **0,01**. Nel grafico vengono rappresentate solo le aree di business che hanno registrato infortuni nell'anno.

Analizzando **la ripartizione degli infortuni in ottica di genere** (al netto di quelli *in itinere),* si osserva che **57 infortuni hanno coinvolto personale maschile**, di cui 53 operai e 4 impiegati, **e 2 sono occorsi a personale femminile**, con profilo amministrativo.
Le Società con il maggior numero di infortuni, esclusi quelli *in itinere,* sono: Gori (15 infortuni), Acea Ato 2 (13 infortuni) e Areti (10 infortuni), che hanno fisiologicamente una **maggiore esposizione al rischio infortunistico** in relazione alla tipologia di attività svolte.

Come accennato, anche nel 2022 Acea ha implementato e mantenuto molteplici misure di prevenzione e protezione finalizzate a contenere i contagi da Coronavirus. In particolare:

- ha **tenuto in aggiornamento Circolari**, **Linee guida interne**, **Protocolli sanitari** redatti dai Medici Competenti e **il Protocollo per la gestione dei casi Covid-19 in azienda**;
- ha **revisionato il Documento di Valutazione dei Rischi**, con la nuova valutazione del rischio biologico correlato al virus Sars-Cov-2, **e i piani di emergenza**;
- ha predisposto **misure di prevenzione e protezione dal contagio**;
- ha messo a disposizione dei dipendenti la **possibilità di vaccinarsi contro il Covid-19 presso l'Hub vaccinale Acea**;
- ha pianificato percorsi di **informazione e formazione rivolti a tutti i dipendenti e attivato canali di comunicazione dedicati**.

Al fine di rendere sicuri gli ambienti di lavoro, Acea ha **riorganizzato le modalità di accesso** alle sedi aziendali e consolidato le procedure per la **gestione degli spazi comuni**, pianificando le presenze tramite la piattaforma ServiceNow, **intensificato i turni di pulizia**, **igienizzazione e sterilizzazione dei luoghi di lavoro**, **installato termoscanner per la misurazione della temperatura** corporea presso gli accessi alle sedi e **applicato pellicole igienizzanti per l'abbattimento della carica batterica** presso le pulsantiere degli ascensori e dei distributori di bevande e alimenti, sulle maniglie dei bagni e sui corrimani delle scale, e installato, presso gli ingressi, **tappetini antibatterici multistrato per le suole delle scarpe**.
Al personale operativo, che ha continuato a prestare servizio sul campo e a contatto con il pubblico, sono stati forniti specifici **dispositivi di protezione individuali (DPI)** ed erogate **sessioni informative** per il loro corretto utilizzo.
Sempre nell'ottica di fornire al personale strumenti di prevenzione sanitaria, l'azienda ha attivato la **campagna di vaccinazione antinfluenzale rivolta a dipendenti e familiari conviventi**.
Infine, nel 2022 è rimasto operativo **l'Hub vaccinale**, attivato da Acea presso un proprio sito aziendale nel 2021, con 15 linee vaccinali e personale medico-infermieristico; l'Hub ha complessivamente **somministrato**, **da maggio 2021 a dicembre 2022**, **oltre 171.000 dosi di vaccino anti Covid-19**.

L'Unità Sicurezza sul Lavoro ha anche il compito di promuovere ambienti di lavoro sani e **mitigare fenomeni di stress correlato alle attività professionali**. Nel 2022, è proseguito il progetto di promozione del benessere individuale e professionale dei dipendenti con l'erogazione del corso ***I-Care Professional - Mirroring***: l'iniziativa ha coinvolto **295 dipendenti** di Acea SpA (162 donne e 133 uomini) per un totale di **4.040** ore di formazione.
Nel 2022, inoltre, è stato avviato un percorso volto alla prevenzione dei disturbi muscolo- articolari, che ha previsto lo svolgimento di due sessioni pilota del corso ***Everyday – Ergonomia e Automassaggio***, durante le quali **33** persone (per un totale di **825** ore di formazione) sono state guidate da esperti tra nozioni teoriche ed esercizi fisici.

Le Società del Gruppo provvedono alla **formazione del personale** e delle figure preposte **in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, in ottemperanza alla normativa vigente (si veda, più avanti, anche il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).
Di seguito alcune iniziative intraprese:

- **Acea SpA** ha organizzato il corso ***Gestione delle emergenze - Conoscenze e consapevolezza***, secondo un approccio ampio che contempla, oltre all'incendio e al sisma, anche l'emergenza biologica (per coerenza con i dettami della certificazione Biosafety), quella ambientale e gli attacchi di matrice terroristica, favorendo comportamenti in linea con la nuova visione delle emergenze. Il percorso ha coinvolto **1.406** dipendenti, erogando loro complessivamente **11.248 ore** di formazione, e affrontato anche il tema ***emergenza e disabilità*** con l'illustrazione, in caso di evacuazione, delle più efficaci tecniche di assistenza delle persone con disabilità (motoria, sensoriale, cognitiva), anche temporanee. Più in generale, i percorsi formativi organizzati da Acea SpA nel corso dell'anno hanno riservato **un'attenzione specifica alle persone con disabilità**, prevedendo, ad esempio, l'impiego di interpreti della lingua dei segni, utilizzando metodiche semplificate e strutturando lavori di gruppo inclusivi;
- **Acea Ato 2**, in continuità con l'iniziativa avviata nel 2021, si è dotata di un secondo mezzo per rafforzare **il progetto del *Camper della Sicurezza*** e promuovere la cultura della sicurezza e della tutela della salute sul territorio, con iniziative itineranti presso le sedi, i cantieri e gli altri luoghi di lavoro. Ha inoltre svolto corsi di

formazione **sull'uso dei defibrillatori** installati presso le sedi di Fregene, CoBis, Gianicolo, Tivoli, Ostia, e Frascati e completato **due corsi di formazione su *Infortuni e Near Miss* e *Gestione delle emergenze***, che hanno **rispettivamente coinvolto 1.200 e 600 dipendenti**. Infine, con riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria, Acea Ato 2 ha continuato a monitorare l'andamento della pandemia e ad attuare le misure di prevenzione e protezione previste;

- **Acea Ato 5** ha proseguito, tramite le attività del Comitato interno di Prevenzione Coronavirus, la **campagna di informazione rivolta al personale sull'evolversi della situazione pandemica e sui corretti comportamenti attesi**, attraverso specifiche informative. Inoltre, nel 2022, è stato portato a termine il **progetto *Reset 2.0*** che ha coinvolto **tutto il personale operativo in incontri individuali** finalizzati alla verifica di competenze acquisite e idoneità conseguite, alla rilevazione di eventuali gap da colmare con interventi formativi mirati nonché alla condivisione delle principali tematiche inerenti la salute e sicurezza sul lavoro. La Società ha lanciato il **progetto *Near Miss***, in collaborazione con gli RLS, per aumentare la consapevolezza del personale circa l'importanza di riconoscere e segnalare i "quasi infortuni" e una **campagna di sensibilizzazione sull'uso dei defibrillatori semiautomatici (DAE)**, formando allo scopo **82 dipendenti** e **installando 6 apparecchi** presso le sedi di lavoro, gli sportelli commerciali e i centri operativi. Infine, per garantire formazione e addestramento continuo, è stato realizzato, presso il Centro Operativo di Frosinone Monti Lepini, un **Centro di Formazione** dotato di **simulatore per interventi da svolgere in spazi confinati**. Nel 2022, Acea Ato 5 ha erogato complessivamente **4.144 ore di formazione e addestramento in ambito sicurezza e salute sul lavoro**, con il coinvolgimento di **305 lavoratori**;
- **AdF** ha svolto **formazione e addestramento sulla sicurezza**, in particolare, per il personale operativo che è stato addestrato all'utilizzo di nuovi **dispositivi di recupero per interventi in ambienti confinati**, necessari per le attività di pulizia e ripristino degli accumuli di acqua potabile (25 persone e 100 ore di formazione erogate). Inoltre, nell'anno è stato avviato il progetto ***Zero Accident Project (ZAP)***, volto a sensibilizzare tutto il personale (amministrativo, tecnico o operativo) a un'adeguata percezione del rischio e all'opportunità di segnalare i "quasi infortuni";
- **Acea Ambiente** ha svolto corsi di formazione su primo soccorso, defibrillatore, antincendio, spazi confinati, macchine pesanti, rischi fisici e formazione per dirigenti e preposti;
- **Areti** ha proseguito l'addestramento del personale presso il **Training Camp**, uno **spazio dedicato alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso ecc.), coinvolgendo, nel 2022, **279 persone** a cui sono state erogate complessivamente **3.776 ore di formazione**;
- **Areti** ha proseguito l'addestramento del personale presso il **Training Camp**, uno **spazio dedicato alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso ecc.), coinvolgendo, nel 2022, **279 persone** a cui sono state erogate complessivamente **3.776 ore di formazione**. La Società ha inoltre organizzato, nell'ambito dell'iniziativa **"Sicurezza è Vita"**, due giornate di formazione sulla gestione dello stress da lavoro correlato rivolte a Responsabili di Unità operative e Team Leader territoriali ed i **Safety Day** giornate formative sulla sicurezza nei cantieri, svolte con cadenza mensile, che hanno previsto sopralluoghi di Responsabili di Unità e management durante lo svolgimento della formazione operativa;
- **Acea Energia** ha implementato il Sistema **Biosafety Trust Certification**, proseguendo con le verifiche necessarie e con l'attuazione e l'aggiornamento delle procedure previste, ed ha svolto una sessione formativa dedicata al **ruolo del Preposto** alla luce degli aggiornamenti normativi intervenuti. La Società ha complessivamente **erogato nell'anno 1.030 ore di formazione** in materia di sicurezza sul lavoro, coinvolgendo **116 dipendenti**;
- **Acea Elabori** ha organizzato corsi di aggiornamento sui rischi specifici (rischio chimico, rischio biologico, radioprotezione ecc.), emergenze (ASA), primo soccorso (APS) e corsi di formazione per Preposto;
- **Gesesa** ha realizzato 15 corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro ed erogato complessivamente **1.240 ore di formazione**, coinvolgendo **165 dipendenti**. Inoltre, in occasione della Giornata mondiale della salute e sicurezza sul lavoro, ha organizzato il corso di formazione ***Star bene lavorando***, rivolto a tutta la popolazione aziendale, diviso in due moduli, uno dedicato a *Postura ed Ergonomia della postazione lavorativa; contrasto ai dolori muscolo-articolari* e l'altro a *Contrasto al fumo e ai rischi correlati all'abuso di alcolici alla guida e negli ambienti di lavoro*.

Nel 2022 le **ore di formazione complessivamente erogate al personale del Gruppo in materia di sicurezza sul lavoro** sono state **109.979** (nel 2021 le ore erogate erano 58.600).

Tabella n. 46 – Salute e sicurezza (2020-2022)

numero	2020	2021	2022
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE DI BUSINESS			
Idrico	31	45	38
Infrastrutture energetiche	13	6	10
Generazione	0	0	1
Energia (commerciale e trading)	0	0	0
Ambiente	4	5	8
Ingegneria e Servizi	2	0	1
Corporate (Acea SpA)	1	0	1
totale	**51**	**56**	**59**
infortuni mortali	**0**	**0**	**0**
INDICI INFORTUNISTICI			
giorni totali assenza	2.044	2.195	2.582
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.) (*) (**)	**4,84**	**5,09**	**5,22**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.) (*)	**0,19**	**0,20**	**0,22**

(*) le ore lavorate utilizzate per il calcolo degli indici infortunistici differiscono dalle ore lavorate illustrate nel sottoparagrafo *Le ore lavorate in Acea*; i due processi infatti rispondono a esigenze operative diverse e tengono conto di specifici parametri di calcolo.
(**) per infortunio si intende un incidente legato al lavoro che non consente al dipendente di tornare in servizio durante la giornata in cui si è verificato l'infortunio e/o nel successivo giorno/turno di lavoro programmato.
NB: l'area Idrico include 5 Società, l'area Infrastrutture energetiche 1, l'area Generazione 3, l'area Energia (commerciale e trading) 3, l'area Ambiente 6, l'area Ingegneria e Servizi 1, l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

La **sorveglianza sanitaria**, regolata da una **procedura aziendale** che ne definisce modalità di **programmazione e gestione**, viene svolta **in collaborazione con professionisti esterni**, in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08).
Medici, formalmente incaricati, **sottopongono i dipendenti alle visite pre-assuntive**, **per cambio mansione**, **periodiche** in base ai protocolli sanitari, **su richiesta del lavoratore** e **precedenti alla ripresa del lavoro** a seguito di assenza, per motivi di salute, di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.
I lavoratori **esposti a rischi specifici** sono inseriti in un **programma di visite mirato**.
I Medici Competenti, in collaborazione con i datori di Lavoro e i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP) di riferimento, **definiscono i protocolli sanitari** in funzione dell'esposizione dei lavoratori ai diversi rischi.
Nella sede centrale un **Presidio medico di primo soccorso**, **attivo dalle 08.00 alle 20.00** garantisce a personale e visitatori un primo intervento nei casi di malore.

Nel 2022 sono state svolte **4.126 visite** ad altrettanti dipendenti delle Società del Gruppo per le quali il servizio di medicina del lavoro è gestito in maniera centralizzata da Acea SpA, per un valore economico complessivo di circa 400 mila euro.
La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro. Nell'ambito delle attività svolte dalle Società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali**. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e di monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità, applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali. Nel 2022 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE

Potenziata la **rete di recruiting** con i canali social

Adottato e diffuso il nuovo **Modello di Leadership** per il successo dell'organizzazione

Lanciato il nuovo programma di **Development Center** per lo sviluppo delle competenze del personale

Acea, grazie alla **digitalizzazione dei processi aziendali e alla piattaforma di workspace digitale Teams**, ha continuato anche nel 2022 a mettere a disposizione delle proprie persone **modalità e strumenti di lavoro adeguati al ricorso esteso allo smart working**, formalizzato nell'accordo *Smart Working "New Normal"* (si veda paragrafo *Relazioni industriali*), con l'obiettivo di **preservare il coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo**, lo **sviluppo delle competenze**, con formazione erogata da remoto, e il **benessere organizzativo**, attraverso iniziative mirate.

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da **una procedura di Gruppo**, aggiornata nel 2022 con l'introduzione di criteri selettivi coerenti con principi di *diversity & inclusion* adottati.
Acea ha ulteriormente **potenziato la rete di *recruiting***, sviluppando e integrando **nuovi canali di diffusione degli annunci di lavoro** funzionali ad intercettare profili di interesse, come *Indeed*, primo portale di ricerca di lavoro in Italia, e utilizzando i **canali social**, in particolare *Instagram* e *Tik Tok*, sui quali sono state avviate le prime sperimentazioni di campagne di *recruiting*.
Nel 2022 si sono svolte complessivamente **256 ricerche di personale** che hanno portato ad individuare **464 persone**, e hanno riguardato **profili singoli** o **pluralità di candidati per le posizioni aperte nelle Società del Gruppo**, coinvolgendo circa **43.000 candidati**.
La selezione prevede **diverse fasi**, **applicate in funzione della specificità della ricerca**: analisi dei *curricula*, *challenge online* con utilizzo della *gamification* (quiz tecnici e *business game* per valutare il ragionamento numerico, la capacità verbale, le abilità visuo-spaziali, la logica), video interviste, valutazione di *soft skill*, motivazione e competenze mediante prove collettive e colloqui individuali.
Per monitorare l'efficacia del processo selettivo è stato potenziato l'utilizzo di indicatori specifici, anche relativi alla *diversity*, considerati nell'elaborazione di reportistiche ed inseriti nella dashboard dedicata.
Durante l'anno è stato realizzato il ***Talent day Green Engineering*** per la ricerca di giovani formati sui temi della transizione energetica, della sostenibilità e dell'innovazione da inserire nelle Società Acea Energia e Acea Innovation.
Acea partecipa, inoltre, ad **eventi di orientamento professionale**, promossi da organismi universitari, per incontrare giovani laureati e laureandi da inserire nei propri percorsi selettivi. Nel 2022, Acea ha incontrato circa 3.500 candidati, partecipando a: ***Virtual JobMeeting Engineering, 42Roma Luiss, Luiss Career Day Roma, Math Career Day sede CNR, Sapienza Career Day, Inclusive Job Day, Digital Diversity Week, STEM Girl, Virtual Job Meeting STEM Girl***.

LA CULTURA DI GRUPPO E L'ENGAGEMENT DEL PERSONALE

Nel 2022 Acea ha rivisto il proprio **Modello di Leadership** che promuove una cultura organizzativa flessibile e guida le persone nella vita lavorativa e nella realizzazione degli obiettivi di Gruppo, ispirandosi a valori come **l'eccellenza realizzativa**, **il team e la resilienza**.
Il modello si applica a tutti i processi connessi alla gestione delle persone: la **selezione**, finalizzata ad assumere i talenti in linea con i valori del Gruppo, il processo di **performance management**, che misura il contributo di ciascuno al conseguimento degli obiettivi aziendali nel rispetto dei valori adottati, la **formazione e lo sviluppo** nonché le **politiche di *compensation*** e ***salary*** che, considerando anche gli esiti del sistema di *performance management*, sono volte a far crescere le persone e a premiare il merito.
Per la **diffusione del nuovo Modello** è stata realizzata una campagna di comunicazione rivolta a tutta la popolazione aziendale e sono stati organizzati specifici momenti formativi e informativi (si veda il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale)*.

Tra le principali attività di ***engagement* dei dipendenti** e ***change management*** realizzate nel 2022, si evidenziano:

- l'iniziativa, dedicata all'area Produzione & Energy Service, per accrescere il **senso di squadra**, con l'utilizzo di tecniche di *coaching*, la condivisione di nuove modalità di lavoro e di una visione in grado di guidare le persone verso il raggiungimento di obiettivi comuni e individuali;
- il **progetto *Disegniamo il nostro Futuro***, dedicato alla Funzione Risk & Compliance della Holding, finalizzato alla costruzione di una *mission* comune, mediante l'utilizzo di tecniche di *team building* e di *team coaching*.

Nel 2022, inoltre, l'Unità **Progetti Speciali HR** ha progettato iniziative, interne ed esterne, finalizzate a **valorizzare le persone**, attraverso il coinvolgimento attivo dei dipendenti, contribuire al **miglioramento del clima aziendale** e alla **promozione del benessere**, **alla diffusione dei valori della sostenibilità e dell'inclusione**.
Di seguito i principali progetti realizzati:

- **le colazioni del venerdì**, incontri tra l'Amministratore Delegato e alcuni dipendenti del Gruppo, selezionati in base a genere, età, anzianità aziendale, titolo di studio, inquadramento e professionalità, volti alla condivisione di proposte e *feedback* su specifici ambiti di interesse, valorizzando le diverse prospettive;
- **emergenza Ucraina**, un progetto a **sostegno della popolazione colpita dalla guerra** che ha coinvolto i dipendenti nella **raccolta di fondi e beni di prima necessità** da destinare alla Basilica di Santa Sofia (la chiesa Ucraina a Roma) e alla Comunità di Sant'Egidio. La consegna presso la Basilica di Santa Sofia è avvenuta grazie al *Taxi solidale* di Acea, in collaborazione con le Acli Provinciali di Roma e con i suoi volontari (ex dipendenti Acea in pensione). Inoltre, **le donazioni di denaro** dei dipendenti sono state destinate sia alla Comunità di Sant'Egidio, per l'acquisto di medicinali da inviare nelle città ucraine sotto assedio e per l'accoglienza dei profughi sul territorio, sia alla Comunità di Santa Sofia, per la realizzazione a Roma di uno spazio dedicato ai bambini vittime di guerra;
- la seconda edizione del format ***Acea Talks – Conversazioni diversamente sostenibili***, prodotto con il contributo di un team di lavoro interno e trasversale e ideato per **sensibilizzare gli stakeholder del Gruppo**, mediante la realizzazione e diffusione di **video interviste** a **personalità del mondo accademico**, **culturale**, **artistico**, **sportivo e sociale**. L'edizione 2022 si è focalizzata sui temi della **diversità**, **equità ed inclusione**, rispetto ai quali le personalità intervistate hanno proposto chiavi di lettura innovative e approfondimenti utili a stimolare la riflessione e ad accrescere la consapevolezza;
- ***Passaggio in Acea – Parole a ruota libera per conoscere i mestieri del nostro Gruppo***, un progetto ideato per promuovere una maggiore conoscenza delle diverse professionalità presenti in azienda, stimolando, mediante interviste, il coinvolgimento dei dipendenti;
- **premiazione dei dipendenti del Gruppo Acea con almeno 40 anni di anzianità aziendale**, un tributo all'impegno e alla professionalità dimostrati dai dipendenti nei molti anni di servizio e, allo stesso tempo, un momento di confronto intergenerazionale tra dipendenti *senior* e i neoassunti;
- **Top Employers Italia**, la certificazione, ottenuta per il secondo anno consecutivo, per la positiva gestione del personale in termini di condizioni di lavoro, carriera, formazione, crescita professionale e benessere;
- **il *Manifesto delle Uguaglianze del Gruppo Acea***, divulgato in occasione della Giornata mondiale della diversità culturale (si veda box di approfondimento nel paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*).

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

208.391 ore di formazione erogate in forma **tradizionale**, **esperienziale** e in **e-learning**

Digitalizzazione: oltre **2.000 persone formate nel 2022**

GenerAzione Connessa: **308 studenti** coinvolti in percorsi su **rivoluzione verde** e **transizione ecologica**

Realizzata la seconda edizione del corso ***Agire sostenibile per fare la differenza***

Lo **sviluppo delle competenze professionali** è indispensabile all'evoluzione del Gruppo e al raggiungimento degli obiettivi industriali. Per agevolare questo processo, **nel 2022 è nata l'*Academy Acea Business School*** che assicura l'acquisizione di competenze manageriali, digitali e tecnico-specialistiche nonché l'aggiornamento obbligatorio relativo al rispetto della compliance normativa. Acea Business School si caratterizza per un **approccio formativo diversificato e inclusivo**, con molteplici format: dalla formazione in aula all'impiego di *digital learning* e pillole formative, e contribuisce a dotare il Gruppo **di *skill* innovative e strategiche**, in risposta alle esigenze professionali emergenti, e

a diffondere la conoscenza di modelli valoriali, comportamentali e di leadership, coerenti con la *vision* e la *mission* aziendali.
Una **procedura di Gruppo** definisce **ruoli**, **responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi** per lo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali necessarie alla copertura delle posizioni aziendali. Il processo si articola nelle seguenti macro-attività:

- **rilevazione delle esigenze formative** coerenti con gli obiettivi industriali, gestita centralmente dalla Holding, e **definizione di Linee guida e budget** che indirizzano gli interventi formativi dell'anno, tenendo conto delle **specifiche esigenze formative di ciascuna Società del Gruppo**;
- **definizione del Piano formativo delle Società operative**, in base alle esigenze peculiari rilevate (ad esempio **tecnico-operative**) e **di Gruppo** (formazione "trasversale");
- **gestione amministrativa ed erogazione delle attività formative**, da parte dei Presidi Formazione della Capogruppo e delle Società operative.

Acea accede alla **formazione finanziata**, **tramite l'adesione ad organismi interprofessionali** per la formazione continua - Fonservizi, Fondirigenti e For.Te. - ai quali aderiscono le principali Società del Gruppo.
In continuità con l'anno precedente, anche nel 2022, i percorsi formativi sono stati progettati per essere svolti prevalentemente da remoto, mediante formazione "sincrona" (webinar in diretta) alternata a momenti formativi "asincroni" (video registrati e percorsi e-learning).
Come accennato, in seguito all'adozione del nuovo **Modello di Leadership** è stato sviluppato un progetto formativo dedicato, rivolto a tutta la popolazione aziendale (si veda il box di approfondimento).

IL PERCORSO FORMATIVO *MODELLO DI LEADERSHIP DEL GRUPPO ACEA*

Al fine di dare adeguata diffusione al nuovo **Modello di Leadership Acea** e raggiungere **tutta la popolazione aziendale**, la formazione è stata svolta in *digital learning*, tramite la piattaforma Pianetacea.
Per aumentare l'efficacia della formazione, le micro-pillole sono state realizzate in maniera diversificata **per i differenti target** (impiegati, operativi ecc.), così che ogni persona potesse ricollegare i valori e i comportamenti illustrati alla propria quotidianità lavorativa; al contempo, l'approccio **interattivo** ha garantito un'esperienza più proattiva e coinvolgente, funzionale a potenziare i comportamenti volti al raggiungimento degli obiettivi strategici.
Il percorso formativo ed i relativi materiali sono stati sviluppati secondo gli **standard per l'accessibilità ai contenuti**, con audio e sottotitoli e in formati compatibili con i software per la lettura agevolata, nell'ottica di una costante attenzione all'inclusività.

Con riferimento alla **formazione manageriale**, nel 2022, sono stati realizzati percorsi formativi su Comunicazione, Efficacia, Leadership & Network.
In particolare, è stato realizzato il percorso ***Basi di Leadership***, dedicato ad un target di giovani talenti per lo sviluppo della leadership e delle competenze manageriali, che ha **coinvolto 63 persone**, con l'erogazione complessiva di **1.169 ore di formazione**. I partecipanti, grazie all'utilizzo di diverse tecnologie, hanno vissuto un'esperienza di **sviluppo delle competenze di leadership in ambienti complessi**, per stimolare in loro una maggiore consapevolezza circa le proprie capacità.

Durante l'anno è proseguita la formazione in tema di **digitalizzazione**, con percorsi accessibili a tutta la popolazione aziendale, per la diffusione di un nuovo *mindset* e l'accrescimento di competenze e *skill* digitali funzionali ad innovare i processi aziendali. A tal fine, è stata **somministrata la survey *Selfie Digitale* che ha permesso di rilevare un incremento complessivo delle competenze digitali del Gruppo** (+13% rispetto alla precedente misurazione) **e definire i nuovi bisogni formativi**, **soddisfatti con percorsi mirati**, tra cui: ***Digital Path***, che prevede corsi articolati su tre livelli di approfondimento e destinati a un target selezionato, e ***Vocational***, un format strutturato in corsi impostati su un unico livello e aperti a tutti i dipendenti del Gruppo. I corsi a tema digitale realizzati nell'anno sono stati: *Data Driven, Data Analytics, New Clients, Customer Journey, Service Design, Industry 4.0, IoT Solution & IoT Lab, Digital Self Empowerment, Digital Leadership, Agile Mindset, Collaborazione ai tempi del digitale, Augmented Reality, Sostenibilità Digitale e Blockchain*. Complessivamente l'iniziativa formativa ha coinvolto oltre **2.000 persone**, per un totale di **610 ore di formazione erogate**.

Al fine di valorizzare le competenze interne dei dipendenti e metterle a disposizione delle Società del Gruppo, è proseguito il progetto formativo ***Formazione per formatori***, finalizzato a trasferire ai **90 dipendenti coinvolti**, identificati in base alla tipologia di competenze possedute, le principali tecniche formative e di gestione d'aula.
È stato inoltre realizzato, con il supporto di SAFE (Centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente) il **percorso formativo *Transizione energetica e normativa ambientale*** (si veda box di approfondimento).

IL PERCORSO FORMATIVO *TRANSIZIONE ENERGETICA E NORMATIVA AMBIENTALE*

Acea ha voluto offrire un percorso formativo in grado di fornire una panoramica **sulla legislazione ambientale**, europea e italiana, con testimonianze dirette di operatori e istituzioni del mondo dell'energia e dell'ambiente, e le **competenze necessarie a comprendere il mercato e il contesto organizzativo** e a trasformare le informazioni acquisite in **azioni concrete e strategiche**.
Il percorso, denominato *Transizione energetica e normativa ambientale*, ha coinvolto **94 dipendenti** ed è stato organizzato in tre moduli che hanno trattato il Quadro strategico e normativo europeo e nazionale, il *New Green Deal* europeo, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima 2030 (PNIEC), Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Industry 4.0, l'evoluzione della normativa ambientale, il Testo Unico Ambientale, il D. Lgs. n. 152/06, la Valutazione dell'Impatto Ambientale e la Valutazione Ambientale Strategica (VIA e VAS), le Autorizzazioni Integrata e Unica Ambientale (AIA e AUA), il Life Cycle Assesment (LCA) e le strategie di comunicazione efficaci come leva strategica per lo sviluppo.

È proseguita, nel 2022, la formazione delle figure degli "Ambassador della sostenibilità" nelle diverse Funzioni e Società del Gruppo, realizzata grazie allo svolgimento della **seconda edizione** del corso ***Agire sostenibile per fare la differenza***, organizzato insieme alla Funzione Investor Relations & Sustainability di Acea SpA e con il supporto di SCS Consulting (si veda il box di approfondimento).

SECONDA EDIZIONE DEL CORSO *AGIRE SOSTENIBILE PER FARE LA DIFFERENZA*

Acea ha progettato e realizzato nel 2022 la seconda edizione del corso *Agire sostenibile per fare la differenza* con l'obiettivo di continuare ad accrescere e divulgare la **cultura della sostenibilità nel Gruppo**. In particolare, il percorso formativo ha inteso:

- fornire competenze e strumenti mirati **per rafforzare la *Sustainability Community* del Gruppo Acea**;
- **sviluppare progetti a valore condiviso** finalizzati ad integrare gli elementi di sostenibilità nei processi operativi e a favorire lo sviluppo di sinergie infragruppo e la condivisione di best practice;
- **monitorare l'efficacia del percorso e mantenere alto il livello di coinvolgimento dei partecipanti**, attraverso attività di *assessment*, *check-point* per verificare l'avanzamento dei progetti e discutere di eventuali criticità, utilizzo del canale Teams per fornire stimoli trasversali e aggiornamenti di interesse.

Nell'ambito di tale percorso formativo-laboratoriale sono state complessivamente coinvolte **42 persone**, attivati **12 progetti** sui seguenti macro-ambiti: *Processi Sostenibili, Strumenti per la Sostenibilità, Innovazione sostenibile, Cultura, Purpose e Territorio*, realizzati **3 incontri di *check point*** e **36 incontri *one-to-one*** finalizzati al monitoraggio dell'avanzamento dei progetti. Sono state inoltre realizzate e condivise con i partecipanti **9 video-pillole** formative sui principali temi della sostenibilità.

Per **supportare l'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** (UNI ISO 37001:2016) (si veda anche *L'identità aziendale*), è stato realizzato un **percorso formativo dedicato** che ha coinvolto **55 persone** (di cui 28 uomini e 27 donne, articolati in 9 dirigenti, 41 quadri e 5 impiegati), identificate a seguito di un processo di *risk-assessment*, a cui sono state **complessivamente erogate 99 ore di formazione in aula**. Nel corso dell'anno è stata anche progettata la versione e-learning del corso, che verrà erogato a tutti i dipendenti del Gruppo nel 2023.
È inoltre proseguita la formazione e-learning, erogata tramite la piattaforma Pianetacea, rivolta **a tutta la popolazione aziendale** in materia di normativa ex D. Lgs. n. 231/01, inerente la Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo implementato da Acea, sul Codice Etico, sulla procedura di *whistleblowing*, sul D. Lgs. n. 262/05 inerente il Sistema di controllo interno sull'Informativa finanziaria e il Sistema di gestione integrato QASE con l'obiettivo di completare la formazione di tutto il personale e dei neoassunti. Sono state erogate anche video pillole formative sul Modello di Governance Privacy adottato dal Gruppo.

Le Società del Gruppo hanno svolto attività formative autonome, ad esempio:

- **Acea Produzione** ha focalizzato l'attività formativa sull'approfondimento delle tematiche relative alle attività di *permitting* in ambito fotovoltaico;
- **Acea Ambiente** ha organizzato il **percorso formativo "AMBIENTiamoci" rivolto ai neoassunti**, che ha illustrato le filiere di business e i principali progetti in corso, valorizzando il *networking*, il lavoro di squadra, la condivisione di obiettivi e sfide ed il *mindset agile*;
- **Aquaser**, per migliorare le performance sul campo e puntare all'obiettivo "zero infortuni", ha erogato agli addetti al trasporto **corsi sull'utilizzo di attrezzature specifiche** (centrifuga mobile, autospurgo, ecc.) adoperate nell'ambito delle principali attività lavorative; la Società ha rinnovato l'impegno nella sicurezza stradale programmando incontri volti ad illustrare le principali procedure operative e favorendo la comunicazione e l'interazione;
- **Deco** ha organizzato un **percorso formativo per lo sviluppo della leadership**, volto a migliorare la gestione delle risorse e ad adottare uno stile di comunicazione efficace, e ha realizzato **formazione in campo su controllo e gestione del motore dell'impianto di recupero energetico da gas di discarica**, rivolto ai manutentori elettrici. Infine, ha coinvolto il personale in possesso di patente di categoria C in un corso volto alla corretta applicazione delle normative sui tempi di guida, pausa e riposo, nonché sul corretto utilizzo dei tachigrafi analogici e digitali al fine accrescere i livelli di sicurezza durante la guida;
- **Acea Elabori** ha proseguito il percorso formativo **EPC *Academy***, con corsi accreditati su **Fondamenti di Direzione Lavori**, **Gestione Ambientale del cantiere ed altre tematiche**, realizzato una capillare formazione interna su **piattaforma ARIS**, **MEV Ciclo passivo magazzino**, **Antitrust e D. Lgs. n. 231/2001**. Ha infine proseguito la **formazione tecnico specialistica** legata all'area laboratorio, al pilota drone, alla progettazione e alla modellazione idraulica;
- **Acea Energia** ha organizzato il **percorso Privacy GDPR**, sulle ultime novità in materia di trattamento dei dati (*data protection compliance*, sicurezza dei sistemi informatici e di rete, modelli di analisi di profilazione, *big data*, *privacy* dei lavoratori ecc.), e il corso sul **metodo *Lean Presentation Design***. Infine, in ambito ***Digital Marketing***, ha organizzato corsi di formazione specialistica in materia di **SEO** con l'obiettivo di approfondire tematiche in termini di *Search & Advertising*;
- **Areti** ha svolto diversi progetti formativi per l'allineamento delle competenze all'**integrazione della Rete MT/BT/IP**. La Società ha erogato moduli formativi in materia di responsabilità amministrativa (D. Lgs. n. 231/2001) e continuato il progetto di formazione **Rete AT- cabine primarie e protezioni**. Infine, nell'ambito del piano formativo ***Conosci Areti***, ha formato i neoassunti con percorsi di *onboarding* dedicati alle diverse tipologie professionali;
- **Acea Ato 2** ha organizzato il corso **SAM – *Sap Asset Manager*** con l'obiettivo di formare **762 risorse** appartenenti al mondo operativo sull'utilizzo del nuovo applicativo di consuntivazione da campo. Ha realizzato il corso **Ambiente Gestione dei Rifiuti** ed il ***Welcome Aboard***, un progetto pensato per accogliere e supportare **87 neoassunti**;
- **Acea Ato 5** ha curato l'attività formativa sul **Sistema di gestione integrato Qualità**, **Ambiente**, **Sicurezza ed Energia**, ha proseguito il **percorso *Salesforce*** sull'utilizzo del nuovo CRM ed implementato un corso per i tecnici manutentori dedicato all'utilizzo di SAM, il nuovo sistema di consuntivazione da campo che ha sostituito SAP WFM. Ha realizzato un **percorso formativo rivolto ai manager** per lo sviluppo di un nuovo *mindset* e nuove *skillset* per relazionarsi in maniera efficace con il proprio team e con gli stakeholder esterni, attraverso la corretta gestione delle situazioni di stress;
- **AdF** ha proseguito nel **percorso di consolidamento della cultura *agile*** in azienda, a cui ha affiancato la diffusione della cultura ***reverse coaching***, introdotta attraverso formazione esperienziale rivolta a *senior manager*, *middle* e *junior high potential*. In ambito tecnico e operativo, AdF ha avviato percorsi **formativi specifici sui temi della digitalizzazione e dell'innovazione**, con particolare riferimento ai sistemi di analisi e interpretazione di dati e gestionali;
- **Gori** ha organizzato il progetto ***Parole ostili***, nato dalla sottoscrizione del "Manifesto per la comunicazione non ostile", rivolto ai dipendenti con l'obiettivo di **contrastare ogni forma di violenza**,

emarginazione e discriminazione ed apprendere nuove abilità nel linguaggio e nella propensione all'ascolto. Il percorso formativo è stato costruito a partire dalle preferenze espresse dai dipendenti tramite survey. Sono stati inoltre avviati, due percorsi formativi su Relazioni Industriali e Internal Auditing.

Le attività di formazione tradizionale ed **esperienziale** e su **piattaforma e-learning** hanno previsto, complessivamente, **1.347 corsi** (erano **886** nel 2021); alla formazione tradizionale ed esperienziale hanno partecipato **5.249 persone**, di cui il 21% donne; ai corsi erogati in modalità digitale hanno preso parte **3.264 persone**, di cui 30% donne.

Nel 2022 le ore di formazione erogate complessivamente, in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning, sono **208.391**, in aumento rispetto alle 169.522 ore del 2021 (si veda la tabella n. 47).
Nel 2022, le ore di **formazione pro capite**[138] **complessive sono 31** (erano 26 nel 2021); analizzando il dato in ottica di genere, per gli uomini si registrano 31 ore di formazione pro capite e per le donne 29 ore; l'articolazione per qualifica vede: 15 ore di formazione pro capite per i dirigenti, 31 per i quadri, 30 per gli impiegati e 33 per gli operai.
Gli **oneri complessivamente sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2022, a **2.607.445 euro**.

Tabella n. 47 – Formazione (2021-2022)

I CORSI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione(ore)	
	2021	2022	2021	2022
manageriale	21	41	14.749	7.708
sicurezza	250	629	58.164	107.612
modello di governance (*)	34	72	4.260	5.148
tecnico operativa	571	551	53.575	67.073
totale	**876**	**1.293**	**130.748**	**187.541**

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

whistleblowing	1	1	2.762	504
Sostenibilità e Agenda 2030	1	1	16.836	3.991
Modello di Leadership	0	1	0	1.429
formazione tecnica	0	25	0	3.401
Codice Etico	1	1	590	966
normativa antitrust	1	4	8.643	3.942
GDPR - nuovo regolamento europeo della privacy	0	7	0	81
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	6	590	2.796
sicurezza	2	6	464	2.367
sistemi di gestione QASE	1	1	358	677
D. Lgs. n. 262/05	1	1	475	696
totale	**10**	**54**	**38.774**	**20.850**

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	724	149	**873**	1.013	255	**1.268**
quadri	13.062	6.277	**19.339**	11.317	5.994	**17.311**
impiegati	63.614	32.609	**96.223**	80.061	40.725	**120.786**
operai	52.952	135	**53.087**	68.820	206	**69.026**
totale	**130.352**	**39.170**	**169.522**	**161.211**	**47.180**	**208.391**

NB: le ore di formazione non includono quelle del personale uscito dall'azienda nell'anno.
(*) la formazione in materia di governance include la tematica dell'anticorruzione.

138 L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza al numero complessivo di dipendenti.

Al fine di valorizzare le competenze e le professionalità delle persone è operativo il sistema di assessment delle performance individuali, valutate periodicamente dai Responsabili diretti in base al livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati ai collaboratori, coerenti con quelli industriali e di sostenibilità del Gruppo, e con riferimento ai valori aziendali richiamati nel Modello di Leadership.
Nel 2022, per meglio monitorare e guidare i processi di successione a beneficio della stabilità del modello organizzativo, è stato avviato il **nuovo programma di *Development Center***, con il coinvolgimento di oltre 200 persone; esso prevede **la costruzione di progetti individuali per la crescita delle competenze**, che contribuiscono al successo personale e dell'organizzazione (si veda box di approfondimento).
Il monitoraggio delle attività relative allo sviluppo delle persone viene svolto sulla piattaforma *SuccessFactors* e con l'ausilio di una *dashboard* interna, che consente l'elaborazione di reportistica.

I PIANI DI SVILUPPO INDIVIDUALI

I Piani di sviluppo individuali sono definiti sulla base di un Catalogo dettagliato, in ragione delle competenze da sviluppare e in ottica di innovazione e miglioramento continuo, inclusi strumenti e aree di intervento. Il Catalogo contiene **19 tipologie di interventi e strumenti di sviluppo**, suddivise in **9 tipologie di corsi di formazione**, **7 tipologie di *Focus team coaching*** (su gestione dei collaboratori, pensiero strategico, *decision making*, comunicazione efficace, rapporto con i pari e gestione del cambiamento, gestione delle emozioni), **percorsi di *coaching* individuali**, **percorsi di *mentoring***, sia per *mentor* che per *mentee*, supportati da formazione specifica su metodologia e processo ed infine percorsi di **alta formazione**.
Nel 2022 sono stati svolti **215 *assessment* e** sono stati progettati i **piani di sviluppo di 56 persone del Gruppo**.

Gli sviluppi professionali del personale, mediante **avanzamenti di inquadramento**, hanno riguardato nell'anno **951 persone**, di cui 243 donne, pari al 26%.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, ad occasioni di confronto tra aziende e studenti e stipula convenzioni per promuovere *stage* e tirocini. Nel tempo, Acea ha consolidato i rapporti con le Università di Tor Vergata, Sapienza, LUISS Guido Carli, Studi Europei di Roma, Federico II di Napoli, Lumsa, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, Università degli studi della Tuscia, Cassino e Politecnico di Milano, mediante la **stipula di convenzioni** volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro. Nel 2022, nonostante il protrarsi delle difficoltà legate alla pandemia, Acea ha **rinnovato le convenzioni curriculari**, volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro, **per i tirocini curriculari ed extra-curriculari** con le Università Roma Tre, Tor Vergata, Sapienza, LUISS Guido Carli, Uni Marconi, Bocconi, Università degli Studi Internazionali di Roma – UNINT e Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale – UNICAS. Nel 2022 **Deco ha attivato una convenzione quadro con l'Università Gabriele D'Annunzio di Chieti - Pescara**, grazie alla quale ha potuto ospitare tirocinanti.
Acea ha definito partnership e convenzioni per il Master Maris, in "Rendicontazione, Innovazione e Sostenibilità" e per il Master EMBA, entrambi tenuti dall'Università di Tor Vergata.
Ha tenuto **contatti e rapporti con i "placement"** dell'Università Alma Mater Studiorum di Bologna, del Politecnico di Torino, dell'Ateneo Aldo Moro di Bari, dell'Università degli Studi di Camerino, del Parthenope di Napoli, dell'Università degli Studi di Pisa, di Palermo, Catania e Messina e dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.
Nel 2022 **AdF** ha sottoscritto accordi con l'**Università di Siena**, per lo sviluppo di nuove tecnologie basate su cellule artificiali per il trattamento delle acque reflue, e con l'**Università di Pisa**, per sviluppare percorsi di alta formazione e attività di ricerca sui temi della cybersecurity, robotica, Internet of Things e Data Analysis, in entrambi i casi in collaborazione con *Agile Academy*.
Grazie a queste interazioni, nel 2022 Acea ha attivato **41 stage formativi** e **36 tirocini curriculari**; ha assunto **34 giovani neolaureati** e stabilizzato **37 giovani** precedentemente inseriti in *stage* e tirocinio.

Il Gruppo, inoltre, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o di **progetti a carattere tecnico**. Nel 2022 **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali in **master universitari** che hanno trattato temi legati all'**energia**, all'"**ambiente**, alla **sostenibilità** e all'**innovazione**. In particolare, **Acea** ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente e con la Scuola di Innovazione Tecnologica della LUISS.

Acea stipula anche convenzioni **con le scuole** superiori per **i progetti di Alternanza scuola-lavoro** e con istituti superiori e commerciali del territorio. Un importante progetto realizzato nel 2022, in **collaborazione** con le scuole e grazie al contributo delle Società del Gruppo, è stato ***GenerAzione Connessa*** (si veda il box dedicato).

IL PROGETTO *GENERAZIONE CONNESSA*

Il progetto ***GenerAzione Connessa*** ha coinvolto circa **308 studenti** di **15 Istituti superiori** (licei e istituti tecnici) di Lazio, Umbria, Toscana e Campania, con l'obiettivo di sensibilizzare le nuove generazioni su sostenibilità ambientale, diversità e inclusione e stimolarle a sviluppare un pensiero innovativo, alimentando lo scambio virtuoso tra scuola e mondo del lavoro.
Il format si è focalizzato su ***rivoluzione verde e transizione ecologica*** ed ha previsto la realizzazione di "**Officine Acea**", durante le quali studenti e studentesse, supportati dai facilitatori del team ELIS e dagli "**Ambassador della Sostenibilità**" delle Società del Gruppo, hanno sviluppato, in modalità digitale, idee innovative e soluzioni creative.
Le 2 idee progettuali vincitrici sono state sviluppate da:

- - il team **Smart Under Water** con il progetto ***MicRobot***, dispositivo per l'individuazione delle microplastiche presenti nell'acqua;
- - il team **Smart Lux**, con il progetto ***Illuminazione pubblica intelligente*** basata sulla sensoristica.

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Nel 2022 **è stato** applicato **a tutta la popolazione aziendale** un nuovo Modello di Performance Management, collegato all'evoluzione del Modello di Leadership e articolato in due tipologie distinte, una **per dirigenti e quadri** e l'altra **per impiegati e operai**. Il modello, concepito per la valutazione di performance e competenze, rappresenta una leva per il raggiungimento degli obiettivi di crescita del Gruppo e orienta le politiche di sviluppo delle persone, valorizzando il legame con le politiche di compensation e di revisione della retribuzione (salary).
La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MbO, LTIP).
In merito all'incentivazione di lungo termine, è vigente il **Long Term Incentive Plan (LTIP)**, riservato ai **Dirigenti con Responsabilità Strategiche e ad altri Dirigenti che ricoprono posizione chiave nel Gruppo**. Il Piano è articolato in tre cicli **di durata triennale**, al termine dei quali è prevista, in caso di raggiungimento degli obiettivi, l'erogazione monetaria di un bonus; tale modalità è volta a garantire la continuità delle performance aziendali, orientando il management verso risultati **di medio e lungo periodo**. Il **sistema di calcolo è subordinato al grado di raggiungimento di obiettivi**, determinati dal CdA previo parere del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, **di natura economico-finanziaria** (PFN/EBITDA e PFN/PN), legati alla **redditività del titolo** azionario (EPS) **e connessi al successo sostenibile del Gruppo**, tramite un indicatore composito di sostenibilità al quale è stato attribuito un peso del 10%, che include obiettivi allineati alla pianificazione industriale e di sostenibilità del Gruppo.
Il **sistema incentivante di breve periodo** (annuale) **Management by Objectives (MbO)**, è applicato a **top e middle management** e dà loro diritto a ricevere un premio monetario in base al raggiungimento di obiettivi stabiliti per l'anno. Il sistema si articola in **obiettivi di Gruppo**, uguali per tutta la popolazione coinvolta, **obiettivi di Area** (trasversali all'Area di appartenenza) ed **obiettivi individuali**.
Per ciò che concerne gli **obiettivi di Gruppo**, applicati al 100% dei destinatari del sistema incentivante MbO, sono previsti **quattro indicatori (KPI)**: tre **di natura economico-finanziaria** (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta) ed uno **composito di sostenibilità** al quale è attribuito un peso del 10%. Per l'assegnazione degli **obiettivi di Area**, i manager possono scegliere tra quelli presenti nel **Catalogo dedicato**, con un collegamento diretto tra strategia e gestione operativa dell'azienda.
Con l'introduzione di obiettivi di sostenibilità nei sistemi di incentivazione, tanto per la popolazione in MbO quanto per le figure apicali (LTIP), Acea ha confermato l'**integrazione della sostenibilità** nelle attività d'impresa, rafforzando il **legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali**.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro**, **impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato (anche somministrato), contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato**: un'erogazione variabile, correlata a risultati quali-quantitativi conseguiti nella realizzazione degli obiettivi di business, coerenti con la pianificazione industriale e di sostenibilità, che ha la finalità di rendere i lavoratori **partecipi dei processi e dei progetti aziendali** finalizzati all'incremento della redditività e al miglioramento di competitività, produttività, qualità ed efficienza. Inoltre, è riconosciuta l'erogazione di un **importo aggiuntivo** a carico dell'azienda a favore di coloro che destinano il premio di risultato alla **previdenza complementare**.

Sono altresì previsti **benefit** per i dipendenti, anche in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato, come i **buoni pasto** (ticket), lo sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la **polizza sanitaria integrativa**. Ulteriori forme di benefit vengono erogate al personale a titolo di **welfare** e riguardano: contributi per le spese mediche, check-up sanitari, contributi per servizi dedicati al benessere psicofisico, alla conciliazione vita-lavoro e relativi alla sfera familiare. Inoltre, ai dirigenti sono riservati specifici benefit tra cui l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante. Per tutto il personale, infine, sono attive **due polizze** che, in caso di morte e di infortuni, garantiscono ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

L'Unità Media Relation e Comunicazione Interna della Holding **presidia la comunicazione rivolta ai dipendenti** e contribuisce alla **promozione di principi**, **valori ed obiettivi strategici di Gruppo** e allo sviluppo di una **cultura aziendale condivisa**.
Anche nel 2022 le piattaforme digitali hanno continuato a ricoprire un ruolo centrale nella comunicazione tra Azienda e persone, in particolare **My Intranet**, un ambiente digitale dedicato ai dipendenti che, facilitando la condivisione di informazioni, iniziative ed eventi organizzati dalle Società del Gruppo, rafforza il coinvolgimento delle persone e il senso di appartenenza al Gruppo.
Nel corso dell'anno il portale si è arricchito della **nuova sezione Equality & Care**, lanciata con una campagna di comunicazione interna e realizzata con l'obiettivo di promuovere l'inclusione, la valorizzazione delle diversità e la piena espressione delle persone del Gruppo. Nella sezione sono state valorizzate la ***Politica Diversity Equality & Inclusion***, adottata da Acea, e la **certificazione UNI/PdR 125:2022** sulla **Parità di Genere**, ottenuta nell'anno.

Un altro canale di interazione digitale tra Acea e i dipendenti è rappresentato dal portale ***Acea Ti Premia***, l'innovativo spazio di aggregazione che consente di condividere progetti, eventi e gadget aziendali e **favorire dinamiche di *engagement***.
Per la prima volta, nel 2022, *Acea Ti Premia* ha ospitato la seconda edizione del contest **Acea Green Cup 2022**, con una pagina dedicata ai progetti candidati al contest, diversi contenuti multimediali e un meccanismo per la votazione dei progetti (si veda anche il box di approfondimento in capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Le iniziative di comunicazione interna del 2022 si sono mantenute in allineamento con i pilastri della pianificazione strategica: **transizione ecologica**, **sostenibilità**, **diversità e inclusione**, **welfare**, **sicurezza**, **engagement**, **solidarietà e innovazione**.
Il team dedicato, in collaborazione con la **Funzione Risorse Umane**, ha dato supporto alle iniziative di **welfare aziendale**, ideate per favorire il benessere psico-fisico del personale e dei loro familiari, tra cui: **Acea Camp**, il campo estivo dedicato ai figli dei dipendenti, **Orientiamoci**, il webinar rivolto ai dipendenti e ai loro figli per guidarli nella scelta del loro futuro professionale, ***Out of Office***, il primo evento di *street gym* organizzato da Acea, e **Sostegno Donna**, il canale di assistenza rivolto alle lavoratrici in situazioni di disagio (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*).
Anche nel 2022, è stato realizzato il format ***Connessi con Acea***, un progetto, ideato dalla Funzione Comunicazione, che ha previsto la realizzazione di tre eventi (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare)*, interamente tradotti, in simultanea, nella lingua dei segni:

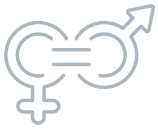
- ***Empowerment femminile, conversazione con Giulia Baccarin***, svoltosi in occasione della **Giornata internazionale della donna**;
- ***Diverso da chi?*** un webinar organizzato in occasione della **Gior-**

nata mondiale della diversità culturale per il dialogo e lo sviluppo, che ha ospitato il Direttore della Fondazione Giangiacomo Feltrinelli e trattato i temi della diversità ed inclusione nella sfera lavorativa e privata;
- ***Generazioni a confronto***, un webinar attivato nell'ambito del programma **Corporate Family Responsibility**, al quale ha preso parte il Presidente Nazionale del Forum delle Associazioni Familiari per approfondire l'importanza del **confronto generazionale**.

Per la **promozione della cultura del benessere**, il team di Comunicazione Interna, in collaborazione con la Funzione Risorse Umane, ha sostenuto la campagna di comunicazione ***Previeni con Acea***, volta a sensibilizzare i dipendenti su salute, prevenzione e corretti stili di vita. Anche nel 2022, inoltre, sono stati promossi ***I lunedì solidali di Acea***, l'iniziativa che coinvolge i dipendenti nel sostenere attività benefiche (AISM, Antea, UNHCR, Alfa Odv, La lega del filo d'oro, Un...Due... Tre Alessio) ed è stata organizzata una **raccolta di beni alimentari e di prima necessità** in favore delle famiglie più bisognose, in collaborazione con l'Unità Welfare e il nucleo ACLI di Acea, consegnati grazie al *Taxi solidale* (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*).
In continuità con gli anni precedenti, è stata realizzata la strenna natalizia, in collaborazione con il **Banco Alimentare**, con l'acquisto di **6.475 strenne** per i dipendenti del Gruppo Acea e una quota parte è stata donata alla Comunità di Sant'Egidio, per l'organizzazione, **in collaborazione con il CRA Acea**, del pranzo di Natale per i poveri.
Infine, in occasione delle **festività natalizie** è stato organizzato, in collaborazione con l'Unità Event Management, il saluto dell'Amministratore Delegato al personale della sede centrale.

DIVERSITÀ, INCLUSIONE E WELFARE

Adottata la politica
Equality Diversity & Inclusion
e costituito un Comitato interno dedicato



Acea migliora ulteriolmente il punteggio nel **Gender Equality Index di Bloomberg**:
81,58/100

Acea SpA è la **prima multiutility italiana** a ottenere la certificazione sulla **parità di genere** (UNI/PdR 125:2022)

Prosegue l'iniziativa ***Taxi solidale*** per la **consegna di beni alimentari e di prima necessità in favore delle famiglie più bisognose**

Inclusione, **tutela delle diversità** (genere, età, disabilità, religione, razza ecc.), **contrasto a molestie sessuali e mobbing sono temi presidiati a livello di governance**. In Acea, infatti, vige il *Codice Etico*, aggiornato a fine 2022 (si veda *L'identità aziendale*), ed è attivo il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**, che ha anche la **responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di diversity** e il compito di promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità, contrastando ogni forma di discriminazione.
Acea è tra i sottoscrittori del "***Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza***", redatto dalla Commissione per la gestione e valorizzazione della diversità di Utilitalia, adotta una procedura di Gruppo su ***Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori*** e ha sottoscritto la ***Guida ai CEO sui diritti umani*** del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

La Società promuove l'applicazione dei principi di inclusione e valorizzazione delle diversità in tutti i processi di gestione delle risorse umane (selezione, formazione, sviluppo, welfare aziendale ecc.), anche tramite procedure dedicate.
A tal fine, nel 2022 è stato adottato, a livello di Gruppo, il **Piano annuale *Equality & Care***, che **include obiettivi e progetti di D&I e welfare aziendale**, condiviso con il Comitato per l'Etica e la Sostenibilità e valorizzato nella intranet aziendale in una sezione dedicata (si veda il sottoparagrafo *La comunicazione interna).*
Il Piano, con specifico riferimento al tema D&I, **è funzionale a definire un programma di attività rivolte sia ai dipendenti del Gruppo**, con iniziative specifiche, **sia agli stakeholder esterni**, con progetti che generano un impatto positivo su clienti, comunità e istituzioni. Ciascun obiettivo è articolato in azioni specifiche monitorate mediante indicatori quantitativi e qualitativi.
Con lo scopo di dare attuazione alle iniziative definite nel Piano, Acea si è dotata di una **Politica *Equality Diversity & Inclusion***, che formalizza l'impegno del Gruppo in ambito D&I, ha nominato ***l'Equality, Diversity & Inclusion Manager*** ed ha costituito il ***Comitato Equality, Diversity & Inclusion*** (si veda box di approfondimento).

COSTITUITO IL COMITATO *EQUALITY, DIVERSITY & INCLUSION*

Nel 2022 Acea ha costituito il **Comitato *Equality, Diversity & Inclusion*** organismo tecnico-consultivo, composto dall'Amministratore Delegato e da alcuni manager del Gruppo, che ha lo scopo di guidare la promozione di una cultura aziendale basata su **promozione della diversità ed equità di trattamento** delle persone, definendo le azioni necessarie per creare un ambiente inclusivo e plurale, con il supporto e il coordinamento dell'***Equality, Diversity & Inclusion Manager.***

A dicembre, Acea SpA ha ottenuto, prima tra le multiutility italiane quotate, **la certificazione sulla parità di genere** (UNI/PdR 125:2022) e per la gestione del sistema è stata nominata la figura responsabile del Sistema di gestione parità di genere.
Per diffondere la cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, nel 2022, Acea ha informato e sensibilizzato i dipendenti con iniziative aperte a tutta la popolazione aziendale, tra cui:

- il ***Manifesto delle Uguaglianze del Gruppo Acea***, realizzato grazie al contributo dei dipendenti e divulgato in occasione della Giornata mondiale della diversità culturale;
- il webinar ***Empowerment femminile - conversazione con Giulia Baccarin***, organizzato in occasione della giornata dell'8 marzo, nel corso del quale si è discusso di come la tecnologia e l'intelligenza artificiale possano aiutare a comprendere i fenomeni e favorire processi di **valorizzazione delle diversità** e si è riflettuto attorno all'importanza di supportare lo spirito imprenditoriale di giovani talenti nel settore STEM, con focus su quelli femminili;
- il webinar ***Diverso da chi? La diversità e l'inclusione del Gruppo Acea***, organizzato in occasione della Giornata mondiale della diversità culturale per il dialogo e lo sviluppo, volto ad approfondire il valore dell'uguaglianza e dell'inclusione nei contesti personali e professionali;
- il webinar ***Generazioni a confronto: come gestire e crescere dal confronto generazionale in casa ed in azienda***, che ha offerto spunti di riflessione, soluzioni e strategie per trovare occasioni di crescita dal confronto intergenerazionale e riuscire ad accompagnare le nuove generazioni in un contesto complesso e in continuo cambiamento;
- **l'apertura di un canale di comunicazione diretto dedicato alla Diversity & Inclusion** per dare spazio alle voci di ogni persona, per diffondere iniziative e informazioni e raccogliere esigenze e proposte su queste tematiche.

Nel corso dell'anno Acea ha ottenuto diversi riconoscimenti che ne **attestano l'impegno in materia di diversità**, **inclusività ed empowerment femminile**.
In particolare, l'Azienda:

- è stata inserita dal Financial Times e Statista nella **classifica dello speciale Europe's Diversity Leaders 2023** (su dati 2022), che seleziona 850 imprese europee che dimostrano leadership in materia di diversità e inclusione;
- è stata inclusa tra le 2.000 imprese valutate nello studio **Italy's Best Employers for women 2023** (su dati 2022), condotto dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza, che, sulla base delle citazioni online, premia i 360 migliori datori di lavoro per donne in Italia.

Infine, anche nel 2022, per il terzo anno consecutivo, Acea è stata valutata nell'ambito del **Gender Equality Index di Bloomberg (GEI)**, un indice che misura l'uguaglianza di genere basandosi su cinque pilastri: *leadership femminile e talent pipeline, parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi, cultura inclusiva, politiche contro le molestie e attività di promozione verso il mondo femminile*. L'assessment **complessivo risulta pari a 81,58** (su scala 0-100), **in miglioramento rispetto alla precedente valutazione (80,67) e al di sopra delle medie di settore (73,75) e del campione analizzato (72,94)** (si veda anche il capitolo *Azionisti e finanziatori*).

Nell'ambito del welfare aziendale, Acea adotta misure di conciliazione a sostegno della genitorialità, potenziate grazie al Protocollo su diversità e inclusione già citato, come l'**estensione del congedo parentale** per motivi familiari per lavoratrici madri o lavoratori padri, l'**estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di ulteriori due giorni di permesso retribuito, rispetto a quelli previsti dalla normativa, da fruire entro due mesi dalla nascita, adozione o affido del minore; i **permessi orari per l'inserimento** dei figli **all'asilo nido**, **alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria**.
Inoltre, è prevista **un'estensione del numero di giornate di smart working**, secondo le disposizioni di legge vigenti, per le **lavoratrici madri in gravidanza e con figli fino a 3 anni di età**, i **lavoratori padri con figli fino a 3 anni di età**, in assenza di altro genitore o con altro genitore lavoratore che non ha accesso allo smart working, e per il personale che svolge funzioni di *caregiver* familiare.
Nell'ottica di ridurre il divario di genere rispetto alle opportunità di crescita, Acea ha partecipato al **bando pubblico "Riparto"**, emanato dal Dipartimento per le politiche della famiglia - Presidenza del Consiglio, che promuove l'*empowerment* femminile.

Anche nel 2022 l'azienda ha partecipato al **progetto *Sistema Scuola Impresa***, coordinato dal consorzio Elis, contribuendo alla realizzazione dell'iniziativa ***Inspirational Talks Role Model***: programma di promozione di **percorsi formativi STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics) **tra le studentesse di scuole medie e superiori**. Il progetto, in continuità il 2021, ha coinvolto **15 professioniste del Gruppo Acea**, che, in qualità di *role model*, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile e mandato un messaggio di incoraggiamento alle nuove generazioni rispetto alla possibilità di realizzare le proprie aspirazioni professionali.

Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dai **fabbisogni del personale** rilevati nel tempo tramite molteplici survey. Nel 2022 è stato **potenziato il Piano Welfare di Gruppo**, individuando sei pilastri fondamentali relativi a: **salute**, **misure di conciliazione vita-lavoro**, **benessere psico-fisico**, **previdenza complementare**, **agevolazioni economiche e famiglia**.
Tra le misure di sostegno al reddito, i dipendenti hanno l'opportunità di **convertire il premio di risultato in servizi welfare** (*flexible benefits*) attraverso la **piattaforma My Welfare**, arricchita con **servizi alla persona e al nucleo familiare** (servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc.), oltre all'implementazione della categoria dei *fringe benefit*, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Inoltre, i dipendenti possono utilizzare la **piattaforma esclusiva *Corporate Benefit***, nella quale è presente un'ampia gamma di prodotti offerti a tariffe agevolate.
Acea **ha reimpiegato parte degli sgravi fiscali**, goduti grazie al Piano Welfare, **a beneficio di tutti i dipendenti**, sia mediante l'erogazione di un **importo aggiuntivo** a carico dell'azienda in favore di coloro che destinano il premio di risultato alla **previdenza complementare** (si veda anche il paragrafo *Relazioni industriali*) sia offrendo **prestazioni sanitarie e check-up preventivi**, realizzando campagne di promozione della **prevenzione primaria e secondaria e dei corretti stili di vita** nonché destinando un contributo economico **all'erogazione di servizi per il benessere psico-fisico dei dipendenti e dei loro familiari**.
Per promuovere le iniziative del Piano welfare, nel 2022, è stata realizzata un'importante **campagna di comunicazione** che ha previsto la realizzazione **di video informativi** sulle misure messe in campo dall'azienda a favore dei dipendenti, la somministrazione di una **survey** per mappare i bisogni emergenti nonché l'organizzazione di numerosi **incontri informativi**.

Nell'anno, tra le iniziative realizzate, Acea ha:

- organizzato la campagna di prevenzione ***Previeni con Acea*** nell'ambito della quale ha attivato il percorso ***Bimbi Sicuri*** rivolto ai dipendenti e dedicato alla **prevenzione pediatrica** in situazioni di emergenza e ha organizzato, in collaborazione con Susan G. Komen

Italia, **quattro giornate dedicate alla prevenzione del tumore** per i dipendenti, nel corso delle quali sono stati **svolti gratuitamente 520 screening senologici**, **dermatologici ed endocrinologici**;
- partecipato, con una squadra formata da 100 colleghi, alla ***Race For The Cure***, la più grande manifestazione dedicata alle donne che stanno affrontando o hanno affrontato il tumore al seno;
- attivato, in occasione della Giornata mondiale contro la violenza sulle donne, **il canale di assistenza *Sostegno Donna*** che consente, a coloro che hanno necessità, un confronto con professionisti selezionati, offrendo anche la possibilità di intraprendere percorsi specifici di *counseling*, consulenza psicologica, psicoterapica, pedagogica e di sostegno alla genitorialità;
- sviluppato ***Mi prendo cura di te***, un servizio di *caregiver*, totalmente gratuito, finalizzato alla consulenza personalizzata da parte di un professionista in grado di supportare le persone nella gestione di bisogni educativi e/o socio-assistenziali (servizi di supporto agli anziani, alle persone con disabilità, ai figli, servizi specialistici con la disponibilità di psicologi, infermieri, fisioterapisti ecc.);
- potenziato il **programma di *wellness* in collaborazione con Fitprime**, volto a promuovere il benessere fisico e alimentare ed incoraggiare l'adozione di stili di vita sani, praticando sport, personalizzando il proprio piano alimentare con un nutrizionista e partecipando agli eventi di *street gym* che si sono svolti nel corso dell'anno per le vie del centro storico;
- introdotto un servizio di ***bike sharing*** volto ad agevolare la mobilità sostenibile per gli spostamenti legati ad esigenze lavorative;
- **azioni di sostegno alla genitorialità** per favorire un migliore equilibrio tra lavoro e gestione dei figli, come il **campus estivo** rivolto ai ragazzi e alle ragazze di età compresa tra i 6 e i 14 anni, che ha l'obiettivo di promuovere i valori dello sport tra le giovani generazioni, il **percorso di orientamento professionalizzante**, rivolto a genitori e figli di età compresa tra i 16 e i 19 anni, per favorire l'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie *soft skills* ed una **campagna informativa sull'asilo nido aziendale** (si veda il paragrafo *La vita associativa in Acea*);
- avviato un **canale di ascolto permanente** rivolto a lavoratrici madri e lavoratori padri, tramite il quale l'Azienda interagisce con loro e ne raccoglie i fabbisogni nell'ottica di ridurre il divario di genere;
- attivato una **convenzione con l'Università telematica "Unitelma Sapienza"**, prevedendo agevolazioni per i dipendenti e i loro familiari per corsi di laurea triennale, magistrale e master di I e II livello;
- partecipato, assieme all'Unità Innovation di Acea SpA e all'associazione "La Carica delle 101", al lancio della **call 4 startup 3W - *Women, Welfare e Worklife Balance***, finalizzata allo *scouting* di innovativi servizi di welfare aziendale (si veda anche capitolo *Istituzioni e impresa*).

Infine, è proseguito nel 2022 il progetto di solidarietà e sostegno alimentare ***Taxi Solidale***, promosso sul territorio romano in collaborazione con le **ACLI di Roma**, con l'obiettivo di portare un **aiuto concreto alle famiglie più bisognose** e a quelle maggiormente colpite dalla pandemia. Il progetto ha previsto la **donazione di pacchi contenenti prodotti alimentari e medicinali da parte dei dipendenti** e il contributo di **ex dipendenti in veste di autisti** di un furgone, concesso in comodato d'uso gratuito da Acea, per consegnare i pacchi solidali nel comune di Roma.

In Acea opera **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), in ottemperanza alla normativa[139], al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2022 il personale appartenente a categorie protette include **200 dipendenti** (117 uomini e 83 donne).

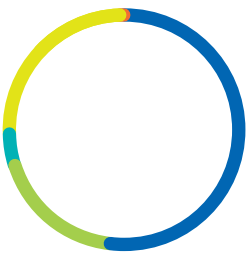
Nell'anno in esame non si sono verificati casi di discriminazione a danno di dipendenti del Gruppo.

LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

Alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani). I soci iscritti nel 2022 al Circolo ricreativo aziendale sono pari a **4.448 persone**.
Il CRA segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2022 ha ospitato 34 bambini nel primo semestre e 35 nel secondo. Il Circolo **propone iniziative di interesse culturale**, **sportivo**, **turistico**, **economico**, **commerciale e servizi alla persona**, con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti e presidiare aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**: un'iniziativa **a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti**, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.
Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula **convenzioni** in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra-acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) in Acea **promuove iniziative sociali**, **di solidarietà e sostegno**; ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, anche con l'intento di creare una **rete di sostegno** alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi**, quali la **consulenza su mutui e prestiti**, l'**assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive. Anche nel 2022, Il Nucleo ACLI nel 2022 ha sostenuto **iniziative a valenza sociale sul territorio** (Banco Alimentare, Caritas ecc.).

Grafico n. 46 – I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2022)



2.022 soci che hanno usufruito di servizi turistici
1.145 soci interessati a ratei assicurativi
26 soci interessati a ratei per acquisti
936 soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"
20 soci che hanno beneficiato di borse di studio

139 Legge n. 68/99.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, **assicura alla Comunità finanziaria**, tramite la **Funzione Investor Relations & Sustainability** in collaborazione con le strutture aziendali competenti, **un flusso di informazioni** continuo, tempestivo ed **utile alla corretta valutazione della situazione attuale e prospettica del Gruppo**, dando adeguata evidenza anche ad **elementi ESG** (*Environmental, Social, Governance*) sempre più integrati con gli aspetti di natura finanziaria. Le informazioni vengono veicolate sia attraverso **relazioni dirette** con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite **comunicazioni specifiche** (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie) rese disponibili sul sito internet istituzionale (www.gruppo.acea.it), nel rispetto dei principi di **correttezza**, **chiarezza e parità di accesso**.
La Funzione **Affari Societari**, inoltre, interagendo con le strutture competenti, cura la gestione dei flussi informativi con le **Autorità di Vigilanza** (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Per gli azionisti, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo di 85 centesimi di euro per azione, in linea con il 2021, pari a 180,6 milioni di euro, corrispondenti a un payout del 65% sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

Acea nel 2022 ha registrato in Borsa una flessione del **31,1%**, un trend sostanzialmente in linea con l'andamento delle local utilities italiane. Il prezzo di chiusura del 30 dicembre 2022 (ultima seduta borsistica dell'anno) è stato pari a 12,92 euro, corrispondente ad una capitalizzazione di Borsa pari a 2.752 milioni di euro.
Il titolo ha registrato il valore massimo di 18,84 euro il 3 gennaio e il valore minimo di 10,70 euro il 12 ottobre. Nel corso del 2022, i **volumi medi giornalieri** scambiati sono stati superiori a 131.000 azioni (rispetto a circa 120.000 azioni del 2021).

Tabella n. 48 – Andamento indici di borsa e titolo Acea (2022)

	variazione % 31.12.2022 (rispetto al 31.12.2021)
Acea	**-31,1 %**
FTSE Italia All Share	-14,1%
FTSE Mib	-13,3%
FTSE Italia Mid Cap	-21,0%
MIB ESG	-14,4%

ACEA NEL MIB ESG E NELLO SE MID ITALIAN INDEX

Nel 2022 Acea è stata inclusa in due **indici di sostenibilità** di riferimento per le società quotate sulla Borsa Italiana: MIB ESG e SE Mid Italian Index.
MIB ESG comprende 40 Società, selezionate dal paniere delle 60 Società con maggiore liquidità, sulla base sia delle migliori performance di sostenibilità sociale, ambientale e di governance valutate da Moody's ESG Solution sia della esclusione da settori controversi (come tabacco ed armi per esempio) o da contestazioni attinenti il mancato rispetto dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite.
SE Mid Italian Index comprende 20 Società di medie dimensioni, selezionate in base ai valori di capitalizzazione e flottante, su una base di riferimento di 30 titoli, ed il loro peso sull'indice deriva dalla valutazione dello Standard Ethics Rating (SER), sollecitato o non sollecitato, loro assegnato.

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **111,7 milioni di euro** (97,4 milioni di euro nel 2021). Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31 dicembre 2022, si è attestato all'1,44%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31 dicembre 2022, circa l'82% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, il Gruppo si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il **finanziamento di infrastrutture strategiche**, quale la European Investment Bank (BEI circa il 10% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP circa il 3% del debito consolidato). Queste Istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale anche superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le Società del Gruppo, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

IL PRIMO SUSTAINABILITY RATING-LINKED LOAN ACEA

In agosto 2022 Acea ha sottoscritto con **Cassa Depositi e Prestiti** una prima **linea di credito revolving "Sustainability Rating Linked"** da 200 milioni, della durata di 3 anni, collegata a due obiettivi di rating di sostenibilità. Il *pricing* della nuova linea di credito è legato al livello assegnato ad Acea dai rating di **Standard Ethics** e dell'**Integrated Governance Index** di ETicaNews e al loro relativo andamento: rispetto alla situazione attuale dei giudizi, in caso di miglioramento dei due rating in un periodo definito in 18 mesi e sino alla fine dei tre anni, è prevista una riduzione dello spread applicabile; in caso di miglioramento di un solo rating e di conferma dell'altro, la riduzione di spread è inferiore; se, invece, si verifica un peggioramento del giudizio lo spread viene aumentato.
Nel corso dell'anno, Standard Ethics ha confermato il *corporate rating* del Gruppo a "EE" (*investment grade*) e ha alzato l'outlook di Acea da "stabile" a "positivo" mentre ETicaNews ha riconosciuto ad Acea il punteggio Integrated Governance Index (IGI) di 60,45 (scala 0-100), a seguito del quale la Società si è collocata al 16° posto sul totale di 86 candidati, rientrando nella categoria "Leader ESG Identity".

I RATING DELLE AGENZIE

Tabella n. 49 – Rating 2022

Agenzia	Rating a lungo termine	Outlook
Moody's	Baa2	negativo
Fitch	BBB+	stabile

Moody's, a seguito del rating assegnato al debito sovrano italiano, ha cambiato l'outlook di Acea da "stabile" a "negativo", confermando contemporaneamente il *long-term issuer rating* e il *senior unsecured rating* al livello "Baa2", il *Baseline Credit Assessment* al livello "Baa2", così come il livello "(P)Baa2" assegnato al programma EMTN. I rating di Acea restano un *notch* sopra quelli del governo italiano, in virtù della qualità del portafoglio di business diversificato e del focus strategico del Gruppo nelle attività regolate.
Fitch conferma interamente la propria valutazione precedentemente assegnata ad Acea con rating "BBB+" e outlook "stabile". Il giudizio riflette il focus strategico di Acea nelle attività regolate, unitamente ad una gestione prudente delle coperture energetiche ed al solido livello di liquidità disponibile.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel rispetto della *Politica per la gestione del dialogo con gli investitori istituzionali, gli azionisti e gli obbligazionisti* (*Politica di Engagement*), Acea ha avuto circa 400 interazioni in corso d'anno con investitori istituzionali, analisti e obbligazionisti, attraverso la partecipazione ad eventi condotti anche in forma digitale: *meeting "one on one"* e presentazioni allargate, *Investor Conference*, *roadshow* e *reverse roadshow*. Si sono svolte, inoltre, *conference call* e *webcast* in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali e sono intervenuti numerosi contatti con analisti/investitori anche tramite scambi di e-mail.
Nel 2022 sono stati pubblicati **oltre 110 studi/note sul titolo Acea**. Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono cinque: al 31 dicembre 2022 quattro *broker* esprimono giudizi "positivi" ed uno "neutrale".

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Nell'attuale contesto macroeconomico – caratterizzato da recessione globale, pressioni inflazionistiche, aumento dei tassi di interesse, conflitto in Ucraina – i fondi sostenibili mostrano una resilienza in linea con quelli "tradizionali".
L'attenzione crescente degli **investitori ESG** nei confronti di Acea è confermata dalla loro maggiore presenza nel capitale della Società. Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2022, tali Azionisti **rappresentano il 6,4% del capitale sociale di Acea** (il 5,5% l'anno precedente) **e circa il 51% del totale degli investitori istituzionali** (rispetto al 40% del 2021). Si tratta principalmente di fondi europei, seguiti da quelli del Nord America.

La posizione di Acea nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark è di seguito illustrata.

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES Acea è stata inserita nella categoria "Management" con il **livello B** da **CDP (già Carbon Disclosure Project)**, in lieve diminuzione rispetto al livello precedentemente assegnato (**A-**) poiché, pur registrando valutazioni superiori alla media di settore in quasi tutti gli ambiti di analisi, la mancata definizione di **target climatici di Gruppo basati sulla scienza**, incide negativamente sul punteggio. CDP è l'organizzazione di riferimento internazionale, supportata da oltre 680 investitori internazionali, con più di 130 mila miliardi di asset gestiti, che promuove a livello globale l'attenzione alla gestione di rischi ed impatti inerenti al cambiamento climatico, invitando le imprese a fornire articolate e puntuali informazioni sull'argomento. CDP rende pubblica ogni anno, in una graduatoria, la valutazione espressa su ciascuna impresa. Nel 2022 oltre 18.700 imprese, di cui 5.800 europee, hanno divulgato le proprie informazioni tramite il questionario CDP.

standard ethics rating Acea ha visto confermato il proprio **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics (SE)**, con giudizio **EE** (*investment grade*, scala F/EEE) e outlook positivo ed il *long term expected rating* (EE+). Nel 2022 Acea è entrata nel **SE Mid Italian Index** costituito da 20 società quotate sulla Borsa Italiana selezionate da una lista di 30 imprese, la cui composizione è basata su valori di capitalizzazione e flottante considerando il settore industriale ed il rating assegnato.
Dal 2020 **Acea è inclusa** tra le 15 maggiori multiutility quotate UE dell'**SE European Multi-Utilities Index** che intende fornire una panoramica sul livello di sostenibilità progressivamente raggiunto dalle aziende operanti nel settore dei servizi pubblici essenziali.

Gaïa RATING Nella valutazione assegnata dall'agenzia francese ESG **GAIA Rating** (gruppo **EthiFinance**), Acea **ha ulteriormente migliorato le proprie performance** raggiungendo il punteggio di **62/100** (era 38/100 l'anno precedente, ricalcolato con la nuova metodologia in vigore dal 2022), posizionandosi 9 punti sopra la media del settore. L'Agenzia valuta le imprese su 4 aree d'analisi: ambiente, sociale, governance e relazioni con gli stakeholder; in particolare, Acea nel 2022 ha raggiunto i seguenti punteggi: *Governance* 70, *Social* 81, *Environment* 83, *External Stakeholder* 80, tutti al di sopra della media del punteggio delle aziende di settore. Il processo di valutazione si basa sia sulle evidenze pubbliche rese dalle imprese, sia sul confronto diretto con le stesse; in entrambe queste fasi l'agenzia effettua controlli di attendibilità e solidità dei dati.

Per il 2022 è stata confermata, per il terzo anno consecutivo, la presenza di Acea nel **Bloomberg Gender Equality Index** con un **ulteriore miglioramento del punteggio ricevuto**, quest'anno pari a 81,58. Tale indice include 485 imprese, di 45 Paesi, che meglio valorizzano **la parità di genere** sia nella disclosure che nelle pratiche aziendali (per approfondimenti si veda il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare* nel capitolo *Personale*).

Nel corso dell'anno Acea ha ricevuto le valutazioni ESG anche da parte di altri importanti operatori: **Sustainalytics**, che ha riconosciuto alla Società un livello di rischio medium (appena sopra la soglia con un punteggio di 20.1) a testimonianza del presidio ottimale della gestione; **MSCI ESG Rating** che, valutando la proattività nella gestione dei rischi ESG cui è esposta Acea, ha confermato il rating "A" (scala da AAA (leader)-CCC). Nel corso dell'anno si sono avute interazioni anche con **Corporate Knights** per le iniziative di assessment ESG svolte dall'agenzia e con **ISS ESG** che ha confermato il rating già emesso (C+).

ISTITUZIONI E IMPRESA

Acea riceve il Premio Innovazione **SMAU 2022**

terza edizione dell'**Innovation Day Acea** un tour per raccontare "Persone, territori ed Esperienze attraverso la transizione ecologica e digitale"

Nasce **Acea Innovation Antenna**: il primo programma di collaborazione internazionale per lo scouting di startup e soluzioni innovative attive nella Silicon Valley

Prosegue la collaborazione con **La Casa delle Tecnologie Emergenti** di Roma: **smart city del futuro**

Acea interagisce con attori istituzionali e stakeholder di riferimento, secondo una logica partecipativa, al fine di generare valore condiviso a beneficio di tutte le parti interessate, in primo luogo la collettività e i territori in cui opera.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione con i soggetti istituzionali investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale – nei rapporti con le istituzioni locali, le Autorità di settore, le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili -, in coerenza con la normativa vigente ed il *Codice Etico* del Gruppo, aggiornato nel 2022.
Il valore economico distribuito nell'anno alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte è di **186,8 milioni di euro** (150,7 milioni circa nel 2021). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 37,6% (era il 30% nel 2021)

Nella Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo della Capogruppo, l'**Unità Tax Management** elabora, a livello di Gruppo, le **politiche in materia fiscale**, monitora l'evoluzione delle normative, assicura gli adempimenti periodici e fornisce assistenza e consulenza alle strutture di Acea SpA e alle Società del Gruppo nell'applicazione delle discipline fiscali. L'Unità, inoltre, predispone ove opportuno informative specifiche sul tema al Comitato Controllo e Rischi. Acea interagisce con le Autorità preposte in maniera collaborativa e trasparente e annualmente riporta nel *Bilancio Consolidato*, cui si rinvia, l'aggiornamento delle principali vertenze fiscali giudiziali. In ottemperanza alla normativa di riferimento, Acea produce un Country By Country Report[140], che elenca le informazioni sulle imposte pagate per ciascuna giurisdizione in cui la Società opera. **In base all'ultimo Country By Country Report**, depositato da Acea nel 2022 all'Agenzia delle Entrate e **riferito ai dati 2021**, la parte sostanziale delle tasse, pari al **97% del valore complessivo**, viene pagata **in Italia**[141], mentre il residuo 3% viene pagato nei paesi Repubblica Dominicana, Honduras, Perù, dove la Società opera nel settore idrico, con riferimento ad alcuni aspetti tecnici e gestionali (si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*). Le attività estere riguardano i business gestiti in loco e **non sono ricollegabili in alcun modo a delocalizzazioni effettuate per trarre benefici fiscali da giurisdizioni favorevoli**. Acea, infatti, non ha definito una strategia fiscale né intende fissare una pianificazione fiscale aggressiva per trarne una posizione di vantaggio competitivo.
Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2022, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 3,25 milioni di euro (2,91 milioni di euro nel 2021).

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche** è volta a realizzare **iniziative con ricadute positive su territorio e qualità della vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).
La nuova edizione del ***Codice Etico*** del Gruppo, approvato a fine 2022, dedica una sezione ai **Rapporti con istituzioni**, **Pubblica Amministrazione**, **partiti politici**, **organizzazioni sindacali e associazioni**, stabilendo che: «*Acea coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione nel rispetto delle disposizioni normative di riferimento, nonché*

140 L' obbligo sorge in capo alla Capogruppo per il controllo di Acea International, la Società veicolo tramite cui si detengono le partecipazioni nelle Società estere. I dati prodotti nel Country by Country Report confluiscono nel *Bilancio consolidato*, sottoposto a revisione legale.

141 L'esigua entità dei ricavi, e conseguentemente delle imposte pagate, afferenti alle attività del Gruppo nei Paesi esteri, hanno portato a rilevare la non materialità dal punto di vista economico finanziario delle Società estere; inoltre, le prospettive evolutive del settore ed altri criteri di strategicità e rappresentatività in merito all'andamento del Gruppo e ai suoi principali impatti, hanno determinato la non inclusione di tali Società nel perimetro della *Dichiarazione non finanziaria consolidata*, sebbene siano presenti nel *Bilancio di Sostenibilità* i principali dati e informazioni ad esse riconducibili (capitolo *Schede Società idriche e attività estere*). Il tema oggetto dello Standard GRI 207 Imposte, pur non ricompreso tra quelli materiali identificati con il coinvolgimento di stakeholder e pertanto non presente *nell'Indice dei contenuti GRI*, è egualmente qui accennato a testimonianza di trasparenza e buona prassi di rendicontazione.

delle procedure interne, in modo da non compromettere la propria reputazione e integrità, operando sempre con ***correttezza, equità, trasparenza e tracciabilità*** *evitando atteggiamenti di natura* ***collusiva*** *e* ***corruttiva*** *ed azioni di influenza impropria. Acea* ***non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti e sindacati od altre organizzazioni alle stesse riconducibili****, né di loro rappresentanti e candidati. Acea non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi, come sindacati, associazioni ambientaliste o di tutela dei consumatori*».
Nel 2022 Acea non ha contribuito in alcun modo al finanziamento di partiti o di altre organizzazione di natura politica, delle organizzazioni sindacali, anche con forma giuridica di associazione o fondazione strumentali alle stesse, né dei loro rappresentanti e candidati.

Il presidio delle relazioni con soggetti istituzionali è definito da **un modello organizzativo** che attribuisce **competenze e responsabilità** alle strutture aziendali di riferimento. In particolare, la **Funzione Rapporti Istituzionali** tutela gli interessi aziendali e rappresenta le posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con Associazioni di settore, Centri di ricerca, Enti di normazione, Istituzioni ed Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali. La **Funzione Affari Legali** supporta le Società del Gruppo per **gli aspetti giuridici** pertinenti alle attività, la **Funzione Affari Societari** cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob) e la **Funzione Regulatory**, in coordinamento con i Presidi di riferimento istituiti presso le Società del Gruppo, cura i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, anche per minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.
Le **Società operative del Gruppo** presidiano, di concerto con la Capogruppo, gli **aspetti "tecnico-specialistici"** dei servizi gestiti – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale – **anche mediante l'interazione** con organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)
L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nell'ambito dei settori disciplinati, ha istituito meccanismi di premi e penali per incentivare il miglioramento delle performance dei gestori dei servizi.
Nella distribuzione di energia elettrica, l'esperimento regolatorio sulla continuità del servizio per gli utenti BT, approvato dall'Autorità, prevede una consuntivazione al termine del primo quadriennio 2020-2023, pertanto **Areti**, nel 2022, non ha corrisposto alcuna penale.
Nell'anno, invece, Areti ha corrisposto circa 9.000 euro alla **Cassa per i servizi energetici e ambientali** (CSEA) per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT e circa 615.000 euro ai clienti finali MT e BT per interruzioni prolungate ed estese; la Società riceverà entro gennaio 2023 circa 8,5 milioni di euro quale premio per gli interventi di incremento della resilienza del servizio di distribuzione in relazione alla competenza 2021.
Nel settore idrico, con la deliberazione 183/2022/R/idr, l'ARERA ha definito la **prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato** (RQTI) per le annualità 2018-2019, che prevede premi e penalità, in base alla quale: Acea Ato 2 ha avuto un premio di 23.644.920 euro; Acea Ato 5 168.817 euro di penale e 731.691 euro di premio; Gori 208.184 euro di penale e 1.846.066 euro di premio; AdF 79.746 euro di penale e 271.277 euro di premio, per importi complessivi di penali pari a 456.747 euro e di premi pari a 26.493.953 euro.
Inoltre, le Società del comparto idrico nel 2022 hanno maturato **indennizzi automatici** verso i clienti (Acea Ato 2 per circa 220.000 euro, Acea Ato 5 per 11.000 euro, AdF per 16.000 euro, Gori per 127.000 euro e Gesesa per 26.000 euro), relativi a performance di qualità contrattuale.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)
Il 13 dicembre 2022, l'Autorità ha notificato ad **Acea Energia** l'avvio di un procedimento istruttorio, adottando contestualmente, un provvedimento cautelare nei confronti della Società, tramite il quale ha contestato una possibile violazione dell'art. 3 del **Decreto Aiuti bis**. La Società ha proposto ricorso avverso la legittimità del provvedimento cautelare di fronte al TAR Lazio. Il 30 dicembre 2022, l'AGCM, a seguito dell'ordinanza adottata dal **Consiglio di Stato** in data 22 dicembre 2022 nei confronti di un altro operatore di mercato, e tenuto conto delle modifiche apportate all'art. 3 del Decreto Aiuti bis dal c.d. "Decreto Milleproroghe", ha modificato il provvedimento cautelare precedentemente adottato nei confronti di Acea Energia, sospendendo l'efficacia delle sole comunicazioni di modifica unilaterale e/o rinnovo/aggiornamento/variazione delle condizioni economiche di offerta di contratti a tempo indeterminato prive di una chiara, effettiva e predeterminata o predeterminabile scadenza. In considerazione di tale ultimo provvedimento, la Società ha proposto, nel giudizio già pendente dinanzi al TAR Lazio, motivi aggiunti di ricorso, al fine di ottenerne l'annullamento.

Autorità Giudiziaria
Il 5 luglio 2022 il Tribunale di Frosinone, accogliendo la richiesta presentata dalla Procura della Repubblica, ha disposto in danno di **Acea Ato 5** il sequestro preventivo dell'impianto di depurazione di tipo imhof denominato La Valle Centro Strada, ubicato nel Comune di Fontechiari. Il decreto è stato emesso a fronte del superamento dei valori limite dei reflui scaricati dal depuratore e per l'assenza della prescritta autorizzazione per lo scarico delle acque reflue recapitate al suolo. Tale iniziativa si colloca nell'ambito del procedimento penale iscritto al n. 670/2022 R.G.N.R. che coinvolge due responsabili della Società. L'8 novembre 2022 la Procura della Repubblica ha emesso il decreto di dissequestro dell'impianto a seguito della comunicazione di avvenuta dismissione da parte di Acea Ato 5 della fossa imhoff oggetto di sequestro.
Con riferimento a **Demap**, a seguito di un incendio occorso in dicembre 2021, risulta essere stato emesso un provvedimento di sequestro dei rifiuti combusti e del relativo magazzino di proprietà della stessa. Alla data odierna il procedimento penale è a carico di ignoti in relazione ai reati di cui all'art. 256 D. Lgs. n. 152/2006 (Attività di gestione di rifiuti non autorizzata) ed art. 449 del Codice penale (Delitto colposo di danno).

I PIANI GESTIONE EMERGENZE

Acea, in sinergia con istituzioni pubbliche, soggetti privati ed enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura ambientale e sociale volti a tutelare il patrimonio comune**; tali progetti sono richiamati ed illustrati nel presente volume (si vedano, ad esempio, *Le relazioni con l'ambiente* o il capitolo *Clienti*).
Per quanto riguarda la **prevenzione** e **gestione di eventi critici**, Acea garantisce supporto, in **casi di emergenza**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica**, **protezione civile e pubblica sicurezza**.
In particolare, le Società del Gruppo garantiscono i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le istituzioni pubbliche.
A tal fine, hanno approntato organizzazioni, **procedure e strumenti** che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.), permettono **il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti**, **impianti e sistemi** (si veda anche, più avanti, *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni* entro il paragrafo *Lo stakeholder impresa*).
Ciascuna Società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze** e **procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo**, **monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica - in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale** e con **Enti Locali**.
Ogni volta che un evento pregiudica i servizi gestiti (danni agli impianti e/o alle reti, crisi idrica/energetica ecc.), le Società del Gruppo ne danno comunicazione agli Enti competenti, al fine di agevolare il coordinamento degli interventi.
Acea SpA ha una **procedura relativa alla gestione delle emergenze** di tipo sanitario e ambientale ad impatto sulla popolazione, di cui **definisce il livello di rischio** (basso, medio e alto), in base al quale prevede l'organizzazione di squadre d'intervento e dispone della certificazione Biosafety Trust, per le azioni di prevenzione e controllo delle infezioni virali, incluso il Coronavirus.
Il **Piano per la gestione delle emergenze** di **Areti**, che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica, **fronteggia l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete**. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali; le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati; le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli; le **risorse materiali** necessarie al mantenimento in efficienza o al ripristino degli impianti. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la gestione dell'emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza**, in casi stabiliti. I **Piani operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, modalità di gestione delle tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo ecc.) e procedure da seguire, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.), **i materiali**, **le attrezzature e le risorse da coinvolgere** a seconda della fattispecie. Il Piano master e i Piani operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature vengono testate mediante esercitazioni. Inoltre, la Società, in ottica di miglioramento dei processi, ha **realizzato una piattaforma per l'acquisizione e il monitoraggio**, in tempo reale, **di dati metereologici**, al fine di prevenire potenziali rischi di alterazione delle condizioni di esercizio della rete elettrica.

I **Piani per la gestione delle emergenze** delle **Società operative in ambito idrico**, condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), definiscono le condizioni che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato**, **classificano i livelli di emergenza**, descrivono le **misure preventive e di rimedio** per tipologie di imprevisto (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevedono la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). In particolare, **il Piano di Acea Ato 2** è aggiornato in coerenza con le linee guida dei Piani di Sicurezza dell'Acqua e tiene in considerazione **25 scenari critici**, indicando per ciascuno le conseguenze, le manovre da effettuare sulle infrastrutture e le azioni di mitigazione necessarie. È inoltre operativo il **Comitato Permanente per le Emergenze** che si riunisce periodicamente, propone attività di formazione, stabilisce gli interventi in condizioni di gravi emergenze.
AdF ha collaborato con **l'Autorità Idrica Toscana** nell'aggiornamento del **Piano Operativo di Emergenza per la crisi idropotabile (POE)**, finalizzato a monitorare e prevenire le emergenze idriche, attraverso la periodica comunicazione delle criticità riscontrate sul territorio gestito, e a fornire supporto alle decisioni operative in caso di emergenza. Nel quadro delle criticità evidenziate nel Piano, **AdF** si è dotata di una **Procedura Operativa per la gestione emergenza per crisi idrica**, che, per ogni livello di criticità attesa, definisce la sequenza di attività da svolgere, dettagliando tutti i soggetti coinvolti, le misure da attuare, i documenti/gestionali da consultare/aggiornare/produrre e le comunicazioni da inoltrare.
Per far fronte, in maniera tempestiva e organizzata, alle emergenze che possono verificarsi su condotte di dorsale e impianti, **AdF** ha redatto appositi manuali operativi denominati ***"Disaster Recovery"***, che fungono da linea guida in seguito ad un danno e contengono indicazioni precise sulle manovre da eseguire. Per i guasti sulle principali dorsali, che servono buona parte del territorio, i manuali indicano le tempistiche, i riferimenti strumentali, le manovre compensative per lenire il disservizio e le operazioni di riapertura del flusso, permettendo anche a personale non esperto di gestire le principali fasi durante il verificarsi dell'emergenza.
Le **Società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato **piano di manutenzione ordinaria**, per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Ogni sito è dotato, inoltre, di **Piani di Emergenza** che tengono conto degli **scenari identificati per le emergenze di carattere endogeno ed esogeno**. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla **sicurezza dei lavoratori**, garantendone l'incolumità con specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla **salvaguardia dell'ambiente**, individuando gli interventi volti a limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in base alle quali sono gestiti gli impianti, prevedono altresì obblighi e modalità di comunicazione **di eventi straordinari o emergenziali agli Enti competenti**, al fine di garantire la **massima diffusione delle informazioni** ed eventualmente il coordinamento degli interventi.
Acea Elabori, nel 2022 ha ulteriormente revisionato i Piani di Emergenza dei Centri Grottarossa ed EUR2, già aggiornati nel 2021 **con l'inclusione delle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19**, ed ha implementato il sistema di gestione per la prevenzione e il controllo delle infezioni **Biosafety Trust Certification (RINA)**.
È infine opportuno segnale che nel corso dell'anno alla "gestione delle emergenze" è stato dedicato **un percorso formativo specifico** rivolto ai dipendenti delle Società del Gruppo (si veda paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*).

PROGETTI PER LO SVILUPPO INNOVATIVO E SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

In **ambito idrico Acea adotta il modello della Smart Water Company**, caratterizzato da una gestione responsabile e sostenibile della risorsa idrica, grazie alla crescente **digitalizzazione della rete**.
Alcune Società del comparto idrico, di concerto con gli Amministratori locali, hanno proseguito o avviato nell'anno un programma di **installazione di Case dell'acqua** nei territori gestiti (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrico)*.
Inoltre, **AdF** ha realizzato e inaugurato, nel Comune di Castiglione d'Orcia (SI), il **Museo dell'Acqua**, uno spazio volto a **valorizzare il legame tra comunità e risorsa idrica** e sensibilizzare i cittadini rispetto alle tematiche ambientali. AdF ha anche attivato un percorso dedicato al tema delle Comunità Energetiche Rinnovabili, con l'obiettivo di promuovere la transizione energetica del territorio, anche attraverso alcuni convegni ed incontri pubblici, ad esempio con l'Unione dei Comuni della Val di Merse (SI) e con il Comune di Abbadia San Salvatore (SI).
Nel 2022 **Gori**, in collaborazione con la Regione Campania e l'Ente Idrico Campano, ha proseguito nel piano il disinquinamento del bacino idrografico del fiume Sarno, grazie al progetto ***Energie per il Sarno***. In particolare, nel corso dell'anno, per coinvolgere la cittadinanza, è stato lanciato il portale **energieperilsarno.it**, un sito web che descrive, in tempo reale, i progressi del programma di investimenti. Inoltre, in sinergia con le medesime istituzioni, Gori **ha attivato il progetto *Azioni per l'acqua***, finanziato con i fondi del PNRR e finalizzato alla tutela della risorsa idrica e alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione.
Il Gruppo Acea collabora con l'ENEA, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS), il CNR ed altre realtà di rilievo scientifico, con l'obiettivo di sviluppare **soluzioni innovative ai processi industriali**, in particolare sulla gestione sostenibile del **ciclo dei rifiuti** e della **risorsa idrica** e sul **recupero di materiali** di valore dai residui della combustione dei rifiuti.
Infine, nel 2002, **Acea Ambiente** ha sottoscritto un protocollo di intesa con Città metropolitana di Torino per verificare la fattibilità del **riutilizzo di polimeri riciclati per la realizzazione di pavimentazioni stradali**, in linea con i principi di economia circolare e di sostenibilità ambientale.

Per promuovere lo sviluppo innovativo e sostenibile dei settori di riferimento, il Gruppo attiva **collaborazioni e partnership con imprese complementari** o operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.
Nel 2022 Acea è stata partner della call "**Re-SHApCeA**", promossa insieme con EY, per identificare idee innovative su tre ambiti: *Un nuovo modello di smart cities*, *Infrastrutture, edifici e reti*, *New workplace and workforce model*. La call ha previsto il coinvolgimento di 10 *mentor* Acea, che hanno supportato le start up nella presentazione delle loro idee ed ha portato alla selezione di 5 startup di interesse.
Nell'anno, inoltre, Acea ha lanciato, in collaborazione con Open Innovation e Deloitte Officine Innovazione, l'iniziativa ***"Green Hydrogen Tech Accelerator"*** con l'obiettivo di **realizzare un acceleratore tecnologico**, rivolto a start-up italiane e internazionali, e **individuare soluzioni innovative nell'ambito delle tecnologie a idrogeno**: dalla produzione al trasporto, dallo stoccaggio al consumo energetico. In tale ambito, sono state **valutate più di 260 startup** e 5 sono state selezionate per incontri di approfondimento tecnologico. Infine, in collaborazione con Open Innovation ed ELIS, sono stati avviati incontri di *scouting* di **nuove soluzioni tecnologiche** da applicare a **Waste to Energy**, **depurazione e bioraffineria**.

È proseguita la partecipazione al progetto della **Casa delle Tecnologie Emergenti (CTE) di Roma**, promosso dall'Assessorato allo Sviluppo Economico, Turismo e Lavoro, per lo sviluppo della *smart city* del futuro. Con riferimento a tale iniziativa, nel 2022, sono stati lanciati: il **bando per la selezione di startup con soluzioni progettuali innovative**, **relative a tecnologie emergenti o reti 5G**, da svilupparsi in ambito mobilità o turismo, e **l'avviso pubblico per la selezione di microimprese**, **piccole e medie imprese da ammettere al percorso di trasferimento tecnologico**.
Nel corso dell'anno Acea Elabori ha attivato **nuovi accordi** con **realtà imprenditoriali attive nei settori dell'economia circolare**, **dell'impiantistica avanzata e dell'abbattimento delle emissioni**, tra cui quelli con: ***NATURE 4.0***, un progetto sullo sviluppo tecnologico e sulla validazione di sensori in ottica ambientale, *Smart Urban Cities* e *Smart Comp*, che ha previsto anche l'installazione di un laboratorio di taratura di sensori a Grottarossa, ***SRA e FKV***, per lo sviluppo di nuove soluzioni analitiche nel campo delle misurazioni di sostanze volatili esalate dal respiro e per la determinazione del contenuto di "fluoro organico" in diverse matrici ambientali e ***FLIMSlab***, per lo sviluppo di una piattaforma sensoristica funzionale alla determinazione delle microplastiche nelle acque.
Acea Innovation e Agile Academy (altra Società del Gruppo) hanno sottoscritto un **protocollo d'intesa con il Consorzio di Tutela del Morellino di Scansano**, per lo sviluppo di Comunità Energetiche Rinnovabili, la realizzazione di interventi nel campo della mobilità elettrica e di studi e ricerche in ambito economico-sociale sulle nuove tecnologie, sulla sostenibilità ambientale e sull'economia circolare.
AdF ha preso parte, in qualità di partner, alla cordata che ha presentato il progetto europeo denominato ***LIFE Turbines*** per la decarbonizzazione delle reti idriche urbane.

Infine, con l'obiettivo di far collaborare i protagonisti dell'innovazione sui nuovi modelli di sviluppo urbano, Acea ha organizzato la **terza edizione dell'Innovation Day** (si veda di seguito il box di approfondimento).

ACEA INNOVATION DAY 2022: UN TOUR PER RACCONTARE *"PERSONE, TERRITORI ED ESPERIENZE ATTRAVERSO LA TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE"*

L'evento Acea Innovation Day, giunto alla terza edizione, esprime la volontà e l'esigenza del Gruppo Acea di coniugare la tradizione con le sfide del futuro, focalizzando l'attenzione su due tematiche fondamentali quali la sostenibilità e l'innovazione.
L'edizione di Acea Innovation Day 2022 ha posto al centro "*Persone, territori, esperienze. Per raccontare la transizione ecologica e digitale*". L'iniziativa, che ha dato spazio al confronto con alcuni dei protagonisti del mondo istituzionale e industriale coinvolti nel processo di trasformazione digitale ed ecologica del paese, **si è articolata in tre tappe** in territori in cui il Gruppo è presente - Umbria, Campania e Lazio - ciascuna focalizzata su un ambito specifico. La prima tappa, che si è svolta in Umbria, a Terni, è stata incentrata sul tema della **Smart City**, valorizzando l'obiettivo Acea di supportare le città nella loro trasformazione digitale, erogando servizi migliori e svilup-

pando soluzioni tecnologiche che le proiettino nel futuro. Terni, non a caso, è una città in cui Acea ha realizzato e implementato soluzioni innovative legate alla mobilità sostenibile ed ha un ecosistema vivace di giovani e startup orientati verso la costruzione di un futuro green e sostenibile. L'evento ha inoltre previsto la premiazione, nell'ambiente virtuale del metaverso, di 3 startup che hanno partecipato alla call **Re-SHApCeA**.
La seconda tappa si è svolta in Campania, a Napoli, all'interno della manifestazione *Green Med Symposium* ed è stata focalizzata sulle sfide dell'**Open Innovation** nella transizione tecnologica e digitale, coinvolgendo alcune Società del Gruppo presenti sul territorio, tra cui Gori e Gesesa, che hanno raccontato le loro esperienze di innovazione. In particolare, durante l'evento è stato rappresentato il modello di innovazione della Regione Campania e di Acea e lanciata un'*open call* da Acea e Atos, per rispondere alle sfide della transizione ecologica. È stato inoltre illustrato l'ultimo *upgrade* dell'applicazione Waidy Wow, realizzato con la startup UP2YOU, e focalizzato sulla decarbonizzazione.
Nella tappa conclusiva di Roma si è approfondito il tema di una trasformazione digitale in grado di accompagnare l'evoluzione delle nostre città e del Paese, quale presupposto di una transizione ecologica, analizzando anche il Programma Europeo e Framework 2022, che vede la centralità degli investimenti in innovazione su startup ed in particolare su startup al femminile. Durante l'evento è stata presentata la *Digital Innovation Antenna*, inaugurata da Acea nel *Mind the Bridge Innovation Center* di San Francisco, ed è stata lanciata la *Call 4 startup* 3W - *Women, Welfare e Worklife Balance*, organizzata insieme all'Unità Welfare di Acea SpA e all'associazione La Carica delle 101, finalizzata a innovare i servizi di welfare aziendale (si vadano anche il box – I premi nel campo dell'innovazione e il capitolo *Personale*).
L'iniziativa ha avuto come media partner Il Messaggero con 5.000 utenti connessi in diretta streaming e 200.000 visualizzazioni sui media online e offline.

Le collaborazioni con Università ed Enti di ricerca avvengono nell'ambito di **convenzioni ed accordi**.
Acea Ato 2, allo scopo di valutare **le variazioni di disponibilità della risorsa idrica a breve e lungo termine**, ha proseguito nel 2022 la collaborazione con **l'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR**, per lo sviluppo di strumenti e *tool* per la previsione delle portate disponibili a scopo idropotabile, in relazione agli scenari di breve termine (inferiori a 1 anno), e la collaborazione con **l'Università degli Studi di Catania** per la previsione delle probabilità di soddisfacimento delle portate idriche disponibili introducendo l'ipotesi dei cambiamenti climatici in **scenari a medio e lungo termine** (30, 50 anni). Inoltre, sempre nell'ambito delle iniziative di tutela e salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, ha avviato una convenzione di ricerca con il **Centro di Ricerca CERI – Previsione**, **Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell'Università di Roma La Sapienza**, per lo studio della pericolosità geologica, con l'implementazione di sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso gli impianti delle Sorgenti del Peschiera e Le Capore, tra le principali fonti di approvvigionamento gestite.
Nel 2022 **AdF**, insieme con **Agile Academy**, ha sottoscritto un **Accordo di Collaborazione** con il **Dipartimento di Scienze Biologiche**, **Geologiche e Ambientali (BIGEA) dell'Università degli Studi di Bologna** finalizzato alla realizzazione di studi, ricerche e sperimentazioni nell'ambito della previsione della disponibilità delle risorse, della pianificazione d'uso delle stesse e della gestione del ciclo idrico integrato delle acque. La Società è inoltre **partner industriale del dottorato di ricerca "*Smart Artificial Cells for Remediation of Environmental Pollutants*"**, coordinato dal Dipartimento di Biotecnologia, Chimica e Farmacia dell'Università di Siena, finalizzato allo sviluppo di una nuova tecnologia per il **trattamento delle sostanze inquinanti emergenti**, quali prodotti farmaceutici, droghe, pesticidi, fitofarmaci ecc. (si veda anche il *Box- La ricerca e l'innovazione nell'area Idrico*).
Acea Elabori, nell'anno, in collaborazione con IRSA-CNR, ha attivato il progetto **BIOREF**, per lo **sviluppo di prodotti *biobased* ottenuti da rifiuti organici, sicuri e a basso impatto**.
Areti ha attivato un **contratto di collaborazione con RSE - Ricerca sul Sistema Energetico** per l'evoluzione delle infrastrutture elettriche, in linea con gli obiettivi di decarbonizzazione previsti dall'Agenda 2030, studiando, in particolare, le interazioni dei sistemi di ricarica dei veicoli elettrici, sia su suolo pubblico che su proprietà privata, con la rete elettrica di distribuzione. L'accordo si inserisce nell'ambito dell'iniziativa *Mission Innovation* che vede l'Italia, e in particolare Areti e RSE, a supporto del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica nel progetto *Green Powered Future Mission*, volto a promuovere e finanziare lo sviluppo delle smart grid. La Società ha **proseguito la collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria Astronautica**, **Elettrica ed Energetica (DIAEE) dell'Università degli Studi di Roma La Sapienza** per lo svolgimento di studi e ricerche negli ambiti di competenza. Infine, **Areti è diventata partner della Linux Foundation For Energy (LFE)**, una fondazione *open source*, focalizzata sul settore dei sistemi energetici, che sfrutta le migliori soluzioni per scalare, modernizzare e trasformare digitalmente il settore dei sistemi energetici. Grazie alla collaborazione con la Fondazione, **Areti ha dato avvio all'implementazione della piattaforma di *Advanced Distribution Management System* (ADMS) per la gestione della rete di distribuzione elettrica**, prendendo a riferimento l'architettura disegnata per il progetto *Service-based Open-source Grid automation platform for Network Operation of the future* (SOGNO) che la LFE sta sviluppando.
Infine, **Deco** ha attivato una collaborazione con il **Dipartimento di Ingegneria e Geologia dell'Università Gabriele D'annunzio di Chieti** per il **monitoraggio delle misure inclinometriche e lo studio di stabilità di terreni e argini**.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo e il mondo dell'istruzione delle nuove generazioni** (si vedano il capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà* e il capitolo *Personale*, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).
Nel 2022 **Acea Ato 2** ha dato il proprio supporto al Liceo Orazio di Roma, organizzando incontri formativi sulla gestione della risorsa idrica ed ha rinnovato l'iniziativa ***Difendiamo l'acqua***, con incontri rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei comuni di Gallicano nel Lazio, Guidonia Montecelio, Castel Gandolfo, Lariano e Nemi.
AdF ha organizzato **attività di educazione ambientale**, con visite alle sorgenti e incontri presso le scuole, e ha distribuito oltre 2.500 borracce a studenti e studentesse.
Deco ha realizzato il **progetto didattico *Un goal per il futuro. Fai vincere la sostenibilità***, rivolto alle scuole primarie e secondarie di primo grado della Regione Abruzzo, per favorire la conoscenza e la diffusione della cultura della sostenibilità. Ai giovani è stato chiesto di realizzare un elaborato libero, focalizzato su almeno uno dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. I contributi sono stati valutati dal *Sustainability team* di Deco che ha selezionato e premiato i tre migliori elaborati.
Gesesa ha proseguito **il progetto *Plastic Free* rivolto a Istituti e Atenei del territorio** e ha donato agli Istituti borracce ed erogatori dell'acqua, per ridurre l'utilizzo della plastica.

IL CONFRONTO CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Oltre alle collaborazioni con le Università e alle partnership sopra richiamate, Acea aderisce a **Centri di ricerca**, **Enti di normazione e Associazioni di settore**, ricoprendo ruoli di indirizzo, partecipando a progetti di interesse e contribuendo ad attività di studio che interessano i business in cui opera.

LE PRINCIPALI ADESIONI 2022 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno il Gruppo ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI - Finanza d'Impresa;
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Analisys;
- Andaf;
- ANFOV;
- ASCAI;
- Aspen Institute Italia;
- Assochange;
- Associazione Amici della Luiss Guido Carli;
- Associazione Civita;
- Associazione Geotecnica Italiana;
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- Associazione Infrastrutture Sostenibili (AIS);
- Associazione Italiana Internal Auditors;
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assogas;
- Assonime;
- ASTRID;
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies);
- CEEP Bruxelles (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services);
- Centro Studi Americani;
- CDP Worldwide;
- CISAMBIENTE;
- CISPEL Confservizi Toscana;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- Confindustria Chieti-Pescara;
- Confindustria Umbria;
- Conseil de cooperation economique;
- CONSEL Consorzio Elis per le Formazione;
- CSR Manager Network Italia;
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia (Di.T.NE.);
- EDSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili);
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- EU Bridge Harmonized Electricity Market Role Model;
- EU-DSO (European Distribution System Operators' Association);
- EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry);
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano;
- FERPI;
- FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia);
- FISE Assoambiente;
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Roma Europa;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- Gruppo Galgano;
- IATT (Italian Association for Trenchless Technology);
- ICESP Piattaforma Italiana Economia Circolare coordinata da ENEA;
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- IGI (Istituto Grandi Infrastrutture);
- InnovUp;
- ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- Linux Foundation for Energy;
- Motus E;
- NORMAN NETWORK;
- Piattaforma Italiana del Fosforo coordinata da ENEA e MATTM;
- Proxigas;
- Servizi Professionali Integrati;
- Task Force Demand Side Flexibility;
- Task Force TSO-DSO on Distributed Flexibility;
- Task Force TSO-DSO on Smart Grid Indicators;
- Technopole;
- UNI (Ente Italiano di Normazione);
- Unindustria Lazio;
- UPA Utenti Pubblicità Associati;
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche);
- UNICHIM;
- World Energy Council (WEC).

Acea partecipa alle occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su **temi d'interesse nazionale ed internazionale** ed **offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni**, **forum e workshop** legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico.
Nel 2022 **Areti** ha pubblicato, sulla rivista internazionale *The European Physical Journal - Special Topics: Complex Urban Systems*, **l'articolo *Analytical fault impact-model for the electrical grid***, che ha presentato il modello matematico analitico, ideato e sviluppato dalla Società, per calcolare l'impatto del guasto sulla rete elettrica.
Nel corso dell'anno il Gruppo ha partecipato ad eventi tra cui: **Ecomondo**, la più importante fiera della *green* e *circular economy* dell'area euro-mediterranea, il **FORUM PA**, evento nazionale sull'innovazione ideato per far collaborare amministrazioni centrali e locali e aziende attive nei territori attorno agli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), **SMAU Milano 2022**, il **Salone del-**

la CSR e dell'innovazione sociale e l'evento europeo sull'innovazione ***Maker Faire Rome*** (si veda il box di approfondimento).
Inoltre, Acea ha partecipato ad importanti eventi sull'innovazione, come ***Gli Stati Generali delle Città Intelligenti*** organizzato da Blum per il format *City Vision* a Padova, l'***Utility Day*** al Forum D'Assago, lo ***Scaleup Summit*** di *Mind The Bridge* a San Francisco e il **convegno** dell'Osservatorio *Startup Intelligence* del PoliMi, ***Imprese e startup nella transizione: innovazione digitale per un futuro sostenibile***.
Le Società **Gesesa** e **Gori** hanno partecipato al ***Green Med Symposium***, evento dedicato alla *green economy* e alla transizione ecologica e digitale (si veda il box *Acea Innovation Day 2022*: un tour per raccontare *"Persone, Territori ed Esperienze attraverso la transizione ecologica e digitale"*).
Gori ha preso parte al **Giffoni Film Festival**, intervenendo nell'ambito della masterclass dedicata alla sostenibilità idrica e rispondendo alle domande dei ragazzi partecipanti, e al ***Climate Smart Utilities Recognition Programme*** di Copenaghen, in occasione del quale ha illustrato la visione, le strategie e i programmi di gestione del cambiamento climatico.

ACEA A *MAKER FAIRE ROME* 2022

Acea ha partecipato, per l'ottavo anno consecutivo, a ***Maker Faire Rome-The European Edition***, il più grande evento europeo sull'innovazione, realizzato per questa edizione sia in presenza che in modalità digitale.
Dal 7 al 9 ottobre, presso gli spazi del Gazometro Ostiense, **Acea è stata presente con uno stand dedicato** in cui ha presentato, alla comunità di *makers* e *startuppers* di tutta Italia e ai visitatori, le soluzioni che supportano lo sviluppo dell'economia circolare tra cui:

- **Acea Smart Comp**, il mini-impianto per il compostaggio di prossimità;
- il **progetto MIDA**, sviluppato in collaborazione con la startup italiana Wesii, per il monitoraggio degli impianti fotovoltaici (si vada anche il box – *La ricerca e l'innovazione in Acea SpA*);
- **il robot mobile autonomo di Pixies** in grado di navigare autonomamente all'interno di grandi spazi *indoor* e *outdoor*, evitando gli ostacoli e raccogliendo al contempo i rifiuti.

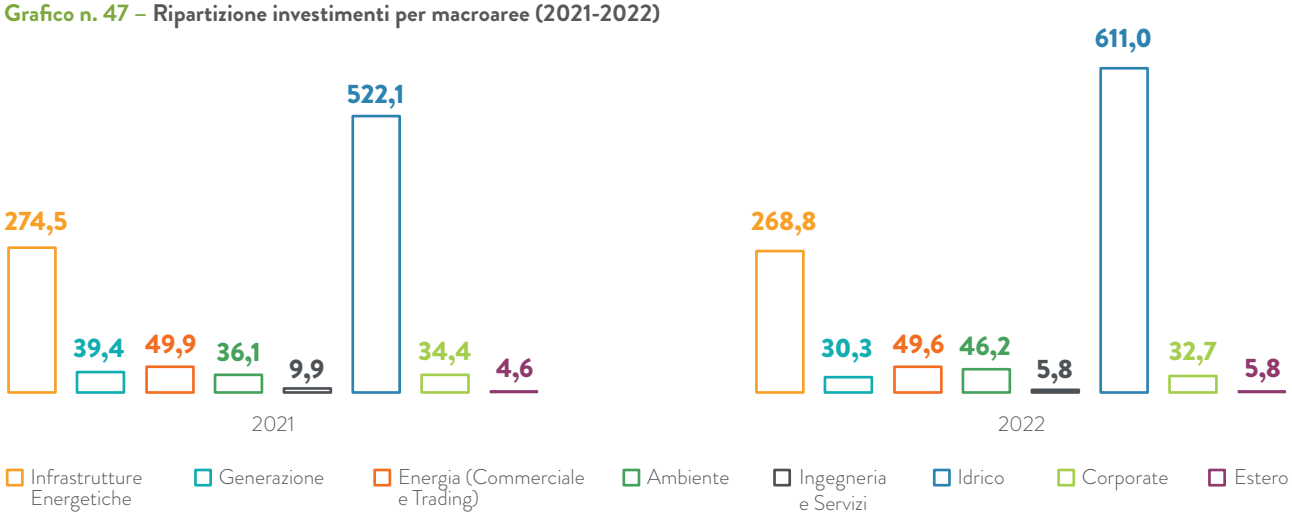
Con riferimento ai temi della **sostenibilità**, Acea partecipa a **network di esperti**, **gruppi di lavoro**, **studi e ricerche di settore** organizzati dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni e da soggetti imprenditoriali. In particolare, l'Azienda è attiva, in qualità di associata, nella **Fondazione *Global Compact Network Italia***, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite, e nel ***Sustainability Makers - the professional network*** (già ***CSR Manager Network)***, l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility*.
La presenza di Acea in **Utilitalia**, la federazione che riunisce le *multiutilities* di acqua, ambiente, energia e gas, si esprime anche attraverso la partecipazione a **tavoli tecnici** e **gruppi di lavoro tematici**.
Nel 2022 Acea ha preso parte a iniziative organizzate alla federazione in materia di antitrust, *data breach* e regolamentazione comunitaria in materia di finanza sostenibile e Tassonomia.
L'Azienda, inoltre, partecipa ad analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *Utilities* italiane, come quelle curate dal centro di ricerca **Utilitatis** e da **Top Utility**.

LO STAKEHOLDER IMPRESA

LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, perseguendo una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita**, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.
Gli **investimenti** del 2022 ammontano, complessivamente, a circa **1.050 milioni di euro**, **in crescita dell'8,2%** (970 milioni di euro nel 2021). Per area di business, essi sono così distribuiti: 46,2 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per interventi su impianti e per la variazione di perimetro; 49,6 milioni di euro per l'area **Commerciale e trading**, in linea con l'anno precedente, per le attività connesse all'acquisizione di clienti, all'implementazione del nuovo CRM e a miglioramenti dei Contact Center; 611 milioni di euro per l'area **Idrico**, con incrementi dovuti agli investimenti di Acea Ato 2, Gori, AdF e SII; 5,8 milioni per l'area **Ingegneria**, prevalentemente collegati ad Acea Elabori; 268,8 milioni di euro per l'area **Infrastrutture energetiche**, per interventi sulle reti MT/BT, su cabine, strumenti di misura e telecontrollo e progetti di reingegnerizzazione dei sistemi informativi; 30,3 milioni per l'area **Generazione**, sia per lavori afferenti ad impianti idroelettrici e alla rete di teleriscaldamento di Acea Produzione sia per riqualificazione e manutenzione del fotovoltaico, comprendendo anche investimenti per la costruzione di impianti fotovoltaici su suoli agricoli e industriali. Infine, la **Capogruppo** e l'**Estero** con investimenti rispettivamente per circa 32,7 milioni di euro e 5,8 milioni di euro.

Grafico n. 47 – Ripartizione investimenti per macroaree (2021-2022)



Gli **ammortamenti**, gli **accantonamenti** e le **svalutazioni** sono pari a circa **739 milioni di euro** (+9,5% rispetto al 2021). L'incremento sugli ammortamenti è legato prevalentemente agli investimenti del periodo e all'entrata in esercizio di cespiti in corso con particolare riferimento alle Società dell'area Idrico. Le svalutazioni crediti, per quanto in aumento rispetto all'esercizio precedente (+27,1 milioni di euro), mantengono sostanzialmente la stessa incidenza, rispetto al 2021, sui ricavi complessivi del Gruppo (2,20%).

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'**innovazione**, **scientifica e tecnologica** a servizio dei processi aziendali è uno dei ***pillar* della pianificazione strategica del Gruppo**, che nel 2022 su questo aspetto **ha investito oltre 3 milioni di euro**.
In Acea l'**innovazione** è una leva strategica **trasversale** ed **aperta** verso l'ecosistema esterno: attraverso l'approccio innovativo, il Gruppo ambisce ad **esplorare nuovi business** e alla creazione di **nuovi modelli di sviluppo**.
La gestione della linea di innovazione è curata dalla **Funzione Technology & Solutions** di Acea SpA, che ha il compito di sviluppare e implementare infrastrutture, sistemi, prodotti e servizi in ambito tecnologico, innovativo e digitale, indirizzando e coordinando le attività propedeutiche alla generazione di prodotti e servizi nei segmenti di mercato d'interesse, e da **Acea Innovation** che abilita le iniziative progettuali e innovative del Gruppo, generando prodotti e servizi per i mercati business (B2B) e istituzionale (B2G), in particolare nell'ambito della mobilità elettrica.
Il **Modello di innovazione** adottato da Acea individua bisogni interni e ambiti di interesse ed implementa processi tipici dell'Open Innovation, con **la generazione partecipata di idee e il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni** a partire dal processo ideativo, passando per la sperimentazione fino alla realizzazione dei progetti.
In questa logica, la **promozione della cultura di Gruppo sull'innovazione e lo sviluppo dell'imprenditorialità interna** assumono un ruolo fondamentale.
Per rendere sistematico l'approccio all'innovazione, nel corso del 2022:

- è stato **sviluppato il nuovo programma di *corporate entrepreneurship*** denominato ***Acea Innovation Gym***, rivolto ai giovani al di sotto dei 35 anni entrati in azienda da meno di due anni, che ha trattato i temi dell'intelligenza artificiale e della robotica;
- sono stati organizzati **programmi di divulgazione della cultura dell'innovazione e workshop di *idea generation*** per affrontare creativamente business e *innovation needs*, come il progetto ***Learn & Inspire***, un percorso avanzato di apprendimento su tematiche legate al mondo dell'innovazione - *Smart Human Organization, Psychology of Storytelling, Digital Innovation, Body Language & Pitching Skills, Building your Product Roadmap e ESG* -, promosso dalla Funzione Risorse Umane e dall'Unità Innovation di Acea SpA;
- sono state lanciate **4 Open Call** su **smart city**, **nuove fonti di energia sostenibile**, **infrastrutture critiche e conciliazione vita-lavoro** ed è stata promossa la partecipazione a **The Big Hack**, un hackathon di livello internazionale per lo sviluppo di prototipi per progetti hardware e software;
- sono stati organizzati, assieme a player del mondo accademico e tecnologico, **progetti di co-innovazione**, tra cui i **Tavoli per la Transizione Ecologica**;
- è stata lanciata la ***Digital Innovation Antenna***, la collaborazione internazionale, già menzionata, volta a potenziare lo scouting di startup e soluzioni innovative presenti nell'ecosistema della Silicon Valley;
- ha continuato ad essere attiva l'***Innovation Community***, interna al Gruppo, per la quale è stato realizzato il programma ***InnovAction - L'Innovazione è semplice!*** finalizzato all'esplorazione, attraverso webcast e podcast mensili, di idee innovative e nuove tecnologie, raccontate con il metodo dell'*edutainment*;
- è stata organizzata la terza edizione del**l'Innovation Day** (si veda box di approfondimento).

Il Modello di innovazione prevede, inoltre, l'utilizzo di **analisi di mercato**, ***scouting* continuo e sviluppo di partnership**, di livello nazionale e internazionale, **con attori dell'ecosistema dell'innovazione attivi nei settori di interesse strategico per il Gruppo**; ciò consente al Gruppo di attivare canali privilegiati di accesso a idee, opportunità di business e tecnologiche, ricerca accademica e nuovi talenti per innovare business, processi e prodotti aziendali.
A tal fine, nel 2022, Acea ha aderito ai seguenti programmi:

- ***Mind The Bridge Scaleup Summits***, che promuove un ecosistema imprenditoriale sostenibile e globale grazie a programmi e attività volte a favorire l'incontro tra *scale-up* e aziende internazionali;
- **Elis *Open Italy***, il cui obiettivo è favorire il dialogo e la collabo-

razione tra grandi imprese, startup italiane, abilitatori d'innovazione e giovani talenti. Open Italy ha realizzato uno spazio in cui stakeholder eterogenei si confrontano e lavorano insieme per incentivare l'introduzione e lo sviluppo di soluzioni innovative nel tessuto economico italiano;
- **l'Osservatorio *Digital Innovation* del Politecnico di Milano**, un punto di riferimento per l'innovazione digitale in Italia, a cui Acea partecipa principalmente tramite **l'Osservatorio *Startup Intelligence***, una community di confronto e di open innovation sui diversi "verticali tecnologici" dell'innovazione. Nel 2022 Acea ha partecipato **all'Osservatorio *Space Economy*** per esplorare le opportunità delle tecnologie spaziali e **all'Osservatorio *Quantum Computing*** incentrato sulle tecnologie di frontiera in ambito *Quantum* e *High Performance Computing* (HPC);
- **Zero Accelerator**, l'acceleratore di startup nato dalla collaborazione tra la Rete Nazionale CDP Venture Capital SGR - Fondo Nazionale Innovazione, Eni, LVenture Group ed ELIS per supportare le migliori startup e PMI innovative che sviluppano progetti e soluzioni in ambito *greentech/cleantech*, finalizzati a minimizzare l'impatto carbonico, agevolare la riduzione delle emissioni, ottimizzare il ciclo dei rifiuti velocizzando i processi di transizione energetica e favorendo l'economia circolare.

Nel 2022, inoltre, sono proseguite le **collaborazioni con Talent Garden**, su progetti di *digital transformation* e *corporate innovation*, e con **InnovUp (ex Italia Startup)**, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle startup italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale nazionale.

A riconoscimento dei risultati raggiunti nell'ambito dell'innovazione, **anche nel 2022 Acea ha ottenuto il premio Innovazione SMAU** (si veda box di approfondimento).

I PREMI NEL CAMPO DELL'INNOVAZIONE

Nel 2022 **Acea** ha vinto il **Premio Innovazione SMAU 2022**, con il progetto **3W - *Women, Welfare e Worklife Balance – Startups for a better life***, un'iniziativa realizzata in collaborazione con **l'Unità Welfare di Acea SpA e La Carica delle 101**, un'associazione di donne professioniste che erogano *mentorship* pro-bono a nuove realtà imprenditoriali, che ha previsto una open call dedicata a startup composte da un'alta percentuale di donne e impegnate nello sviluppo di soluzioni per migliorare la conciliazione vita lavoro e qualificare i servizi di welfare aziendale (si veda anche il capitolo *Personale*).

Con riferimento ai processi industriali e alle infrastrutture del Gruppo, nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, **i principali progetti di ricerca e innovazione e le sperimentazioni** realizzati, nel 2022, dalla Funzione Technology & Solutions di Acea SpA, da Acea Innovation, da Acea Elabori e dalle aree industriali del Gruppo. Si tenga presente anche quanto già illustrato nel paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*, in particolare in *Progetti per lo sviluppo innovativo e sostenibile del territorio*, si vedano anche il capitolo *Clienti e collettività* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA SPA

Nel 2022, **l'Unità Innovation della Funzione Technology & Solutions di Acea SpA**, con il coinvolgimento di tutte le realtà aziendali e di startup esterne, **ha avviato e/o realizzato numerose sperimentazioni e iniziative per l'innovazione e la digitalizzazione dei servizi**, tra cui:
- il **progetto MeGA**, curato da Acea SpA ed Areti in collaborazione con M2D Technologies, ha permesso di realizzare una piattaforma in grado di analizzare i protocolli dello SCADA (il sistema informatico per la supervisione e gestione di una stazione elettrica) di media tensione e bassa tensione ed estrarre indicatori sul funzionamento delle nuove soluzioni di automazione;
- **Formazione in VR**, un'iniziativa sviluppata con Areti e la startup Start Smart che prevede l'uso della Realtà Virtuale per preparare i colleghi a operare in ambienti ostili come gli spazi confinati;
- **MIDA**, un progetto sviluppato in collaborazione con la startup Wesii per il monitoraggio degli impianti fotovoltaici, con un modello ultratecnologico di droni a guida autonoma, dotati di una telecamera termica, che possono volare sugli impianti ad un'altezza di 25 metri, monitorando in tempo reale l'integrità dei pannelli e ottimizzando gli interventi e i costi di manutenzione;
- **Machine Learning – Elabori**, l'attivazione di un'infrastruttura di *Machine Learning* che valorizza tutti i log e i dati di Acea Elabori permettendo di effettuare delle previsioni e delle analisi predittive in cloud per migliorare la pianificazione dei dispacciati e le performance nelle analisi e nei cantieri;
- **Up2You (Waidy - Idrico)**, una soluzione sviluppata con la startup innovativa Up2You che permette di calcolare in modo preciso i vantaggi relativi alla sostenibilità connessi all'utilizzo dell'app Waidy;
- **AI per Contact Center (Acea Energia)**, una piattaforma basata sull'intelligenza artificiale che consente un miglioramento delle liste *outbound* di Acea Energia con il conseguente miglioramento del *conversion rate*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA COMMERCIALE

La Società **Acea Innovation**, nel 2022, ha proseguito lo sviluppo delle funzionalità in ambito **mobilità elettrica**. Ha arricchito la piattaforma **Charging Point Operator**, in interoperabilità con gli E-Mobility Service Provider, di due nuove interoperabilità con Be-Charge e Hubject ed ha lanciato la **piattaforma EMSP** (Electric Mobility Service Provider) di Acea Energia, in cui sono state rese disponibili nuove funzionalità, tra cui la tariffazione FLAT e la profilazione per la clientela Business. La Società ha inoltre sviluppato ed avviato un **modello di *Private Network***, per creare reti private in ambito B2B in cui vengono installate colonnine elettriche integrate con un portale dedicato che consente ai clienti di monitorare le ricariche effettuate, ed ha implementato un nuovo sistema per la gestione delle comunità energetiche.

Acea Energia, nell'ambito delle attività di vendita delle commodity energia elettrica e gas e dei servizi extra commodity, **ha avviato e/o concluso i seguenti progetti innovativi**:

- il **programma di trasformazione digitale E2CRM** che ha previsto l'adozione della piattaforma CRM Salesforce, permettendo di implementare tutti i processi in ottica digitale, con conseguente riduzione dei contatti su canale tradizionale e dei flussi cartacei, e di sviluppare nuove funzionalità sul portale riservato ai clienti del segmento Large & Business;
- **la modifica dei canali digitali** con la realizzazione di progetti per la rivisitazione e l'incremento delle funzionalità di alcuni *touchpoint* digitali, tra cui la **rivisitazione del sito web,** il disegno di un **nuovo *funnel* di vendita**, il lancio della **nuova APP** con funzionalità volte a ridurre i contatti telefonici, **un modello di *routing*** rinnovato per la gestione del canale telefonico e l'avvio di due ***room agile*** per migliorare i processi in ottica client-centric (*close the loop*, gestione predittiva delle chiamate ecc.) e il monitoraggio dei KPI su singoli processi.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA RETI (INFRASTRUTTURE ENERGETICHE)

Nel 2022, **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, **ha portato avanti molteplici progetti innovativi**, tra cui:

- il **progetto PlatOne**, finanziato dal programma europeo Horizon 2020, volto a sviluppare e testare soluzioni tecnologiche e nuovi schemi di mercato capaci di **abilitare la flessibilità delle utenze connesse alla rete di distribuzione**, allo scopo di promuovere una partecipazione trasparente ed inclusiva dei clienti finali al mercato della flessibilità elettrica. Il progetto coinvolge organizzazioni pubblico-private che operano in Italia, Grecia, Belgio e Germania, sotto il coordinamento dall'Università tedesca di Aachen ed **Areti coordina la sperimentazione italiana implementata nel territorio di Roma**. Il pilota realizzato si basa su un'architettura multi-piattaforma che, sfruttando la tecnologia Blockchain, simula un mercato locale della flessibilità, capace di abilitare gli utenti connessi alla rete di distribuzione ad erogare servizi al sistema elettrico locale e globale. Nel progetto **Acea Energia** svolge il ruolo di **aggregatore**, raccogliendo le disponibilità dei clienti finali e offrendole al mercato, ripartendo poi i ricavi con i clienti stessi;
- **il progetto europeo BeFlexible**, avviato a settembre 2022 con il coinvolgimento di altre organizzazioni, tra cui Gruppo Enel, Terna e RSE, è finalizzato a **testare l'utilizzo dei servizi di flessibilità** nonché le sinergie tra il sistema elettrico e gli altri settori **per la stabilità e la sicurezza della rete**. Il progetto mira a definire e standardizzare un **catalogo di servizi di flessibilità**, condiviso con gli stakeholder coinvolti nel progetto (gestori di rete, utenti del dispacciamento, aggregatori, prosumer, fornitori di tecnologia) e a sperimentare, mediante utilizzo di soluzioni tecnologiche sviluppate in altri progetti europei, un modello di mercato comune per l'approvvigionamento di tali servizi, favorendo il coinvolgimento dei clienti finali e le sinergie con i settori trasversali (gas, idrico, calore, mobilità, ecc.). Areti partecipa all'iniziativa, valorizzando l'architettura sviluppata nel progetto PlatOne;
- **il progetto Flow**, finanziato dalla Direzione Generale dell'Energia della Commissione Europea, volto a individuare soluzioni tecnologiche e modalità di coordinamento con tutti gli attori coinvolti che permettano una **gestione della mobilità elettrica nel rispetto della sicurezza di rete e della qualità del servizio**. Il progetto, avviato a luglio 2022, coinvolge diverse organizzazioni, coordinate dalla spagnola IREC, tra cui Gruppo Enel, Terna, Engineering SPA e RSE. Anche in questo caso, Areti partecipa al progetto, valorizzando l'architettura sviluppata nell'ambito del progetto PlatOne;
- il progetto pilota **RomeFlex**, finanziato dall'ARERA e volto a **realizzare un mercato della flessibilità della rete elettrica sul territorio di Roma**, ampliando la sperimentazione già in atto con il progetto PlatOne. A dicembre Areti ha lanciato una **consultazione pubblica** per permettere agli stakeholder di fare osservazioni sui regolamenti necessari all'applicazione della sperimentazione;
- il progetto **POLEDRIC**, per la realizzazione, a Roma, di una tipologia di **palo di illuminazione pubblica "intelligente"**, in grado di migliorare il servizio, attraverso sensoristica e tecnologie avanzate, e abilitare **servizi addizionali di tipo ambientale**, **per la sicurezza**, **di comunicazione** in ottica di **smart city** (sensori ambientali, sensori monitoraggio traffico e parcheggi, servizi di videosorveglianza e video analisi ecc.);
- il progetto **G.I.M.M.I.** (Gestione Ispezioni Massive e Mirate Infrastrutture), per **ridurre i guasti non reperiti sulle linee aeree** e il monitoraggio degli asset, mediante analisi periodica di immagini satellitari e ispezioni mirate eseguite con droni;
- la sperimentazione **BVLOS** che ha previsto l'ispezione di una linea aerea condotta mediante l'utilizzo di un drone pilotato da remoto, in connettività 4G, con volo completamente autonomo;
- il progetto **AUTONOMOUS**, per **ridurre l'incidenza guasti in cabina primaria**, mediante ispezioni preventive in autonomia o guidate da remoto da un drone terrestre UGV (*Unmanned Ground Vehicle*). Nel 2022 si è conclusa la sperimentazione della soluzione con l'allestimento di un box di ricarica in cui il drone, a fine missione, può ricoverarsi e ricaricarsi autonomamente ed è stata realizzata la piattaforma di raccolta e gestione dei dati necessaria all'integrazione della nuova soluzione nei processi ispettivi attuali;
- la sperimentazione **Automa per selezione guasto in TLC**, finalizzata a supportare e automatizzare l'operatività umana mediante **tecniche di Robotic Process Automation per la selezione del guasto in telecontrollo sulla rete**. Ad inizio 2022 si è conclusa la sperimentazione con l'implementazione di un dimostrativo che ha permesso di eseguire la selezione del guasto su una porzione di rete reale, mediante logiche sviluppate in *matlab* che, grazie a tecniche innovative di *Robotic Process Automation*, hanno interagito con sistema SCADA. Il dimostrativo ha permesso di verificare la validità dell'approccio e definire la soluzione di integrazione a regime;
- il progetto **Automazione delle linee di bassa tensione**, finalizzato a remotizzare e automatizzare la richiusura su sgancio per superamento di potenza delle linee di bassa tensione in partenza dalla cabina secondaria. Nel 2022 sono state avviate le installazioni massive della soluzione;
- il progetto **Automazione bilatera LTE**, che prevede l'implementazione di una soluzione di **automazione in campo per la selezione del tratto di guasto** e utilizza la **rete 4G per far comunicare gli interruttori disposti lungo la linea**. Nel corso del 2022 sono state avviate le installazioni massive della soluzione e l'evoluzione della piattaforma di *device management* centrale per la gestione da remoto degli apparati periferici di *Industrial IoT* che supportano le altre soluzioni di remotizzazione e monitoraggio dei servizi per la cabina secondaria;
- il passaggio in ambiente di esercizio del **progetto pilota** di applicazione di tecnologie ***Internet of Things* - IoT** alle **cabine secondarie**, con l'obiettivo di raccogliere e analizzare le misure dei **parametri ambientali** e delle grandezze **elettriche** della rete di bassa tensione, per migliorare la **manutenzione degli impianti** e il **controllo delle perdite di energia**. Nel 2022 si è conclusa l'ingegnerizzazione della soluzione sul campo, con l'installazione della tecnologia su 50 cabine secondarie ed è stata implementata una piattaforma di Monitoring IoT;
- la sperimentazione **IA-TEXT-MEANING** che consentito di realizzare una piattaforma in grado di analizzare, interpretare in modo semantico e classificare le note di testo relative agli interventi in campo effettuate dagli operatori WFM.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA IDRICO

Acea Ato 2, con l'obiettivo di migliorare le proprie performance operative **ha portato avanti**, **in collaborazione con Acea Elabori**, **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale** su:

- la **tecnica radar satellitare Intasar Monitoring funzionale al monitoraggio della stabilità di strutture in elevazione sul suolo** (ad esempio i serbatoi) con riflettori progettati appositamente per migliorare l'accuratezza e la risoluzione;
- **il monitoraggio di microinquinanti organici emergenti (MOE) e interferenti endocrini nelle acque reflue degli impianti di medio-grandi dimensioni**, selezionati in funzione dello schema di processo e ubicazione territoriale; sono proseguite nel 2022 le attività di monitoraggio presso gli impianti CoBIS e Roma Sud e quelle del fiume Tevere relative alla valutazione ed analisi del rischio ambientale;
- **l'utilizzo combinato dei due agenti disinfettanti**, **ipoclorito di sodio e biossido di cloro**, in diverse proporzioni presso il **potabilizzatore di Grottarossa**, con l'obiettivo di trovare una composizione della miscela dei due disinfettanti efficace per inibire la proliferazione di alghe nei chiariflocculatori e minimizzare il consumo di materiali chimici continuando a garantire la piena conformità microbiologica dell'acqua in uscita;
- la sperimentazione, presso il **potabilizzatore di Grottarossa**, dell'utilizzo di **polielettroliti coadiuvanti del PAC** nel processo di chiariflocculazione con lo scopo di migliorare le prestazioni dell'impianto nelle condizioni di esercizio gravose che si presentano a seguito di piogge intense;
- la realizzazione di un **modello per la stima della capacità di carico del materiale filtrante** presente presso il **potabilizzatore Pescarella**, in funzione della composizione chimica dell'acqua in ingresso e delle portate trattate da ogni singolo filtro, allo scopo di prolungare il tempo di vita del materiale filtrante e rendere omogeneo l'esaurimento dei filtri;
- il monitoraggio dei parametri tricloroetilene e tetracloroetilene e lo **studio della capacità di abbattimento dei media filtranti (GAC)** presso il **potabilizzatore Laurentino**, allo scopo di potenziarne le prestazioni e ottimizzare le risorse grazie alla riduzione dei cicli di approvvigionamento/rigenerazione del materiale adsorbente e di smaltimento del materiale esausto, garantendo la conformità dell'acqua distribuita;

Nell'ambito della potabilizzazione e depurazione sono state intraprese le seguenti attività:

- l'adozione di un sistema di **dosaggio automatico del coagulante** in funzione della torbidità registrata in ingresso e l'ottimizzazione del dosaggio stesso secondo una **logica di feedback**, in funzione della torbidità rilevata in uscita al trattamento di chiariflocculazione, allo scopo di potenziare l'efficacia del processo riducendo il consumo di prodotto;
- l'ottimizzazione del trattamento di disinfezione attraverso la **riduzione del dosaggio di Ipoclorito di sodio** e il **controllo qualità del prodotto** allo scopo di intercettare scarichi non conformi e di ridurre il livello di clorati nell'acqua distribuita a tutela della salute del consumatore;
- il **prolungamento dei tempi di controlavaggio** con acqua dei filtri a sabbia per migliorare il processo di filtrazione con riduzione dei livelli di alluminio disciolto presenti in uscita al trattamento;
- la realizzazione di un **innovativo impianto sperimentale di trattamento dell'acqua destinata al consumo umano in grado di rimuovere l'arsenico**.
- la **caratterizzazione del residuo flottante del processo di dissabbiatura/disoleatura di reflui urbani** e valutazione delle migliori **tecnologie di trattamento**;
- la conclusione della **sperimentazione** in scala reale **della tecnologia Taron**, presso il depuratore Santa Fumia, che prevede un sistema di filtrazione dinamica a dischi rotanti in grado di combinare la sedimentazione secondaria e la filtrazione terziaria in un unico passaggio, ottimizzando il processo di trattamento delle acque reflue;
- **la conclusione dello studio di tecnologie di lisi per l'ottimizzazione della produzione di biogas/biometano** dagli impianti di digestione anaerobica presso alcuni depuratori.
- Con riferimento all'innovazione applicata alla **gestione delle reti di distribuzione idrica**, sono state sperimentate tecniche di nuova generazione - satellite, registratore di rumore e fibra ottica - **per la ricerca di perdite occulte** (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare):
- il **calcolo su base sperimentale delle GHG (GreenHouse Gases) del comparto di depurazione**, in collaborazione anche con il Politecnico delle Marche.

Inoltre, con riferimento al tema della **previsione della disponibilità idrica**, **Acea Ato 2 ha implementato un algoritmo di *Machine Learning* basato sulla tecnica del *Random Forest*** per individuare, con riferimento alle differenti fonti di captazione (sorgenti, campo pozzi, ecc.), **proxy di tipo meteorologico (temperatura e/o precipitazione) o gestionali (volumi emunti)** correlabili alla variabilità dello stato di conservazione della risorsa.

Nel 2022, **Acea Ato 5** ha condotto, con un supporto esterno, **un *pump audit* per l'analisi di efficienza dei sistemi di pompaggio di uno dei principali campi pozzi gestiti** (sito di Posta Fibreno) e ha messo in atto un intervento correttivo per ridurre notevolmente il consumo energetico dell'impianto.

AdF ha realizzato:

- un progetto **pilota Proof of Concept (PoC) per sperimentare un *Chatbot Intelligente***, basato su tecnologia di Intelligenza artificiale e di *Conversational Ai Agents* per migliorare l'esperienza della navigazione nel sito internet;
- la telelettura massiva dei contatori sul territorio attraverso lettura *drive-by* e *walk-by*, coprendo oltre il 50% del parco contatori installato, e sviluppando ulteriori implementazioni della piattaforma **NEXTex**, con strumenti di analisi predittiva sulle informazioni raccolte tramite i misuratori;
- il completamento di una PoC finalizzata alla **definizione di una piattaforma di gestione ed integrazione dei dati provenienti dagli smart meters**, sia di tipo *drive-by* che *nbIOT*, e della sensoristica *no-meter*, con l'obiettivo di realizzare un ***data hub***, effettuare una **gestione avanzata di eventi ed allarmi** ed **alimentare sistemi di *analytics***;

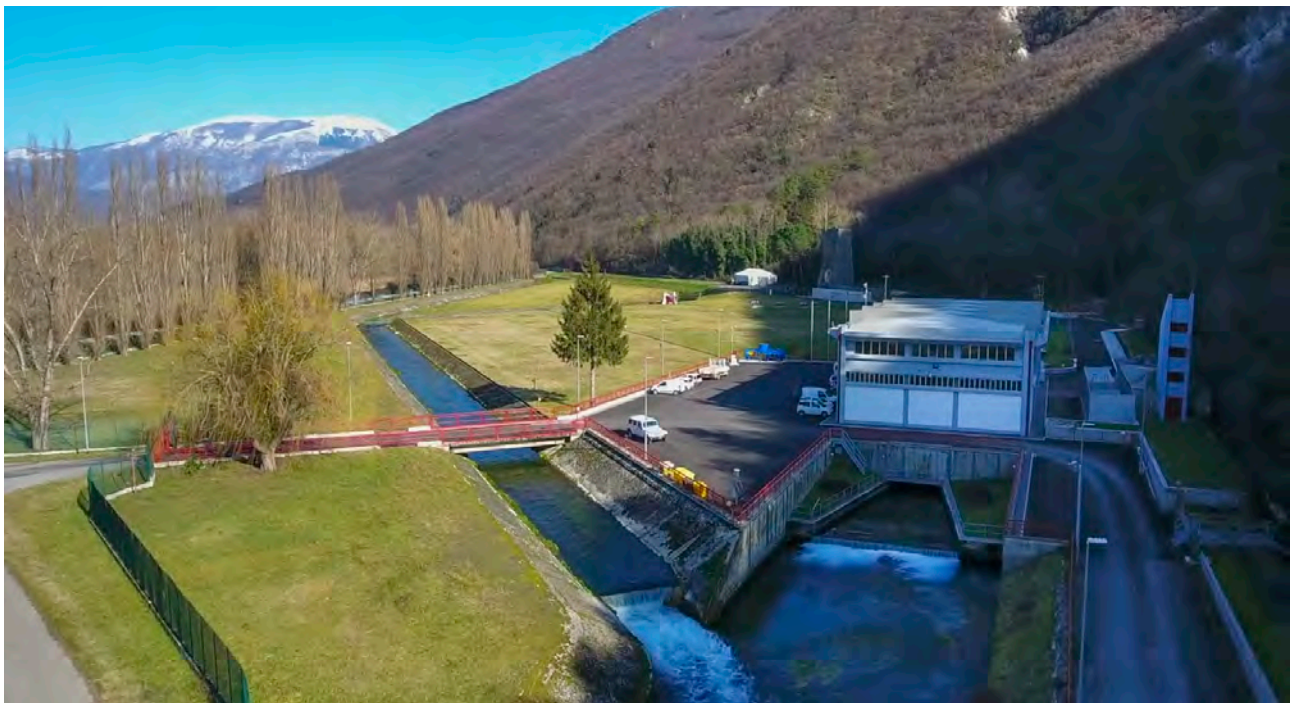
Nell'ambito di progetti interni realizzati in modalità *agile*, ha **sviluppato due cruscotti**, integrati con i sistemi SCADA e con strumenti di *analytics*, per il monitoraggio del **fabbisogno idrico**, la **pianificazione della produzione idrica**, la realizzazione di **scenari previsionali dei consumi**, mediante algoritmi predittivi, e **il monitoraggio del budget per l'energia elettrica** e delle performance energetiche dei principali impianti.

Infine, **AdF**, nell'ambito dello sviluppo dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, ha sistematizzato la metodologia di implementazione attraverso lo sviluppo di un **Database PosgreSQL** dedicato all'archiviazione dei dati, al calcolo e alla storicizzazione dei rischi e delle misure individuate per il contenimento dei rischi prioritari, e, in collaborazione con la società SIMAM, ha condotto, presso l'impianto di Sant'Angelo nel comune di Senigallia, una sperimentazione volta alla produzione di **biometano a zero emissioni CO_2** dal rifiuto EER (fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane) con la **tecnologia brevettata ASAC**.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN INGEGNERIA E SERVIZI

Nel 2022 **Acea Elabori**, in collaborazione con la Funzione Technology & Solutions di Acea SpA e con la startup BeamDigital, **ha proseguito la sperimentazione relativa al progetto Safety Check**, per la verifica a distanza delle condizioni di sicurezza del personale che svolge la propria attività lavorativa presso i cantieri, effettuando gli approfondimenti in tema di protezione dei dati personali.
È inoltre proseguito il **progetto Bonifiche anagrafiche**, un sistema di *data retrieval* in grado di recuperare i dati anagrafici dei clienti, grazie a *Machine Learning* e Intelligenza artificiale, e automatizzare i processi di *data quality* interni.
Con riferimento all'**innovazione dei processi aziendali**, è opportuno ricordare che **Acea Elabori ha la certificazione BIM (Building Information Modeling) per la progettazione ingegneristica**, che impiega modelli digitali intelligenti al servizio dell'intero ciclo di vita di un'opera e lavora su sette dimensioni, visualizzando, oltre ad avanzamenti e costi, anche **la sostenibilità dell'opera** e favorendo l'implementazione di scelte orientate ad un impatto positivo sull'ambiente.
Acea Elabori ha svolto numerosi altri progetti a servizio delle Società del Gruppo. In particolare, nel 2022, è stato avviato, in collaborazione con l'associazione SAGEN e l'Università di Tor Vergata, **un progetto di innovazione sociale**, **"VOLATOLOMICS"**, finalizzato a definire una metodologia per la valutazione della **frazione volatile del metaboloma** attraverso l'analisi del respiro, attuata mediante una tecnologia di indagine avanzata sviluppata da Acea Elabori. Lo scopo dell'iniziativa è validare, attraverso una ricerca su un campione di popolazione, una **tecnica diagnostica di screening** non invasiva e a basso costo, utile anche ai fini delle analisi genomiche. Il progetto è risultato vincitore nel contest sostenibilità premio tutela e sviluppo sociale del contest interno, nell'ambito dell'evento Acea Green Cup 2022.
Sempre con focus sulla dimensione sociale, Acea Elabori ha avviato una collaborazione con il Dipartimento di Medicina Traslazionale e di precisione - Università Sapienza di Roma, per lo **sviluppo di metodologie avanzate di analisi e diagnostiche** per valutare il peso dell'esposizione ad inquinanti organici persistenti (PoPs), nella progressione della **Metabolic Associated Fatty Liver Disease (MAFLD)**.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NELL'AREA AMBIENTE

Nel 2022 nell'area di business Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- il completamento dell'attività progettuale per il **recupero di bicarbonato di sodio e di cloruro di calcio diidrato in combinato con il trattamento delle ceneri leggere** (*fly-ash*) ai fini della derubricazione delle caratteristiche di pericolosità della matrice e del recupero;
- l'esecuzione della prima fase dell'attività pilota *on site* per il **trattamento delle ceneri pesanti *(bottom-ash)*** per il recupero della frazione inerte presente;
- l'ottenimento dell'**autorizzazione sperimentale** per l'impianto pilota **di trattamento del plasmix** che fa parte di un più ampio progetto per il recupero sostenibile delle plastiche miste (plasmix) e la loro trasformazione, attraverso il processo GASIFORMING™, in metanolo puro commercializzabile. Il progetto attua la circolarità, **recuperando materia da un rifiuto** destinato alla discarica o alla termovalorizzazione, integrando verticalmente la filiera delle plastiche e producendo metanolo da fonte rinnovabile;
- l'esecuzione della prima fase di prove riguardo la caratterizzazione in quota della concentrazione di inquinanti nelle aree.