

2

LE RELAZIONI  
CON GLI STAKEHOLDER

Acea Photo Contest  
Federica Pacassoni (Acea Ato 2)  
Premio Figli dei dipendenti  
sezione "Nostre Persone"



# 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 ad altre società idriche partecipate (Acque, Publicacqua, 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 **1,5 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 961.400 nel Lazio), pari a circa **8,8 milioni** di abitanti serviti (4,4 milioni nel Lazio)



Sono oltre **23.100** (+28%) i **prosumer attivi** sulla rete di distribuzione dell'energia gestita da **Arete**



Bonus sociali **elettrico, gas ed idrico** (nazionali e locali) hanno generato un risparmio, rispettivamente, di circa **71** e **22,2 milioni di euro** per i clienti/utenti beneficiari

**Acea Energia**, secondo i più recenti dati dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)<sup>61</sup>, si conferma **settimo operatore in Italia** per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale, con una quota di mercato del 2,9%, e risulta **quinto**, con il 3,3% di quota di mercato, per **l'energia venduta alle famiglie** ("clienti domestici"). L'azienda, inoltre, è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela**, con il 6,1% di quota di mercato, e **decimo** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota del 2,6%, confermandosi nella fascia dei "grandi venditori" (vendite comprese tra 5 e 10 TWh).

I **contratti gestiti** dal Gruppo per luce e gas (mercato libero e servizio di maggior tutela<sup>62</sup>), al 31 dicembre 2023, sono **1.543.778**, con un **incremento di circa il 9% rispetto al 2022**, che ha riguardato, in particolare, il segmento del mercato libero gas e il segmento del mercato libero energia elettrica (mass market); su quest'ultimo hanno inciso positivamente i circa 95.000 clienti (della categoria

"microimprese") in "tutela graduale", acquisiti da Acea Energia a seguito dell'aggiudicazione di un lotto nell'ambito delle aste previste dal processo di progressiva liberalizzazione del mercato della vendita di energia, che si sono tenute nel 2022 (si veda la tabella n. 21).

**Arete**, 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 complessivamente distribuiti**, con il 3,5% della quota di mercato (secondo operatore nel "domestico", con una quota del 4,6%, e terzo nel "non domestico", con una quota del 3,2%) e **secondo operatore nazionale per punti di prelievo**<sup>63</sup>. Al 31 dicembre 2023, gestisce **1.659.276 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti, che registra in genere variazioni in incremento o in diminuzione di lieve entità (+0,6% nel 2023), segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda la tabella n. 21).

61 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2023 (su dati 2022), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA).

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

63 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2023 (su dati 2022), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

## INCREMENTO COSTANTE DEI “PROSUMER” CONNESSI ALLE RETI ACEA: NEL 2023 + 28%

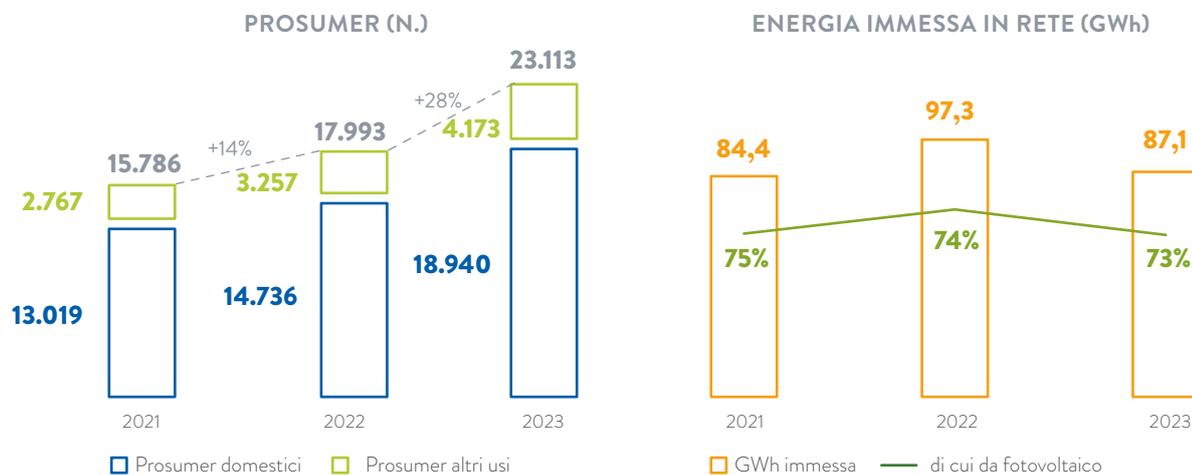
Il “prosumer”, al contempo **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) di energia, provvede parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e cede in rete l'eventuale surplus produttivo. Tale figura gioca un ruolo sempre più consolidato e diffuso, interagendo sia con il distributore 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 31.12.2023**, sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi **23.113 prosumer**: il dato, rispetto ai 17.993 prosumer registrati nel 2022, **evidenzia una crescita annuale del 28%**,

superiore alla percentuale di incremento rilevata tra il 2022 e il 2021. Tale andamento indica un'evoluzione, ormai in atto, del **modello energetico di produzione/consumo**, che potrebbe agevolare lo sviluppo delle c.d. “Comunità energetiche”.

**Il maggior numero di prosumer (18.940) sono qualificati come “prosumer domestici”**, ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e **4.173 sono qualificati come “altri usi”**, cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, **circa 13.000 sono anche clienti di Acea Energia**. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2023 è pari a **87,13 GWh**, di cui **circa il 73% da fotovoltaico**.

Grafico n. 20 – Andamento prosumer (n.) ed energia immessa in rete (GWh) – 2021-2023



## BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS: RISPARMI PARI A CIRCA 71 MILIONI DI EURO PER I CLIENTI DI ACEA ENERGIA AVENTI DIRITTO

L'erogazione del **bonus sociale elettrico e gas** è prevista per i clienti con **difficoltà economiche** e per i clienti che, a causa del proprio **stato di salute**, necessitano di apparecchiature mediche energivore. Il meccanismo è stato oggetto di evoluzioni normative negli ultimi anni<sup>64</sup>, 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<sup>65</sup> (mentre il bonus per disagio fisico continua ad essere gestito da Comuni e/o CAF). Tali evoluzioni hanno comportato, nel 2023, un ulteriore **rilevante incremento nel numero dei fruitori del bonus (elettrico e gas) e negli importi riconosciuti**.

In particolare, nel 2023, i clienti di Acea Energia che hanno bene-

ficiato del **bonus elettrico** (servizio di maggior tutela e mercato libero), sono stati **151.196**<sup>66</sup> (circa l'39% in più rispetto ai 108.909 clienti ammessi nel 2022), con un **risparmio economico generato per gli aventi diritto** di circa **53,8 milioni di euro**. In dettaglio, sono stati erogati 150.029 bonus per difficoltà economiche (il 99% del totale) e 1.462 per disagio fisico (stato di salute), per un totale di 151.491, 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 2023 sono stati 54.523** (29.752 nel 2022) per un risparmio economico generato pari a circa **16,8 milioni di euro**.

64 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. Per il 2023, in attuazione della legge 29 dicembre 2022, n.197, è stato innalzato a 15.000 euro il valore della soglia dell'ISEE per l'accesso al bonus elettrico e gas e rideterminato il valore del contributo in considerazione del valore dell'ISEE. Inoltre, per effetto del decreto legge 30 marzo 2023, n. 34, da aprile al 31 dicembre 2023 è stata innalzata da 20.000 a 30.000 euro la soglia dell'ISEE per le famiglie numerose con 4 o più figli a carico. Relativamente al bonus per disagio fisico, in attuazione delle disposizioni del D.P.C.M. 15 marzo 2023, è stato erogato un contributo speciale una tantum per i già percettori alla data del 31 dicembre 2022.

65 Per ottenere il bonus per disagio economico è sufficiente presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ogni anno e ottenere un'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.

66 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.

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 ad oltre 70,6 milioni di euro** (il dato 2022 era pari a 60,6 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 2023, **un totale di 157.157 clienti ammessi al bonus elettrico** (155.333 per disagio economico, 1.824 per disagio fisico),

Nel **servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione), Acea è **primo operatore nazionale** per popolazione servita, con circa **2,8 milioni di utenze** ed oltre **8,8 milioni di abitanti serviti** (si veda tabella n. 21). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito da Acea Ato 2, sono presenti più di **759.000 utenze** e una popolazione servita pari a quasi **4 milioni di persone**. A partire da quest'area - l'ATO 2-Lazio centra-

registrando un incremento di circa il 24% nel numero degli aventi diritto (gli ammessi al bonus nel 2022 erano 126.584). 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 12.000 euro per il 2022 ai 15.000 euro per il 2023) e all'estensione delle agevolazioni ai beneficiari del reddito di cittadinanza.

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

## BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE E INTEGRATIVO PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA: RISPARMI COMPLESSIVI DI OLTRE 22,2 MILIONI DI EURO PER I BENEFICIARI

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<sup>67</sup>. L'Autorità, nel corso dell'ultimo triennio, ha disciplinato le modalità applicative, i criteri per la quantificazione e la corresponsione del bonus agli aventi diritto e le attività e ruoli dei diversi attori. Il riconoscimento automatico del bonus prevede, infatti, 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**<sup>68</sup>, funzionali ad individuare le utenze e liquidare i bonus. La verifica di adeguatezza degli adempimenti sulla privacy si è svolta progressivamente, consentendo, una volta terminata, l'invio dei flussi informativi ai singoli Gestori; la regolazione è entrata pertanto a pieno regime nel 2023. A fine dicembre, con delibera 622, l'Autorità ha modificato alcune modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali, che entreranno in vigore dal 2024.

Nel 2023 **Acea Ato 2**, già a regime dal 2022, ha erogato **bonus idrici nazionali a 239.259 utenti**, per un **valore pari a circa 10,6 milioni di euro** e **bonus idrici integrativi (locali) a 3.047 utenti** per un **valore di 647.941 euro**.

**Acea Ato 5**, anch'essa a regime già dal 2022, nell'anno in esame ha erogato **bonus idrici nazionali a 16.207 utenti**, che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a circa **2,2 milioni di euro**.

**AdF**, per quanto riguarda il bonus idrico nazionale, ha iniziato a ricevere i flussi informativi da parte di Acquirente Unico nel maggio 2023 (per i bonus di competenza 2021, 2022 e 2023), pertanto al 31 dicembre 2023 ha erogato tale tipologia di bonus a **20.377 utenti**, per un valore di circa **4,1 milioni di euro** ed ha continuato ad erogare il **bonus idrico integrativo a 4.549 utenti**, per importi pari a **560.378 euro**.

**Gori**, già a regime dal 2022, ha erogato il bonus idrico nazionale a **102.054 utenti**, per un valore di **circa 3,3 milioni di euro**.

**Gesesa** ha iniziato a ricevere i flussi informativi da parte di Acquirente Unico, funzionali all'erogazione del bonus idrico nazionale, nel maggio 2023 (per i bonus di competenza 2021, 2022 e 2023) e, al 31 dicembre 2023, ha erogato complessivamente il bonus idrico nazionale a **19.939 utenti**, per un valore di 829.377.

Considerando, complessivamente, i dati relativi ai bonus idrici nazionali ed integrativi, ove applicati, per le Società idriche in perimetro, **il sistema ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di oltre 22,2 milioni di euro**.

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

68 Deliberazione 366/2021/R/com.

Tabella n. 21 – I clienti del Gruppo Acea (settori energia e idrico) (2021-2023)

	u. m.	2021	2022	2023
<b>VENDITA DI ENERGIA E GAS</b> (Acea Energia e Umbria Energy)				
servizio di maggior tutela	n. punti prelievo	690.806	637.724	502.719
mercato libero EE – mass market (*)	n. punti prelievo	393.182	426.963	638.007
mercato libero EE– grandi clienti	n. punti prelievo	94.698	108.246	96.736
mercato libero gas	n. punti di riconsegna	228.148	247.785	306.289
<b>totale</b>	<b>n. contratti di fornitura</b>	<b>1.406.834</b>	<b>1.420.718</b>	<b>1.543.778</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA</b>				
clienti domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	1.338.868	1.348.757	1.358.347
clienti non domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	298.736	298.399	298.026
clienti in media tensione	n. punti prelievo	2.851	2.862	2.897
clienti in alta tensione	n. punti prelievo	6	6	6
<b>totale</b>	<b>n. punti prelievo</b>	<b>1.640.461</b>	<b>1.650.024</b>	<b>1.659.276</b>
<b>VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA</b> (principali Società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2 (**)	n. utenze	705.607	753.407	759.268
Acea Ato 5	n. utenze	201.878	202.209	202.195
Gori	n. utenze	533.662	534.263	536.937
Gesesa	n. utenze	57.404	57.470	56.343
AdF (***)	n. utenze	233.440	234.089	235.057
Acque	n. utenze	329.973	342.259	344.208
Publiacqua (****)	n. utenze	402.363	404.757	408.095
Umbra Acque	n. utenze	234.850	235.946	237.075
<b>totale</b>	<b>n. utenze</b>	<b>2.699.177</b>	<b>2.764.400</b>	<b>2.779.178</b>
Acea Ato 2	popolazione servita	3.705.995	3.791.167	3.993.230
Acea Ato 5	popolazione servita	455.164	450.434	450.991
Gori	popolazione servita	1.395.841	1.392.279	1.395.695
Gesesa	popolazione servita	110.316	110.093	109.310
AdF (*****)	popolazione servita	380.463	377.648	378.331
Acque	popolazione servita	734.898	735.059	761.481
Publiacqua (****)	popolazione servita	1.234.292	1.230.993	1.230.993
Umbra Acque	popolazione servita	493.960	490.272	489.264
<b>totale</b>	<b>popolazione servita</b>	<b>8.510.929</b>	<b>8.577.945</b>	<b>8.809.295</b>

(\*) Il dato del 2023 relativo ai punti di prelievo nel servizio del mercato libero energia elettrica (EE) mass market include 95.069 punti di prelievo della tutela graduale (categoria microimprese).

(\*\*) Il dato del 2022 è stato rettificato a seguito di consolidamento; ciò ha comportato un ricalcolo anche del totale n. utenze; il dato del 2023 comprende una quota parte in stima afferente ai Comuni di nuova acquisizione.

(\*\*\*) I valori 2023 per acquedotto, fognatura e depurazione, come per gli anni precedenti, sono stati calcolati secondo i criteri indicati nella determina ARERA 5/2016, includendo tuttavia anche il numero delle utenze esenti acquedotto.

(\*\*\*\*) I dati 2022 sono stati rettificati a seguito di consolidamento; ciò ha comportato un ricalcolo anche del totale n. utenze.

(\*\*\*\*\*) I dati del 2023 si riferiscono all'ultimo aggiornamento popolazione ISTAT di ottobre 2023.

## LA QUALITÀ PERCEPITA



Rilevazioni della soddisfazione di clienti e cittadini sui servizi erogati: **intervistate oltre 39.747 persone**



### I giudizi globali 2023

sui servizi erogati (scala 1-10):

- servizio elettrico "vendita" (ML e MT): **7,4** e "distribuzione": **7,4**
- servizio di illuminazione pubblica: **6,5**
- servizio idrico a Roma, Fiumicino e provincia: **7,6** e **7,2** a Frosinone e provincia: **6,2**
- nel Sarnese Vesuviano: **6,6**
- a Benevento e provincia: **6,6**
- a Grosseto, Siena e provincia: **7,5**

L'Unità Stakeholder e Qualità percepita della Capogruppo coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, in ambito elettrico, idrico<sup>69</sup> e di illuminazione pubblica. Nel 2023 sono state realizzate anche indagini qualitative per il servizio di teleriscaldamento. L'Unità opera di concerto con le Società operative che gestiscono i servizi e supporta i Responsabili societari 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. 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. Inoltre, la modalità di rilevazione continuativa sull'esperienza dei clienti che hanno contattato Acea (call back)<sup>70</sup> consente di circoscrivere l'impatto sui risultati di eventuali picchi stagionali.

I report sugli esiti delle rilevazioni a totale campione indagato sono prodotti a fine semestre, pertanto, in questa sede, vengono presentati i dati annuali come media delle indagini semestrali 2023.

Come negli anni passati, le indagini sulla qualità dei servizi percepita sono state condotte prevalentemente con metodologia CATI<sup>71</sup> e, in minor parte, con il metodo CAWI (indagini on line), soprattutto in relazione alla percezione degli aspetti generali dei servizi e dei canali digitali.

Per la prima volta, si riportano i dati ottenuti con l'integrazione delle due modalità di raccolta (CATI e CAWI<sup>72</sup>); pertanto, per preservare la confrontabilità del biennio, sono stati modificati, con lo stesso criterio, anche i risultati del 2022, illustrando 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 2023 sono state intervistate, complessivamente, **39.747 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 6,2 e 7,6** (si vedano i grafici nel seguito e le tabelle in fondo al paragrafo).

<sup>69</sup> Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle Società Acea Ato 2 (Roma e 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.

<sup>70</sup> 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.

<sup>71</sup> Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di un questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,5% ed un massimo di +/- 4,2% e il livello di significatività è del 95%.

<sup>72</sup> Le interviste on line (CAWI), generalmente, ottengono giudizi più critici rispetto a quelli raccolti telefonicamente; tra i possibili motivi, si cita l'assenza della comune inclinazione all'"accettabilità sociale" che condiziona (positivamente) le interviste gestite da un operatore.

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) sul servizio in generale (7,1/10 per i clienti del mercato tutelato e 7,7/10 per i clienti del mercato libero), sulla “fatturazione” di entrambi i segmenti, sul numero verde commerciale della maggior tutela e sull’area riservata web (sportello on line) del mercato libero; gli altri aspetti risultano nell’area della piena soddisfazione (voti >8/10). Per la **distribuzione**, gestita da **Areti**, la valutazione complessiva è 7,4/10 e gli aspetti del servizio ricevono giudizi che vanno dal 6,9/10 dell’interruzione programmata all’8,1/10 della segnalazione guasti e dell’intervento tecnico. 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 6-7/10), con “segnalazione guasti” che riceve le valutazioni più elevate (8,2/10) ed in crescita rispetto al 2022.

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 7,6/10; tutti gli aspetti del servizio monitorati sono nell’area della piena soddisfazione, prossimi

o superiori a 8/10. Per **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, la **valutazione complessiva** sul servizio è 6,2/10; risultano nella media soddisfazione i giudizi 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. Per **Gori**, che gestisce il servizio nell’Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano, il **giudizio complessivo** è 6,6/10; l’“intervento tecnico” e la “segnalazione guasti” registrano una piena soddisfazione (rispettivamente 8,4/10 e 8,6/10) mentre tutti gli altri aspetti riportano giudizi superiori a 7/10. Riguardo ad **AdF**, operativa in Toscana, nelle provincie di Grosseto e Siena, il **giudizio complessivo** sul servizio è 7,5/10; le valutazioni sugli aspetti del servizio sono pari o significativamente superiori a 8/10 (piena soddisfazione) con l’unica eccezione della “fatturazione” che si ferma a 7,8/10. Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, il **giudizio globale** sul servizio è 6,6/10; ricevono un giudizio complessivo di circa 7/10 sia gli “aspetti tecnici del servizio”, sia la “fatturazione”.

I grafici che seguono illustrano, per ciascun servizio, i **giudizi “overall” 2023 (scala 1-10)**, come **media delle due rilevazioni semestrali**, e le tabelle nn. 22 e 23 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. 21 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio elettrico – vendita e distribuzione dell’energia - 2023 (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. 22** – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio di illuminazione pubblica a Roma e Formello - 2023 (scala 1-10)



**Grafico n. 23** – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell’acqua a Roma e Fiumicino - 2023 (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 2023**, le due rilevazioni semestrali hanno coinvolto un campione di circa **2.800 clienti** con utenza diretta, rappresentativo di tre aree territoriali – **Nord Lazio, Est Lazio e Sud Lazio** – ricadenti nell’Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale, gestite da Acea Ato 2.

Le indagini di *call back* hanno riguardato il “numero verde commerciale”, “il numero verde segnalazione guasti” e l’“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 con metodologie CATI e CAWI, è stato pari a **7,2/10** sostanzialmente stabile rispetto al dato 2022 (7,4/10); 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**”, **8,3/10** per la “**segnalazione guasti**”, **8,6/10** per l’“**intervento tecnico**”, **7,7/10** 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, nelle aree di **media e alta soddisfazione**.

**Grafico n. 24** – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia - 2023 (scala 1-10)



**Grafico n. 25** – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua nel Sarnese Vesuviano - 2023 (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. 26** – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua nella Conferenza Territoriale n.6 Ombrone - 2023 (scala 1-10)



**Grafico n. 27** – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Benevento e provincia - 2023 (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 DELLE AREE RISERVATE WEB DI AREA IDRICO, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2023

Relativamente alle aree riservate dei siti web di area idrica, che assumono importanza crescente, le Società Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5, AdF e Gori hanno ottenuto valutazioni complessive pari o **superiori a 7,5/10** e le aree ritenute più importanti dai clienti, sep-

pure con pesi diversi nelle diverse realtà, sono risultate, prevalentemente, la “possibilità di comunicare l'autolettura” – che registra, mediamente, circa il 95% di soddisfatti -, la “possibilità di gestire il contratto” e la “possibilità di pagare le bollette”.

**Tabella n. 22 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: vendita e distribuzione di energia, servizio di illuminazione pubblica (2022-2023)**

media delle due rilevazioni semestrali			
	u. m.	2022	2023
<b>SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA – ACEA ENERGIA</b>			
<b>CLIENTI DEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA</b>			
<b>attività di vendita (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
correttezza degli importi (*)	%	85,8	89,9
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	83,1	85,9
<b>numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>
competenza dell'operatore	%	93,4	94,5
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	94,4	95,0
<b>sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
competenza dell'operatore	%	95,8	96,9
chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore	%	95,6	96,9
<b>CLIENTI DEL MERCATO LIBERO</b>			
<b>attività di vendita (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>
correttezza degli importi (*)	%	87,3	88,7
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	84,8	88,8
<b>numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>
competenza dell'operatore	%	92,6	95,0
chiarezza delle risposte fornite	%	91,3	94,2
<b>sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>8,1</b>	<b>8,5</b>
competenza dell'operatore	%	90,3	95,2
chiarezza delle informazioni fornite	%	90,6	94,0
<b>sportello on line/area riservata web</b>	<b>1-10</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>
facilità di navigazione	%	87,4	87,2
chiarezza delle informazioni presenti	%	87,8	85,9
<b>SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – ARETI (Roma e Formello)</b>			
<b>attività di distribuzione (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>
continuità del servizio	%	91,7	88,1
<b>interruzione programmata</b>	<b>1-10</b>	<b>7,3</b>	<b>6,9</b>
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	83,6	74,5
chiarezza delle informazioni sulle affissioni relative ai tempi di ripristino	%	84,9	74,2
<b>segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>
chiarezza delle informazioni fornite	%	89,3	93,5
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	93,1	94,3
<b>intervento tecnico</b>	<b>1-10</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	79,8	88,3
competenza dei tecnici	%	86,8	93,5
<b>SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (Roma)</b>			
<b>servizio di illuminazione (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>6,9</b>	<b>6,5</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>
continuità del servizio	%	87,1	76,8
tempi di sostituzione sostegni abbattuti	%	78,2	75,6
<b>segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>7,6</b>	<b>8,2</b>
chiarezza delle informazioni fornite	%	89,5	96,3
tempi di attesa per parlare con l'operatore	%	89,5	96,5

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

**NB:** i risultati 2022 sono stati modificati integrando i dati rilevati via CAWI per confrontabilità con il 2023; in tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2023**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2022. 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. 23 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: servizio idrico (2022-2023)

media delle due rilevazioni semestrali			
	u. m.	2022	2023
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)</b>			
<b>servizio idrico (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>
<i>continuità del servizio</i>	%	97,0	96,6
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
<i>correttezza dei consumi fatturati</i>	%	91,4	91,8
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	91,2	91,3
<b>segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	94,5	95
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	94,0	96,8
<b>intervento tecnico</b>	<b>1-10</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>
<i>competenza dei tecnici</i>	%	93,3	94,3
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	83,8	91,3
<b>numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	92,6	92,7
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	92,7	92,1
<b>sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	92,3	94,4
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	92,2	94,1
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)</b>			
<b>servizio idrico (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>
<i>continuità del servizio</i>	%	80,6	72,1
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>
<i>correttezza dei consumi fatturati</i>	%	77,6	80,3
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	75,4	81
<b>segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	93,8	91,3
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	94,3	95,5
<b>intervento tecnico</b>	<b>1-10</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>
<i>competenza dei tecnici</i>	%	92,8	94,8
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	92,8	93,5
<b>numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	92,3	94,8
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	93,8	95,5
<b>sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	95,0	93,3
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	94,0	92,5
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA - GORI (comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano)</b>			
<b>servizio idrico (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>
<i>continuità del servizio</i>	%	78,6	83,6
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>6,7</b>	<b>7,1</b>
<i>correttezza dei consumi fatturati</i>	%	78,3	82,0
<i>invio regolare delle fatture</i>	%	80,7	83,2
<b>segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	90,8	96,8
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	91,0	96,8

<b>intervento tecnico</b>	<b>1-10</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>
<i>cortesìa e disponibilit� dei tecnici</i>	%	92,8	95,3
<i>rapidit� di intervento dopo la richiesta</i>	%	90,8	92,3
<b>numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	91,8	90,3
<i>tempi di attesa</i>	%	86,5	85,8
<b>sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	92,0	98,0
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	93,0	98,5
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – AdF (comuni ricadenti nella Conferenza Territoriale Ottimale n. 6 Ombrone)</b>			
<b>servizio idrico (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALIT�</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<i>continuit� del servizio</i>	%	94,0	95,6
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>
<i>correttezza dei consumi fatturati</i>	%	91,1	93,5
<i>chiarezza e facilit� lettura bolletta</i>	%	89,8	93,9
<b>segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	93,8	97,5
<i>cortesìa e disponibilit� dell'operatore</i>	%	95,8	98,0
<b>intervento tecnico</b>	<b>1-10</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>
<i>cortesìa e disponibilit� dei tecnici</i>	%	97,0	97,3
<i>rapidit� di intervento dopo la richiesta</i>	%	95,5	94,4
<b>numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	95,5	96,5
<i>cortesìa e disponibilit� dell'operatore</i>	%	95,0	97,3
<b>sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>
<i>competenza dell'operatore</i>	%	94,8	97,8
<i>chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore</i>	%	95,3	97,5
<b>SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – GESESA (*) (comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sannita)</b>			
<b>servizio idrico (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALIT�</b>			
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>
<i>continuit� del servizio</i>	%	86,7	86,6
<b>fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>
<i>correttezza dei consumi fatturati</i>	%	87,8	84,8
<i>chiarezza e facilit� lettura bolletta</i>	%	84,6	89,0

(\*) Per Gesesa, Societ  di minore dimensione, gli aspetti del servizio indagati e qui rappresentati, sono "aspetti tecnici" e "fatturazione".

**NB:** i risultati 2022 sono stati modificati integrando i dati rilevati via CAWI per confrontabilit  con il 2023; in tabella vengono riportati **solo i fattori di qualit  indicati come i pi  importanti dal campione di intervistati nel 2023**; ci  pu  comportare modifiche conseguenti in colonna 2022. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli **scostamenti pi  significativi, nell'ordine dei 5 punti percentuali**, per i singoli item oggetto di indagine.

## LA QUALIT  EROGATA

Acea presidia la **qualit  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 del contenimento 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 "qualit  erogata" viene **misurata anche in base a parametri di riferimento definiti dall'Autorit  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 **qualit  tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) e di **qualit  contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato** sono definiti e aggiornati dall'**Autorit  di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** e, per il settore idrico, anche dalle Autorit  locali.

I **principali interventi di regolazione dell'ARERA** intervenuti nel 2023 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 Societ  del Gruppo operano secondo **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** fondati su una **logica di miglioramento continuo** (si veda anche *L'identit  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**<sup>73</sup>, 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 2023 ulteriori **333.664 contatori 2G** per circa **1,7 milioni di contatori** (1G e 2G) in telegestione



Nel **Piano di resilienza** **fattore critico "ondate di calore"**: **31 km** cavo MT ammodernati e **52 CS** ricostruite  
**fattore critico "allagamento"**: **21 CS** ricostruite



nel 2023: **8.890 nodi MT** telecontrollati



Eseguite **ispezioni massive con droni**, per una estensione di rete aerea MT e AT 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"<sup>74</sup>, 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 **elettificazione 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. 24). 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 2023, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza** periodicamente aggiornato<sup>75</sup>, sono stati **ammodernati 31 km di cavo** in media tensione (MT) a 20 kV ed eseguite **52 ricostruzioni di cabine secondarie** per l'incremento della **resilienza al fattore critico "ondate di calore"**, e **21 ricostruzioni di cabine secondarie** per l'incremento della **resilienza al fattore critico "allagamento"**. Per le reti BT, sono stati messi in opera **88 km di cavo** nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Nel corso dell'anno, inoltre, sono state **eseguite ispezioni massive con droni** per un'estensione della rete aerea pari, complessivamente, a **160 km** (130 km su rete MT e 30 km su rete AT), funzionali ad **identificare gli interventi puntuali manutentivi da attuare**; tali ispezioni, oggi possibili poiché la sensoristica necessaria può essere sollevata da un drone di piccole dimensioni, **hanno sostituito le precedenti effettuate con elicotteri**, con evidenti benefici ambientali.

Nel corso dell'anno, il **telecontrollo** è stato esteso ad ulteriori **cabine secondarie e recloser**, per un **totale di 8.890 nodi MT telecontrollati** al 31 dicembre 2023 (erano 8.507 nel 2022).

73 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.

74 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*).

75 Il Piano della Resilienza di Areti era stato presentato ad ARERA nel giugno del 2019. Si veda, oggi, il Piano di Sviluppo 2023, disponibile on line, nel sito [www.aret.it](http://www.aret.it), Sezione Conoscere Areti - Attività.

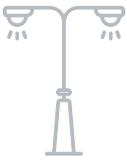
**Tabella n. 24 – I principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche (2023)**

tipo di intervento	linee AT e cabine primarie (CP)
demolizione rete e sostegni	sono proseguiti i lavori di <b>smantellamento di linee AT</b> , uscite dall'esercizio, portando alla <b>rimozione</b> , complessivamente, <b>di 39 tralicci</b> delle linee a 60 kV; a seguito dell'entrata in esercizio del nuovo elettrodotto in cavo XLPE (polietilene reticolato) interrato 150 kV, Cinecittà/O – Capannelle, sono stati <b>dismessi 2,7 km di cavi AT in O.F.</b> (con isolamento in olio fluido)
costruzione rete e sostegni	sono <b>terminati i lavori di riqualificazione</b> del cavo AT 150 kV Capannelle – Cinecittà/O da area terminali "Osteria del Curato" a CP Cinecittà/O, con la <b>messa in servizio</b> della nuova tratta in cavo XLPE lunga 1,6 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)
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	sono stati eseguiti interventi in <b>48 cabine primarie</b> ; presso la <b>CP Ostiense</b> proseguono i lavori di <b>sostituzione del Quadro AT 150 kV</b> con la messa in esercizio della prima sezione di ibridi AT (stalli: LAT Laurentina-TR3-sez.SB3) e il collegamento con apparecchiature esistenti per mezzo di un sistema di interfaccia (condotto sbarre provvisorio 150 KV); è stata inoltre predisposta a freddo l'ulteriore sezione di ibridi AT (stallo TR2-sez.SB2) in attuazione delle successive fasi del progetto; presso la <b>CP San Paolo</b> è stato eseguito un intervento di potenziamento del sistema AT 220 kV con la posa di un nuovo sezionatore di sbarra AT e la sostituzione dei portali reggi-sbarra e reggi-sezionatori esistenti (fase1)
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	sono stati eseguiti interventi su <b>96 interruttori AT</b> e mantenuti <b>654 interruttori MT</b> ; revisionati <b>13 variatori</b> sotto carico di trasformatori di potenza; sono stati inoltre <b>sostituiti 36 trasformatori</b> di misura AT; sono stati inoltre <b>sostituiti il TR 2 150/8,4 kV</b> presso la cabina primaria <b>Belsito</b> e <b>l'ATR 3 150/60 kV</b> presso la cabina primaria <b>Flaminia/O</b>
	<b>protezione e misure AT e MT</b>
sistemi di protezione elettrica	sono stati predisposti, tarati e messi in esercizio <b>48 nuovi stalli linea MT</b> ; <b>verificati 371 montanti</b> (55 montanti AT e 316 montanti MT) e <b>22 trasformatori</b> (tra AT/MT e MT/MT)
misure	sono state effettuate misure resistenza di terra su <b>2.582 cabine secondarie</b> ; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su <b>10 cabine</b> (5 primarie e 5 secondarie)
	<b>linee MT e BT</b>
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	sono stati <b>messi in opera 130 km di cavo MT a 20 kV</b> (28 km per ampliamento e 102 km per rifacimento), <b>di cui 31 km</b> per incremento resilienza a " <b>ondate di calore</b> ", e <b>171 km di cavo BT</b> (84 km per ampliamento e 87 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione)
manutenzione ordinaria e straordinaria	sono state <b>eseguite ispezioni massive con droni</b> per una estensione della rete aerea pari a <b>130 km su rete MT e 30 km su rete AT</b> , per attuare interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. necessari alla conservazione e al mantenimento della funzionalità degli impianti
	<b>cabine secondarie (CS) e telecontrollo</b>
realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS	sono state realizzate/ampliate/ricostruite <b>832 cabine secondarie</b> (203 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 629 per adeguamento della tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione al telecontrollo), <b>di cui 73 cabine ricostruite per incremento resilienza a "ondate di calore"</b> (52 cabine) e <b>ad "allagamento"</b> (21 cabine)
manutenzione ordinaria e straordinaria su CS	sono stati effettuati <b>4.982 interventi</b> di <b>manutenzione straordinaria</b> e <b>1.385 ispezioni</b> su cabine secondarie
telecontrollo	è stato esteso il telecontrollo a <b>383 CS e 438 recloser</b> (8.890 nodi MT telecontrollati al 31 dicembre 2023) ed eseguiti <b>3.602 interventi manutentivi</b> su TLC e recloser

Nell'ambito del piano di **sostituzione massiva dei contatori di prima generazione (1G) con i misuratori di seconda (2G)**, che favoriscono una maggiore consapevolezza dei clienti in merito ai consumi e la riduzione delle fatturazioni in stima, Areti, nel corso dell'anno, ne ha installati **ulteriori 333.664**. Complessivamente, **i contatori in telegestione (1G e 2G)** installati presso le utenze attive in bassa tensione, al 31 dicembre 2023, **sono pari a 1.667.138**.

Per i progetti innovativi sviluppati dalla Società, come, ad esempio il **progetto PlatOne**, finanziato dal programma europeo Horizon 2020, e il **progetto "RomeFlex"**, lanciato nel 2023 e finalizzato a realizzare un mercato della flessibilità della rete elettrica a Roma, si rinvia al capitolo *Istituzioni e Impresa*, paragrafo *L'impegno in ricerca e innovazione*.

## L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



**205.697**  
punti luce e  
**232.334**  
lampade gestiti a Roma:  
**92%** del parco  
lampade a LED



**1.193**  
sostegni reinstallati e  
**10.556** interventi  
di manutenzione  
lampade/armature LED



**interventi di illuminazione:**  
Domus Tiberiana, Chiesa Valdese, i palazzi gemelli a Piazza della Repubblica, parchi Bolognola, Kennedy e parco lineare di via L. M. Perpetuo

In virtù del *Contratto di servizio* tra Acea SpA e Roma Capitale, Areti gestisce gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale**, per **oltre 205.697 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km<sup>2</sup>.

La Società esegue le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti di illuminazione** e pianifica gli interventi **in accordo con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze**, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali.

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

I consumi di energia per l'illuminazione pubblica, che, negli anni passati, hanno avuto un trend di riduzione grazie all'ammodernamento degli impianti con l'installazione di lampade a tecnologia LED, si sono stabilizzati e nel 2023 presentano una lieve diminuzione (-2,4%); al 31 dicembre 2023, le **213.995 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 2023 sono proseguite le attività volte a sviluppare una soluzione tecnologica innovativa finalizzata alla realizzazione di un "palo intelligente", in ottica "smart city". In particolare, sono stati realizzati e consegnati prototipi del dispositivo, nelle sue diverse versioni, sui quali sono stati **avviati test** e certificazioni per le opportune valutazioni propedeutiche alla messa in produzione.

**Tabella n. 25 – I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma (2023)**

punti luce (n.)	<b>205.697</b>
p. luce artistico monumentale (n.)	<b>10.194</b>
lampade (n.)	<b>232.334</b>
rete elettrica MT e BT (km)	<b>8.228</b>

**NB:** in tabella vengono riportati i dati in GIS (sistema informativo georeferenziato) al 31 dicembre 2023.

Tra gli interventi illuminotecnici del 2023 si segnala la realizzazione di diversi impianti di illuminazione funzionale a servizio di alcune **strade e aree a verde che ne erano sprovviste e l'adeguamento di impianti esistenti**, a beneficio della **qualità della luce** e della percezione di sicurezza che ne deriva. Nel corso dell'anno si è proceduto, inoltre, alla **realizzazione di impianti per grandi opere pubbliche** (si vedano i box di approfondimento).

## INTERVENTI DI NUOVA ILLUMINAZIONE FUNZIONALE E GRANDI OPERE

Nel corso del 2023 Areti ha realizzato diversi impianti di illuminazione pubblica con tecnologia LED a servizio di **strade e parchi precedentemente privi di illuminazione**. In particolare, a **Via di Passo Lombardo**, grazie a fondi municipali, sono stati installati **45 punti luce a LED** a servizio di un tratto di strada pari a circa 1,2 km, con una potenza installata pari a 2,9 kW. Il nuovo chilometro della **pista ciclabile di Torraccia** è stato illuminato con **60 nuovi punti luce**, per una potenza installata pari a 2,3 kW.

Per quanto riguarda le aree a verde, all'interno del **Parco Bolognola**, nel III Municipio, sono stati installati **19 lampioni**, per un totale di circa 0,7 kW, a servizio dei **percorsi pedonali** e del **campo sportivo**. Nel medesimo Municipio è stata realizzata la nuova illuminazione, all'interno del **parco Kennedy**, delle **aree pedonali** e dell'**area giochi**,

attraverso l'installazione di **11 punti luce** con potenza complessiva di circa 0,4 kW. Da menzionare anche il **parco lineare di Via Lucio Mario Perpetuo**, nel Municipio VII, che è stato illuminato grazie a **45 nuovi lampioni**, per un totale di 1,8 kW di potenza impegnata, a servizio delle **aree di gioco**, di **sosta** e del **campo sportivo**.

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**, che è stata completata nel 2023;
- l'allargamento della sede stradale della **via Tiburtina**.

## INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE IMPIANTI

Nell'ambito degli interventi di adeguamento o ammodernamento di impianti esistenti è da citare il **potenziamento dell'impianto** a servizio di **Via Marsala**, attraverso l'installazione di **10 nuovi candelabri**, in sostituzione di quelli esistenti, e di **25 nuovi corpi illuminanti**, per una variazione complessiva pari a 2,5 kW. In **Piazza Monte di Tai** è stata rimossa una torre faro, ormai obsoleta, a fronte dell'installazione di **13 punti luce** (2 kW rimossi e 1,2 kW installati), a vantaggio della qualità della distribuzione luminosa; l'intervento ha rappresentato, altresì, **una sperimentazione**, concordata con Roma Capitale, riguardo l'utilizzo di pali a sicurezza passiva in alluminio e di **corpi illuminanti con un sistema di controllo innovativo**.

In **Piazza dei Caduti del 19 luglio '43**, in occasione dell'80° anniversario del bombardamento di S. Lorenzo, è stato **ammodernato**

**l'impianto di illuminazione integrato con il monumento ai caduti** di Luca Zevi, che per l'occasione è stato restaurato, con **50 proiettori a LED**, per un totale di 1,8 kW installati e 3,5 kW rimossi. In **via della Stazione di Cesano**, a seguito della realizzazione della pista ciclabile a cura del Municipio XV, è stato adeguato l'impianto di illuminazione pubblica, attraverso la **sostituzione dei 115 sostegni esistenti**, mentre i corpi illuminanti sono rimasti invariati, evitando incrementi di consumo. In **Piazza Bologna**, in occasione dei lavori di manutenzione del Municipio II, è stato **potenziato l'impianto di illuminazione esistente** attraverso la **posa di 13 lampioni e 19 proiettori** ad incasso a terra, per un totale di 830 W.

Tutti gli interventi citati sono stati realizzati con sorgente luminosa LED.

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. 26).

**Tabella n. 26 – Principali interventi di efficientamento, messa in sicurezza, riparazione e manutenzione (2023)**

tipo di intervento	(n.)
interventi di <b>efficientamento energetico/ innovazione tecnologica</b> (sostituzioni armature)	<b>1.000 punti luce sostituiti</b> (non sono incluse le nuove installazioni a LED)
<b>messa in sicurezza</b>	<b>3.828</b> punti luce messi in sicurezza
<b>verifica corrosione sostegni</b>	<b>29.995</b> sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
<b>manutenzione lampade/armature LED</b>	<b>10.556</b> interventi manutentivi
<b>reinstallazione sostegni</b> corrosi o abbattuti per cause accidentali	<b>1.193</b> sostegni reinstallati

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

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione dei guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione<sup>76</sup> 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**<sup>77</sup>.

Le **performance 2023** relative ai **tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti**, per le diverse tipologie di guasto, sono riportate in tabella n. 27; tutte le performance **risultano inferiori ai limiti di tempo medio di ripristino ammesso** dagli standard contrattuali.

**Tabella n. 27 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2022-2023)**

tipo di guasto	penale per giorno di ritardo (euro)	standard di prestazione da Contratto (*)		prestazione Acea	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2022	2023
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.	1,6 gg. lav.	1,5 gg. lav.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg. lav.	15 gg. lav.	8,9 gg. lav.	9,3 gg. lav.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg. lav.	20 gg. lav.	14,7 gg. lav.	13,9 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.

<sup>76</sup> Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

<sup>77</sup> 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 massimo di ripristino 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)<sup>78</sup>. **Nel 2023 sono pervenute 15.487 segnalazioni di guasto**<sup>79</sup>, in aumento del 25% rispetto all'anno precedente (12.385 segnalazioni), ed entro l'anno è stato dato seguito all'**87%**.

La **distribuzione percentuale del totale segnalazioni pervenute per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 28. La categoria maggiormente incidente si conferma "strada al buio" (50%), seguita da "punto luce spento" (34%), che include anche gli interventi su montanti, armature e sostegni, e da "tratto al buio" (17%).

**Grafico n. 28 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2023)**



In ambito di **illuminazione artistico monumentale**, nel 2023 sono stati effettuati interventi manutentivi e nuove illuminazioni, ad esempio presso la **Domus Tiberiana, riaperta al pubblico** nell'anno, o ancora a piazza Cavour, per la **Chiesa Valdese**, nonché interventi sulle facciate dei grandi edifici gemelli di **Piazza della Repubblica** (si veda il box dedicato). Tra le attività manutentive si segnalano la sostituzione di proiettori subacquei presso la **Fontana del Bottino** in Via San Sebastianello, la **Fontana del Prigione**, in Via Goffredo Mameli, la **Fontana di Piazza Clemente XI**, la **Fontana del Cântaro** in Piazza Santa Cecilia e la **Fontana della Dea Roma** in Piazza del Campidoglio.

Sono state svolte manutenzioni presso i siti archeologici dei **Mercati di Traiano, le Terme di Caracalla, le Terme di Diocleziano, il Teatro di Marcello, il Faro del Gianicolo e il Colosseo**; infine, ulteriori interventi hanno riguardato il **sito di Castel Sant'Angelo**, i palazzi dell'Ente EUR e i parchi monumentali dei Municipi I e II.

Nell'anno sono stati curati anche gli interventi di **illuminazioni speciali/spengimento di siti emblematici** come quelli realizzati sulla facciata di Palazzo Senatorio, del Palazzo della Regione Lazio, del Colosseo, con l'intento di sensibilizzare la cittadinanza in occasione di particolari ricorrenze.

## ILLUMINAZIONE ARTISTICA PRESSO LA DOMUS TIBERIANA, LA CHIESA VALDESE E I PALAZZI GEMELLI IN PIAZZA DELLA REPUBBLICA

Nel 2023 è stata realizzata l'illuminazione della **Domus Tiberiana** situata all'interno del Parco Archeologico del Colosseo, in occasione della riapertura al pubblico, dopo 40 anni, del palazzo imperiale. L'illuminazione artistica, progettata e realizzata da Areti, costituisce il **primo progetto a Roma con luce dinamica (tunable white) in un'area archeologica**. La facciata del Palazzo di Tiberio, rivolta verso il Foro Romano, viene animata attraverso un'illuminazione dinamica, allo scopo di ottenere un effetto di luce morbida sulle tonalità calde. Al tempo stesso, le variazioni di colore e intensità luminosa offrono ai visitatori scenari inediti: la luce diventa strumento di narrazione del luogo. La scelta della tecnologia LED, di ultima generazione, ha permesso di **modulare intensità e temperatura di colore della luce per ogni singolo proiettore**, minimizzare l'impatto estetico degli stessi, ottenere un'ottima resa cromatica e contenere i consumi energetici. Sono stati installati in totale **101 proiettori**, raggiungendo una potenza totale di 4,4 kW (considerando l'impianto in pieno esercizio). Acea ha sponsorizzato l'intero intervento.

In Piazza Cavour l'intervento ha riguardato la facciata principale della **Chiesa Valdese** che è stata oggetto di un recente intervento di restauro. Areti ha curato progettazione e realizzazione dell'illuminazione

artistica con l'obiettivo di ottenere un'illuminazione morbida e uniforme, attraverso l'uso di ottiche ellittiche per le ali laterali e le torrette e ottica roto-simmetrica per la parte centrale.

Sono stati installati **17 proiettori** per una potenza totale di circa 0,7 kW.

L'intervento in Piazza della Repubblica, finanziato dal dipartimento CSIMU di Roma Capitale, ha riguardato l'intero impianto di illuminazione artistica delle facciate dei palazzi gemelli (**Palazzo Feltrinelli e Palazzo Naiadi**). Areti ha curato sia la progettazione che l'esecuzione dei lavori. Il progetto, tramite l'utilizzo di illuminazione per proiezione e in radenza, ha inteso **valorizzare nuovamente i prospetti dei due edifici** e di ricostruire la quinta urbana notturna. La scelta della tecnologia LED di alta gamma ha permesso di ridurre l'impatto estetico dei proiettori sui prospetti, con un'alta resa cromatica e bassi consumi energetici. Inoltre, tramite la realizzazione di un sistema di controllo e gestione flessibile, è possibile realizzare scenari luminosi differenti. Il nuovo impianto, realizzato in sostituzione del precedente ormai obsoleto, consiste di **386 proiettori** per una potenza installata pari a 12,6 kW. L'ammodernamento dell'impianto ha permesso di ottenere un risparmio energetico pari al 70%.

## 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 e li rivede periodicamente**, orientando i gestori al costante miglioramento delle performance.

<sup>78</sup> Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo *Customer Care*.

<sup>79</sup> Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

La **qualità commerciale** si articola in **livelli “specifici”** e **livelli “generali”**<sup>80</sup>, sia per le attività in capo al **distributore** (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 28, 29 e 30).

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

I **risultati 2023 di qualità commerciale e tecnica**<sup>81</sup>, relativi alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica, quanto **quelli di qualità commerciale**, relativi alla **vendita di energia elettrica**, resi noti in questa sede, rappresentano **la miglior stima disponibile**<sup>82</sup> alla data di redazione del presente documento e potrebbero non coincidere perfettamente con quelli trasmessi all'ARERA nell'ambito delle rendicontazioni annuali. Per il **servizio di distribuzione** dell'energia elettrica, riguardo ai **livelli “specifici” di qualità commerciale** si registrano buoni tempi medi e prestazioni stabili, in confronto al 2022, nel rispetto degli standard per i servizi più diffusi quali attivazioni, cessazioni e riattivazioni; il tempo di preventivazione per lavori su reti BT registra invece un peggioramento, rispetto al 2022, sia per quanto riguarda i giorni medi per la predisposizione del preventivo che nella percentuale di rispetto dello standard, e, in generale, risultano in flessione le prestazioni su rete MT. Sui **livelli “generali”** relativi alle risposte ai reclami scritti/richieste di informazioni, si rileva una sostanziale stabilità, rispetto al 2022, delle performance per i clienti domestici in BT con lievi peggioramenti nei giorni medi di lavorazione, più marcati per i clienti non domestici e in MT (si veda la tabella n. 28). Gli indennizzi automatici ai clienti<sup>83</sup>, da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli “specifici” di qualità, partono da un importo base<sup>84</sup> che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare

(per esecuzione in un tempo triplo rispetto allo standard).

Per gli aspetti della qualità del servizio di **vendita**, gestito da **Acea Energia**, secondo i dati stimati del 2023, si rileva una flessione nell'ambito dei **“livelli specifici”** di qualità commerciale in tutte le percentuali di rispetto degli standard stabiliti dall'ARERA, mentre migliorano, o restano sostanzialmente stabili, le percentuali di rispetto degli standard nell'ambito dei **“livelli generali”** di qualità commerciale (si veda la tabella n. 29).

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 2023 - riepilogati in tabella n. 30 - 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** ha subito un peggioramento rispetto allo scorso anno. Si registrano, tuttavia, risultati positivi in ambito periferico e rurale in termini di durata, nonostante un incremento del numero delle interruzioni.

Oltre agli indicatori appena descritti, il distributore elettrico è tenuto a rispettare specifici livelli di continuità del servizio anche con riferimento agli **utenti in media tensione**, ai quali è previsto il riconoscimento di un indennizzo automatico<sup>85</sup> nei casi in cui il numero di interruzioni subite nel corso dell'anno sia superiore ad uno standard definito.

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

**Tabella n. 28 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale - distribuzione energia (2022-2023)**  
(parametri ARERA e performance di Areti - 2022: dati comunicati all'ARERA; 2023: 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
<b>FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)</b>					
<b>CLIENTI DOMESTICI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	14,59	72,51%	18,06	60,60%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	10,25	81,76%	11,00	79,36%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	20,88	89,94%	34,30	80,22%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,50	97,17%	1,00	95,81%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,10	98,54%	0,70	98,50%

80 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.

81 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.

82 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.

83 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.

84 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.

85 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.

riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,11	99,05%	0,15	98,85%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	3,23	62,52%	3,88	57,51%
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	2,66	81,84%	3,09	78,87%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,60%	n.a.	88,24%

**CLIENTI NON DOMESTICI****PERFORMANCE ARETI**

preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	14,65	70,58%	19,55	57,76%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	10,58	79,77%	11,89	77,45%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	28,48	86,72%	36,36	85,86%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,30	93,16%	2,32	94,47%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	2,61	94,99%	2,94	96,20%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,12	98,84%	0,16	98,20%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	3,00	65,47%	3,46	60,56%
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	3,00	83,68%	2,92	80,30%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	87,98%	n.a.	83,24%

**FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)****CLIENTI FINALI****PERFORMANCE ARETI**

preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	17,04	94,29%	25,98	74,73%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	12,00	100%	13,28	85,72%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	14,60	97,14%	49,08	56,75%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	9,60	21,43%	14,22	39,29%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	37,13	13,04%	54,84	19,23%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,38	100%	1,00	66,67%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	92,36%	n.a.	79,53%

**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

2022

2023

**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	29,88	72,65%	31,00	74,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	44,57	61,42%	50,00	61,00%

**CLIENTI NON DOMESTICI****PERFORMANCE ARETI**

risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	27,13	73,73%	35,00	74,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	60,41	53,83%	74,00	59,00%

**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	21,60	80,96%	35,00	73,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	38,28	66,67%	64,00	65,00%

**Tabella n. 29 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale - vendita energia (2022-2023)**  
(parametri ARERA e performance di Acea Energia - dati 2022 comunicati all'ARERA, dati 2023 non consolidati)

<b>VENDITA ENERGIA</b>				
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)</b>				
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>PARAMETRI ARERA</b> tempo max entro cui eseguire la prestazione	<b>percentuale di rispetto</b> tempo max	<b>percentuale di rispetto</b> tempo max	
			2022	2023
<b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>		
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	85,71%		/
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	100%		/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	80,11%		79,77%
<b>MERCATO LIBERO</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>		
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	85,71%		55,39%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/		/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	89,72%		78,81%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE</b>				
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>PARAMETRI ARERA</b> percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	<b>percentuale di prestazioni</b> eseguite entro tempo max	<b>percentuale di prestazioni</b> eseguite entro tempo max	
<b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>		
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	97,39%		98,91%
<b>MERCATO LIBERO</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>		
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,23%		97,44%

(\*) 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. 30 – Dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2021-2023)**  
(parametri ARERA e performance di Areti - 2021-2022: dati certificati dall'ARERA; 2023: dati provvisori)

<b>DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT</b>						
<b>DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI</b>						
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe</b> <b>di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)</b>					<b>variazioni percentuali</b>
	2021	2022	2023	2023 vs. 2021	2023 vs. 2022	
alta concentrazione	30,4	29,9	39,1	29%	31%	
media concentrazione	45,5	37,3	46,4	2%	24%	
bassa concentrazione	47,3	44,6	34,9	-26%	-22%	
<b>N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)</b>						
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>n. medio interruzioni senza preavviso</b> <b>di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno</b>					<b>variazioni percentuali</b>
alta concentrazione	1,603	1,389	1,869	17%	35%	
media concentrazione	2,461	1,909	2,192	-11%	15%	
bassa concentrazione	3,247	2,504	3,408	5%	36%	

(\*) 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



**199** Case dell'acqua  
attive nei territori gestiti  
da Acea Ato 2, Gori e AdF: oltre  
**47** milioni di litri  
d'acqua erogati, pari a  
**944 t** di plastica/anno  
risparmiate e oltre  
**2.500** tonnellate di CO<sub>2</sub>  
non emesse in atmosfera



**Infrastrutture  
strategiche:**  
completata la fase progettuale  
e autorizzativa per i 4  
sotto-progetti (opere  
idrauliche) collegati ai lavori  
dell'**Acquedotto del Peschiera**



**Acea Ato 2:**  
un progetto pilota  
di distrettualizzazione  
della rete fognaria  
per individuare e ridurre  
le portate parassite

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<sup>86</sup>:

- **Acea Ato 2**, nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 112 comuni<sup>87</sup>, di cui 90 gestiti<sup>88</sup>, pari a circa il 98% della popolazione compresa nell'Ambito), area “storica” di operatività del Gruppo<sup>89</sup>, con un bacino di circa 4 milioni di abitanti serviti;
- **Acea Ato 5**, nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86 comuni gestiti<sup>90</sup> nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa il 93% della popolazione), per circa 451.000 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'Ambito Distrettuale Sannita<sup>91</sup> (21 comuni gestiti, nell'area di Benevento e provincia), con oltre 109.000 abitanti serviti;
- **AdF** operativa nella Conferenza Territoriale Ottimale n. 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 378.300 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 attuare.

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*).

86 Si tenga altresì presente che le società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gori redigono volontariamente, ogni anno, un Bilancio di Sostenibilità societario, al quale si rinvia per maggiori dati e informazioni.

87 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.

88 In 90 comuni Acea Ato 2 ha gestito l'intero SII (acquedotto, fognatura e depurazione), in altri 16 comuni il SII è gestito in modo parziale.

89 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.

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

91 In precedenza denominato ATO Calore Irpino. DGR 434 del 3 agosto 2022, in modifica della LR 15/2015.

## CONSISTENZE, INTERVENTI E TELECONTROLLO

Le Società che gestiscono il SII sono impegnate nella progressiva **digitalizzazione delle reti**, un'attività realizzata tramite rilievi, verifiche sul campo ed **inserimento dati nel sistema informativo georeferenziato** (GIS) che consente di ottimizzare il controllo e la

pianificazione degli interventi, e raggiungono percentuali superiori al 90% delle reti georeferenziate; si vedano le consistenze riportate in tabella n. 31.

**Tabella n. 31 – Le consistenze delle reti idriche (2023)**

società	rete idropotabile (km)	rete fognaria (km)
<b>Acea Ato 2</b>	<b>13.873</b> (730,3 km di acquedotto, 1.246 km di reti di adduzione, 11.896,7 km di distribuzione)	<b>7.594</b>
<b>Acea Ato 5</b>	<b>6.212</b> (1.235 km di reti di adduzione e 4.977 km di reti di distribuzione)	<b>1.887</b>
<b>Gori</b>	<b>5.274</b> (869 km di reti di adduzione e 4.405 km di reti di distribuzione)	<b>2.746</b>
<b>Gesesa</b>	<b>1.969,9</b> (173,3 km di reti di adduzione e 1.796,6 km di reti di distribuzione)	<b>513,2</b> (tra emissari, collettori principali e secondari)
<b>AdF</b>	<b>8.395,8</b> (1.994,3 km di reti di adduzione e 6.401,5 km di reti di distribuzione)	<b>1.825</b> (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 e attività 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 e attività 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) ed 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 Infrastructure, si veda la tabella n. 32. Nel 2023, **Acea Ato 2** ha proseguito, in collaborazione con Acea Infrastructure, 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. È stata completata la fase progettuale e autorizzativa per i **4 sotto-progetti**<sup>92</sup> relativi ad opere idrauliche, individuati nel 2021, che saranno realizzati anche con finanziamenti ottenuti in ambito PNRR<sup>93</sup>. Per quanto riguarda l'**intervento principale** denomina-

to "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 2023 è proseguito l'iter autorizzativo**<sup>94</sup>.

Tra gli interventi realizzati durante l'anno, Acea Ato 2 ha **installato 154 idrovalvole** per l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio delle reti di distribuzione e ha **bonificato circa 68 km di rete idrica**; ha **completato la realizzazione di importanti adduttrici** in grado di aumentare la resilienza dei sistemi comunali complessi, con particolare riferimento alle interconnessioni **Acquedotto Marcio – Acquedotto Simbrivio di Albano Laziale e Serbatoio Galilei – Serbatoio Montanucci di Civitavecchia**; per aumentare la disponibilità idrica nei comuni gestiti, ha completato nuovi impianti di potabilizzazione o ha riqualificato/ampliato gli esistenti, presso i comuni di Ariccia, Allumiere, Rignano Flaminio, Manziana e Velletri. Prosegue, infine, il programma di installazione di apparecchiature di limitazione delle portate sulle utenze rurali per contenere i consumi non prettamente potabili.

Nel 2023, Acea Ato 5 ha ottenuto, in ambito PNRR, il finanziamento relativo ad **investimenti in depurazione e fognatura**<sup>95</sup> per interventi che saranno completati entro il 2026. La Società ha altresì partecipato al bando per i fondi di Sviluppo e Coesione (CIS) per interventi finalizzati alla **riduzione delle perdite idriche**, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti a valere sulle risorse del PNRR, risultando ammessa ma non finanziabile per carenza di fondi; tuttavia, a seguito, di una dotazione di ulteriori risorse, la Segreteria Tecnico Operativa (STO), su proposta avanzata da Acea Ato 5, in dicembre 2023 ha confermato la necessità di finanziamento degli interventi proposti ed ha trasmesso al Ministero competente l'aggiornamento del cronoprogramma procedurale.

92 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)".

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

94 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.

95 Si tratta del finanziamento relativo al "PNRR- M4C2 - 14.4 Investimenti in depurazione e fognatura", approvato con Decreto MASE R.262 del 9 agosto 2023.

**Tabella n. 32 – Principali interventi sulle reti idropotabili e fognarie e controlli su acque potabili e reflue (2023)**

<b>INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE</b>	
<b>tipo di intervento</b>	
<b>ACEA ATO 2</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>37.676 interventi</b> (37.314 per guasto e 362 di ricerca perdite)
interventi programmati	<b>12.771 interventi</b>
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	<b>16.979 installazioni</b> (12.854 nuove pose e 4.125 sostituzioni) e <b>21.097 sostituzioni massive</b> in appalto
ampliamento rete	<b>6,3 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>68 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>14.412 campioni</b> prelevati e <b>419.940 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>ACEA ATO 5</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>10.708 interventi</b>
interventi programmati	<b>4 interventi</b>
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	<b>9.734 installazioni</b> (3.165 nuove pose e 6.569 sostituzioni)
ampliamento rete	<b>1,6 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>45,1 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>3.268 campioni</b> prelevati e <b>119.229 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>GORI</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>14.310 interventi</b>
interventi programmati	<b>9.069 interventi</b>
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	<b>14.500 installazioni</b> (11.984 nuove pose e 2.516 sostituzioni, per vetustà o guasto) e <b>11.703 installazioni</b> (su risorse finanziate)
ampliamento rete	<b>1,04 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>81,8 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>5.367 campioni</b> prelevati e <b>144.731 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>GESESA</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>4.269 interventi</b> (4.177 per guasto e 92 di ricerca perdite)
interventi programmati	<b>290 interventi</b>
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	<b>342 installazioni</b> (120 nuove pose e 222 sostituzioni)
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>10 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>906 campioni</b> prelevati e <b>11.639 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>AdF</b>	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>8.900 interventi</b> (8.308 per guasto e 592 di ricerca perdite)
interventi programmati	<b>64 interventi</b>
installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	<b>31.996 installazioni</b> (3.291 nuove pose e 28.705 sostituzioni)
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>28 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>3.841 campioni</b> prelevati e <b>73.218 determinazioni analitiche</b> eseguite
<b>INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE</b>	
<b>tipo di intervento</b>	
<b>ACEA ATO 2</b>	
interventi per guasto su rete	<b>2.447 interventi</b>
interventi programmati	<b>500 interventi</b>
ampliamento rete	<b>5,3 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>13,7 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>7.619 campioni</b> prelevati e <b>145.889 determinazioni analitiche</b> eseguite

**ACEA ATO 5**

interventi per guasto su rete	<b>264 interventi</b>
interventi programmati	-
ampliamento rete	<b>0,2 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>3,5 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>3.074 campioni</b> prelevati e <b>88.803 determinazioni analitiche</b> eseguite

**GORI**

interventi per guasto su rete	<b>414 interventi</b>
interventi programmati	<b>7.677 interventi</b>
ampliamento rete	<b>7,7 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>7,4 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>1.897 campioni</b> prelevati e <b>48.871 determinazioni analitiche</b> eseguite

**GESESA**

interventi per guasto su rete	<b>141 interventi</b>
interventi programmati	<b>16 interventi</b>
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>0,10 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>445 campioni</b> prelevati e <b>11.345 determinazioni analitiche</b> eseguite

**AdF**

interventi per guasto su rete	<b>309 interventi</b>
interventi programmati	<b>20 interventi</b>
ampliamento rete	<b>0 km</b> di rete ampliata
bonifica rete	<b>3 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	<b>8.570 campioni</b> prelevati e <b>43.062 determinazioni analitiche</b> 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 2023 risultano telecontrollati: **1.291 impianti** sulla rete di captazione e distribuzione (presenti in sorgenti, pozzi, acquedotti, adduttrici, centri idrici, potabilizzatori) ed ulteriori **2.327 telecontrolli** lungo la rete di distribuzione (1.547 punti di distrettualizzazione, 148 Casette dell'acqua e 632 punti di rilevazione delle pressioni di rete). Fra i suddetti impianti, **541** sono dotati di misure di **qualità dell'acqua** (torbidità, cloro residuo, ecc.). 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.

Nel corso del **2023**, inoltre, Acea Ato 2 ha sviluppato un **progetto pilota di distrettualizzazione fognaria** che ha interessato il Comune di Fiano Romano e ha consentito l'implementazione di una proce-

dua **per l'individuazione e la riduzione delle portate parassite nella rete fognaria**. Questa metodologia, a partire da settembre 2023, sarà applicata ai comuni, prospicienti il lago di Bracciano, le cui reti fognarie afferiscono alla **condotta circumlacuale** e, attraverso questa, al **depuratore CoBIS**. Il monitoraggio delle reti fognarie attraverso la creazione di distretti e la gestione di questi mediante la piattaforma WMS consente **un incremento della conoscenza** del funzionamento delle reti e, conseguentemente, **una loro ottimizzazione**, con **l'obiettivo di individuare e di ridurre le portate parassite che afferiscono alla rete fognaria**.

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 rende possibile 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 2023, **gli impianti in cui è installato un sistema di telecontrollo sono 457** (dotati di misure idrauliche "portate, pressione e livelli", 16 sono impianti dotati anche di controllo qualità acque e 153 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 già 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<sup>96</sup> di elettropompe e valvole, secondo una

96 Con intervento umano previsto solo in casi di emergenza.

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**, negli ultimi anni, ha portato avanti la progressiva installazione del sistema di telecontrollo nei siti gestiti; nel 2023, tali interventi sono stati sospesi<sup>97</sup> e sono state svolte attività di manutenzione straordinaria sui siti.

**AdF**, nel 2023, ha esteso il telecontrollo **ad altri 118 siti**, prevalentemente in camere di manovra di reti idriche e in stazioni di sollevamento fognario; 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 e di bilancio. Sono continuate, anche nel corso del 2023, 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 2023, i siti **in telecontrollo** gestiti da **AdF**, afferenti ai sistemi idropotabile, fognario e di depurazione, **sono complessivamente 1.164** tra impianti e camerette (di cui 519 siti acquedotto e 254 nodi di rete idrica, 276 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 2023 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 2023** le **attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti** (si vedano i dati riportati in tabella n. 32).

**Acea Ato 2**, nell'ambito delle attività di **sostituzione massiva dei contatori**, ha proseguito le attività funzionali ad una **progressiva telelettura** dei contatori idrici, grazie all'installazione di specifici dispositivi; nel 2023, ha installato **circa 4.600 apparecchi**, raggiungendo un totale di **circa 38.400 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 tubazioni con diametro 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 anche misuratori con tecnologia di trasmissione **NB-IoT** che permettono di aumentare la frequenza di lettura e facilitano la raccolta del dato; nel 2023 ha installato **circa 29.000 contatori** in telelettura, arrivando ad **una copertura del 70% dell'intero parco misuratori**. AdF dispone inoltre di una **piattaforma di analisi, controllo e monitoraggio** dei dati teleletti 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. 33 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. 33 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2021-2023)**

tipologia di interruzioni	2021	2022	2023
<b>ACEA ATO 2 (*)</b>			
interruzioni urgenti (n.)	911	882	1.126
interruzioni programmate (n.)	336	262	202
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>1.247</b>	<b>1.144</b>	<b>1.328</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	167	179	311
<b>ACEA ATO 5</b>			
interruzioni urgenti (n.)	691	686	686
interruzioni programmate (n.)	397	457	367
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>1.088</b>	<b>1.143</b>	<b>1.053</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	38
<b>GORI</b>			
interruzioni urgenti (n.)	2.629	2.610	2.850
interruzioni programmate (n.)	59	141	341
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>2.688</b>	<b>2.751</b>	<b>3.191</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0
<b>GESESA</b>			
interruzioni urgenti (n.)	17	36	6
interruzioni programmate (n.)	19	46	74
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>36</b>	<b>82</b>	<b>80</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	8	0	0
<b>AdF (*)</b>			
interruzioni urgenti (n.)	2.158	2.041	2.177
interruzioni programmate (n.)	342	423	435
<b>interruzioni totali (n.) (**)</b>	<b>2.500</b>	<b>2.464</b>	<b>2.612</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	44	44	36

(\*) 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 AdF sono stati rettificati, a valle della validazione con l'Autorità Idrica Toscana. I dati 2023 di Acea Ato 2 e AdF, infine, sono preliminari e 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.

97 Per il blocco degli investimenti imposto dall'Ente Idrico Campano.

## 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 Infrastructure** (si veda tabella n. 32).

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 2023, 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, ogni anno, interventi che agevolano il superamento di tali problematiche, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Nel 2023, 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, in cui tali attività erano già in corso dallo scorso anno, ed anche a Velletri. Ha inoltre avviato interventi per realizzare **interconnessioni acquedottistiche tra i due acquedotti del Simbrivio e lo studio per interventi di manutenzione straordinaria** finalizzati a prolungare la vita delle infrastrutture e migliorare il servizio erogato.

Grazie al progetto di **monitoraggio della qualità delle fonti** di approvvigionamento con **strumentazione on-line**, avviato dal 2021, AdF controlla circa il **75% della risorsa prelevata dall'ambiente**. 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. L'installazione di sistemi di misura online e l'acquisizione al telecontrollo permette un monitoraggio continuo della qualità dell'acqua e consente di attivare sistemi di *Early Warning*, previsti dagli indirizzi della nuova normativa 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 Pomicino 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 le istituzioni preposte, dedicato al monitoraggio e alla caratterizzazione della risorsa idrica in falda che, tramite i pozzi Campo Mazzoni e Pezzapiana, rifornisce la città di Benevento. La Società ha proseguito il progetto finalizzato a realizzare un sistema di filtrazione su carboni attivi per il trattamento delle acque potabili a servizio della centrale idrica di Benevento; nel corso dell'anno sono stati **dismessi due pozzi**, ubicati presso i comuni di Forchia e di Ponte, presso i quali era stato rilevato un **sensibile incremento della concentrazione dell'inquinante tetracloroetilene**.

Nel 2023 sono state attive **199 Case dell'acqua (148 di Acea Ato 2, di cui 43 a Roma e 105 in provincia, 20 di Gori e 31 di AdF), 34 in più** rispetto al 2022. Gli erogatori di acqua refrigerata, naturale o frizzante, a titolo gratuito o a costi minimi, sono installati nel territorio **a disposizione di cittadini e turisti**. 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 ha riscosso positivo e, nel 2023, le "Case dell'acqua" **hanno erogato complessivamente circa 47,2 milioni di litri di acqua** (circa 40,5 milioni di litri le Case dell'acqua di Acea Ato 2, circa 4,0 milioni di litri quelle di Gori e circa 2,7 milioni di litri quelle di AdF), **il 22% in più rispetto al 2022**, con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 57%. I **litri erogati nell'anno equivalgono a 944 tonnellate di plastica risparmiate** (equivalenti a circa 31,5 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e ad **oltre 2.500 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse in atmosfera** (circa il **25% in più** rispetto al dato 2022, pari a 2.000 t di CO<sub>2</sub> evitate), per mancata produzione di bottiglie<sup>98</sup> e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case<sup>99</sup> e della CO<sub>2</sub> addizionale 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 del Gruppo Acea, consente di **identificare i punti di erogazione dell'acqua** dislocati sul territorio, 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, cassette dell'acqua) o accedere a percorsi tematici preimpostati e relativi contenuti multimediali.

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

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

## LA QUALITÀ PERCEPITA DELL'ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2023

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**, condotte secondo la metodologia CATI e CAWI.

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 (7,5/10)**; il **49,8%** degli intervistati **dichiara di bere sempre o spesso<sup>100</sup> l'acqua che arriva in casa** mentre il **24,8%** (era 30,7% nel 2022) **afferma di non berne mai**.

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 **6,9/10**, stabile rispetto al 2022; rispetto alle abitudini di consumo il **41%** del campione **afferma di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto** e il **39%** (era 41% nel 2022) di **non berne mai**.

Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile nel 2023 si attesta a **6,2/10**, in linea con il 2022. Resta ancora contenuta la **percentuale di intervistati** che afferma di **bere abitualmente** l'acqua del rubinetto, il

**17,8%**, ed elevata e stabile la percentuale di chi dichiara di **non berne mai** (58%).

Nell'Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull'acqua da bere espresso dai clienti di **Gori** nel 2023 si mantiene stabile e pari a **6,4/10** (6,2/10 nel 2022), cala invece sensibilmente la percentuale di **intervistati** che dichiarano **non bere mai l'acqua del rubinetto**, il **45,7%** (58,7% nel 2022).

Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e provincia, il giudizio globale espresso sulla qualità dell'acqua da bere è **6,6/10** (6,7/10 nel 2022); il **19,4%** dei clienti **afferma di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto**, mentre il 59,3% dichiara di non berne in mai, dato in riduzione rispetto al 62% del 2022.

Per i clienti di **AdF**, operativa nelle province di Grosseto e Siena, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile resta costante e pari a **7,4/10**. La percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto** è il **45,8%**, mentre diminuisce a **32,4%** quella di chi dichiara di **non berne mai** (era il 37,7% nel 2022).

Tra **le ragioni addotte** da chi dichiara di non bere mai l'acqua di casa continuano a prevalere, nelle analisi effettuate presso i clienti di tutte le Società, l'abitudine a bere l'acqua minerale, gli aspetti legati alla salute e un problema di "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 **765 impianti di sollevamento fognari**, **171 impianti di depurazione** e **oltre 7.500 km di reti fognarie**; la Società ha proseguito nel 2023 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 2023 sono stati eseguiti **410 campioni in 9 punti di prelievo sui fiumi Tevere e Aniene** e in **24 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 2023, **236 impianti di sollevamento fognari**, **124 impianti di depurazione** e **circa 1.887 km di reti dedicate**. **Gori** gestisce **2.746 km di rete** a servizio del

sistema di depurazione e fognatura e **13 impianti di depurazione**, alcuni a servizio di singoli comuni ed altri a servizio di comprensori intercomunali dell'agro Sarnese-Vesuviano. La Società procede con il progetto, avviato nel 2021, volto a completare gli interventi fognari e depurativi del **bacino idrografico del fiume Sarno**, che avrà rilevanti **impatti ambientali positivi** sia per il risanamento dell'ecosistema fluviale, grazie alla dismissione di scarichi inquinanti, sia per la salubrità dei prodotti agricoli ed altresì sull'area del Golfo di Napoli. Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura **gestite da AdF**, comprendono, al 31 dicembre 2023, **356 impianti di sollevamento fognari**, **152 impianti di depurazione** (e 152 Imhoff) e **1.825 km di reti fognarie**. **Gesesa**, nel territorio servito, gestisce **20 impianti di sollevamento fognari**, **30 impianti di depurazione** e **513 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<sup>101</sup>**. Nel 2019, l'Autorità ha declinato<sup>102</sup> un **sistema di incentivazione** articolato in premi e penalità **da attribuire**, a partire dal 2022, in **ragione delle performance dei gestori** e il biennio 2020-2021 è stato il primo preso in considerazione per l'applicazione del meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato; l'Autorità ha concluso il procedimento<sup>103</sup> in ottobre 2023, rendendo noti i risultati (si veda il box *Interventi delle Autorità di settore nei confronti di Acea: istruttorie, premi e sanzioni* nel capitolo *Istituzioni e impresa*). L'ARERA, inoltre, con la delibera 639/2021, allo scopo di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso dal comparto e

<sup>100</sup>Nel 2023, per approfondire l'analisi, le opzioni di risposta sono state modificate (da regolarmente/qualche volta/mai a sempre/spesso/qualche volta/mai); il confronto con il 2022 si limita pertanto a chi ha risposto "qualche volta" e "mai".

<sup>101</sup> 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 RQSI (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato).

<sup>102</sup> Con delibera 547/2019/R/IDR.

<sup>103</sup> In particolare, con delibera n. 476/2023/R/Idr del 17 ottobre 2023, come modificata dalla delibera n. 500/2023/R/IDR del 31 ottobre 2023, ARERA ha concluso il procedimento per l'Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSI), per le annualità 2020-2021.

di mitigare gli effetti di possibili forme di discontinuità conseguenti alle fasi di uscita dallo stato di emergenza da COVID-19, ha previsto di **estendere elementi di flessibilità** nei meccanismi di valutazione delle performance, già previsti, tra i quali la **valutazione cumulativa su base biennale (2022 – 2023)** degli obiettivi di qualità.

Sebbene l'introduzione del nuovo sistema incentivante della qualità contrattuale non abbia previsto la possibilità, prima applicata<sup>104</sup>, di accedere a premi in caso di conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti a livello nazionale, alcune Società, come Acea Ato 2, hanno **comunque mantenuto i livelli migliorativi**<sup>105</sup> **degli standard di qualità contrattuale**. In particolare, per Acea Ato 2, 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. 34-38).

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, AdF e Gori li diffondono anche online, e tutte pubblicano **le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita** all'interno dei loro siti web.

Si segnala, infine, che l'Autorità, con **delibera 637 di fine dicembre 2023**, ha **aggiornato la raccolta dati e l'applicazione del meccanismo incentivante per la qualità del servizio idrico** (sia tecnica che contrattuale). Tra le novità attese, dal 2024 gli obiettivi di qualità saranno stabilmente valutati, ed applicati i fattori premiali o di penalizzazione, in base al livello raggiunto, cumulativamente, su base biennale (al termine dell'anno dispari); inoltre, sarà introdotto un tetto alla premialità rapportato al 15% del vincolo ai ricavi (VRG) del gestore. Lo stesso provvedimento modifica - in ossequio alla nuova normativa sulle acque potabili (D. Lgs. n. 18/2023) - le informazioni da rendere disponibili all'utente sul sito internet del gestore, con accesso diretto dalla homepage e dal link inserito in bolletta.



<sup>104</sup> 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).

<sup>105</sup> I livelli migliorativi sono stati definiti con istanza presentata nel 2016 dall'Ente di Governo dell'Ambito (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale) ed accolta dall'ARERA, e con modifiche successivamente intervenute con la delibera 4/20 della Conferenza dei Sindaci relativa all'aggiornamento della Carta del Servizio.

**Tabella n. 34 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2022-2023) - Acea Ato 2**  
(parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – dati 2022 consolidati, dati 2023 non consolidati)

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2</b>						
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>						
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA</b>	<b>STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
<b>PERFORMANCE ACEA ATO 2</b>						
			<b>2022</b>			<b>2023</b>
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	4,0	99,2%	3,6	98,8%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	3,6	100%	4,6	98,1%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	4,3	100%	4,5	99,1%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	5,0	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	3,2	97,6%	3,2	97,7%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	1,5	98,7%	1,4	98,7%
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	0,6	99,5%	0,7	98,9%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,1	99,4%	1,7	99,5%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,3	99,2%	0,2	99,8%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	4,0	99,8%	3,2	99,8%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,2	100%	6,9	93,8%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,9h	99,2%	3,8 h	99,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	5,7	100%	6,0	100%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	4,8	100%	4,9	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	6,4	100%	5,8	100%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>						
<b>PERFORMANCE ACEA ATO 2</b>						
			<b>2022</b>			<b>2023</b>
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	8,1	98,0%	9,1	97,1%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	36,6	71,4%	23,5	89,6%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	12,7	95,0%	13,0	92,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,2	99,5%	2,4	99,3%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	4,6	97,5%	2,5	98,1%
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	5,7	100%	5,9	100%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	14	98,7%	16	98,8%

**NB:** i dati 2023 sono stimati e non consolidati; 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 (2022-2023) - Acea Ato 5 (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – dati 2022 consolidati, dati 2023 non consolidati)**

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5</b>						
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>						
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA</b>	<b>STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS)</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
<b>PERFORMANCE ACEA ATO 5</b>						
			<b>2022</b>	<b>2023</b>		
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	3,4	98,9%	3,0	99,2%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	5,7	90,6%	4,7	97,2%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		2,3	100%	2,6	100%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		/	/	32,0	0%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		2,5	97,5%	1,6	98,1%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,8	98,5%	1,6	99,4%
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	98,4%	0,6	99,3%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,2	99,4%	1,7	99,4%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,6	99,7%	0,8	99,8%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		3,2	100%	3,7	99,8%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		6,0	100%	8,0	100%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		1,6 h	99,4%	2,2 h	99,6%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	8,7	98,8%	10,9	99,9%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	6,9	99,2%	9,3	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.		6,0	100%	8,7	100%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>						
<b>PERFORMANCE ACEA ATO 5</b>						
			<b>2022</b>	<b>2023</b>		
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	20,5	85,0%	12,9	98,0%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	38,3	60,9%	15,5	94,3%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		31,1	84,5%	18,0	97,3%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.		2,5	99,9%	2,6	99,6%
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	8,0	98,5%	8,9	100%
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	106,3	89,3%	28,0	96,5%

**NB:** i dati 2023 sono stimati e non consolidati; il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

**Tabella n. 36 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2022-2023) - Gori**  
(parametri ARERA e performance di Gori – dati 2022 consolidati, dati 2023 non consolidati)

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GORI</b>					
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>					
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
<b>PERFORMANCE GORI</b>					
		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	4,1	98,9%	3,5	98,6%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	6,3	98,6%	8,5	99,8%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	15,1	61,5%	8,7	100%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	23,0	66,7%	15,7	80,0%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	4,6	91,8%	3,6	96,3%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,8	97,9%	1,7	99,4%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	0,7	96,2%	1,2	95,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3,0	98,5%	1,8	99,7%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,5	98,7%	0,3	99,4%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	4,8	99,1%	6,0	99,3%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	14,4	69,4%	9,0	79,5%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,3 h	99,1%	4,0 h	98,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	11,0	98,8%	14,6	97,2%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	6,5	99,1%	11,7	98,5%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	16,6	100%	12,5	100%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>					
<b>PERFORMANCE GORI</b>					
		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	31,1	68,9%	35,5	68,5%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	29,3	70,3%	33,8	70,8%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	30,6	69,4%	35,4	66,7%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	3,1	97,6%	2,5	99,4%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	4,7	97,3%	1,3	97,6%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	14,3	99,0%	11,1	98,9%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	47,8	97,2%	54,0	94,8%

**NB:** i dati 2023 sono stimati e non consolidati; il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

**Tabella n. 37 – Principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2022-2023) – Gesesa (parametri ARERA, e performance di Gesesa - dati 2022 consolidati, dati 2023 non consolidati)**

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA</b>					
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>					
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	20,3	81,4%	6,2	95,9%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	2,2	100%	1,8	100%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	13,9	68,9%	8,9	78,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	5,4	89,3%	1,8	95,3%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1,2	93,3%	0,6	99,6%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3,8	87,7%	2,7	90,0%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,9	96,9%	1,2	92,3%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	12,6	91,1%	4,2	99,2%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6,0	86,2%	1,5	96,1%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,6 h	97,0%	3,2 h	96,9%
risposta a reclami	30 gg. lav.	19,4	99,3%	16,3	99,9%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	15,8	100%	15,8	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	9,9	100%	16,1	100%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>					
		<b>PERFORMANCE GESESA</b>			
		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	7,1	92,9%	10,9	92,9%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	4,1	99,1%	6,5	96,9%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	3,48	94,6%	3,1	90,6%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	9,7	83,7%	8,6	61,1%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	14,7	100%	16,1	100%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	115,0	83,7%	88,0	98,4%

**NB:** i dati 2023 sono stimati e non consolidati; il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

**Tabella n. 38 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2022-2023) - AdF - (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF – dati 2022 consolidati, dati 2023 non consolidati)**

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – AdF</b>						
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>						
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA</b>	<b>STANDARD MIGLIORATIVO AdF (da CdS)</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>PERFORMANCE AdF</b>		<b>grado di rispetto</b>
				<b>2022</b>	<b>2023</b>	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.		7,4	99,6%	10,1	99,9%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.		5,4	99,3%	10,3	100%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		7,1	97,9%	5,0	97,1%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		4,6	92,3%	3,9	94,0%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,9	98,3%	1,8	98,2%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.		/	/	2,1	100%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali		0,6	98,7%	0,6	99,0%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,3	96,9%	1,9	97,9%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,2	99,9%	0,2	99,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		7,0	99,3%	9,3	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		4,6	94,7%	5,0	100%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		1,5 h	99,3%	1,6 h	99,6%
risposta a reclami	30 gg. lav.	25 gg. lav.	14,6	100%	11,9	100%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25 gg. lav.	12,7	100%	9,2	100%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.		25,4	100%	18,0	100%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>						
<b>PERFORMANCE AdF</b>						
<b>2022</b>						
<b>2023</b>						
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		12,3	95,1%	11,3	94,2%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		18,9	93,2%	17,5	92,3%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		11,7	95,9%	14,1	92,4%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.		3,1	98,3%	3,9	98,9%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore		1,5 h	94,9%	1,2 h	97,0%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta		19,7	99,5%	9,6	100%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi		33,4	98,70%	43,0	98,6%

**NB:** i dati 2023 sono stimati e non consolidati; il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

## LE TARIFFE

### LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

In Italia sono presenti, ancora per il 2023, due tipologie principali di mercato elettrico: il servizio di maggior tutela e il mercato libero<sup>106</sup>. 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, 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 commerciale più rispondente alle proprie esigenze. Come noto è stabilito il **termine conclusivo del servizio di maggior tutela a partire dal gennaio 2024**.

I costi della fornitura di elettricità sono formati da **quattro voci di spesa**: "materia energia" (approvvigionamento e commercializzazione al dettaglio), "trasporto e gestione contatore" (costi per

le attività di consegna ai clienti e lettura dei consumi), "imposte" (imposta di consumo e IVA) e "oneri di sistema" (costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico, sostenuti da tutti i clienti finali).

In base agli ultimi dati ARERA disponibili, i clienti del servizio di **maggior tutela**, in termini di **punti di prelievo**, rappresentano circa **il 32% del mercato finale italiano** (38% su dati 2021).

Il rilievo del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero, infatti, consumano **l'88% dell'energia totale** destinata al mercato finale<sup>107</sup> (86% su dati 2021). Per un **consumo "standard"** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW - **la spesa complessiva** stimata tra il **1° gennaio** e il 31 dicembre 2023 è di circa 890 euro con una diminuzione di circa il 33% rispetto ai 12 mesi equivalenti del 2022.

**Grafico n. 29 – Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (cent €/kWh) (2022-2023)**



### 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. 39 – Tariffe idriche medie applicate (2023)**

Società	€/mc
Acea Ato 2	2,06
Acea Ato 5	2,96
Gesesa	1,65
Gori	2,53
AdF	4,10

<sup>106</sup>Per approfondimenti, anche sugli altri segmenti di mercato e sul percorso di progressiva liberalizzazione, si rinvia al sito dell'ARERA.

<sup>107</sup>In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2022 (ARERA, *Relazione annuale 2023*).

## CUSTOMER CARE



Circa **3.000** GWh l'energia «verde» venduta da Acea Energia ai clienti del mercato libero (+18% rispetto al dato consolidato 2022)



**258,6** tonnellate di carta/annue risparmiate, +24% rispetto al dato 2022, grazie ai clienti dei servizi elettrico e idrico che hanno scelto la bolletta elettronica



**452** Acea Energia Point attivi sul territorio nazionale (+139% rispetto al 2022)

### LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

La cura della relazione con il cliente è fondamentale per Acea, che si impegna per il miglioramento dell'esperienza di contatto con il Gruppo, la c.d. "customer journey". Le Società operative perseguono questo obiettivo nella **gestione quotidiana delle interazioni con i clienti**, mentre, nella Capogruppo, l'Unità Stakeholder e Qualità percepita 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.

L'Unità Stakeholder e Qualità percepita, di concerto con le Società operative del Gruppo e tramite una Società esterna di ricerche di mercato, realizza anche **indagini in mystery client** per **monitorare la qualità dei canali di contatto per i clienti**. Con le indagini *Mystery Client* vengono infatti misurati, in modo costante, i canali di contatto quali: call center commerciale e segnalazione guasti, sportello fisico, sportello digitale, live chat, ed eventualmente nuovi canali attivati, individuandone elementi di forza ed aree di intervento/miglioramento. Viene verificato il rispetto degli "standard di servizio" (conformità/non conformità) e fornito un supporto ai responsabili di processo per il miglioramento continuo della qualità dei touch point.

Nell'ambito della **Funzione Public Affairs & Business Development** della Capogruppo, l'Unità **Rapporti con le Associazioni** presidia anche l'**ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei consumatori**. A tal fine, l'Unità si rapporta con le principali Associazioni per dare spazio alle istanze provenienti dai territori e svolge un'attività di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici **ad esse riservati, che vengono gestiti dalle Società**.

**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. Secondo il **Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution) siglato a suo tempo **tra 19 Associazioni dei consumatori** e le principali Società del Gruppo<sup>108</sup>, è stato costituito l'**Organismo ADR**<sup>109</sup>, 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**. Nel 2023 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **288 richieste di procedure - 134 per il settore idrico e 154 per l'energetico - in diminuzione del 19%** rispetto all'anno precedente (356 richieste nel 2022). Di queste, nel rispetto della normativa e del Regolamento, 195 sono state valutate procedibili e 93 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 2023 ha gestito **68 procedure di conciliazione paritetica** ed ha portato a conclusione **124 richieste di conciliazione ARERA**.

**AdF** ha un rapporto di collaborazione e confronto con le Associazioni dei consumatori attive nel territorio; nel 2023 ha garantito canali diretti di contatto con i rappresentanti delle Associazioni locali, anche al fine di contenere i casi di contenzioso e facilitarne la risoluzione. In giugno, inoltre, è stato organizzato un **incontro con i rappresentanti delle Associazioni provinciali**, durante il quale si sono condivisi temi quali l'**erogazione dei bonus** a sostegno delle famiglie residenti, lo stato di avanzamento del progetto di **installazione dei contatori** di ultima generazione e i **servizi digitali**, ampliati, a disposizione della clientela.

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

<sup>108</sup> 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 11 richieste di procedure ADR, 2 delle quali giudicate non procedibili.

<sup>109</sup> L'Organismo ADR dal febbraio 2017 è stato iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità.

## IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2023

I contenziosi giudiziari **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 **2023** sono **356**, in **diminuzione** rispetto al dato **2022** (391 controversie introdotte nell'anno).

**Acea Energia** ha definito ed applica **specifiche procedure**, a seconda del canale utilizzato, per contrastare le **“attivazioni/contratti contestati”** e le **“forniture non richieste”**<sup>110</sup>.

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 apposite comunicazioni di avanzamento pratica in caso di un indirizzo email valido fornito 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 contraffazioni di tutti i contratti cartacei e riascolta tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**; in caso di problemi rilevati, viene proceduralmente impedita la prosecuzione dell'attivazione dell'offerta attraverso il sistema CRM Salesforce.

Per il **canale di vendita digitale**, in uso al **canale fisico Shop in Shop**, nel **2023 è andato a regime il processo di accettazione digitale**. Questo viene attuato predisponendo direttamente il contratto sul sistema CRM Salesforce di Acea Energia ed inviando al cliente, ad un indirizzo email valido da lui fornito, tutti gli elementi contrattuali e pre-contrattuali, per l'apposizione della firma digitale tramite la ricezione di una **one time password (OTP)** direttamente sul cellulare del cliente.

Per il **canale teleselling**, il processo di **vendita digitale “Adobe Sign”** nel 2023 ha completamente sostituito il teleselling tradizionale. Questo processo ha un solo **vocal order**, di natura rafforzativa in ambito controlli privacy e qualità inerente i dati tecnico anagrafici da riportare nell'offerta, con firma elettronica ed è 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. Sempre per il canale teleselling, nel corso del 2023 è partito il sotto-canale dei comparatori nel quale è previsto da parte dei Business Partner un ricontatto in outbound dei clienti che hanno preventivamente rilasciato apposito consenso sulle proprie piattaforme di “lead generation”, preventivamente autorizzate da Acea Energia. **Viene utilizzato il medesimo processo di vendita digitale “Adobe Sign”** senza ricorso a nessun **vocal order**, ritenendo sufficiente il rilascio preventivo dei consensi al ricontatto da parte del cliente.

Per il **canale Door to Door**, nel secondo semestre 2023 è stato **rilasciato il sotto-canale digitale**, che prevede l'utilizzo del medesimo processo di accettazione digitale in dotazione al canale **Shop in Shop**,

Al 31 dicembre 2023 si registra un numero complessivo dei **contenziosi pendenti con i clienti** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) pari a **1.115**, in **notevole diminuzione** rispetto all'anno precedente (1.741). Tale tipologia di contenzioso si conferma quella di più rapida soluzione e normalmente di rilievo economico singolo minore.

con l'implementazione di un processo sul sistema CRM Salesforce per l'espletamento di **controlli automatici antifrode**, basati sulla verifica delle ricorrenze degli indirizzi email, numeri di cellulare ed indirizzi IP e/o di geolocalizzazione utilizzati dal cliente e/o dall'agente in fase di proposta di contratto e di successiva sottoscrizione da parte del cliente finale.

Con i nuovi **Mandati di agenzia**, che regolano il rapporto con la rete di agenti di vendita, **introdotti nel secondo semestre del 2023**, Acea Energia ha semplificato uno specifico allegato (“Penali”) che **disciplina il processo sanzionatorio** nei confronti delle Agenzie, normalizzandolo tra i vari canali di vendita e conservando la scalabilità delle violazioni e dei relativi importi da comminare secondo criteri di gravità, reiterazione e proporzionalità. In quest'ambito, **Acea Energia ha analizzato**, nel 2023, **624 proposte di contratto** (oggetto di “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 **722 casi di “pratiche commerciali scorrette”**, di cui 124 si riferiscono a pratiche analizzate nel 2022 e segnalate nel 2023. Come di consueto, anche nel 2023 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**.

Con l'obiettivo di migliorare la comunicazione con i propri clienti, Acea Energia prosegue il percorso di digitalizzazione e semplificazione volto ad offrire servizi innovativi e più vicini alle esigenze del cliente. In questo contesto sono state avviate attività di **aggiornamento e implementazione di nuove funzionalità dell'App MyAcea Energia** che vedranno la conclusione nel 2024. Nel corso del 2023, è stato inoltre rilasciato un **restyling completo del sito** Acea.it e sono stati ottimizzati i processi a disposizione dei clienti, migliorandone così la user experience.

La Società ha voluto sviluppare una **strategia commerciale e di comunicazione incentrata sulla sostenibilità**, con offerte, servizi a valore aggiunto e strumenti che contribuiscono alla tutela dell'ambiente e, nel 2023, ha realizzato **campagne digital e social orientate verso l'education** su tematiche di **risparmio consumi**, con lo scopo di sensibilizzare i propri clienti su un utilizzo efficiente e consapevole di luce e gas, **servizi digitali, sostenibilità e mobilità elettrica**.

Questa strategia commerciale si ritrova anche nella partnership con la società WINDTRE, basata su modello di collaborazione che valorizza la potenzialità commerciale del brand WINDTRE e la solidità di Acea Energia nella gestione del servizio di Luce & Gas: il brand **WINDTRE Luce&Gas Powered by Acea Energia**, infatti, **offre un portafoglio di offerte sostenibili**.

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

## L'APP ACEA E-MOBILITY DI ACEA ENERGIA: INTEROPERABILITÀ CON PLENITUDE

Nel 2023 Acea Energia ha ulteriormente rafforzato la presenza sul mercato dei **servizi di ricarica per veicoli elettrici** e, grazie alla diffusione delle colonnine sul territorio, è stato possibile **incrementare in modo rilevante i punti di ricarica raggiungibili tramite App**.

L'app **Acea e-mobility** consente al cliente di geolocalizzare la colonnina più vicina, prenotarla e ricaricare la propria auto in modo smart (tramite Card o App) e offre 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. L'offerta è stata costruita su due diverse tariffe, in base alla tipologia di colonnina, per le ricariche Quick o Fast.

Nel 2023 Acea Energia e Acea Innovation hanno firmato un **accordo di interoperabilità con Plenitude** - attraverso la Società Be Charge dedicata alla mobilità elettrica - che ha permesso di accedere, tramite le App "Acea e-mobility" e "Be Charge", ai servizi di ricarica per veicoli elettrici offerti dalla rete di entrambe le Società su tutto il territorio nazionale, aumentando così l'offerta verso i propri clienti. Questo accordo rafforza la strategia di Acea Energia che punta a favorire lo sviluppo della mobilità sostenibile per fornire a livello nazionale servizi altamente tecnologici, con accessibilità sempre più diffusa a cittadini e imprese, e contribuire così alla transizione energetica del Paese.

Nel 2023 si conferma la tendenza al **costante incremento dell'energia "verde" venduta**<sup>111</sup> da Acea ai clienti del mercato libero, **stimata in 3.000 GWh, con un aumento di oltre il 18%** rispetto ai volumi consolidati del 2022 (pari a 2.536 GWh). L'**incidenza** di tale

voce **sul totale energia venduta** nell'anno ai clienti del mercato libero (circa 5.369 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **è arrivata al 56%** (era al 42% sui dati consolidati 2022).

## LE PROPOSTE COMMERCIALI 100% ECO DI ACEA ENERGIA

Le **proposte commerciali sostenibili** di Acea Energia, con **Luce 100% Green** e **Gas 0% CO<sub>2</sub>**, sono coerenti con gli obiettivi del Gruppo Acea di tutela ambientale e di impegno verso il territorio.

L'energia elettrica fornita è **attestata da "Garanzia d'Origine"** ossia dalla certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica e la comunicazione contrattuale verso i clienti si svolge nel pieno rispetto dei criteri di trasparenza dettati dalla delibera ARERA ARG/elt/104/11 e s.m.i.. Il gas venduto è con **compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>**,

ottenuta tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati (VER - Verified Emission Reduction). I crediti di carbonio acquistati per il 2023 hanno contribuito al finanziamento di progetti di mitigazione in Perù e Vietnam 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).

## PIÙ CHE RADDOPPIATI NEL 2023 GLI ACEA ENERGIA POINT SUL TERRITORIO NAZIONALE

Acea Energia, nel corso del 2023, ha ulteriormente rafforzato l'impegno nell'ottimizzazione della propria rete fisica, aprendo **nuovi "Acea Energia Point"**, 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 2023 **sono 452** (+ 139% rispetto ai 189 del 2022) distribuiti sul territorio nazionale, in particolare nelle regioni Lazio, Toscana, Campania, Calabria, Puglia, Lombardia, Piemonte e Sicilia.

Anche le **Società del settore idrico** hanno intensificato le **iniziative di comunicazione rivolte ai clienti**. In particolare, La Funzione Communication & Media Relations ha curato per Acea Ato 2 la campagna **Ogni Goccia d'Acqua**, incentrata sull'uso responsabile dell'acqua, on air da marzo 2023 (si veda il box dedicato nel paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*). In linea con gli anni precedenti, inoltre, **Acea Ato 2** ha continuato a promuovere il bonus idrico integrativo, per informare i clienti, aventi diritto, della possibilità di fruire, a livello locale, dell'agevolazione in bolletta, cumulabile al bonus sociale nazionale, con una comunicazione realizzata tramite stampa, digital e affissione, in particolare in Provincia, in cui c'è maggiore concentrazione di utenze dirette.

**Acea Ato 5** ogni anno propone iniziative di comunicazione per sen-

sibilizzare i clienti su particolari tematiche quali l'autolettura e la mitigazione del rischio gelo per i misuratori ed informarli sulla prevista sostituzione dei contatori; promuove anche 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**, nell'anno, ha continuato a dare massima visibilità alla possibilità di accedere al **bonus idrico nazionale** e a quello **integrativo** tramite il sito web *fiara.it* e l'affissione di locandine agli "AdF Point". Inoltre, la Società ha sviluppato il piano di comunicazione integrato, con *touch point*, "customizzati" tenendo conto delle specifiche

<sup>111</sup> Il dato dell'energia verde certificata G.O. venduta nel 2023, così come per gli anni precedenti, da parte di Acea Energia e di AEMA include anche i consumi interni delle principali Società del Gruppo (stimati in circa 316 GWh). La consuntivazione è prevista a marzo 2024 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.

esigenze dei clienti. Nel corso del 2023 è proseguita l'erogazione del **bonus fedeltà**, un incentivo *una tantum* per i clienti che hanno optato, nei due anni precedenti, per l'attivazione della bolletta web e della domiciliazione bancaria o postale, mantenendo l'opzione per almeno dodici mesi. Al 31 dicembre 2023, in virtù di questa iniziativa, AdF ha erogato a **5.368 utenze** un totale di **26.840 euro**, ed altri 1.158 clienti, che hanno maturato il bonus nel 2023, lo riceveranno nel corso del 2024. Nel marzo 2023, l'iniziativa **“AdF da te, un nuovo servizio per rimanere sempre informati”** si è arricchita ulteriormente: 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, **non solo rispetto alle possibili interruzioni idriche programmate ma anche per quelle straordinarie**, ovvero i lavori urgenti necessari a risolvere guasti improvvisi. Un progetto al quale AdF ha scelto di dare vita per offrire alla propria comunità un'informazione sempre più rapida e puntuale. Nel corso del 2023 è proseguita la campagna informativa **Singolarizzare conviene** (approvata con deliberazione ARERA 313/2023/R/IDR), 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 precisa dei consumi ed incentivi sono i principali vantaggi per i clienti che scelgono di “singolarizzare” l'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. Anche **Gesesa** nel corso del 2023 ha messo in atto campagne di comunicazione su diversi temi, ad esempio sul corretto utilizzo della risorsa idrica per evitare sprechi e sulla protezione dal gelo dei contatori. Dopo aver definito il piano di comunicazione 2023, Gesesa ha realizzato campagne comunicative sulle diverse modalità di invio dell'autolettura a disposizione degli utenti. Inoltre, tramite l'iniziativa **“Gesesa acqua sicura”** la Società aggiorna mensilmente gli utenti sulla qualità dell'acqua fornita.

## 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**)<sup>112</sup> sulla protezione dei dati personali (si veda l'approfondimento in *Identità aziendale, Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi*).

Acea mette a disposizione dei clienti **canali di contatto tradizionali** (call center e sportello) e **canali digitali** ogni anno più evoluti. Dopo un primo impulso, sollecitato dalla situazione di emergenza sanitaria intervenuta negli scorsi anni, **la diffusione dell'utilizzo dei canali a distanza ha preso sempre più piede**, e le Società si sono impegnate nel loro continuo miglioramento. Anche nel 2023, 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, agevolando lo sviluppo di modalità di comunicazione più mirate e distinte.

L'**area riservata MyAcea Energia**, live da marzo 2022, è disponibile **anche come app** per dispositivi mobili (per i sistemi operativi Android e iOS) e consente al cliente di **gestire le utenze di luce e gas**, con una nuova *user experience* ed un maggior numero di operazioni disponibili. Al **servizio di maggior tutela** è invece dedicata l'**App MySER**, che è stata **migliorata e ridisegnata nel 2023** con una nuova **home page**.

Gli utenti registrati, al 31 dicembre 2023, sull'App **MyAcea Energia** sono **129.408**. L'**area web** di pertinenza del mercato libero ha registrato nell'anno **449.682 accessi unici complessivi**. Nel 2023, Acea Energia ha sviluppato e **reso disponibili nuove funzionalità, in base all'analisi delle prestazioni più richieste**, quali, ad esempio, un piano rate personalizzabile, l'accettazione e pagamento dei preventivi tramite App; la gestione delle richieste multipunto domiciliazione e bolletta web e la gestione del “carrello” (pagamenti di bollette, lavori e rate). Per la versione **desktop dell'area riservata**, nel 2023 **si è concluso il disegno di una nuova grafica**, finalizzato a **migliorare l'esperienza digitale dei clienti**, includendo anche nuovi segmenti di clientela (quali small business e clienti large).

È attiva, da marzo 2022, la nuova App (per i sistemi operativi Android e iOS) 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 2023, sono pari a **392.242 utenze associate** con un **incremento di circa l'8%** (erano 362.918 nel 2022). Il dato corrisponde al 51,7% dei clienti di titolari di forniture idriche attive a fine anno (759.268).

Acea Ato 2, tramite di un fornitore esterno, gestisce il **servizio chat** a supporto dei clienti che navigano sul sito internet e, previa registrazione, utilizzano i servizi messi a disposizione sull'area clienti MyAcea. La Società ha consolidato:

- lo **sportello digitale**, il servizio che può essere fruito, su prenotazione, tramite computer dotato di webcam o tramite smartphone;
- il **“Waidy Point”**, un ulteriore servizio e canale di contatto, che svolge in versione digitale le stesse funzioni dello sportello fisico. Il servizio 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. 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;
- una **piattaforma integrata** di gestione della relazione con il cliente, **Salesforce**, in ottica di omnicanalità e snellimento delle procedure;
- la digitalizzazione dei processi commerciali di voltura e subentro, 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, con la prospettiva di semplificare le operazioni e migliorare l'esperienza del cliente.

**Acea Ato 5** ha continuato il processo di miglioramento della gestione dei clienti e dei canali di contatto (sportello digitale, numero verde commerciale, app My Acea Acqua, posta elettronica, portale web), aumentando l'offerta di servizi digitali per avvicinare il cliente ai servizi di *smart technology*.

La Società ha lanciato nel 2023 il concorso “**Passa alla bolletta digitale e vinci**” per promuovere l'utilizzo della bolletta interattiva. Le **iscrizioni all'area web** di pertinenza sono aumentate, raggiungendo un totale di **65.973 utenze associate**, il **7% in più** rispetto al dato 2022 (pari a 61.820 utenze), pari a circa **il 33% 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**, in febbraio 2023 ha lanciato la chatbot **Flùvia** (si veda il box dedicato); inoltre, continuando a promuovere la digitalizzazione, ha **rilasciato in ottobre la nuova versione dell'app MyFiora**, per i sistemi operativi Android e iOS, con una modalità di registrazione/ accesso rivisitata e nuovi contenuti editoriali utili alla gestione del rapporto contrattuale. Inoltre, AdF ha confermato il **bonus voltura myfiora** per premiare 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 2023, i clienti che hanno scelto questa modalità sono stati **764** (per un importo totale versato dalla Società di circa 25.900 euro). Complessivamente, nel 2023, sono state visualizzate **oltre 2 milioni**

di pagine all'interno dell'area clienti **MyFiora**. I **social media**, infine, si confermano tra i canali di comunicazione più utilizzati dai clienti per interagire con AdF, che nel 2023 ha investito sulla crescita e sulla valorizzazione della **community social**, registrando un incremento del gradimento manifestato tramite i “*Mi piace*” ed un **aumento del numero di follower** su Facebook, arrivati a **14.301**. AdF è presente anche su X e LinkedIn, le cui community contano rispettivamente 907 e 6.346 follower, confermando il crescente interesse degli utenti nell'utilizzo dei social media per interagire con l'Azienda.

**Gori** ha continuato a promuovere l'adesione ai servizi digitali (MyGori, bolletta web e bolletta interattiva), registrando un **incremento di circa l'8%** degli iscritti all'area riservata **MyGori** ed arrivando, al 31 dicembre 2023, a **199.560 iscritti**, (186.180 nel 2022). **Gesesa** ha realizzato nel 2023 iniziative di comunicazione per incrementare le iscrizioni all'area MyGesesa e diffondere la conoscenza di numeri verdi e dei diversi processi commerciali fruibili mediante il sito web dedicato; gli iscritti all'area riservata **MyGesesa sono aumentati di circa il 13%**, rispetto all'anno precedente, raggiungendo **12.385** al 31 dicembre 2023 (erano 10.200 iscritti nel 2022).

## ADF LANCIA FLÙ, LA CHATBOT CHE INTERAGISCE CON I CLIENTI

Il 14 febbraio 2023 AdF ha lanciato **Flùvia** (Flù, nella sua forma abbreviata), la chatbot che, attraverso **modelli conversazionali di intelligenza artificiale**, agevola la navigazione di coloro che consultano il sito [www.fiora.it](http://www.fiora.it) alla ricerca di informazioni e risposte. Uno strumento attivo 24h/24, 7 giorni su 7, che ha fatto registrare **una percentuale di risposte corrette dell'87%** rispetto alle domande ricevute.

Al fine di aumentare il livello di *engagement* dei clienti, in dicembre 2023, grazie alla tecnologia avanzata della **realtà aumentata (AR)**

**e della gamification**, è stato sviluppato un nuovo contenuto digitale, raggiungibile su [www.fiora.it](http://www.fiora.it) e tramite tutti i touch point digitali di AdF, inclusa l'app MyFiora, in cui l'**avatar di Flù** è proposta in versione “guida”, **per aiutare i clienti a scoprire il mondo AdF, con informazioni sui servizi offerti ma anche sulla qualità dell'acqua e sulle reti gestite**. Una esperienza immersiva che punta a coinvolgere e intrattenere la community all'interno di una inedita e affascinante dimensione virtuale.

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

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**<sup>113</sup>. Ad esempio, Acea Energia ha ottimizzato il servizio di bolletta web, rinnovando la grafica e introducendo news ed education sul mondo dell'energia e sezioni dedicate ad una migliore comprensione della bolletta smart.

In particolare, al 31 dicembre 2023, il numero delle utenze di **Acea Ato 2** con fattura in modalità digitale è pari a **447.124**, circa **il 16% in più** rispetto al 2022 (385.353 utenze con bolletta web), con un **risparmio di carta nell'anno pari a 84,3 tonnellate**.

Il totale utenze di **AdF** con bolletta web attiva, a fine 2023, è pari a **98.760**, circa il 41% delle utenze totali, con un **incremento del 13%** rispetto all'anno precedente (87.631 utenze con bolletta web nel 2022) e un **risparmio di carta pari a 11,3 tonnellate annue**.

Le adesioni al servizio di bolletta web, per gli utenti di **Gori**, hanno raggiunto al 31 dicembre 2023 il numero di **249.664** circa **il 13% in più** rispetto all'anno prima (221.408 utenze con bolletta web del

2022), con un risparmio di **33 tonnellate annue di carta**.

**Acea Ato 5**, a fine 2023, ha registrato **58.670** utenti con il servizio di bolletta web attivo, il **9% in più** rispetto al dato 2022 (53.869 utenti), con un risparmio di **7,1 tonnellate annue di carta**.

**Gesesa** conta, al 31 dicembre 2023, **10.400** utenti con bolletta web attiva, oltre **l'11% in più** rispetto al 2022 (9.344 utenze), **con un risparmio pari a 1,7 tonnellate annue di carta**.

**Acea Energia**, infine, ha registrato, al 31 dicembre 2023, **687.120** **forniture attive con opzione bolletta web** (in dettaglio, 548.004 per il mercato libero e 139.116 per il servizio di maggior tutela), con un **incremento di oltre il 40%** rispetto al dato 2022 (489.146 forniture con bolletta web), per un risparmio di carta nell'anno pari a **121,2 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 258,6 tonnellate di carta, il 24% in più rispetto al dato 2022** (208,5 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; il servizio viene svolto secondo l'approccio **One Call Solution (OCS)**, per evadere le esigenze manifestate dalla clientela

<sup>113</sup> 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.

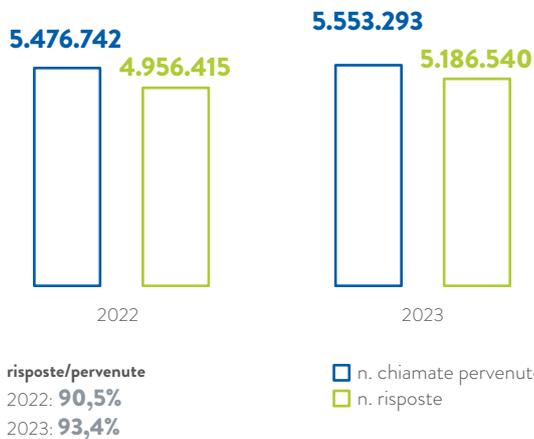
tramite un solo contatto; la qualità del servizio è monitorata e il **personale formato e aggiornato** sia sotto il profilo procedurale che sulle modalità di interazione con il cliente.

**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 con-

tattare 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.

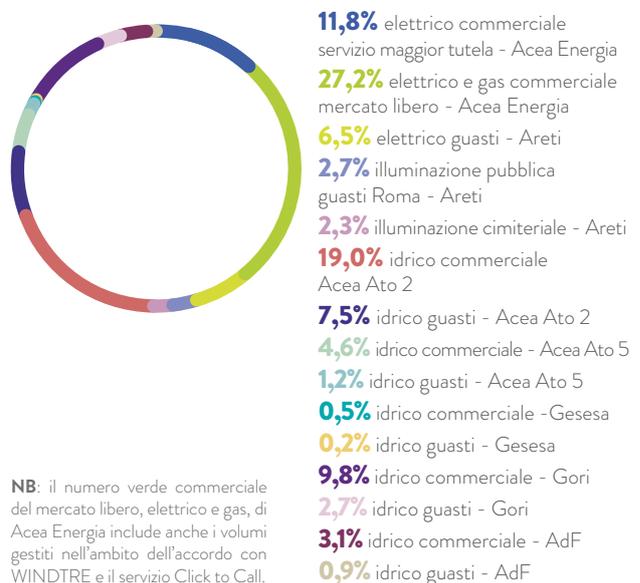
Nel 2023, i **numeri verdi del Gruppo hanno ricevuto**, complessivamente, **circa 5,6 milioni di chiamate, con lieve incremento (+1,3%)** rispetto al 2022 (circa 5,5 milioni di chiamate). Il **livello di servizio complessivo**, nonostante l'aumento delle chiamate ricevute nell'anno in esame, è migliorato ed è arrivato al 93,4% (si vedano il grafico n. 30 e le tabelle nn. 40 e 41 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

**Grafico n. 30 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2022-2023)**



**NB:** i dati del 2022 hanno subito una lieve rettifica per consolidamento dei dati di AdF.

**Grafico n. 31 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2023)**



Le aperture degli **sportelli fisici** sono organizzate prevedendo l'**accoglienza dei clienti solo su appuntamento** e **tutte le Società** mettono a disposizione dei clienti **diversi canali per effettuare le prenotazioni**. Se, da un lato, l'accesso allo sportello su appuntamento ha consentito di raggiungere ottimi livelli di servizio, d'altra parte, l'importante sviluppo dei canali da remoto, ha continuato a far registrare dati di affluenza molto distanti dalla situazione antecedente all'emergenza sanitaria e tendenzialmente più contenuti anche negli ultimi anni.

**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 2023 **hanno ricevuto complessivamente 35.603 clienti**, un dato in diminuzione di circa il 25% rispetto all'anno precedente (il dato del 2022 è stato di 47.232 clienti, nel 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%**.

Se si considerano i dati complessivi di **tutte le Società in perimetro**, i clienti ricevuti presso gli sportelli sono stati **132.606** (126.918 nel 2022, 121.674 nel 2021; 163.527 nel 2020 e 555.496 nel 2019); l'incremento del 4,5% rispetto al dato 2022 è dovuto alle affluenze, più elevate rispetto all'anno precedente, registrate in Gori, AdF e

Gesesa. Si vedano le tabelle nn. 40 e 41 per le performance dell'ultimo biennio delle singole Società.

Per Acea Ato 2 è attivo il servizio di **sportello digitale**, gestito internamente; la Società, al 31 dicembre 2023, ha **20 Waidy Point operativi** (14 in gestione ad Acea Ato 2 e 6 a gestione comunale). Si evidenzia che gli sportelli fisici **fuori Roma** sono stati sostituiti dai Waidy Point dislocato sul territorio della provincia, che, complessivamente, hanno ricevuto 1.637 clienti con un livello di servizio (clienti /biglietti emessi) pari al 100%, un tempo di attesa di 2'00" e un tempo medio di servizio di 21'47".

AdF, a sua volta, ha potenziato il servizio di **sportello digitale**, la cui operatività si è incrementata, arrivando a coprire il **22% dei contatti totali** tramite sportello.

Anche **Acea Energia**, oltre allo sportello fisico, ha il **servizio di consulente digitale**, che nel 2023 ha rilevato **circa 14.000 appuntamenti** sia per i clienti nel mercato di maggior tutela (2.896) che per i clienti nel mercato libero (11.067).

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/ricieste di informazioni scritte”, sia da parte della Società di vendita sia da parte della Società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i **livelli di qualità commerciale** sottoposti a regolazione dell’Autorità nazionale (si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall’ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, i **livelli di qualità contrattuale**, specifici e generali, introdotti dall’Autorità, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle

richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall’ARERA nel settore idrico*).

Per il **servizio di illuminazione pubblica**, le risposte ai **reclami/ricieste scritte** sono curate direttamente da Areti. Nel 2023 sono pervenuti complessivamente **3.795 reclami/ricieste**, e la Società **ha risposto a circa il 90%** di questi entro il 31 dicembre 2023.

**Tabella n. 40 – Energia: performance di numeri verdi e sportelli (2022-2023) (\*)**

NUMERI VERDI			
	u. m.	2022	2023
<b>NV COMMERCIALE (ACEA ENERGIA) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA</b>			
totale chiamate pervenute	n.	934.318	656.498
totale risposte	n.	875.662	621.568
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	93,7%	94,7%
tempo medio di attesa	min. sec.	2'32"	2'11"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'43"	5'29"
<b>NV COMMERCIALE (ACEA ENERGIA) - MERCATO LIBERO (energia e gas) (**)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	1.269.188	1.508.375
totale risposte	n.	1.135.789	1.411.573
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,5%	93,6%
tempo medio di attesa	min. sec.	2'48"	2'04"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'56"	6'53"
<b>NV GUASTI (ARETI)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	236.028	362.146
totale risposte	n.	229.120	351.544
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,1%	97,07%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'24"	01'20"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'06"	03'03"
<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (ARETI)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	126.103	151.499
totale risposte	n.	121.189	148.703
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	96,1%	98,15%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'16"	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'57"	2'47"
<b>ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (ARETI)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	98.081	127.356
totale risposte	n.	85.665	94.380
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,3%	74,11%
tempo medio di attesa	min. sec.	3'04"	6'34"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'04"	4'37"
<b>SPORTELLI</b>			
<b>ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA</b>			
biglietti emessi	n.	15.648	10.596
clienti serviti	n.	15.547	10.596
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,4%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	5'58"	1'00"
tempo medio di servizio (***)	min. sec.	n.d.	20'00"
<b>ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)</b>			
biglietti emessi	n.	17.683	16.008
clienti serviti	n.	17.645	16.008
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,8%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'00"	1'00"
tempo medio di servizio (***)	min. sec.	n.d.	20'00"

(\*) 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. Le numerazioni dedicate al servizio sono 800.713.676 ed il terzo ramo del 159 di WindTre. A partire dal mese di luglio 2023, è compreso nelle numeriche anche un nuovo numero, attivo sul mercato libero un nuovo servizio denominato “Click to Call” per il quale è stato creato un numero telefonico ad hoc a cui il cliente può accedere cliccando un apposito link pubblicato online.

(\*\*\*) Il tempo medio di gestione (TMG) degli sportelli non è presente a sistema in quanto l’attuale gestore delle code non gestisce questa modalità. Per il 2023 è stato inserito il tempo medio previsto per ciascun appuntamento.

Tabella n. 41 – Idrico: performance di numeri verdi e sportelli (2022-2023) (\*)

NUMERI VERDI			
	u. m.	2022	2023
<b>NV COMMERCIALE (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) (**)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	977.149	1.055.311
totale risposte	n.	888.961	996.338
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	94,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'29"	2'03"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'35"	4'40"
<b>NV GUASTI (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) (**)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	428.607	417.285
totale risposte	n.	406.634	410.390
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,9%	96,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'12"	0'16"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'57"	2'49"
<b>NV COMMERCIALE (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	252.139	255.218
totale risposte	n.	224.531	229.067
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,1%	89,75%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'49"	3'08"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'48"	4'40"
<b>NV GUASTI (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia) (***)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	76.502	64.700
totale risposte	n.	73.267	62.879
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	95,8%	97,19%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'29"	0'30"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'21"	2'30"
<b>NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	35.246	26.878
totale risposte	n.	30.968	24.277
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,9%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'59"	2'33"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'57"	4'00"
<b>NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	16.086	11.587
totale risposte	n.	14.168	11.345
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	88,1%	97,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'32"	1'28"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'33"	2'34"
<b>NV COMMERCIALE (GORI – province di Napoli e Salerno)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	648.444	543.031
totale risposte	n.	508.066	463.616
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,4%	85%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	4' 53"	3'25"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'05"	4'15"
<b>NV GUASTI (GORI – province di Napoli e Salerno)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	134.442	152.659
totale risposte	n.	131.308	149.549
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,7%	98%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'48"	0'55"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'27"	3'18"

<b>NV COMMERCIALE (AdF – province di Grosseto e Siena) (****)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	188.750	169.747
totale risposte	n.	176.149	160.996
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	93,3%	94,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'53"	1'43"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'31"	5'56"
<b>NV GUASTI (AdF – province di Grosseto e Siena) (****)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	55.659	51.003
totale risposte	n.	54.938	50.315
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,7%	98,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'33"	0'43"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'47"	3'48"
<b>SPORTELLI</b>			
<b>ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale) (**)</b>			
biglietti emessi	n.	13.901	8.999
clienti serviti	n.	13.817	8.898
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,4%	98,9%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'00"	1'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	21'43"	24'03"
<b>ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)</b>			
biglietti emessi	n.	13.872	14.202
clienti serviti	n.	13.872	14.202
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'05"	1'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	17'20"	15'57"
<b>GESESA (1 sportello Benevento e provincia)</b>			
biglietti emessi	n.	9.939	10.210
clienti serviti	n.	9.891	10.204
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,5%	99,94%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'01"	11'35"
tempo medio di servizio	min. sec.	8'45"	10'09"
<b>GORI (6 sportelli province Napoli e Salerno)</b>			
biglietti emessi	n.	47.637	62.934
clienti serviti	n.	43.705	58.607
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	91,7%	93%
tempo medio di attesa	min. sec.	7'07"	4'53"
tempo medio di servizio	min. sec.	16'43"	16'08"
<b>AdF (7 sportelli province Grosseto e Siena) (****)</b>			
biglietti emessi	n.	8.255	9.657
clienti serviti	n.	8.255	9.657
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'00"	1'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	15'07"	13'52"

(\*) 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 2023 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 del 2022 sono stati aggiornati sulla base della rendicontazione ufficiale trasmessa ad ARERA. Per quanto riguarda l’anno 2023, al momento della redazione del documento, i dati di AdF, sia per i numeri verdi che per lo sportello, risultano in via di consolidamento e non ancora comunicati all’Autorità.

## COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



**Ogni goccia d'acqua:** la campagna sul risparmio idrico riceve il **20° Press, Outdoor & Promotion Key Award**



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



Acea promuove lo sport per i ragazzi: **Acea Camp e Volley Scuola – Trofeo Acea**



Acea consolida la presenza sui principali canali social: **+98%** nel 2023 i **follower sul canale Facebook**

### COMUNICAZIONE

La **Funzione Communication & Media Relations** della Capogruppo indirizza e coordina le **strategie e le iniziative di comunicazione e l'informazione istituzionale, giornalistica e commerciale**, di Acea SpA e delle Società partecipate, definendo la **policy, il Piano di Comunicazione del Gruppo**. Per quanto riguarda la **comunicazione finanziaria**, la Funzione si occupa della realizzazione delle relative pubblicazioni e dei materiali a supporto.

Communication & Media Relations presidia l'**informazione giornalistica**, gestendo i **rapporti con i mass-media** e curando la redazione e diffusione di comunicati stampa, la predisposizione della rassegna stampa e l'organizzazione delle conferenze stampa per le diverse aree di business. Inoltre, cura la pubblicazione di tutti gli **avvisi legali, finanziari e di servizio** sui quotidiani nazionali e locali.

Essa coordina la **valorizzazione del brand**, la **gestione della corporate identity**, la realizzazione delle **campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali**, oltre all'organizzazione degli **eventi pubblici e 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**.

La Funzione cura anche l'organizzazione di **eventi interni**, la **divulgazione interna di documenti, news e contenuti editoriali** e tutte le altre forme di comunicazione interna, in linea con la **corporate identity** di Gruppo, garantendo la coerenza comunicativa da parte di tutte le Società del Gruppo. Sono realizzati internamente anche le **attività audiovisive, i servizi fotografici e i video**, oltre alla gestione dell'**archivio moderno e storico del Gruppo**, documentale e fotografico.

La Funzione garantisce altresì la diffusione della cultura dello **sta-**

**holder engagement** all'interno del Gruppo e assicura la misurazione della **qualità percepita** dai clienti ed erogata dai canali di contatto del Gruppo.

Communication & Media Relations, 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 2023 la **comunicazione pubblicitaria** del Gruppo ha enfatizzato e sostenuto come linea guida il tema della **sostenibilità e della transizione energetica** con la campagna dedicata; inoltre, sono state realizzate campagne per il **risparmio idrico ed energetico**. In particolare, è stata realizzata internamente la campagna **Ogni Goccia d'Acqua**, incentrata sull'uso responsabile dell'acqua, on air da marzo 2023 e rafforzata nel mese di agosto con uno spot radio on air sulle principali emittenti romane (si veda il box dedicato). Infine, al **territorio** è stata dedicata la campagna per la diffusione della conoscenza del **bonus idrico di Acea Ato 2** (su stampa e *digital* nei mesi di giugno e luglio 2023). Va inoltre sottolineato lo sviluppo di un **nuovo soggetto pubblicitario istituzionale**, finalizzato a **diffondere il ruolo primario in Italia del Gruppo Acea nel settore idrico** e il suo impegno per una crescita sostenibile del Paese; l'iniziativa, diffusa in **campagna stampa e digital da ottobre 2023**, proseguirà anche nel 2024.

## LA CAMPAGNA PER IL RISPARMIO IDRICO OGNI GOCCIA D'ACQUA

La campagna **Ogni Goccia d'Acqua** di Acea Ato 2, realizzata nel 2023 ha avuto lo scopo di sensibilizzare all'uso consapevole della risorsa idrica, divulgando alcune **buone pratiche di risparmio idrico**. La creatività multisoggetto, attraverso una comunicazione diretta e immediata, ha posto l'attenzione sui comportamenti quotidiani da adottare per preservare una risorsa così preziosa. Il tema della **sostenibilità** è stato richiamato all'interno della campagna inserendo la **ghiera** degli **obiettivi dell'Agenda ONU 2030**, tra i quali il **goal 6** riferito alla risorsa idrica, contribuendo a divulgare il rispetto dell'am-

biente e delle risorse naturali, sensibilizzando le nuove generazioni. La campagna è andata **on air dal 22 marzo 2023**, in occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, fino al mese di settembre, con uscite stampa sui principali quotidiani, sul web con oltre **30 milioni di impression**, e completata con un piano di affissioni su grandi formati con oltre **3.800 manifesti**.

A luglio 2023 la campagna ha ricevuto il riconoscimento del **20° Press, Outdoor & Promotion Key Award – Categoria Trasporto ed Energia**.



L'impegno del Gruppo per la **sostenibilità** e l'**ambiente** è stato sottolineato anche con la realizzazione di una campagna dedicata al **risparmio energetico**, su stampa e canali digitali il 18 febbraio 2023, in occasione della **Giornata Internazionale per il Risparmio Energetico**. Inoltre, a luglio 2023, è andata on air la **campagna di Areti per l'uso responsabile dell'energia**, su stampa e canali digitali ed è stata implementata, sempre in estate, da una pianificazione radio sulle principali emittenti. Infine, nel corso del 2023, si sono svolte, in relazione al **programma di sostituzione contatori di Areti con i nuovi misuratori SM2G**, quattro **campagne mirate sui Municipi di Roma** finalizzate ad informarne i cittadini e a far loro conoscere le

novità tecniche dei nuovi misuratori. Per supportare le **attività di Acea Energia**, inoltre, è proseguita nell'anno una campagna di comunicazione volta a potenziare la conoscenza della Società, sviluppata tramite azioni mirate in **digital strategy**.

Anche nel 2023 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

Acea Scuola **Proteggiamo l'Ambiente è il titolo dell'edizione 2022-2023 del programma educational**, creato da Acea per avvicinare gli studenti ai temi della sostenibilità e ambientato all'interno dell'Acea EcoVillage, una **piattaforma digitale** ricca di contenuti animata da Biagio Venditti e Francesca La Cava, due giovanissimi attori della serie Netflix "Di4ri". Un viaggio multimediale rivolto ai giovani fatto di video e quiz che ruotano intorno alla sostenibilità e alla salvaguardia del Pianeta.

Il contest Acea Scuola è un percorso educativo, avviato da oltre 20 anni, che ha l'obiettivo di promuovere il rispetto dell'ambiente e di far conoscere ai ragazzi le azioni innovative, i progetti e le tecnologie

messe in campo dal Gruppo Acea per preservare l'ambiente naturale per le future generazioni.

L'educational è stato proposto agli studenti di Roma e Città Metropolitana nei mesi di novembre 2022 e **febbraio 2023**, e successivamente, in **aprile 2023**, reso fruibile in modalità open sul territorio nazionale per 2 settimane.

Il progetto si è concluso con l'**Evento di premiazione** realizzato il 31 maggio 2023 presso la sede Acea di Piazzale Ostiense, che ha coinvolto gli Istituti scolastici di Roma Capitale. I tre istituti, premiati con un voucher per l'acquisto di materiale utile alla didattica, sono stati rappresentati da studenti, insegnanti e dirigenti scolastici.

Ad aprile 2023, Acea è stata partner del Centro Europeo per il Turismo e la Cultura di Roma e la Direzione del Museo Nazionale

Romano nella realizzazione della mostra **L'Acqua nell'arte e l'arte dell'Acqua - Fontane e Nasoni di Roma**.

## ACEA E LA MOSTRA L'ACQUA NELL'ARTE E L'ARTE DELL'ACQUA - FONTANE E NASONI DI ROMA

Dal 6 aprile al 31 maggio 2023 presso il Museo delle Terme di Diocleziano si è tenuta la mostra **L'Acqua nell'arte e l'arte dell'Acqua - Fontane e Nasoni di Roma**, pensata e realizzata in sinergia con il Centro Europeo per il Turismo e la Cultura di Roma e la Direzione del Museo Nazionale Romano, per celebrare la città di Roma attraverso il più nobile dei quattro elementi e, al contempo, rendere

note, ad un vasto pubblico, le molteplici iniziative di Acea per la gestione del sistema idrico.

Le opere d'arte, i reperti archeologici, i progetti e le fotografie d'epoca sono stati scelti tra i materiali conservati presso Musei nazionali e comunali per testimoniare l'essenzialità del lavoro che da 110 anni Acea svolge nella Capitale.

La Funzione cura ogni anno la presenza di Acea ad importanti manifestazioni. Nel 2023, ad esempio, il Gruppo ha partecipato alla **40ª Assemblée Annuale dei Comuni Italiani (ANCI)** che si è tenuta a Genova in ottobre (si veda il box di approfondimento). 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 AD ANCI 2023

Acea ha partecipato alla 40ª Assemblée Annuale dei Comuni Italiani che si è tenuta a Genova dal 24 al 26 ottobre 2023, con uno **spazio espositivo** in cui è stata data visibilità alle attività gestite ed alle Società del Gruppo che erogano servizi al territorio ed alla comunità. All'interno dello stand sono stati predisposti dei corner tematici con

focus strategico sulle maggiori aree di business – idrico, ambiente, infrastrutture energetiche, energia – che hanno presentato ai visitatori (Istituzioni, giornalisti, addetti ai lavori, amministrazioni locali) i più importanti progetti realizzati, expertise e know-how.

Acea ogni anno **apre i propri impianti** a visitatori con interesse tecnico-scientifico e a studenti, grazie alla disponibilità dei dipendenti preposti a guidarli presso i siti: nel 2023 sono state **accolte 150 persone**, nel corso di 6 visite.

La **comunicazione sui canali digitali**, web e social, è presidiata dall'Unità **Digital Media**, nell'ambito della Funzione, in coerenza con la "digital strategy" e la "digital identity" del Gruppo e rispecchiandone i **valori, la mission e il posizionamento industriale**.

Il sito istituzionale ([www.gruppo.acea.it](http://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, ed una particolare attenzione alla **comunicazione visuale**. Nel 2023, in linea con il **rebranding** di Acea, è stato predisposto l'adeguamento e la pubblicazione del **nuovo logo** e delle nuove linee guida grafiche sul sito corporate ed è stata realizzata una **riorganizzazione dei comunicati stampa**, grazie a un nuovo sistema di categorie e tagging, per rendere la consultazione più facile e chiara per gli utenti. Nel corso dell'anno, inoltre, sono proseguite le **implementazioni tecniche** relative all'accessibilità del sito, in particolare nell'area idrica, con l'obiettivo di renderne sempre **più agevole la consultazione anche da parte di utenti con disabilità**. 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. L'azienda è presente nella classifica **.trust**, sin dalla prima edizione del 2019, e si è sempre posizionata tra i **Narrators**: le aziende che sanno raccontare in modo efficace il proprio ruolo e comunicarlo, verso l'interno e verso l'esterno, ed essere un punto di riferimento per gli stakeholder. Nell'edizione 2023 della classifica, **Acea ha ulteriormente migliorato il proprio posizionamento**, passando da "Silver" a "**Gold**", la fascia più alta.

Nel **sito Acea** sono state evidenziate durante l'anno le **iniziative intraprese** per assicurare la continuità dei servizi ed esprimere vicinanza alla comunità.

È stata data informazione sui **principali eventi del 2023** 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), come, ad esempio, la **Maratona di Roma** e la **Festa del Cinema**.

La **sostenibilità**, oltre ad essere trattata nelle sezioni "**Storie**" e "**Il nostro impegno**", viene messa in risalto in tutte le pagine del sito web, come elemento caratterizzante per la crescita e la creazione di valore del Gruppo, con **richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area**. Nel 2023, in particolare, è stata data ampia visibilità alle tematiche di **sostenibilità sociale**, ed è stata realizzata una **nuova sezione** dedicata a "**Diversity, Equality and Inclusion**", per far emergere questi temi come elementi distintivi della mission del Gruppo. Sempre in ottica di sostenibilità e impegno nell'**economia circolare**, nel corso dell'anno è stata realizzata una riorganizzazione dei contenuti presenti nella sezione "**Ambiente**", con l'obiettivo di valorizzare il posizionamento del Gruppo e l'importante know-how in ambito ingegneristico e industriale anche nel settore del trattamento dei rifiuti. Sempre nel corso del 2023 è stata realizzata nel sito una sezione dedicata ai **progetti di Acea finanziati grazie al PNRR**, con focus per ogni iniziativa sui territori coinvolti.

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, **in-**

quadrati in un'unica cornice, di cogliere le molteplici connessioni che legano le due rendicontazioni annuali. Nel 2023, in continuità con l'anno precedente, è stata realizzata anche 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, consultabili online i parametri principali di qualità dell'acqua erogata dalle Società attive nel comparto.

Nel corso dell'anno è stato aggiornato il sito di Areti (www.aret.it), che presenta contenuti informativi rivolti agli utenti della distribuzione elettrica, sviluppando componenti interattivi volti a migliorarne la navigabilità. Il mini-sito di Acea Innovation (www.aceainnovation.it), ospitato all'interno del sito di Gruppo, è anche un canale di contatto per i clienti interessati ai servizi offerti: mobilità sostenibile, compostaggio diffuso e riqualificazione energetica; nel corso del 2023 è stata aggiornata la sezione relativa ai servizi ICT di mobilità elettrica.

Il sito di Gruppo, attivo sul dominio www.gruppo.aceait., ha rilevato nel 2023 un totale di circa 4 milioni di visualizzazioni di pagina pari a circa 2,5 milioni di accessi. Risulta nettamente prevalente la modalità di collegamento via desktop, per l'89,6% degli accessi (2.240.815), seguita da telefono mobile, per il 10,2% (254.162 accessi), e in misura residuale, pari allo 0,2%, dal collegamento tramite tablet (4.520 accessi), un solo accesso registrato, infine, tramite smart tv.

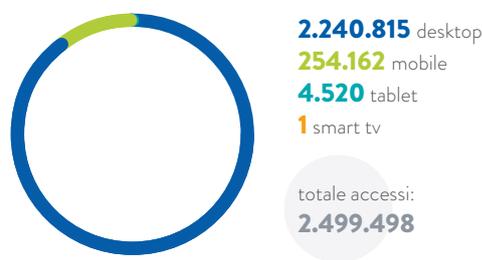
Nel sito di Acea Energia (www.aceait), dedicato alle attività di vendita di luce e gas per il mercato libero, si sono registrati nel 2023 oltre 1,5 milioni di accessi. Il desktop, con il 60% di accessi, si conferma il dispositivo più utilizzato; il telefono mobile si attesta al 38% mentre rimangono stabili gli accessi da tablet, pari al 2%. Inoltre, per la prima volta, si registrano alcune interazioni da smart tv. Il sito 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 contribuiscono per circa il 24% degli accessi totali al sito da Google.

Nel sito www.servizioelettricoroma.it, dedicato ai clienti Acea Energia del servizio di maggior tutela, nel 2023 si sono registrati 768.086 accessi, con modalità di collegamento per l'83,7% tramite desktop, per il 16% tramite telefono mobile e per lo 0,3% tramite tablet.

Infine, nell'area pubblica del sito di Areti (aret.it) si sono registrate nel 2023 circa 740.000 visualizzazioni di pagina pari a più di 197.000 accessi; anche in questo caso prevale la modalità di collegamento via desktop - circa il 62% degli accessi (122.805) - seguito dal telefono mobile - circa il 37% degli accessi (72.988) - e dal tablet - per circa l'1% (1.576 accessi).

Grafico n. 32 – Sito corporate Acea 2023: 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 2023, in linea con il rebranding di Acea, è stato predisposto l'adeguamento e la pubblicazione del nuovo logo e delle nuove linee guida grafiche su tutte le comunicazioni social del Gruppo.

## I NUMERI 2023 DI ACEA SUI SOCIAL

Acea ha consolidato la sua presenza sui principali canali social nel corso del 2023. Di seguito i numeri chiave:

- il canale Facebook del Gruppo Acea ha visto una significativa espansione, raggiungendo una fanbase di 15.249 follower, circa il 98% in più rispetto al 2022, e generando 200.927 interazioni. L'incremento della base di follower ha consolidato ulteriormente la presenza aziendale, focalizzata sui contenuti corporate e sugli eventi culturali sostenuti;
- il profilo Instagram ha evidenziato una crescita costante, arrivando a 6.516 follower (circa il 14% in più rispetto al 2022) e generando 10.263 interazioni. La strategia di comunicazione diretta ed informale ha contribuito a raccontare in modo coinvolgente l'impegno di Acea sul territorio, consolidando il rapporto con la community;
- il profilo X (ex Twitter), ha mantenuto stabile la sua base di 5.343 follower (+0,8% rispetto al 2022) e generando 2.137 interazioni. Questo canale continua a essere un punto di riferimento per l'interazione con gli stakeholder istituzionali e per gli aggiornamenti sui contenuti aziendali e i risultati del Gruppo;

- il profilo LinkedIn ha mostrato una crescita del 18,5% rispetto al 2022, raggiungendo 88.999 follower nel corso del 2023 e confermando il trend positivo;
- il profilo YouTube, in cui vengono raccolti i video realizzati da Acea, conta 1.410 iscritti (+10% rispetto al 2022).

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 16.638 (+3,5% rispetto al 2022) e 2.410 follower (+32% rispetto al 2022) 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 aceait.

Areti ha consolidato la sua presenza su LinkedIn, raggiungendo 3.309 follower (+42,7% rispetto al 2022) e veicolando in modo coerente i suoi valori e la sua mission.

L'Unità Media Relations 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 2023 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 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 e web, 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; 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 2023 si segnalano, a titolo esemplificativo:

- le comunicazioni relative al comparto idrico, con le azioni legate al finanziamento ottenuto dalla BEI per migliorare qualità e resilienza del servizio idrico, la premialità ARERA dovuta alle performance di Acea Ato 2, la pubblicazione della pagina web sui progetti idrici finanziati attraverso il PNRR; i comunicati sui riconoscimenti ottenuti dalla piattaforma innovativa Acea Wai-dy Management System, le comunicazioni sulle partnership e gli accordi siglati con importanti aziende ed enti, quali il Memorandum of Understanding (MoU) con Acquedotto Pugliese, BF, ANBI e Coldiretti. Il comunicato sul Progetto di scissione mediante scorporo delle attività rientranti nel ramo d'azienda legato alla gestione dei servizi idrici integrati; le azioni di comunicazione in occasione della Giornata mondiale dell'acqua e in particolare la valorizzazione della partecipazione all'evento "Aqua: la Terra ha sete di azioni concrete";
- le comunicazioni sul progetto del termovalorizzatore di Roma, ed in particolare il comunicato stampa in occasione della presentazione della manifestazione d'interesse;
- tra le iniziative riguardanti le infrastrutture elettriche, il comunicato sull'approvazione della proposta transattiva con Roma Capitale per l'illuminazione pubblica, il comunicato sulla presentazione a Roma Capitale di una proposta di project financing per affidamento del servizio e della rete di illuminazione pubblica e dei servizi innovativi di smart city; le comunicazioni sull'avanzamento del progetto RomeFlex per la flessibilità della rete elettrica;
- le comunicazioni corporate sul completamento delle acquisizioni di Simam e Deco e dell'aggregazione tra Acea e ASM Terni; I comunicati sull'emissione e collocamento di un green bond, il comunicato sul rating di Moody's;
- le azioni di comunicazione sulla sostenibilità, tra cui i comunicati sul miglioramento perseguito nel Gender-Equality Index di Bloomberg, sulla validazione da parte di Science Based Targets initiative (SBTi) degli obiettivi di riduzione delle emissioni climalteranti;

il comunicato sull'adesione a "M'illumino di Meno" e alla Giornata internazionale del Risparmio Energetico, il comunicato sul Festival dello Sviluppo Sostenibile per l'illuminazione speciale della Piramide Cestia, le comunicazioni sulla presenza del Gruppo al vertice internazionale COP28 e alla fiera Ecomondo di Rimini;

- le comunicazioni riguardanti l'ambito HR, quali il comunicato sulla certificazione Top Employer, le iniziative derivanti dalla firma con le organizzazioni sindacali della "Carta della Persona e della Partecipazione", quali, ad esempio, la firma del Codice per le imprese responsabili in favore della maternità, promosso dal Ministero della Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità;
- i comunicati drammati nel corso dell'anno riguardanti le iniziative culturali, quali il ritrovamento durante i lavori di scavo in un cantiere dell'area idrica di una importante statua raffigurante un personaggio di età imperiale, il sostegno alla mostra "Acqua nell'arte e arte dell'acqua" e l'illuminazione della Domus Tiberiana;
- i comunicati relativi ai programmi di Acea rivolti ai giovani, come il lancio e la chiusura del programma di alternanza scuola lavoro GenerAzione 2030 e l'avvio della seconda tappa (2023) dell'edizione 2022-2023 di Acea Scuola.

L'Unità Media Relations 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 liberalty e sponsorship, come ad esempio le luminarie natalizie di Via del Corso, la presenza alla Festa del Cinema di Roma e il supporto alla Maratona di Roma.

## EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il valore economico distribuito alla collettività (in termini di sponsorizzazioni, fiere, convegni ecc.) nel 2023 è pari a circa **4,7 milioni di euro**<sup>114</sup> (erano 6,3 milioni di euro nel 2022). Di questi, circa 545.000 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 **1,4 milioni di euro** (1,8 milioni nel 2022).

Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spengimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi e in particolari circostanze di natura **solidaristica e simbolica**, quali, ad esempio, gli interventi di **illuminazione speciale/spengimento del Colosseo**, realizzati nella Giornata nazionale per la lotta ai disturbi alimentari, nella Giornata mondiale di sensibilizzazione sulla sclerosi tuberosa (Global Day), nel mese di prevenzione dei tumori al seno, nella Giornata Città per la vita/Città contro la pena di morte; **di Palazzo Senatorio** come per l'evento *M'illumino di meno*, per la Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne e per la Giornata mondiale sclerosi multipla, in solidarietà alla Regione Emilia Romagna e al popolo Maghrebino; **del Palazzo della Regione Lazio**, in particolari ricorrenze, come durante la Campagna Ottobre Rosa, per la Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, per la Giornata mondiale del Donatore di sangue, per la Giornata nazionale per la sicurezza dei pazienti, per la Giornata mondiale di consapevolezza sull'autismo, per la Giornata mondiale dell'Alzheimer, per la Giornata per le MICI (Malattie croniche intestinali), **l'illuminazione speciale della Piramide Cestia** per il Festival dello Sviluppo Sostenibile e della **Fontana del Tritone** per AISLA Onlus, 16° Giornata nazionale SLA. Tali prestazioni, denominate "**sponsorizzazioni tecniche**", hanno avuto un **controvalore economico complessivo di circa 223.000 euro nel 2023**.

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

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 con compiti consultivi, valutativi ed espressivi di un parere oltre al monitoraggio del processo di sponsorizzazioni e liberalità, al fine di

garantire uno sviluppo sano e virtuoso della relazione con i territori in cui il Gruppo Acea opera. Le richieste **approvate dal Comitato per il Territorio** sono soggette ad attività di *Integrity Due Diligence*, per la valutazione etico-reputazionale dei proponenti, secondo le migliori *best practice*.

Nel 2023, Acea ha continuato a sostenere alcune **strutture ospedaliere** destinando ad esse una quota dei fondi allocati alle sponsorizzazioni, in particolare, al Policlinico Umberto I, che, dal 2022 sta realizzando un nuovo centro oncologico, che dovrebbe essere completato entro il 2024.

## ACEA PER LA COMUNITÀ

Acea, anche nel 2023, ha portato avanti il **progetto sociale “Acea per la Comunità”**, un progetto **dedicato agli anziani** e promosso con l'Assessorato alle Politiche Sociali, le Presidenze dei Municipi di Roma Capitale e i Comuni della Città Metropolitana coinvolti. Il progetto, patrocinato dal Comune di Roma, consiste in **sessioni formative**, della durata di un'ora e mezza, nei Centri anziani del Comune di Roma e dei comuni della Città Metropolitana su temi quali: **il ciclo dell'acqua, la tutela della risorsa idrica, il bonus idrico integrativo e le informazioni su come richiederlo, il risparmio energetico, sostenibilità e consumo consapevole**.

Nel 2023 Acea ha arricchito il progetto grazie alla **collaborazione con l'Arma dei Carabinieri** presente ai vari incontri attraverso l'intervento di un rappresentante sul delicato tema delle **truffe/raggiri a danni di anziani sui servizi idrici ed elettrici**. In occasione di questi incontri, Acea ha donato un tablet al Centro anziani **per permettere agli iscritti**, qualora interessati, **di comunicare con lo sportello virtuale di Acea tramite videochiamata**. Sono stati inoltre distribuiti gadget per incentivare il risparmio idrico/energetico, come borracce termiche e lampadine a basso consumo energetico.

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 2023, si evidenzia la **mostra fotografica Atlante femminile** (Terres des hommes) al Museo Maxxi. In promozione 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 2023 della **Festa del Cinema**, presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma, e di altre analoghe iniziative locali, come il Festival dello Stupore e l'Ebraica Festival Internazionale di cultura. Tra le principali manifestazioni sportive dell'anno, Acea, come di consueto, ha associato il proprio brand alla manifestazione podistica di maggior rilievo per la Capitale: la Maratona di Roma – **Acea Run**

**Rome The Marathon** – che si è svolta il 19 marzo 2023. Il Gruppo ha sponsorizzato numerose altre iniziative sportive ed alcune squadre, quali Rugby Perugia, A.S.D. Pink Basket Terni, Volley Group Roma, ASD Circolo Pattinatori Grosseto 1951, 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; l'edizione 2023 di Acea Camp si è svolta tra il 19 giugno e il 21 luglio.

## IL TORNEO VOLLEY SCUOLA – TROFEO ACEA 2023

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-Trofeo Acea giunto alla sua **trentesima edizione nel 2023**, e curato dalla Fipav Lazio, ha visto il **coinvolgimento di circa 120 scuole medie superiori di Roma e provincia**. 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 2023 del Torneo Volley Scuola, si sono tenuti sei **seminari** rivolti agli studenti tutti in presenza e registrati per essere

poi inviati a circa cento istituti: il primo, si è svolto il 22 marzo, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua e dell'alimentazione; il secondo il 5 aprile, nella Giornata mondiale dello Sport, il 21 aprile, in occasione della Giornata mondiale della terra, il 28 aprile il seminario ha riguardato il tema del bullismo, il 5 maggio nella Giornata della sicurezza stradale ed infine il 16 ottobre, nella Giornata Mondiale dell'alimentazione.

L'11 maggio le finali dell'edizione 2023 del **Beach Volley Scuola-Trofeo Acea** presso lo stabilimento “La Spiaggia” di Ostia, con circa 300 atleti delle categorie juniores maschile e femminile, e il 24 e 25 maggio si sono svolte le **finali Indoor** al Palafonte di Roma. A conclusione della manifestazione, il 30 maggio, gli studenti che hanno partecipato al Volley Scuola – Trofeo Acea si sono ritrovati a Roma, presso la sede del Corriere dello Sport, dove si è svolta la premiazione dei vincitori dei cinque concorsi di Volley Scuola (“Raccontaci Volley Scuola”, “Click and volley”, “Comics on the net”, “Slogan sull'uso consapevole dell'acqua” e “Faò e Alimentazione”).

Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo**

**po Acea nel 2023**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

## 2023: ACEA PER LA CULTURA E LA SOSTENIBILITÀ

- contributo come socio privato e sponsor della stagione teatrale 2022/2023 del **Teatro dell'Opera di Roma** (Fondazione Teatro dell'Opera di Roma)
- partner sponsor della XVIII edizione della **Festa del Cinema di Roma** che si è svolta dal 18 al 29 ottobre 2023 e che ha visto l'organizzazione di proiezioni, mostre, incontri ed eventi, accogliendo registi e star di caratura internazionale (Fondazione Cinema di Roma)
- spese di rappresentanza della **mostra fotografica Atlante femminile** stagione 2023/2024 (Fondazione Terres des Hommes Italia)
- sponsor di **Ebraica Festival Internazionale di Cultura** che si è svolto dal 25 al 28 giugno 2023 presso diversi siti del quartiere ebraico di Roma (ARTIX società cooperativa)
- spese di rappresentanza del **Festival dello Stupore** sul tema ““Acqua Magica: la meraviglia dell'elemento vitale”, che si è svolto nel quartiere di Tor Bella Monaca di Roma dal 28 al 30 settembre 2023 (Comunità di Sant'Egidio)
- sponsor della 53ª edizione del **Giffoni Film Festival**, un importante progetto a livello internazionale dedicato ai giovani e alle famiglie, che coinvolge ogni anno migliaia di ragazzi e si è svolto dal 20 al 29 luglio 2023 a Giffoni Valle Piana (Salerno)
- sponsor, anche tramite le Società del Gruppo, di diverse iniziative culturali e manifestazioni fuori Roma, come il **Reate Festival 2023**, i cui spettacoli teatrali si sono svolti presso diversi siti tra Rieti e Roma dal 28 settembre al 13 dicembre 2023 (Fondazione Flavio Vespasiano); l'evento **ECOMED-Progetto Comfort – Green Expo del Mediterraneo**, dedicato alla presentazione di soluzioni innovative per lo sviluppo sostenibile e l'economia circolare, che si è svolto tra il 19 e il 21 aprile 2023 a Catania (Amazing Events); l'**Orvieto Cinema Fest**, (Orvieto Cinema Fest ODV) e l'**Orvieto Notti d'Estate** (Associazione Cantiere Orvieto), il **FLA – Festival di Libri e Altre cose**, che si è svolto tra il 19 e il 21 aprile 2023 a Pescara (Associazione Culturale Mente Locale); il **I° Concorso Lirico Internazionale Colleferro “Città dei Giovani 2023”**, un concorso svolto il 26 e 27 ottobre 2023, volto a scoprire nuovi giovani talenti musicali (APS L'Araba Fenice libero pensiero per il bene comune).
- sponsorizzazione tecnica dell'iniziativa **Mi illumino di meno 2023**, con lo spegnimento di Palazzo Senatorio per sensibilizzare sul risparmio energetico
- sponsorizzazione tecnica in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile 2023**, con la proiezione della **ghiera degli SDG ONU sulla Piramide Cestia**.

## 2023: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

- contributi di solidarietà finalizzati al potenziamento o allestimento di infrastrutture sanitarie** per il **Policlinico Umberto I** (polo oncologico)
- contributo per la manifestazione **Fiaba Day 2023** (XXI edizione), organizzata a Roma il 1 ottobre 2023, 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)
- contributo per la donazione di tablet presso i Centri anziani, coinvolti nell'iniziativa **Acea per la Comunità**, presso diversi Municipi di Roma.
- partecipazione, tramite sponsorizzazioni tecniche, alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata mondiale di consapevolezza sull'autismo**, la **Giornata nazionale per la lotta ai disturbi alimentari**, alla campagna di sensibilizzazione **contro la pena di morte**, alle iniziative **Ottobre rosa 2023**, e in numerose altre ricorrenze, con **sponsorizzazioni tecniche**, quali le illuminazioni speciali di Palazzo Senatorio, del Colosseo e della sede della Regione Lazio.

## 2023: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

- sponsor di **Acea Run Rome The Marathon 2023**, la prova competitiva di 42 km di corsa su strada, che si è svolta nella Capitale il 19 marzo 2023, è la più seguita e partecipata da atleti italiani e stranieri nel nostro Paese (Infront Italy)
- sostegno ad **attività ed eventi sportivi** nei territori di operatività fuori Roma: **basket** (ASD Pink Basket Terni, Pallacanestro Senigallia), **calcio** (USD Monterotondo Marittimo, ASD Real Monterotondo scalo, ASD La Boracifera), **podismo** (ASD Filippide, Amatori Podistica Terni, Corri i Castelli), **scherma paralimpica** (campionato mondiale), **rugby** (Rugby Perugia), **pallavolo** (Volley Group Roma)
- title sponsor dell'edizione 2023 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio; nella manifestazione, anche nel 2023, alla parte sportiva è stata affiancata un'**attività educativa**, attraverso seminari su argomenti di educazione civica, incontri in presenza con personalità ed esperti di vari settori (Fipav Lazio)
- sponsor di **Acea Camp 2023**, 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 (Never Give Up)
- sponsor di **Run For Autism 2023**, la corsa di 10 km competitiva e di 5 km aperta a tutti, che si è svolta a Roma il 2 aprile 2023 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 Campionato Nazionale Seria A Basket in Carrozzina 2023, che ha lo scopo di promuovere lo sport presso i giovani portatori di handicap fisico, mediante l'organizzazione di gare (ASD Amicacci Abruzzo)
- sponsor del **progetto per le scuole “Differenzio anch'io” 2023** che coniuga attività sportiva con didattica educativa sui temi dell'economia circolare (ASD Virtus Basket Aprilia).

## FORNITORI



Stabile a circa **1,9 miliardi di euro** il valore complessivo dell'**Ordinato 2023** per beni, servizi e lavori: processati circa **7.100 ordini/contratti** e coinvolti oltre **3.500 fornitori**



Siglato tra Acea e le OO.SS. un **protocollo in materia di Appalti: legalità, efficienza e sicurezza**



**640** fornitori (+89% rispetto al 2022) valutati secondo il modello **Ecovadis su 21 criteri CSR:** score medio pari a 61,9/100



**L'Unità Sicurezza Lavori ha effettuato 14.252 ispezioni della sicurezza** nei cantieri: in costante diminuzione l'incidenza delle non conformità di «grave entità» sul totale non conformità rilevate

### GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2023 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **2,94 miliardi di euro** (-17,4% sul 2022). La variazione si deve alla riduzione dei costi legati all'approvvigionamento di energia elettrica e gas sul mercato libero e sul mercato tutelato, compensata dall'incremento dei costi per servizi e appalti sostanzialmente per progetti di *energy efficiency* e *smart services*.

**Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** relativi alle Società del Gruppo oggetto di rendicontazione sono gestiti a livello centralizzato<sup>115</sup> dalla Funzione **Procurement & Material Management** della Capogruppo, ad eccezione di Gori, AdF, Gesesa e Deco che gestiscono l'attività autonomamente. Il **valore complessivo dell'ordinato** registrato nel 2023, includendo anche gli importi delle Società summenzionate non gestite centralmente<sup>116</sup>, permane stabile a **circa 1,9 miliardi di euro**, con una lieve flessione (dello 0,6%) rispetto al dato 2022. Con riferimento alle Società gestite a livello centralizzato, il valore dell'approvvigionato 2023 è di circa 1,5 miliardi di euro, anch'esso in linea con il dato 2022.

### LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La Funzione **Procurement & Material Management** 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**.

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

Il **Codice Etico**, aggiornato a fine 2022, richiama i principi di riferimento<sup>117</sup> 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»*:

- **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.

Nel **dicembre 2023**, inoltre, con l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della **Policy sui Diritti Umani**, Acea ha ribadito l'attenzione nei confronti della propria catena di fornitura, dedicando uno dei 20 principi di riferimento alla *«Gestione responsabile delle relazioni con i fornitori»* (si veda il box dedicato).

<sup>115</sup> 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 del business Ambiente Berg, Demap, Deco ed Ecologica Sangro (quest'ultima in perimetro DNF dal 2023) né le società operative nel FTV (ad eccezione di Acea Solar).

<sup>116</sup> 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 stati invece considerati i dati relativi a Berg, Demap, Ecologica Sangro 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'1,6% di quelli sostenuti dalle Società in perimetro DNF e all'1,2% di quelli sostenuti dalle Società in area di consolidamento integrale.

<sup>117</sup> Il **Codice Etico** dedica una specifica sezione ai **Rapporti con i fornitori** e numerosi altri riferimenti nel testo. Il Codice è condiviso nella Intranet aziendale e disponibile online nel sito. 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.)»*.

## LE RELAZIONI CON I FORNITORI NELLA POLICY SUI DIRITTI UMANI DEL GRUPPO ACEA

Il principio 2.2.8 della Policy sui Diritti Umani del Gruppo Acea, denominato *Gestione responsabile delle relazioni con i fornitori*, recita: “Il Gruppo Acea considera i fornitori stakeholder prioritari, che svolgono un ruolo decisivo nella catena del valore; pertanto, si impegna nella condivisione e nella promozione dei principi contenuti nella presente Policy, in coerenza con i valori, le regole di condotta e le opportune misure di controllo già previsti ed espressi nel Codice Etico, nella Linea Guida Anticorruzione, nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. n. 231/2001 ed in altri strumenti normativi interni. Le relazioni con i fornitori, compresi i contratti finanziari e di consulenza, sono regolate, oltre che dalla normativa vigente, da procedure interne che includono processi di verifica finalizzati ad individuare potenziali

rischi reputazionali e/o di corruzione.

Dal fornitore e dal sub fornitore, infatti, sono attesi comportamenti atti a tutelare i diritti umani del personale, con particolare attenzione alle condizioni di lavoro dignitose (parità di trattamento e non discriminazione, contrasto al lavoro minorile e al lavoro forzato, garanzia di salari minimi, retribuzioni in linea con i contratti nazionali del lavoro di riferimento e comunque proporzionate alla quantità e qualità del lavoro prestato, rispetto dei limiti legati alla durata degli orari di lavoro, ecc.) e alla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, a salvaguardare l'ambiente (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.), a garantire la qualità di beni, servizi e prestazioni e a rispettare la privacy.

Già da alcuni anni, Acea ha condiviso con le Organizzazioni Sindacali coinvolte negli appalti idrici e le Ditte appaltatrici un **Protocollo sugli Appalti idrici**, 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**. Inoltre, in **ottobre 2023**, Acea ha sottoscritto con le Organizzazioni sindacali un innovativo **Protocollo in materia di Appalti** (si veda il box di approfondimento dedicato).

## IL PROTOCOLLO IN MATERIA DI APPALTI TRA ACEA E OO. SS.: LEGALITÀ, EFFICIENZA E SICUREZZA

Il 20 ottobre 2023 Acea e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un Protocollo in materia di Appalti che, richiamando le previsioni del Nuovo Codice dei Contratti Pubblici, D. Lgs. n. 36/2023, intende garantire massimi livelli di **legalità ed efficienza nella gestione degli appalti, rafforzare la tutela della salute e della sicurezza** sui luoghi di lavoro e sostenere un'**occupazione stabile e di qualità**. Tra gli elementi qualificanti del Protocollo si sottolinea la centralità della **formazione**, la collaborazione con il territorio in iniziative di informazione e **sensibilizzazione per lo sviluppo di una nuova cultura della sicurezza**, l'attenzione alle tematiche di **inclusione sociale e benessere organizzativo**.

In esso vengono inoltre definiti **criteri premianti per l'aggiudicazione delle gare d'appalto**, per perseguire l'obiettivo della qualità del lavoro in tutta la filiera, come ad esempio: il minor numero complessivo di subappaltatori; l'impegno, in caso di nuove assunzioni, a

garantire una **quota di assunzioni di donne e giovani**, l'impiego di lavoratori assunti in via prevalente con **contratto a tempo indeterminato**, l'applicazione di **politiche tese al raggiungimento della parità di genere, l'applicazione della clausola sociale**, per la promozione della stabilità occupazionale, con l'impegno per l'impresa appaltatrice ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale in forza presso l'appaltatore uscente.

Il Protocollo richiama i principi e gli intenti del **Protocollo Quadro Nazionale per la tutela della legalità sottoscritto a luglio tra Acea e il Ministero dell'Interno**, con l'obiettivo di consolidare l'impegno comune contro potenziali fenomeni corruttivi e i rischi di infiltrazioni della criminalità organizzata in settori societari di rilievo strategico nazionale (si veda anche *Identità aziendale, capitolo Strategia e sostenibilità*).

**Acea ricorre prevalentemente alla gara<sup>118</sup> per l'individuazione dei fornitori**: nel corso del 2023, il **70% dell'approvvigionato**, gestito a livello centralizzato, **è stato affidato tramite procedura di gara**.

La Funzione Procurement & Material Management, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, **pubblica sul sito web<sup>119</sup>**, nell'area “Fornitori”, **la documentazione relativa agli acquisti** regolamentati dal Codice dei contratti pubblici<sup>120</sup>. **Gli operatori interessati a partecipare alle gare** accedono **senza oneri al portale dei Sistemi di qualificazione** e a quello per l'**espletamento delle gare 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 dell'ordine d'acquisto.

La Funzione Administration, Finance & Control **monitora i tempi di pagamento dei fornitori**: nel 2023, per le Società in perimetro<sup>121</sup>, il

118 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.

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

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

121 L'analisi 2023 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, in quanto non provvista di SAP ERP; restano inoltre fuori analisi le Società Berg, Demap ed Ecologica Sangro e quattro società del FTV per la scarsa incidenza dei costi sostenuti.

**ritardo medio** dei pagamenti effettuati è stato di **28,8 giorni**<sup>122</sup> (in lieve miglioramento rispetto ai 34,4 giorni del 2022); il **medesimo dato, ponderato alla luce degli importi, scende a 15,7 giorni**<sup>123</sup> (a fronte dei 26 giorni rilevati nel 2022). Tale circostanza si è verificata

per il 55% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno (a fronte del 34% nel 2022), mentre **la percentuale di importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 45%** (66% nel 2022).

## IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2023

Il contenzioso<sup>124</sup> 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 un aumento del numero di contenziosi insorti: **9** nel 2023 (erano 4 nel 2022). Si tratta in genere di decreti ingiuntivi relativi a fatture insolute 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 **2023** risultano instaurati **17** giudizi, un dato in aumento rispetto all'anno precedente (8 casi).

Si segnala, inoltre, che nel 2023 sono stati instaurati **21** contenziosi di **natura amministrativa** (12 l'anno precedente) in materia di **gare di appalto**.

Al 31 dicembre 2023 si registra un numero complessivo dei **contenziosi pendenti con i fornitori** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) pari a **116**, in lieve aumento rispetto al dato 2022 (102 contenziosi).

A fine anno risultano **pendenti anche 9 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.

## CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2023, per le Società del Gruppo oggetto d'analisi, sono stati processati **circa 7.100 ordini/contratti**, per un totale di **oltre 3.500 fornitori** coinvolti (si veda più avanti l'*Analisi dell'ordinato* e le tabelle pertinenti).

Nella **gestione centralizzata** degli appalti, che copre, in valore, l'81,5% del totale approvvigionato in perimetro 2023, per 2.565 ordini/contratti gestiti e 1.299 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 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 2023 il **75% delle gare, sul totale delle 125 effettivamente idonee**<sup>125</sup>, sono state **aggiudicate con criteri premianti di sostenibilità**.

Inoltre, ove pertinenti, Acea inserisce nei capitolati d'appalto i riferimenti normativi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare<sup>126</sup>, come parametri vincolanti o premianti. Il riferimento ai CAM è applicato, in particolare, 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, Demap, Ecologica Sangro e quattro società FTV, che hanno, complessivamente, un peso pari all'1,6% sui costi di materiali e servizi delle Società in perimetro.

Il valore dell'ordinato **2023** per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, come accennato, è stato pari a **circa 1,9 miliardi di euro**<sup>127</sup>, un dato stabile rispetto al 2022; considerando la distribuzione del valore sulle tre componenti, rispetto ai dati dell'anno precedente, si incrementano le voci "beni" (+35%) e "lavori" (+15%) mentre si contrae la voce "servizi" (-28%) (si veda la tabella n. 42).

122 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.

123 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.

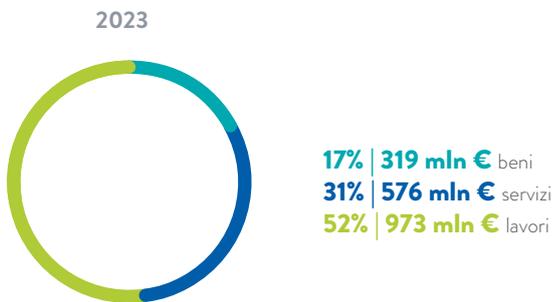
124 I dati del contenzioso 2023 si riferiscono a tutte le Società in perimetro DNF (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*).

125 Da tale computo sono escluse le attività di consulenza.

126 Dal sito [www.mite.gov.it](http://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».

127 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 346 milioni di euro, includono, invece, tutte le tipologie di acquisto.

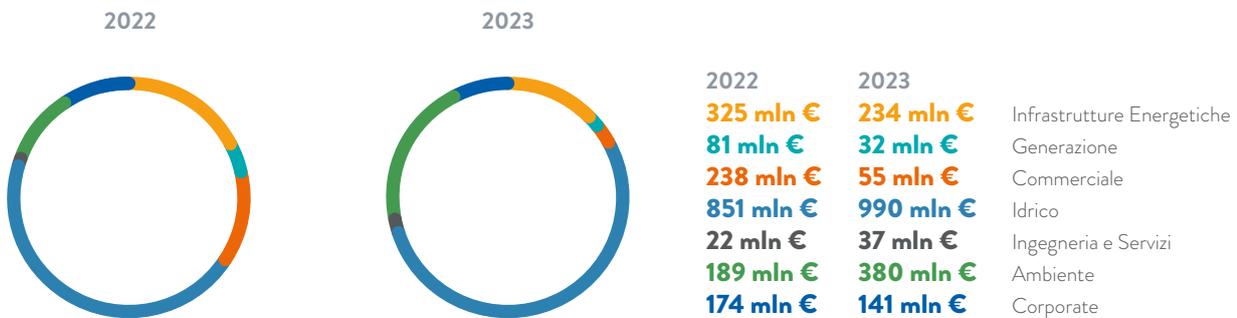
**Grafico n. 33 – Valore ordinato beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2023)**



NB: i valori sono arrotondati.

Osservando la distribuzione del valore degli approvvigionamenti per **business** – Infrastrutture energetiche, Generazione, Commerciale, Idrico, Ambiente, Ingegneria e Servizi – e per la Corporate (Acea SpA), si rilevano, come differenza percentuale rispetto ai dati 2022, maggiori contrazioni dell’ordinato per le aree Commerciale e Generazione e rilevanti incrementi per i comparti Ambiente e Ingegneria e Servizi; la componente Idrico mantiene, inoltre, il maggior peso (si vedano il grafico n. 34 e la tabella n. 42).

**Grafico n. 34 – Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2022-2023)**



NB: i valori sono arrotondati. Il business **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 Infrastructure. **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 **7.095 ordini/contratti** e **coinvolto 3.508 fornitori** (in lieve flessione rispetto ai 3.780 del 2022). La **distribuzione geografica dei fornitori**, nel 2023, conferma il peso maggiore (48%) nell’Italia centrale, di cui il 23% nel Lazio, seguita dal nord Italia (30%), sud Italia e isole (20%) e in misura residuale (2%) estero. La **distribuzione geografica del valore dell’ordinato**, in termini di peso percentuale sugli importi totali (895

milioni di euro per beni e servizi e 973 milioni di euro per lavori), è più concentrata in centro Italia, con il 52% della voce “beni e servizi” e il 59% della voce “lavori”, seguita dal nord Italia, che assorbe circa il 37% della voce “beni e servizi” e il 29% della voce “lavori” e da sud Italia e isole (con il 10% della voce “beni e servizi” e circa il 12% della voce “lavori”). Nell’anno, circa il **33% del valore “beni e servizi”** ed oltre il **55% del valore “lavori”** si è concentrato nel **Lazio** (grafici nn. 35 e 36 e tabella n. 43).

**Grafico n. 35 – Distribuzione geografica degli importi per beni e servizi in Italia e all’estero (2023)**



NB: i valori sono arrotondati.

**Grafico n. 36 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia (2023)**



NB: i valori sono arrotondati. Nel 2023, per le Società in perimetro, il valore dell’ordinato lavori all’estero ha avuto un importo minimo, con incidenza percentuale pari a zero.

Tabella n. 42 – I dati di approvvigionamento (2022-2023)

	u. m.	2022	2023	Δ% 2023/2022
<b>VALORE ORDINATO APPALTI</b>				
beni	mln. €	236	319	35%
servizi	mln. €	800	576	-28%
lavori	mln. €	844	973	15%
<b>totale</b>	<b>mln. €</b>	<b>1.880</b>	<b>1.869</b>	<b>-1%</b>
<b>INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO</b>				
beni	%	13%	17%	31%
servizi	%	42%	31%	-26%
lavori	%	45%	52%	16%
<b>VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS</b>				
Reti (Infrastrutture energetiche)	mln. €	325	234	-28%
Generazione	mln. €	81	32	-60%
Commerciale	mln. €	238	55	-77%
Idrico	mln. €	851	990	16%
Ingegneria e servizi	mln. €	22	37	70%
Ambiente	mln. €	189	380	101%
Corporate	mln. €	174	141	-19%
<b>N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI</b>				
OdA per beni, servizi e lavori	n.	7.837	7.095	-9%

NB: tutti i valori in tabella sono arrotondati.

Tabella n. 43 – L'approvvigionamento sul territorio (2022-2023)

	u. m.	2022	peso % sul totale/anno	2023	peso % sul totale/anno
<b>N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO</b>					
fornitori nord Italia	n.	1.136	30%	1.037	30%
fornitori centro Italia	n.	1.956	52%	1.698	48%
fornitori Lazio	n.	969	26%	811	23%
fornitori sud Italia e isole	n.	617	16%	713	20%
fornitori estero	n.	71	2%	60	2%
<b>totale fornitori</b>	<b>n.</b>	<b>3.780</b>	<b>100%</b>	<b>3.508</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI</b>					
valore ordinato nord Italia	mln. €	327	32%	335	37%
valore ordinato centro Italia	mln. €	566	55%	464	52%
valore ordinato Lazio	mln. €	419	40%	297	33%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	103	10%	90	10%
valore ordinato estero	mln. €	40	4%	6	1%
<b>totale ordinato per beni e servizi</b>	<b>mln. €</b>	<b>1.036</b>	<b>100%</b>	<b>895</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI</b>					
valore ordinato nord Italia	mln. €	103	12%	284	29%
valore ordinato centro Italia	mln. €	613	73%	574	59%
valore ordinato Lazio	mln. €	505	60%	541	56%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	128	15%	115	12%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	0	0%
<b>totale ordinato per lavori</b>	<b>mln. €</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>	<b>973</b>	<b>100%</b>

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

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

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

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

- coordina i gruppi di lavoro per l'identificazione dei **requisiti di qualifica**;
- redige i **Regolamenti di qualificazione**;
- istituisce i **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo<sup>128</sup> e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

Nel corso del 2023, l'albero merceologico condiviso tra le Società del Gruppo i cui approvvigionamenti sono gestiti centralmente ha incluso **573 gruppi merce** e l'Unità preposta ha gestito, al 31.12.2023, **165 Elenchi Fornitori**.

**Per iscriversi agli Albi/Sistemi di qualificazione**, le imprese accedono tramite il sito istituzionale Acea (www.gruppo.aceait, sezione Fornitori) **ad un portale dedicato**, integrato con l'anagrafica fornitori; le richieste di iscrizione vengono istruite, con la **verifica del possesso dei requisiti** e le relative comunicazioni al fornitore. Nel 2023 sono state evase, complessivamente, **2.390 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione** (+54% rispetto alle 1.554 richieste del 2022), per un totale di **741 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

- **212** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione "lavori";
- **529** 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 qualificazione sono **"generali"** – tra i quali i **requisiti di ordine morale previsti dalla normativa** di settore, **ivi inclusa l'accettazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottati dal Gruppo Acea** (ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e s.m.i. – 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.

**Il portale dedicato ai fornitori è tenuto in costante aggiornamento**, con segnalazione delle novità intervenute; in particolare, **in dicembre 2023**, sono stati aggiornati il Regolamento Unico per i Sistemi di qualificazione di rilievo europeo tanto per i Lavori quanto per i Beni e Servizi, e relativi Allegati, con **l'introduzione**, tra i requisiti specifici che il fornitore che intende qualificarsi è tenuto a fornire (per gli Elenchi in cui è espressamente previsto, nell'allegato A al Regolamento), di **un questionario di autovalutazione Cyber risk**. Si tratta di un questionario di autovalutazione di sicurezza cibernetica sviluppato da Acea e denominato "ACEA - Third Party Cyber Security Assessment Tool", che consente di valutare il fornitore tramite requisiti di fungibilità, diversificazione e valutazione dell'affidabilità tecnica con l'obiettivo di identificare i rischi cyber legati alla catena di approvvigionamento. I fornitori sono tenuti altresì al rispetto dei **principi in materia di antitrust**, adottati dal Gruppo Acea nell'ambito del Programma di compliance antitrust.

**La valutazione dei fornitori** prevede diverse tipologie di controlli che si attivano **a seconda dei Sistemi di qualificazione/Albi 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, nel 2023, erano **116 sui 165 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)**. Il questionario sui Sistemi QASER è stato compilato, nel 2023, da **315 fornitori** (233 per beni e servizi e 82 per lavori), che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici e **l'85% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 371)<sup>129</sup>.

Inoltre, in continuità con una prassi consolidata da diversi anni, la Funzione **Procurement & Material Management**, 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, 51 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.

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

129 Il numero dei fornitori qualificati non coincide con le 741 richieste di iscrizione ai Sistemi di qualificazione evase con esito positivo, in quanto i fornitori possono iscriversi a più Sistemi di qualificazione.

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 2023, Deco dispone di **566 lettere di impegno firmate dai legali rappresentanti dei fornitori** presenti nella *vendor list*, 25 di queste sono pervenute nel corso dell'anno in esame. 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**, con effetti sulla **qualità** del servizio, sull'**ambiente** e su alcuni aspetti di **salute e sicurezza del lavoro**; tutti i fornitori chiave vengono periodicamente valutati per confermarne la qualifica, sono tenuti, prima della sottoscrizione di un rapporto contrattuale, alla compilazione del questionario sopra richiamato e possono essere sottoposti ad audit di seconda parte.

Anche **AdF** applica, ove pertinenti, **criteri preferenziali di sostenibilità** in fase di **iscrizione all'Albo Fornitori e di qualifica** nelle categorie merceologiche; ad esempio, gli operatori che intendono qualificarsi per la categoria merceologica "**servizi di smaltimento rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi**", devono essere in possesso della certificazione ISO 14001:2015.

**AdF**, inoltre, applica già dal 2020 il **Protocollo di Economia Circolare**, redatto con il coinvolgimento diretto delle parti interessate (Istituzioni, Autorità di settore, Istituti di Credito, Università, Organizzazioni sindacali ecc.), al fine di **tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura**. Il Protocollo 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 si iscrivono ad un Albo dedicato per qualificarsi nelle categorie merceologiche afferenti all'economia circolare. L'iniziativa è in grado di **generare vantaggio condiviso**: i fornitori locali possono beneficiare di **incarichi anche a lungo termine**, assumendo tuttavia l'impegno, per poter mantenere l'iscrizione all'Albo, del **pieno rispetto dei criteri di sostenibilità previsti**. La valutazione delle richieste di qualifica considera, infatti, anche la responsabilità sociale e ambientale e sono previsti ulteriori criteri incentivanti, ad esempio per l'assunzione di personale appartenente a categorie protette, per buone pratiche in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, per l'uso di autoveicoli a basso impatto ambientale, ecc. (si veda il Regolamento di Econo-

mia Circolare consultabile nell'Area Fornitori del sito istituzionale [www.fiora.it](http://www.fiora.it)). Al 31 dicembre 2023, **i fornitori qualificati nell'ambito disciplinato dal Protocollo** erano **circa 130**; AdF monitora 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.

**Una volta qualificato**, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, volto a verificare l'applicazione dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità. Nel 2023 sono stati **selezionati e sottoposti a verifica 12 tra i principali fornitori** che hanno operato in settori maggiormente critici ai fini "ambiente" e "sicurezza" (gestione rifiuti e lavori); gli **audit** sono stati effettuati **tramite la piattaforma Teams**, con condivisione da remoto delle evidenze documentali. A ciascun fornitore sono stati inviati un **feedback**, con l'indicazione del grado di conformità per schema e complessivo, e 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), l'83% per la Sicurezza (ISO 45001), il 50% per la Responsabilità sociale (SA 8000) e il 25% per l'Energia (ISO 50001). Si è registrata una **conformità media complessiva, rispetto ai requisiti degli schemi verificati (QASER), di circa il 74%** (77% per la Qualità, 73% per l'Ambiente, 78% per la Sicurezza, 55% per l'Energia e 75% per la Responsabilità sociale).

Anche **Deco**, secondo un Piano di verifica dei propri "fornitori chiave", redatto annualmente, 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**. Deco prevede altresì, in caso di rilevazione di non conformità e in base alla loro gravità, la definizione di 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.

Nel portale unico acquisti è operativo il sistema di **Vendor Rating di Gruppo**, tramite il quale vengono monitorati **alcuni indicatori di performance dei fornitori** (puntualità, qualità, sicurezza) e generato un "**indice di vendor rating**", che nel 2023 è stato **calcolato per 900 fornitori**; ad esso è integrato un **rating di sostenibilità**, secondo il **modello Ecovadis, calcolato nell'anno su 640 fornitori**, un dato in **incremento di circa l'89%** rispetto all'anno precedente (rating di sostenibilità calcolato su 339 fornitori nel 2022); si vedano anche il box di approfondimento e il grafico n. 37.

## IL SISTEMA DI VENDOR RATING E IL MODELLO ECOVADIS

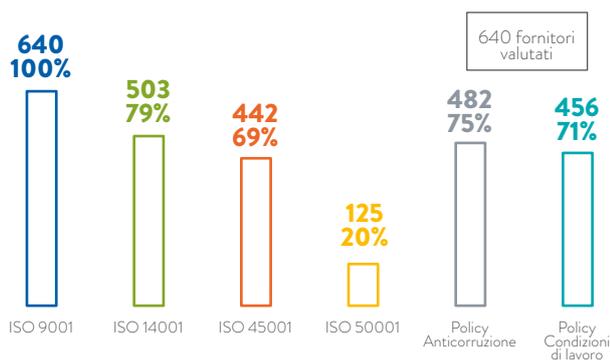
Il sistema di Vendor Rating di Gruppo è funzionale ad **analizzare, valutare e monitorare le performance dei fornitori**, utilizzando criteri oggettivi (non discrezionali) e, ove possibile, automatici. L'**indice di vendor rating** è calcolato pesando, in maniera combinata, gli indicatori di dettaglio 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 2023, 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 sostenibilità 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 2023 sono stati **valutati 640 fornitori** (+89% rispetto ai 339 del 2022) con uno **score medio pari a 61,9/100**, a fronte di una media italiana pari a 45/100 ed una media del settore utilities pari a 56,5/100. Altri 216 fornitori sono in corso di valutazione.

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. 37 – Presenza di sistemi di gestione certificati e policy presso i fornitori valutati su Ecovadis (2023)**



NB: i fornitori possono avere più Sistemi di gestione/policy; le percentuali sono arrotondate.

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

Acea pone massima attenzione alla **Sicurezza sul lavoro, anche lungo la catena di fornitura**. In particolare, strutture organizzative, presenti sia nella Holding che nelle Società operative, svolgono attività finalizzate a **monitorare e controllare** la gestione della sicurezza da parte dei fornitori.

L'**Unità Sicurezza Lavori**<sup>130</sup>, in **Acea Infrastructure**, 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<sup>131</sup>), **assicurando il rispetto degli standard più elevati e della normativa**<sup>132</sup>. A tal fine, svolge:

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

Le **attività di verifica della sicurezza in cantiere** sono correlate alle **principali opere** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità<sup>133</sup>.

Le attività, 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:

- **18 Coordinatori della Sicurezza** in fase di esecuzione e progettazione, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **17 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 2023**, l'Unità Sicurezza Lavori:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 1.051 imprese** (45% appaltatrici e 55% tra subappaltatrici e "noli a caldo"<sup>134</sup>), un dato in linea con il 2022 (1.045 imprese);

130 L'Unità (in precedenza Unità "Sicurezza Cantieri") ha assunto la nuova denominazione in dicembre 2023.

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

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

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

134 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.

- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 435 nuovi incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione per 67 incarichi**;
- ha effettuato **14.252 ispezioni della sicurezza<sup>135</sup> in cantiere**.

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

Le **verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, svolte nel corso delle ispezioni del 2023, hanno consentito di rilevare complessivamente **1.432 non conformità<sup>136</sup>**, di cui **959, pari al 67%, di "lieve entità"**, 370 di "media entità" e 103 di "grave entità"; confermando la tendenza, già rilevata negli ultimi anni, alla **costante diminuzione del peso percentuale delle non conformità di "grave entità"** (il 7% nel 2023) **sul totale delle non conformità rilevate nell'anno<sup>137</sup>**.

Inoltre, per i cantieri ECP (Engineering, Procurement and Construction) in cui svolge il ruolo di impresa affidataria, e in virtù del contratto di servizio sottoscritto con Acea Ato 2, **Acea Infrastructure effettua verifiche e sopralluoghi di Alta Vigilanza** per assicurare:

- le condizioni di sicurezza dei lavori affidati e l'applicazione delle disposizioni e delle prescrizioni contenute nei piani di sicurezza e di coordinamento (PSC);
- l'idoneità tecnica professionale delle imprese esecutrici ai sensi dell'allegato XVII del Testo Unico di Sicurezza sul Lavoro (TUSL);
- l'effettiva implementazione delle prescrizioni di sicurezza e di salute per la logistica dei cantieri;
- il controllo degli accessi, della recinzione dei cantieri e dell'accatastamento dei materiali;
- il mantenimento del cantiere in condizioni ordinate.

A tal fine, Acea Infrastructure ha istituito la figura del **Responsabile dei Monitoraggi di Alta Vigilanza (REMAV)**, che verifica il rispetto delle misure di prevenzione e protezione attuate dalle ditte di appalto e dalle imprese esecutrici, ed ha progettato e implementato un "Sistema di Alta Vigilanza" tramite **check list generali** per le attività di cantiere e **check list specifiche** per il controllo dell'applicazione dei diversi piani di sicurezza e di coordinamento.

A supporto di tale attività è stata adottata una **App per il controllo della sicurezza in modalità digitale (Vigilanza 4.0)**, basata su check list specifiche, secondo le indicazioni presenti nei piani di sicurezza e coordinamento (PSC) di ciascun cantiere. Nel 2023 sono stati effettuati 16 monitoraggi di Alta Vigilanza e 134 monitoraggi di Vigilanza Operativa da parte dei preposti che effettuano controlli sulle attività delle imprese appaltatrici e dei Responsabili Coordinamento Cantieri (RCC) attraverso le check list digitalizzate e specifiche per ogni cantiere. L'utilizzo dell'App ha reso possibile sia **l'uniformità e la precisione dei controlli**, effettuati dai diversi soggetti coinvolti, sia **la tracciabilità degli esiti dei sopralluoghi**, consentendo un **riesame della gestione complessiva della sicurezza e continui interventi di miglioramento delle attività in cantiere**. Nel corso del 2023, tra le attività svolte, il Responsabile dei Monitoraggi di Alta Vigilanza ha

organizzato la **formazione al personale che opera in cantiere sull'utilizzo dell'App Vigilanza 4.0** e la corretta compilazione delle check list, ha ricevuto i monitoraggi operativi effettuati dai preposti e le relazioni trimestrali dei Dirigenti Delegati della sicurezza, redigendo, a sua volta, relazioni di feedback sull'esito dei monitoraggi, dai quali non sono emerse criticità.

**L'Unità Sicurezza Lavori di Acea Infrastructure e le altre Società del Gruppo** che gestiscono le visite ispettive presso i cantieri<sup>138</sup>, in modo del tutto o in parte autonomo, contribuiscono alla **tutela della sicurezza delle Imprese appaltatrici che operano in cantiere**, anche 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, nel 2023, **1 corso di formazione/addestramento rivolto al personale di ditte appaltatrici**, per un totale di **30 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.

In Acea è inoltre operativo, da molti anni, il **Training Camp**, uno spazio dedicato a formazione e **addestramento del personale**, sia interno (si veda anche il capitolo *Personale*) sia personale degli appaltatori al fine di illustrare **come svolgere in sicurezza attività quali la salita/discesa sui sostegni delle linee elettriche** di media e bassa tensione, **l'accesso ai luoghi confinati** sotterranei, la **messa in sicurezza degli impianti** in occasione di lavori.

Le Società che, **anche al di là delle attività svolte dall'Unità Sicurezza Lavori**, hanno effettuato nell'anno le **verifiche in cantiere**, hanno tenuto conto delle linee guida della Capogruppo. In **Acea Ato 2**, in particolare, le attività di ispezione sono affidate all'Unità Vigilanza e Ispezioni, che ha svolto nell'anno **1.926 visite ispettive** (2.467 nel 2022) **presso le imprese appaltatrici**, non rilevando gravi criticità. **Acea Ato 5 ha ulteriormente potenziato le attività di verifica** e, nel 2023, ha svolto, tramite il Team Sicurezza Interno (Unità Risk & Compliance e Sicurezza), **745 visite ispettive** (544 nel 2022) volte a verificare i fornitori sugli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, ambiente e qualità delle opere eseguite; le risultanze delle visite ispettive sono state condivise con le imprese interessate, sensibilizzandole sulle tematiche trattate, anche attraverso incontri dedicati. Anche **Arete** nel corso dell'anno 2023 ha svolto attività di verifica effettuando **2.005 visite ispettive** presso cantieri (2.312 nel 2022). Ciò vale altresì per le Società non gestite a livello centralizzato: **AdF**, tramite l'Unità Sistemi Tecnici di Gestione, **ha svolto nell'anno 248**

<sup>135</sup> Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori".

<sup>136</sup> Gli esiti delle visite ispettive, per gli appalti principali, come previsto dalla documentazione contrattuale, vengono verbalizzati secondo quattro categorie: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corretta sul posto), di media e di grave entità. Alle non conformità sono associate azioni correttive e penalità, applicate dalla Società appaltante in base a quanto previsto dalla documentazione di gara, e, in particolare, l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni.

<sup>137</sup> 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"), nel 2022, nel corso di 14.724 ispezioni, erano state registrate 1.686 non conformità (1.178 pari al 70%, di "lieve entità", 380 di "media entità" e 139 pari all'8%, di "grave entità").

<sup>138</sup> Si precisa che la società Deco non ha avuto nell'anno in esame nessuna attività in cantiere.

**controlli** (503 nel 2022) **atti a verificare le condizioni di sicurezza**, rilevando in tutto 6 deviazioni, riguardanti mancanze documentali e nessun caso di problematiche procedurali e/o mancanze di DPI; **Gori e Gesesa** hanno entrambe notevolmente **incrementato l'attività ispettiva su salute e sicurezza presso i cantieri svolta nel 2023**: Gori ha effettuato **4.934 attività di verifica** (2.953 nel 2022) e Gesesa ha svolto **58 ispezioni** (31 nel 2022), riscontrando e risolvendo 11 anomalie.

In tema di **salute e sicurezza lungo la catena del valore**, già da alcuni anni, Acea ha definito e progressivamente implementato un progetto denominato **Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso**, finalizzato a **coinvolgere attivamente le ditte appaltatrici**, a realizzare **sessioni formative** e a **migliorare**, in particolare, **il processo di raccolta e rendicontazione dei dati infortunistici**. Il progetto è stato coordinato dalla Funzione Risk Management, Compliance & Sustainability e dall'Unità Sicurezza sul lavoro della Capogruppo, e sviluppato in sinergia con le Unità della Holding e le Società operative poste a presidio, a diverso titolo, di relazioni con i fornitori.

Al fine di sistematizzare il processo ed **estendere il monitoraggio dei dati infortunistici a un numero crescente di ditte appaltatrici, nel 2023, la raccolta dati è stata integrata nel feedback trimestrale** mediante il quale gli RSPP delle Società operative del Gruppo registrano le performance di sicurezza degli appaltatori.

Dall'analisi dei dati rilevati<sup>139</sup> è emerso che gli **infortuni** occorsi nell'anno in esame **al personale delle ditte appaltatrici** (14.877 persone), esclusi quelli in *itinere*, sono pari a **27**, suddivisi in **20 infortuni professionali** (di cui 17 con lesioni personali lievi) e **7 infortuni non professionali** (tutti con lesioni personali lievi). Le **cause principali di infortunio** sono riconducibili ad **inciampo, urto, scivolamento, taglio, schiacciamento, errata movimentazione manuale dei carichi, movimenti incongrui e incidente stradale**.

L'**indice di frequenza**<sup>140</sup> degli infortuni totali è pari a **2,36** e quello di **gravità** è pari a **0,06**.

**Non si sono registrati** nell'anno **infortuni mortali** né sono state riconosciute malattie professionali al personale delle ditte appaltatrici.

## IL COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI ANCHE SU ALTRI TEMI SENSIBILI

Alcune Società del Gruppo svolgono attività di **coinvolgimento e sensibilizzazione dei fornitori** anche su altri aspetti, che possono vertere tanto su particolari evoluzioni tecnologiche adottate quanto sugli orientamenti valoriali del Gruppo o gli indirizzi operativi, affinché siano assicurati **l'allineamento e l'adeguata formazione dei partner** che operano per conto dell'Azienda.

**Areti**, nel 2023, ha coinvolto i fornitori in alcune sessioni specialistiche dedicate ai "giunti IP e BT", realizzate con classi miste tra personale operativo interno e delle ditte appaltatrici, **formando 20 operatori delle ditte appaltatrici, per 120 ore di formazione complessive**. Le iniziative si sono svolte in presenza nell'Aula Formazione e la Cabina Futuro presso la sede Magliana, con il **contributo di 4 docenti esterni**.

**Deco coinvolge ogni anno i fornitori** su aspetti previsti dallo standard SA 8000 o sugli **impatti economici, sociali ed ambientali connessi alle proprie attività**, tramite la somministrazione di 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 sostenibilità e responsabilità sociale, legati in particolare alla tutela dei diritti dei lavoratori.

Infine, **Acea Energia** 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 2023**, in particolare, Acea Energia ha svolto un **programma formativo** per complessive **683 ore**, di cui 534 ore erogate a **855 venditori della rete door to door**, per un totale di 153 giornate, e 149 ore erogate a **50 risorse delle agenzie di teleselling** (front end, back office e supervisor).

139 Il dato relativo alle ore lavorate laddove non disponibile in maniera puntuale è stato stimato secondo metodologie individuate nelle singole Società.

140 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: **53,8%**



**216** assunzioni: il **91%** con contratto a tempo indeterminato e il **30%** di giovani con **meno di 30 anni**

Nel 2023 l'**organico** delle Società in perimetro di rendicontazione<sup>141</sup> è composto da **6.729 persone**.

Tabella n. 44 – Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2021-2023)

business	2021(*) (n. dipendenti)	2022(*) (n. dipendenti)	2023(*) (n. dipendenti)
<b>Idrico</b>	3.353	3.425	3.405
<b>Infrastrutture energetiche</b>	1.264	1.287	1.246
<b>Generazione</b>	89	97	99
<b>Commerciale</b>	397	420	411
<b>Ambiente</b>	362	506	510
<b>Ingegneria e Servizi</b>	298	305	296
<b>Corporate</b>	703	723	762
<b>totale</b>	<b>6.466</b>	<b>6.763</b>	<b>6.729</b>

(\*) Le consistenze 2021 non includono gli organici delle Società Berg e Demap, per complessive 33 persone, e quelle relative al 2022 e al 2023 non includono l'organico della Società Berg pari a 18 persone.

Il comparto **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 il business **Infrastrutture energetiche** che **rappresenta il 19% delle consistenze totali**.

Le informazioni e i dati illustrati di seguito nel capitolo includono Ecologica Sangro e Orvieto Ambiente, in perimetro di rendicontazione da quest'anno.

### COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione People Culture & Organization** 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**.

La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60,2%** da **impiegati**, per il **30,2%** da **operai**, per l'**8,1%** da **quadri** e per l'**1,5%** da **dirigenti**.

Il **6,7%** dell'organico ha meno di **30 anni**, il **49,5%** ha un'età compresa **tra i 30 e i 50 anni** e il **43,8%** delle persone ha **più di 50 anni**. Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma **la tendenza nel triennio al costante aumento dei laureati, che nel 2023 salgono al 29,1% del totale** (erano il 28,6% nel 2022), e si registra nell'anno un incremento **dei diplomati**, che raggiungono il 48,8% del totale (erano il 48,3% nel 2022) (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 38 e la tabella n. 45).

<sup>141</sup> Il 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 10.220 (era 10.455 nel 2022). 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*.

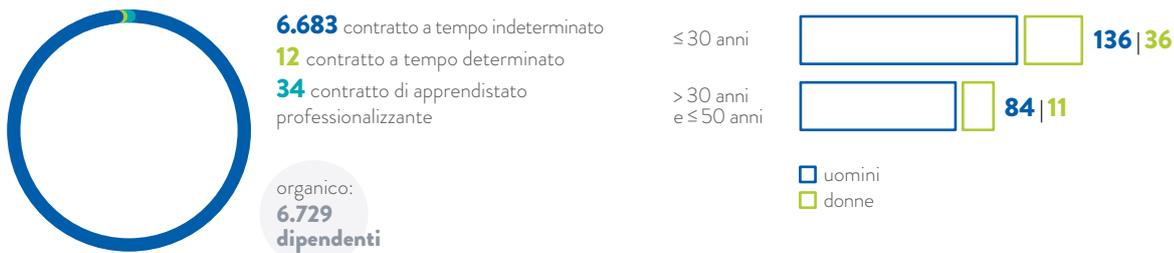
**Grafico n. 38 – La composizione del personale: genere, età e inquadramento (2023)**



Il **99% dell'organico** è impiegato con **contratto a tempo indeterminato**, in linea con il 2022. La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **35,6%** delle risorse uscite nell'anno ha

prestato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **64,4% fino a 30 anni** (si vedano il grafico n. 39 e le tabelle nn. 45 e 46).

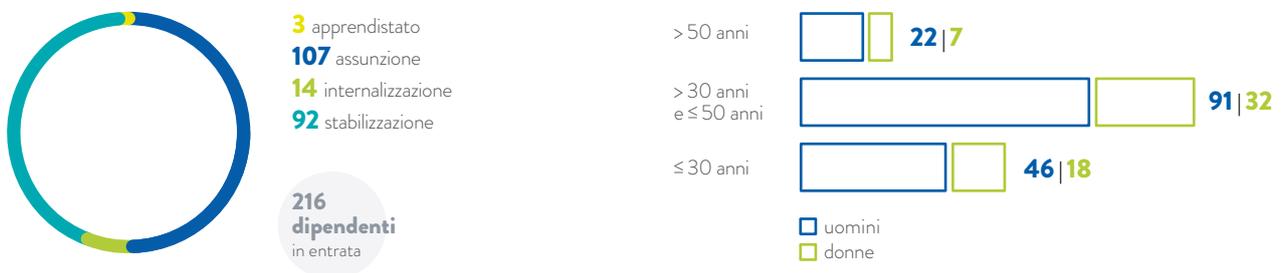
**Grafico n. 39 – Tipologie contrattuali e durata del rapporto di lavoro (2023)**



**Gli ingressi nel 2023** hanno riguardato **216 persone** (159 uomini e 57 donne), **per il 91% con contratto a tempo indeterminato**, suddivisi in: 107 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 92 stabilizzazioni, 14 internalizzazioni e 3 attivazioni di apprendistato (si vedano il grafico n. 40 e la tabella n. 47).

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

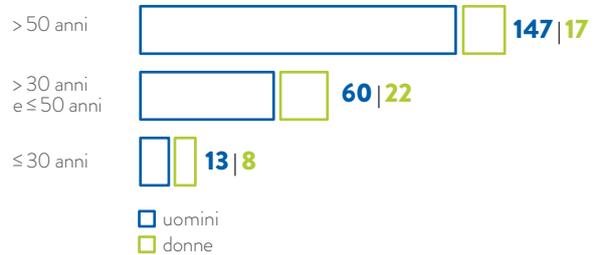
**Grafico n. 40 – Tipologie di ingressi ed età del personale (2023)**



**Le persone che hanno lasciato l'azienda nel 2023 sono 267** (220 uomini e 47 donne): 69 uscite per mobilità, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, 48 esodi volontari agevolati, con la risoluzione concordata ed incentivata del contratto di lavoro,

29 pensionamenti, 97 dimissioni, 9 licenziamenti, 3 uscite per scadenza del contratto, 11 decessi e 1 inabilità (si vedano il grafico n. 41 e le tabelle nn. 47 e 48). Il **61% del personale in uscita** aveva **più di 50 anni**.

**Grafico n. 41 – Tipologie di uscita ed età del personale (2023)**

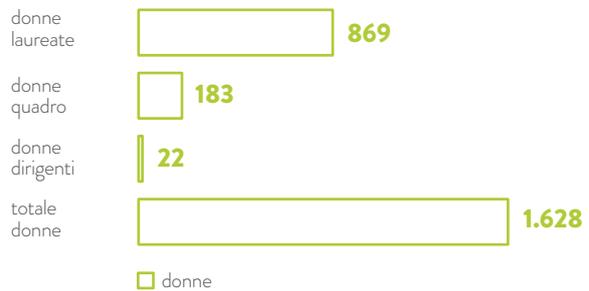
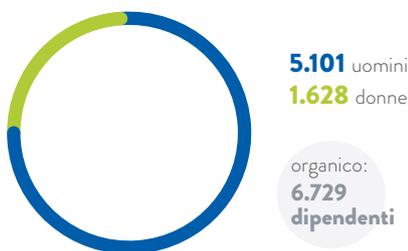


Il **tasso di turnover** è stato pari al **7,2%** (7,4% per gli uomini e 6,4% per le donne), il **tasso di ingresso** si è attestato al **3,2%** (3,1% per gli uomini e 3,5% per le donne) e quello **di uscita** è stato pari al **4%** (4,3% per gli uomini e 2,9% per le donne) (si veda la tabella n. 46).

**LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA**

Nel 2023 le lavoratrici in Acea sono **1.628** (in aumento rispetto alle 1.616 nel 2022), pari al **24% dell'organico totale**. **L'incidenza delle donne manager (dirigenti e quadri) sulla totalità del management è pari al 32%** (22 donne su 101 dirigenti e 183 donne su 546 quadri). Le **donne** rappresentano il **44% dei laureati** presenti nel Gruppo (869 su 1.961).

**Grafico n. 42 – L'articolazione del personale in ottica di genere (2023)**



**Negli organi di corporate governance** delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali) sono presenti **66 donne**, pari al **39,5% del totale dei componenti** (nel 2022 le donne negli organismi di governo erano 68, pari al 37,6%). Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle **donne** nel **Consiglio di Amministrazione è pari al 53,8%** (7 donne su 13 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 del Comitato per l'Etica, la Sostenibilità e l'Inclusione è affidata ad un Consigliere di genere femminile (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

**Grafico n. 43 – La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2021-2023)**

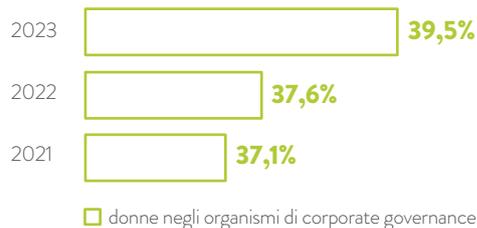


Tabella n. 45 – Dati generali sul personale (2021-2023)

u.m.	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>COMPOSIZIONE DEL PERSONALE</b>									
<b>numero</b>									
dirigenti	67	15	<b>82</b>	68	16	<b>84</b>	79	22	<b>101</b>
quadri	350	169	<b>519</b>	371	185	<b>556</b>	363	183	<b>546</b>
impiegati	2.552	1.338	<b>3.890</b>	2.646	1.409	<b>4.055</b>	2.629	1.418	<b>4.047</b>
operai	1.969	6	<b>1.975</b>	2.062	6	<b>2.068</b>	2.030	5	<b>2.035</b>
<b>totale</b>	<b>4.938</b>	<b>1.528</b>	<b>6.466</b>	<b>5.147</b>	<b>1.616</b>	<b>6.763</b>	<b>5.101</b>	<b>1.628</b>	<b>6.729</b>
<b>LE DONNE IN ACEA</b>									
<b>%</b>									
donne sul totale organico			<b>23,6</b>			<b>23,9</b>			<b>24,2</b>
donne manager (dirigenti e quadri) sul totale manager			<b>30,6</b>			<b>31,4</b>			<b>31,6</b>
donne laureate sul totale laureati			<b>43,9</b>			<b>44,3</b>			<b>44,3</b>
<b>LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE</b>									
<b>numero</b>									
laureati	976	765	<b>1.741</b>	1.073	855	<b>1.928</b>	1.092	869	<b>1.961</b>
diplomati	2.546	637	<b>3.183</b>	2.626	640	<b>3.266</b>	2.648	639	<b>3.287</b>
altri titoli	999	57	<b>1.056</b>	1.048	54	<b>1.102</b>	1.035	53	<b>1.088</b>
non definito	417	69	<b>486</b>	400	67	<b>467</b>	326	67	<b>393</b>
<b>totale</b>	<b>4.938</b>	<b>1.528</b>	<b>6.466</b>	<b>5.147</b>	<b>1.616</b>	<b>6.763</b>	<b>5.101</b>	<b>1.628</b>	<b>6.729</b>
<b>ETÀ MEDIA DEL PERSONALE</b>									
<b>anni</b>									
età media aziendale	48	45	<b>47</b>	49	41	<b>45</b>	50	42	<b>46</b>
età media dirigenti	53	52	<b>53</b>	51	53	<b>52</b>	54	52	<b>53</b>
età media quadri	51	49	<b>50</b>	54	49	<b>52</b>	54	50	<b>52</b>
età media impiegati	47	44	<b>46</b>	30	40	<b>35</b>	48	42	<b>45</b>
età media operai	47	50	<b>47</b>	48	45	<b>46</b>	49	48	<b>48</b>
<b>ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE</b>									
<b>anni</b>									
anzianità media aziendale	16	14	<b>16</b>	12	10	<b>11</b>	25	10	<b>17</b>
anzianità media dirigenti	17	17	<b>17</b>	16	18	<b>17</b>	27	12	<b>19</b>
anzianità media quadri	19	17	<b>19</b>	13	13	<b>13</b>	14	18	<b>16</b>
anzianità media impiegati	17	14	<b>16</b>	9	8	<b>9</b>	20	9	<b>15</b>
anzianità media operai	14	19	<b>14</b>	9	13	<b>11</b>	21	16	<b>19</b>
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE</b>									
<b>numero</b>									
personale stabile a tempo indeterminato	4.859	1.501	<b>6.360</b>	5.088	1.580	<b>6.668</b>	5.066	1.617	<b>6.683</b>
(di cui) personale in part-time	20	81	<b>101</b>	17	82	<b>99</b>	18	89	<b>107</b>
personale a tempo determinato	40	11	<b>51</b>	19	19	<b>38</b>	9	3	<b>12</b>
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	39	16	<b>55</b>	40	17	<b>57</b>	26	8	<b>34</b>
<b>totale</b>	<b>4.938</b>	<b>1.528</b>	<b>6.466</b>	<b>5.147</b>	<b>1.616</b>	<b>6.763</b>	<b>5.101</b>	<b>1.628</b>	<b>6.729</b>

Tabella n. 46 – Movimentazioni del personale (2021-2023)

u.m.	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>									
<b>numero</b>									
a tempo indeterminato	201	82	<b>283</b>	244	99	<b>343</b>	147	50	<b>197</b>
a tempo determinato	32	9	<b>41</b>	30	22	<b>52</b>	10	6	<b>16</b>
con contratti di apprendistato professionalizzante	5	6	<b>11</b>	26	6	<b>32</b>	2	1	<b>3</b>
<b>totale</b>	<b>238</b>	<b>97</b>	<b>335</b>	<b>300</b>	<b>127</b>	<b>427</b>	<b>159</b>	<b>57</b>	<b>216</b>
<b>PERSONALE IN USCITA: MOTIVI</b>									
isopensione	0	0	<b>0</b>	73	17	<b>90</b>	0	0	<b>0</b>
mobilità	95	25	<b>120</b>	0	0	<b>0</b>	59	10	<b>69</b>
esodi	41	2	<b>43</b>	28	0	<b>28</b>	45	3	<b>48</b>
pensionamenti	10	0	<b>10</b>	20	3	<b>23</b>	26	3	<b>29</b>
licenziamenti	8	0	<b>8</b>	6	0	<b>6</b>	8	1	<b>9</b>
altri motivi (*)	65	16	<b>81</b>	74	32	<b>106</b>	82	30	<b>112</b>
<b>totale</b>	<b>219</b>	<b>43</b>	<b>262</b>	<b>201</b>	<b>52</b>	<b>253</b>	<b>220</b>	<b>47</b>	<b>267</b>
<b>TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ (**)</b>									
<b>%</b>									
tasso di turnover	9,2	9,2	<b>9,2</b>	9,7	11,1	<b>10,1</b>	7,4	6,4	<b>7,2</b>
tasso di ingresso	4,8	6,3	<b>5,2</b>	5,8	7,9	<b>6,3</b>	3,1	3,5	<b>3,2</b>
≤ 30 anni	1,8	2,6	<b>2,0</b>	2,6	3,5	<b>2,8</b>	0,9	1,1	<b>1,0</b>
> 30 anni e ≤ 50 anni	2,5	3,6	<b>2,8</b>	2,9	4,1	<b>3,2</b>	1,8	2,0	<b>1,8</b>
> 50 anni	0,4	0,1	<b>0,4</b>	0,4	0,2	<b>0,3</b>	0,4	0,4	<b>0,4</b>
tasso di uscita	4,4	2,8	<b>4,0</b>	3,9	3,2	<b>3,7</b>	4,3	2,9	<b>4,0</b>
≤ 30 anni	0,2	0,4	<b>0,3</b>	0,3	0,5	<b>0,4</b>	0,3	0,5	<b>0,3</b>
> 30 anni e ≤ 50 anni	0,5	0,5	<b>0,5</b>	0,9	1,4	<b>1</b>	1,2	1,4	<b>1,2</b>
> 50 anni	3,7	1,9	<b>3,3</b>	2,7	1,4	<b>2,4</b>	2,9	1,0	<b>2,4</b>

(\*) La voce, per il 2023, include: 11 decessi (non causati da infortuni), 97 dimissioni, 3 termine di contratto e 1 inabilità.

(\*\*) 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. 47 – Classi di età, durata rapporto di lavoro (2021- 2023)

u.m.	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE</b>									
<b>numero</b>									
≤ 30 anni	330	105	<b>435</b>	381	119	<b>500</b>	352	98	<b>450</b>
> 30 anni e ≤ 50 anni	2.368	929	<b>3.297</b>	2.428	975	<b>3.403</b>	2.365	967	<b>3.332</b>
> 50 anni e ≤ 60 anni	1.832	426	<b>2.258</b>	1.868	441	<b>2.309</b>	1.865	455	<b>2.320</b>
> 60 anni	408	68	<b>476</b>	470	81	<b>551</b>	519	108	<b>627</b>
<b>totale</b>	<b>4.938</b>	<b>1.528</b>	<b>6.466</b>	<b>5.147</b>	<b>1.616</b>	<b>6.763</b>	<b>5.101</b>	<b>1.628</b>	<b>6.729</b>
<b>PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ</b>									
≤ 30 anni	91	40	<b>131</b>	132	57	<b>189</b>	46	18	<b>64</b>
> 30 anni e ≤ 50 anni	125	55	<b>180</b>	148	67	<b>215</b>	91	32	<b>123</b>
> 50 anni	22	2	<b>24</b>	20	3	<b>23</b>	22	7	<b>29</b>
<b>totale</b>	<b>238</b>	<b>97</b>	<b>335</b>	<b>300</b>	<b>127</b>	<b>427</b>	<b>159</b>	<b>57</b>	<b>216</b>
<b>PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ</b>									
≤ 30 anni	12	6	<b>18</b>	17	8	<b>25</b>	13	8	<b>21</b>
> 30 anni e ≤ 50 anni	25	8	<b>33</b>	44	22	<b>66</b>	60	22	<b>82</b>
> 50 anni	182	29	<b>211</b>	140	22	<b>162</b>	147	17	<b>164</b>
<b>totale</b>	<b>219</b>	<b>43</b>	<b>262</b>	<b>201</b>	<b>52</b>	<b>253</b>	<b>220</b>	<b>47</b>	<b>267</b>
<b>DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA</b>									
≤ 30 anni	121	17	<b>138</b>	116	34	<b>150</b>	136	36	<b>172</b>
> 30 anni e ≤ 50 anni	98	26	<b>124</b>	84	18	<b>102</b>	84	11	<b>95</b>
> 50 anni e ≤ 60 anni	0	0	<b>0</b>	1	0	<b>1</b>	0	0	<b>0</b>
<b>totale</b>	<b>219</b>	<b>43</b>	<b>262</b>	<b>201</b>	<b>52</b>	<b>253</b>	<b>220</b>	<b>47</b>	<b>267</b>

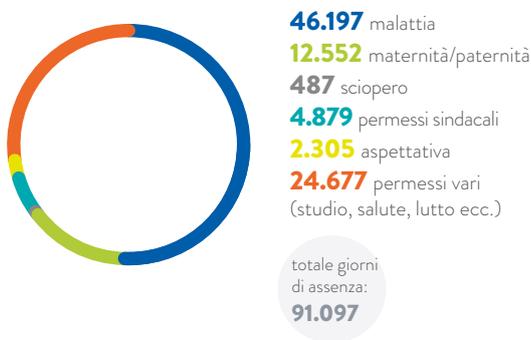
## LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

### LE ORE LAVORATE IN ACEA

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

Le **ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie**, escludendo i dirigenti, ammontano a **11.084.730 ore**, di cui il **77% imputabile al personale maschile** (pari a 8.583.141 ore), in ragione della maggiore presenza di uomini in organico (76% del totale).

Grafico n. 44 – Le ore lavorate dal personale e le assenze (2023)



Oltre ai permessi, il personale può avere accesso ad orari di lavoro ridotti, secondo le modalità definite dall'azienda: nel 2023 il personale in **part-time** è stato **pari all'1,6% del totale**.

Per **quadri ed impiegati in terza fascia è previsto l'orario fiduciario**, finalizzato ad una gestione "personalizzata" dei tempi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e a beneficio di un miglior bilanciamento vita/lavoro e della piena responsabilizzazione del lavoratore.

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

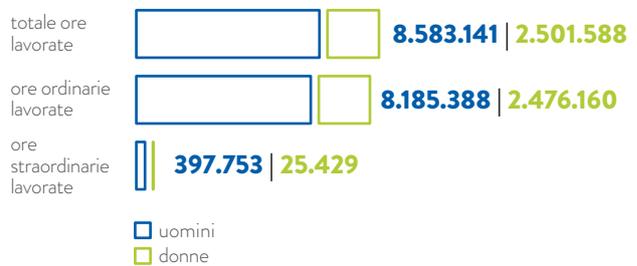
Le **retribuzioni** che Acea riconosce ai propri dipendenti, ad esclusione dei dirigenti, sono determinate dall'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL)** di riferimento, che garantiscono i livelli minimi retributivi a seconda delle categorie professionali.

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

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 91.097**, riconducibili, principalmente, a **malattia, permessi** (per motivi studio, di salute ecc.), **maternità/paternità e permessi sindacali** (si vedano il grafico n. 44 e la tabella n. 48).

Il tasso di **assenteismo dell'anno è pari al 2,9%** (3% il tasso di assenteismo maschile e 2,7% quello femminile), in diminuzione rispetto al 3,6% del 2022.

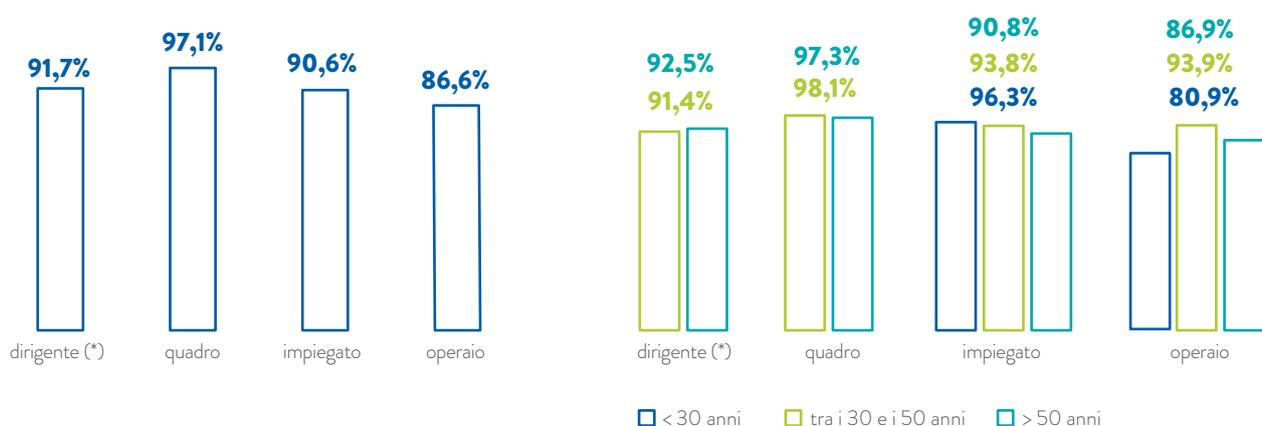


(si veda anche il sottoparagrafo *I sistemi incentivanti e la valutazione del personale*).

**Nel 2023, la retribuzione effettiva media lorda**, che include componenti fisse e variabili, **delle donne è pari a 47.672 euro e quella maschile ammonta a 47.712**, con un **divario pari allo 0,1% in favore degli uomini**.

Analizzando il **dato per qualifica** e considerando l'**incidenza della retribuzione effettiva media lorda delle donne su quella degli uomini**, si evidenzia che: per i dirigenti, il divario salariale è pari a 8,3 punti percentuali in favore degli uomini; per i quadri, le retribuzioni maschili risultano superiori del 2,9% a quelle femminili; per impiegati e operai il divario retributivo è il più alto e pari, rispettivamente, a 9,4% e 13,4%, sempre in favore della componente maschile, in ragione del fatto che le attività a maggior compenso aggiuntivo (straordinari, reperibilità, turni, indennità ecc.) sono ricoperte prevalentemente da uomini che ricoprono posizioni amministrative e tecniche.

Articolando ulteriormente i dati **per classi d'età**, si osserva che: il differenziale salariale si riduce leggermente per le dirigenti con più di 50 anni e per le donne quadro con età compresa tra i 30 e i 50 e, per le impiegate d'età inferiore ai 30 anni, il divario retributivo è più contenuto, 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. 45 e la tabella n. 48).

**Grafico n. 45 – Incidenza della retribuzione femminile sulla retribuzione maschile per qualifica e fascia d'età (2023)**

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

Il **Fondo Pegaso** ha adottato un Piano strategico 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 2023 sono **4.278**, di cui il **78% uomini** e il **22% donne** (si veda la tabella n. 48). L'azienda ha versato al Fondo 8,6 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. 48 – Ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2021-2023)**

u.m.	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>ORE LAVORATE DAL PERSONALE</b>									
<b>ore</b>									
ordinarie	8.036.229	2.354.212	<b>10.390.441</b>	8.084.277	2.423.641	<b>10.507.918</b>	8.185.388	2.476.160	<b>10.661.548</b>
straordinarie	399.874	17.616	<b>417.489</b>	407.648	23.862	<b>431.510</b>	397.753	25.429	<b>423.182</b>
<b>totale ore lavorate</b>	<b>8.436.103</b>	<b>2.371.828</b>	<b>10.807.931</b>	<b>8.491.925</b>	<b>2.447.503</b>	<b>10.939.428</b>	<b>8.583.141</b>	<b>2.501.588</b>	<b>11.084.730</b>
<b>TIPOLOGIA DI ASSENZE</b>									
<b>giorni</b>									
malattia	33.518	7.218	<b>40.736</b>	45.737	12.705	<b>58.442</b>	35.575	10.622	<b>46.197</b>
maternità/paternità	1.730	10.640	<b>12.370</b>	1.920	9.320	<b>11.240</b>	3.061	9.491	<b>12.552</b>
sciopero	1.159	257	<b>1.416</b>	83	17	<b>100</b>	386	101	<b>487</b>
permessi sindacali	3.996	399	<b>4.395</b>	4.934	437	<b>5.372</b>	4.207	672	<b>4.879</b>
aspettativa	1.617	813	<b>2.430</b>	2.123	569	<b>2.691</b>	1.832	473	<b>2.305</b>
permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici)	16.157	4.750	<b>20.907</b>	17.192	5.844	<b>23.036</b>	18.086	6.590	<b>24.677</b>
<b>totale assenza (escluse ferie e infortuni)</b>	<b>58.177</b>	<b>24.077</b>	<b>82.254</b>	<b>71.989</b>	<b>28.892</b>	<b>100.882</b>	<b>63.148</b>	<b>27.949</b>	<b>91.097</b>

**INCIDENZA DELLA RETRIBUZIONE MEDIA LORDA FEMMINILE SULLA RETRIBUZIONE MASCHILE PER QUALIFICA**

%			
dirigenti	89,7	90,4	<b>91,7</b>
quadri	99,6	97,6	<b>97,1</b>
impiegati	91,2	89,8	<b>90,6</b>
operai	92,5	94,8	<b>86,6</b>

**CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO**

numero									
≤ 25 anni	56	3	<b>59</b>	68	5	<b>73</b>	75	4	<b>79</b>
> 25 anni e ≤ 30 anni	103	29	<b>132</b>	130	39	<b>169</b>	144	39	<b>183</b>
> 30 anni e ≤ 35 anni	155	76	<b>231</b>	216	109	<b>325</b>	236	113	<b>349</b>
> 35 anni e ≤ 40 anni	224	90	<b>314</b>	330	112	<b>442</b>	330	121	<b>451</b>
> 40 anni e ≤ 45 anni	258	99	<b>357</b>	403	152	<b>555</b>	399	148	<b>547</b>
> 45 anni e ≤ 50 anni	293	96	<b>389</b>	469	128	<b>597</b>	461	139	<b>600</b>
> 50 anni e ≤ 55 anni	454	154	<b>608</b>	612	179	<b>791</b>	599	172	<b>771</b>
> 55 anni e ≤ 60 anni	434	102	<b>536</b>	623	123	<b>746</b>	641	133	<b>774</b>
> 60 anni	276	71	<b>347</b>	377	82	<b>459</b>	431	93	<b>524</b>
<b>totale</b>	<b>2.253</b>	<b>720</b>	<b>2.973</b>	<b>3.228</b>	<b>929</b>	<b>4.157</b>	<b>3.316</b>	<b>962</b>	<b>4.278</b>

**RELAZIONI INDUSTRIALI**

il **70%**  
dei dipendenti  
è iscritto al sindacato



sottoscritto  
il protocollo relativo alla  
**Carta della Persona e della  
Partecipazione** che rafforza  
le **relazioni sindacali** e valorizza  
il **coinvolgimento delle persone**



sottoscritto un  
**Verbale  
di Accordo**  
con le **OO.SS.**  
per l'adesione ai finanziamenti  
per la formazione continua

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 2023 il **livello di sindacalizzazione** è pari a circa il **70%** e i dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **232**, tra questi: **19**, designati a seguito di accordo, **ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA)** e **6**, designati a seguito di elezioni, **ricoprono le funzioni di Rappresentante Sindacale Unitario (RSU)** per la Società **Acea Ato 5**.

Entro la Funzione People Culture & Organization 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.

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**. 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 2023 è stato sottoscritto il Protocollo relativo alla **Carta della Persona e della Partecipazione** che delinea un rinnovato modello di relazioni industriali (vedi box di approfondimento).

## LA CARTA DELLA PERSONA E DELLA PARTECIPAZIONE

La Carta della Persona e della Partecipazione è volta a **sviluppare e accrescere le professionalità aziendali e il benessere individuale e collettivo**, investendo sulle capacità e sulle competenze delle persone, favorendo la qualità e la stabilità del lavoro, anche al fine di creare valore per il territorio e il contesto socio-economico e migliorare la qualità dei servizi erogati.

Molteplici le iniziative previste, tra cui la verifica e la **valorizzazione di professionalità presenti in azienda, l'internalizzazione di attività svolte in appalto, lo sviluppo di percorsi formativi co-progettati**, gli interventi di **ammodernamento degli spazi di lavoro, l'introduzione**

**di misure in materia di formazione e di genitorialità** migliorative delle previsioni normative e la verifica di soluzioni per l'ottimizzazione dell'orario di lavoro.

Sono stati inoltre attivati Organismi Bilaterali con le OO.SS., tra cui il **Comitato Bilaterale Inclusione e Pari Opportunità, il Comitato Bilaterale Welfare e i Gruppi tecnici di lavoro su appalti e ottimizzazioni dell'orario di lavoro**, nonché l'**Osservatorio in materia di Formazione, Salute e Sicurezza** e l'**Osservatorio in materia di riqualificazione professionale**.

In aprile 2023 è stato **sottoscritto un Verbale di Accordo con le OO.SS.** per l'adesione ai finanziamenti previsti dal Fondo Interprofessionale Paritetico Nazionale **per la formazione continua** nei Servizi Pubblici Industriali "Fonservizi" ed è stato **attivato un piano formativo** denominato "Horizon 2" per il periodo maggio 2023 - aprile 2024.

In luglio 2023, è stato definito l'Accordo di definizione degli indicatori di redditività e produttività per l'erogazione del Premio di Risultato per l'anno, che ha confermato l'erogazione di un **emolumento aggiuntivo alla massa salariale erogabile, pari a 200 euro, da destinare al Fondo di Previdenza Complementare contrattuale Pegaso**.

Infine, in ottobre 2023, in attuazione degli impegni previsti nella Carta della Persona e della Partecipazione, sono state raggiunte **tre Intese**:

- il **Protocollo innovativo in materia di Appalti**, volto a garantire i massimi livelli di legalità ed efficienza nella gestione degli appalti, favorendo la trasparenza e la concorrenza, rafforzare la tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro e rafforzare la verifica della regolarità degli appalti rispetto alle normative di riferimento (si veda anche il capitolo *Fornitori*);
- l'**Accordo in materia di omogeneizzazione degli orari di lavoro** del personale occupato in azienda che prevede l'adozione di un orario lavorativo di 38 ore settimanali, invece di 38 ore e 30 minuti, con l'obiettivo promuovere la concezione qualitativa del lavoro e la conciliazione vita-lavoro;
- l'**Accordo per l'internalizzazione del servizio di accoglienza** presso le sedi centrali di Acea.

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 People Culture & Organization 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 dalla struttura incaricata della gestione delle 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<sup>142</sup>, che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo e delle ricadute sui rapporti di lavoro.

## IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

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 2023 si contano **16 nuove vertenze** (erano 24 nel 2022). Al 31 dicembre 2023, il totale dei **contenziosi giuslavoristici pendenti** - comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti - ammonta a **59**. Non risultano controversie sindacali.

## TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO



sostanzialmente stabili gli **indici infortunistici: IF 5,61 e IG 0,26**



erogate al personale **91.532** ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro



proseguita la **formazione** per la prevenzione dello stress lavoro-correlato e la funzionalità dello **Sportello di Ascolto**

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**<sup>143</sup> (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

**L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema**, monitorando le Società 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 ha costituito il **Comitato di Coordinamento RSPP**, che si riunisce con periodicità trimestrale per condividere best practice e interventi migliorativi, e la **Commissione infortuni** che analizza gli eventi infortunistici professionali con prognosi iniziale maggiore o uguale a 20 giorni; si è inoltre dotata di un **software per la gestione delle tematiche HSE** (Health, Safety, Environmental) e relativa **Dashboard** per misurare e monitorare le performance e di un sistema tracciato di raccolta dati sulle prestazioni di sicurezza delle Società del Gruppo.

### LA POLICY SUI DIRITTI UMANI: SALUTE E SICUREZZA

Con la *Policy sui Diritti Umani*, approvata nel dicembre 2023 dal Consiglio di Amministrazione, Acea ha inteso rafforzare l'impegno nel rispetto di tutti i principi che tutelano la persona, in coerenza con quanto già sancito dal *Codice Etico*. Relativamente al tema salute e sicurezza, la *Policy*, nel principio *Salute, sicurezza e benessere psico-fisico sul lavoro*, al punto 2.1.4, recita: "Il Gruppo protegge la salute delle persone garantendo ambienti di lavoro salubri e sicuri, operando nel pieno rispetto della normativa vigente in materia e ponendo massimo impegno nelle attività di prevenzione e di sensibilizzazione. A tal fine, il Gruppo promuove la diffusione della cultura della sicurezza sul

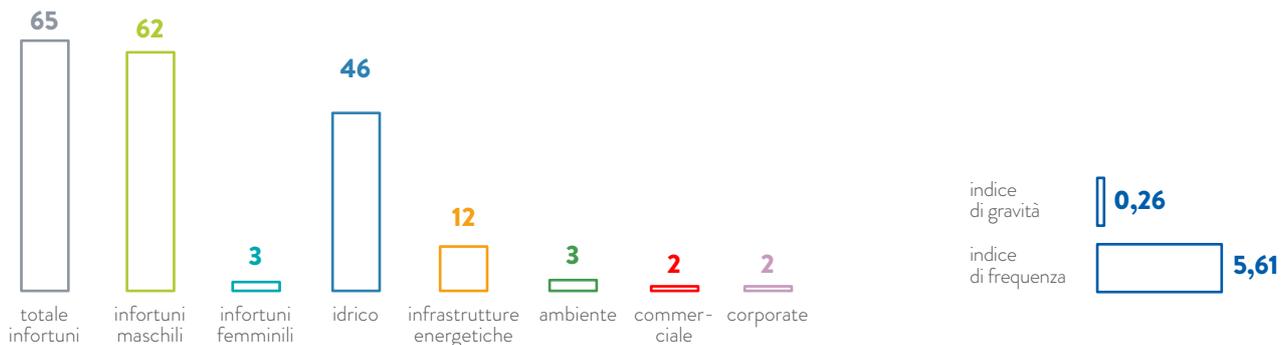
lavoro, a tutti i livelli dell'organizzazione e anche presso i fornitori, realizzando attività informative e formative finalizzate a rendere le persone consapevoli dei rischi professionali correlati alle attività svolte e responsabili dei comportamenti corretti da assumere. Adotta sistemi certificati di gestione della salute e della sicurezza del personale e si basa su un approccio preventivo, svolgendo attività di analisi, monitoraggio e controllo, in una prospettiva di miglioramento continuo. Il Gruppo agevola la partecipazione e la consultazione diretta di lavoratori e lavoratrici o attraverso le loro rappresentanze (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente) in materia di sicurezza sul lavoro".

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

Nonostante l'attento presidio della tematica, nel 2023 il numero di **infortuni** aumenta rispetto allo scorso anno: **65 infortuni** (erano 59 nel 2022) **occorsi durante lo svolgimento dell'attività lavorativa**, di cui **nessuno mortale**, e **22 in itinere**<sup>144</sup>, vale a dire durante i trasferimenti casa-lavoro (erano 17 nel 2022). Anche gli indici infortunistici, calcolati escludendo gli infortuni *in itinere*, registrano un lieve

incremento: l'**indice di frequenza** è pari a **5,61** e quello di **gravità** si attesta a **0,26** (si vedano il grafico n. 46 e la tabella n. 49). Gli infortuni si suddividono in: **15 tipicamente professionali**, di cui **nessuno grave** (con prognosi iniziale superiore a 40 giorni), **26 spostamenti lavorativi** e **24 di altro tipo**. Le **principali cause di infortunio** sono state: inciampo, urto, scivolamento, schiacciamento.

**Grafico n. 46 – Infortuni e indici per genere e area di business (2023)**



**NB:** indice di frequenza maschile **5,35** e femminile **0,26**; indice di gravità maschile **0,24** e femminile **0,02**. 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 **62 infortuni hanno coinvolto personale maschile**, di cui 53 operai, 8 impiegati e 1 quadro, e **3 sono occorsi a personale femminile**, con profilo amministrativo. Le Società con il maggior numero di infortuni, esclusi quelli *in itinere*, sono: Gori (17 infortuni), Acea Ato 2 (13 infortuni) e Areti (12 infortuni), che hanno fisiologicamente una **maggiore esposizione al rischio infortunistico** in relazione alla tipologia di attività svolte.

Nel 2023 l'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo, allo scopo di **tutelare i dipendenti e i lavoratori delle imprese appaltatrici**, ha promosso l'integrazione del **rischio di esposizione al caldo**, associato alle ondate di calore causate dall'aumento delle temperature, **nei Documenti di Valutazione dei rischi (DVR) e nei Documenti Unici di valutazione dei rischi Interferenti (DUVRI)**, prevedendo azioni di prevenzione e mitigazione degli effetti sulla salute umana. È stato inoltre condiviso il **portale Workclimate**, prototipo di piattaforma previsionale di allerta da caldo utile a programmare le attività operative da svolgere all'aperto durante i mesi estivi. Inoltre, per favorire la diffusione di adeguati strumenti di prevenzione sanitaria, l'azienda ha attivato la **campagna di vaccinazione antinfluenzale rivolta a dipendenti e familiari conviventi**.

L'Unità Sviluppo Processi di Sicurezza di Acea SpA, nel 2023, oltre alla formazione sui rischi specifici, si è impegnata nella promozione del benessere psico-fisico delle persone. In particolare, ha realizzato molteplici iniziative, tra cui i percorsi volti a **mitigare l'insorgere del rischio di stress correlato al lavoro**, le azioni di **sensibilizzazione alle modalità di aiuto da prestare alle risorse con diversa abilità** (sia permanente che transitoria), il **percorso formativo Everyday - Ergonomia e Automassaggio**, già avviato nel 2022, per la prevenzione dei disturbi muscolo articolari nelle attività quotidiane e il **percorso I-CARE PROFESSIONAL** per lo sviluppo di consapevolezza, strumenti e strategie utili alla cura del benessere fisico, psicologico e relazionale.

Sono stati inoltre erogati corsi formativi per il **personale preposto in ambito emergenziale**. In particolare, sono stati organizzati, con metodologie dinamiche ed esperienziali, i percorsi di **Psicologia delle Emergenze** che hanno trattato in maniera integrata la conoscenza della normativa sulla sicurezza, la risposta cognitiva ed emozionale alle situazioni emergenziali e la valutazione dei rischi associati, e il **Corso per Addetti alle Emergenze - Scenari e Procedure**, che ha previsto sessioni simulate di applicazione delle procedure e delle indicazioni operative.

Per la **formazione sul ruolo** rivolta alle risorse operative dell'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo, sono stati progettati specifici percorsi formativi, tra cui il progetto **Ri-Orientiamoci**, finalizzato al rafforzamento della squadra rispetto alla **vision sulla sicurezza**, curando contenuti tecnici e di comunicazione relativamente alla percezione e gestione dei rischi.

Infine, l'Unità ha curato la gestione dello **Sportello di Ascolto**, attività di sostegno e *orienting*, e le iniziative di supporto connesse al **disability management**.

**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 Ato 2** ha proseguito il **progetto del Camper della Sicurezza**, organizzando iniziative itineranti presso sedi di lavoro e cantieri, per promuovere la cultura della sicurezza e della tutela della salute sul territorio. Inoltre, per monitorare e migliorare il "benessere operativo" dei lavoratori, anche nel 2023, la Società ha svolto **colloqui "one to one"** con il personale, raccogliendo suggerimenti in merito alle procedure e alla conformazione delle strutture operative. Si è infine concluso il primo anno di attività del sistema "Idrologistic", un progetto nato per ottimizzare la logistica operativa per la consegna di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e materiali al personale di Acea Ato 2;

<sup>144</sup> Gli infortuni *in itinere* sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata, e non sono inclusi nel calcolo degli indici infortunistici presenti nel testo.

- **Acea Ato 5**, nel 2023, ha lanciato il **progetto Alimentiamo la Salute**, rivolto al personale aziendale e finalizzato alla promozione di corretti stili alimentari, con il supporto consulenziale di un biologo nutrizionista e con il coinvolgimento del Medico Competente aziendale, e avviato il **progetto Near Miss**, in collaborazione con gli RLS, per aumentare la consapevolezza del personale circa l'importanza di riconoscere e segnalare i near miss (mancati infortuni). Si è infine conclusa la **campagna di sensibilizzazione sull'uso dei defibrillatori semiautomatici (DAE)**, installati presso le sedi, gli sportelli commerciali e i centri operativi, con il completamento della formazione agli addetti;
- **AdF** ha svolto **formazione** per il personale operativo addetto allo svolgimento di **interventi in ambienti confinati** per la pulizia degli accumuli di acqua potabile. Inoltre, anche nel 2023, è stato realizzato il progetto **Zero Accident Project (ZAP)**, volto a sensibilizzare il personale (amministrativo, tecnico e operativo) all'adeguata percezione del rischio e all'opportunità di segnalare i near miss (mancati infortuni);
- **Acea Ambiente**, nel 2023, ha dato avvio al **Progetto "Ambasciatori della Sicurezza"**, identificando, nelle diverse Funzioni, **70 referenti** dedicati alla promozione del tema in azienda, e realizzando, in collaborazione con la Fondazione LHS, un evento rivolto a tutto il personale aziendale, a cui è seguita una campagna di sensibilizzazione che ha coinvolto, in particolare, il personale operativo dei siti produttivi delle Società del comparto Ambiente;
- **Areti** ha completato nel corso dell'anno il **rifacimento degli spazi esterni del Training Camp**, uno spazio dedicato all'addestramento del personale allo svolgimento in sicurezza delle attività operative (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.), che è stato rinnovato con il traliccio e stallo AT, i sostegni MT, le cabine MT e BT e un simulatore di ambiente confinato. La Società ha inoltre organizzato, nell'ambito dell'iniziativa **"Sicurezza è Vita"**, **quattro giornate di formazione sui near miss**, utilizzando l'approccio innovativo dei Lego Serious Play. L'evento ha coinvolto **180 dipendenti della Società** e, per la prima volta, **anche le imprese appaltatrici**, favorendo lo scambio di esperienze e la collaborazione tra i diversi attori che giornalmente operano il mantenimento della rete di distribuzione. Infine, la Società, anche nel 2023, ha organizzato il **Safety Day**, giornata formativa dedicata alla sicurezza in cantiere;
- **Acea Infrastructure**, nel 2023, ha organizzato corsi di aggiornamento per gli **addetti alle emergenze (ASA)**, sul **primo soccorso (APS)**, sugli **interventi in ambienti confinati** o sospetto inquinamento, per i **lavori in quota**, per i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), di **guida sicura** e per il **preposto sulla segnaletica stradale**. Inoltre, è proseguita la formazione sul **rischio chimico e biologico**, già avviata nel 2022, e sono stati erogati corsi di aggiornamento per i **coordinatori della sicurezza nei cantieri temporanei e mobili (CSP - CSE)**, per **Formatori sulla Sicurezza** e per i **Dirigenti Delegati in materia di salute e sicurezza sul lavoro**. Infine, nell'ambito del **progetto di Alta Vigilanza** sono stati effettuati **incontri informativi sulla salute in cantiere** con i Capi Commessa Costruzioni e i Responsabili Coordinamento Cantieri ed i responsabili delle imprese esecutrici;
- **Aquaser** ha proseguito il **percorso di consolidamento della cultura della sicurezza comportamentale** in azienda, avviato nel 2022, con il **progetto BBS (Behavior Based Safety)**, erogando formazione agli addetti al trasporto e, più in generale, a tutto il

personale aziendale, ha avviato un percorso formativo su **prevenzione e gestione del rischio incendio** e, in ambito rifiuti, ha promosso webinar sui temi dell'intermediazione e sul nuovo modello unico per il trasporto dei rifiuti.

Nel 2023 le **ore di formazione complessivamente erogate al personale del Gruppo in materia di sicurezza sul lavoro** sono state **91.352** (nel 2022 le ore erogate erano 109.979).

**Tabella n. 49 – Salute e sicurezza (2021-2023)**

numero	2021	2022	2023
<b>RIPARTIZIONE INFORTUNI PER BUSINESS</b>			
Idrico	45	38	46
Infrastrutture energetiche	6	10	12
Generazione	0	1	0
Energia (commerciale e trading)	0	0	2
Ambiente	5	8	3
Ingegneria e Servizi	0	1	0
Corporate (Acea SpA)	0	1	2
<b>totale</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>65</b>
<b>infortuni mortali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>INDICI INFORTUNISTICI</b>			
giorni totali assenza	2.195	2.582	3.015
<b>indice frequenza (IF)</b> (n. inf. x 1.000.000/ore lav.) (*) (**)	<b>5,09</b>	<b>5,22</b>	<b>5,61</b>
<b>indice gravità (IG)</b> (gg. assenza x 1.000/ore lav.) (*)	<b>0,20</b>	<b>0,22</b>	<b>0,26</b>

(\*) 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 6 Società, l'area Infrastrutture energetiche 1, l'area Generazione 3, l'area Energia (commerciale e trading) 3, l'area Ambiente 8, 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 mirate**.

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 2023 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 **410.000 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 2023 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

## SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE



Introdotta una **survey** per **raccogliere il feedback** dei candidati sulle diverse fasi del processo di selezione



**Potenziato** l'utilizzo dell'**intelligenza artificiale** nei processi selettivi



Attivata la Piattaforma di **On Boarding** e organizzato il percorso di accompagnamento all'**ingresso dei neoassunti**

Nel 2023, Acea, in coerenza con i principi e i valori definiti nella **Carta della Persona e della Partecipazione** (si veda paragrafo *Relazioni industriali*), ha realizzato azioni volte a promuovere la multidisciplinarietà e favorire la piena integrazione delle persone nell'ambiente di lavoro. L'azienda, anche per il 2023, ha mantenuto lo **smart working**, principalmente per gli impiegati con profili amministrativi.

### LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da una **procedura di Gruppo**, che norma modalità e azioni da attuare nei processi selettivi al fine di garantire la valorizzazione del merito e la promozione dell'inclusività. Acea partecipa ad **eventi di orientamento professionale**, promossi da organismi universitari, per incontrare giovani laureati e laureandi da inserire nei propri percorsi selettivi. Nel 2023, **Acea ha incontrato circa 1.500 candidati, partecipando a 12 career day**: Sapienza Economia, Virtual Job Meeting STEM Girl, Federico II, Università di Cassino, Forum Università Lavoro 2023 Tor Vergata, Bocconi, Luiss, High Flyers Finance & Management, 42Roma Luiss, Campus Leaders & Talents Tor Vergata, Inclusive Job Day.

Di particolare rilievo la partecipazione al **Labor Di**, promosso dalle ACLI del Lazio, un evento di orientamento al lavoro dedicato a diplomati di istituti superiori del territorio, nel corso del quale Acea ha partecipato, insieme ad altre aziende, a *speech* motivazionali, presentando il Gruppo e svolgendo colloqui con gli studenti.

Inoltre, per **intercettare profili professionali di interesse**, Acea ha continuato a presidiare i maggiori canali nazionali di ricerca del lavoro, tra cui *Indeed*, primo portale di ricerca di lavoro in Italia, *LinkedIn*, *Monster*, e ad utilizzare i **canali social**, in particolare *Instagram* e *Tik Tok*, sui quali sono state avviate campagne di *recruiting ed employer branding*. Nel 2023 si sono svolte complessivamente **208 ricerche di personale**, con il coinvolgimento di circa 15.000 candidati, per **profili singoli o pluralità di candidati in relazione alle posizioni aperte nelle Società del Gruppo**, che hanno portato alla selezione di **464 persone**.

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; è stato anche **potenziato l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nei processi selettivi**, in particolare nella definizione delle Job Description, tramite Chat GPT, e nella fase di *screening*, tramite uno strumento di intelligenza artificiale (AI) applicato all'analisi dei *curricula*.

Infine, per monitorare l'efficacia del processo selettivo sono stati utilizzati indicatori specifici, anche relativi alla *diversity*, ed elaborate reportistiche e dashboard; nel 2023 è stata altresì introdotta una survey, somministrata ai candidati che hanno svolto almeno un colloquio selettivo, **per raccogliere il loro feedback sul processo selettivo e sul senso di inclusività** percepito durante le sue diverse fasi.

Una volta concluso positivamente il processo di selezione, i neoassunti vengono coinvolti in un **percorso di accompagnamento all'ingresso in azienda**, che prevede due fasi: **pre boarding**, con la condivisione, prima dell'ingresso, di *tool* di presentazione del Gruppo e informazioni personalizzate sulla struttura di assegnazione, e **on boarding**, in cui vengono fornite al neoassunto le informazioni necessarie a conoscere nel dettaglio la normativa aziendale e la gestione amministrativa del rapporto di lavoro e a svolgere la formazione obbligatoria e specifica per il proprio ruolo. L'intero processo avviene in forma digitale, grazie alla **Piattaforma di On Boarding**, ricca di materiale e pillole formative utili e coinvolgenti che, grazie a test e *game*, consentono ai neoassunti di entrare in contatto con la cultura e le dinamiche aziendali in maniera diretta e informale. La Piattaforma prevede, inoltre, la creazione di una *community virtuale* nella quale i neoassunti possono interagire, scambiarsi feedback sulla propria esperienza di ingresso nel Gruppo e incrementare, da subito, il proprio network relazionale.

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

Il **Modello di Leadership** adottato da Acea promuove una cultura organizzativa flessibile e guida le persone nella vita lavorativa e nella realizzazione degli obiettivi di Gruppo, ispirandosi a valori come **l'ecellenza realizzata, 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** che, considerando anche gli esiti del sistema di *performance management*, sono volte a far crescere le persone e a premiare il merito.

Tra le principali attività di **engagement dei dipendenti** e **change management** realizzate nel 2023, si evidenzia la condivisione interna di una **piattaforma di autosviluppo**, gestita da *Lifeed*, **dedicata ai genitori con figli nei primi anni di vita per allenare ed accrescere le soft skills**. Le adesioni all'iniziativa sono state raccolte tramite l'invio di una survey dedicata, si è poi svolta la valutazione del profilo e delle caratteristiche personali, a cui è seguito un percorso formativo, con pillole di coaching, webinar e attività esperienziali personalizzate, flessibili e da svolgere in piena autonomia. Al termine del percorso, sono stati condivisi con i partecipanti i risultati raggiunti, i feedback sull'andamento del percorso e uno strumento di monitoraggio utile a proseguire nel proprio piano di autosviluppo.

Nel 2023, inoltre, l'Unità **Progetti Speciali HR** ha progettato iniziative, interne ed esterne, finalizzate a **valorizzare le persone**, con il coinvolgimento attivo dei dipendenti, e contribuire al **miglioramento del clima aziendale, promuovendo i valori di equità, diversità e 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;
- **Acea Talks – Conversazioni diversamente sostenibili**, format realizzato, per il terzo anno consecutivo, con il contributo di un team di lavoro interno e trasversale e ideato per **sensibilizzare gli stakeholder del Gruppo su temi di rilievo**, con la realizzazione e la diffusione di **video interviste a personalità del mondo accademico, culturale, artistico, sportivo e sociale**. L'edizione 2023 si è

focalizzata sui temi dell'**inclusione**, della **parità di genere** e della **condizione femminile e giovanile**;

- **Passaggio in Acea – Parole a ruota libera per conoscere i mestieri del nostro Gruppo**, un progetto ideato per raccontare le diverse professionalità presenti nel Gruppo attraverso la voce diretta dei dipendenti (una persona intervistata e una intervistatrice), intervistati alla guida di auto ibride e/o elettriche. Nel 2023 è stato trattato, in particolare, il tema della parità di genere nel contesto lavorativo;
- **Top Employers Italia**, la certificazione, ottenuta per il terzo anno consecutivo, a fronte della positiva gestione del personale in termini di condizioni di lavoro, carriera, formazione, crescita professionale e benessere, che ha registrato un incremento di punteggio rispetto al 2022;
- **Il Manifesto dell'Uguaglianza del Gruppo Acea, aggiornato nel 2023** sia nella veste grafica che nei contenuti, con l'inserimento di **quattro nuovi valori: Famiglia, Comunità LGBTQIA+, Parità di Genere e contrasto all'Ageismo**;
- **Facciamo squadra contro la violenza sulle donne. Noi di #Acea-Gruppo, insieme a Roma Volley Club femminile, diciamo basta**, organizzato in occasione della Giornata Internazionale per l'Eliminazione della Violenza contro le Donne;
- **Evento di Natale del Gruppo Acea**, presso il **Teatro dell'Opera** di Roma, in occasione del quale, oltre a ricevere gli auguri di Natale dal management aziendale, i dipendenti ed i loro familiari hanno assistito alle prove generali del balletto "Lo Schiaccianoci". L'evento ha rappresentato anche un'occasione per legare il nome del Gruppo Acea al valore della solidarietà attraverso il coinvolgimento di una rappresentanza dell'associazione "Calciosociale" del Corviale;
- **Progettazione Glossario ED&I del Gruppo Acea**, con la collaborazione di Feltrinelli Education, per stimolare una riflessione sui vocaboli legati al mondo della diversità e dell'inclusione e definire **dieci lemmi** che rappresentano **il mondo del lavoro e i suoi rapporti di forza, l'identità e l'orientamento sessuale, gli errati comportamenti sociali legati a pregiudizi, bias cognitivi e discriminazioni basate sull'età e sulle disabilità, il multiculturalismo**.

Nel 2023 l'Unità **Progetti Speciali HR** ha fornito il proprio supporto alla Funzione People Culture & Organization di Acea SpA per la realizzazione, nell'ambito del progetto *Formazione Formatori*, **delle video pillole formative** (si veda sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*), e per una prima **formazione** rivolta ad alcune Unità della Funzione People Culture & Organization su **parità di genere, stereotipi** e temi **ED&I**, con il coinvolgimento di Fondazione Giacomo Brodolini e dell'associazione EDGE.

## LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE



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



**GenerAzione Connessa 2030:** **400** studenti di 13 Istituti superiori di Lazio, Umbria, Toscana e Campania coinvolti in percorsi formativi sulle sostenibilità e i business del Gruppo Acea



Progettato e realizzato il percorso formativo **"Professionisti della Sostenibilità"** per la certificazione delle figure professionali



Lanciato su **Piantacea** il percorso e-learning in materia di **anticorruzione**, rivolto a tutta la popolazione aziendale

Lo **sviluppo delle competenze professionali** è indispensabile all'evoluzione del Gruppo e al raggiungimento degli obiettivi industriali. Per agevolare questo processo, nel 2023 sono proseguite le attività dell'**Acea Business School** volte a potenziare competenze e sviluppare nuovi mindset negli ambiti manageriali, digitali e tecnico-specialistiche nonché garantire l'aggiornamento obbligatorio in materia di compliance normativa.

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, che viene 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.

Nel 2023, in ottica di innovazione e supporto alla digitalizzazione dei processi, **è stato introdotto Salesforce**, un tool digitale che **consente il tracciamento costante di ogni step del processo formativo**, a partire dalla rilevazione del fabbisogno e la consuntivazione della formazione sino alla valutazione dell'efficacia formativa.

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. Nel 2023 i percorsi formativi, oltre ad essere svolti, in continuità con gli anni precedenti, da remoto, mediante formazione "sincrona" (webinar in diretta) alternata a momenti formativi "asincroni" (video registrati e percorsi e-learning), sono stati progettati anche in presenza, così da garantire un **graduale ritorno alle dinamiche di apprendimento in aula** e di socializzazione.

Con riferimento alla **formazione manageriale**, nel 2023, sono stati realizzati percorsi formativi su Comunicazione, Efficacia, Leadership & Network e Gestione dei collaboratori.

In particolare, è stato realizzato il percorso **Leadership Motivazionale**, con l'obiettivo di aiutare chi ricopre ruoli di responsabilità a svilup-

pare la capacità di gestione delle persone, mobilitando il potenziale dei collaboratori, tenendo conto delle caratteristiche uniche di ciascuno. Il corso, interattivo, ha **coinvolto 51 persone** che, in contesti mutevoli e ad elevata complessità, hanno sperimentato diverse forme di leadership, mettendosi in gioco e acquisendo strumenti utili a supportare il percorso di sviluppo dei collaboratori, tra cui la corretta assegnazione di obiettivi e attività, la capacità di condurre una valutazione equa ed oggettiva, la restituzione del feedback. Nel 2023 è stata svolta anche la **Formazione per Consiglieri di Amministrazione** rivolta a **48 persone** (dirigenti che già ricoprono o assumeranno il ruolo di Consigliere di Amministrazione presso Società del Gruppo), che, grazie al supporto di docenti di alto profilo, hanno potenziato la **capacità di gestire i conflitti di interesse e i rischi aziendali** e le **competenze in ambito economico-finanziario**.

Durante l'anno è proseguita, con percorsi accessibili a tutta la popolazione aziendale, la formazione in tema di **digitalizzazione** per il consolidamento del **mindset** e l'accrescimento di competenze e **skill** digitali, funzionali ad innovare i processi aziendali. La formazione digitale ha previsto: il **Digital Path**, con corsi dedicati a *Customer Journey, Data Analytics, Digital Self Empowerment, Industry 4.0 e IoT*, e **Vocational**, un format strutturato in corsi impostati su un unico livello e aperti a tutti i dipendenti del Gruppo. Gli incontri, dedicati alle innovazioni tecnologiche a maggior impatto sulla vita lavorativa, sono stati: *Sistemi Cloud, Intelligenza Artificiale, Comportamenti sicuri in rete, Metaverso, Transizione energetica e digitale*. I webinar vocational hanno visto la **partecipazione di 351 lavoratori** del Gruppo.

Infine, per la formazione **digitale di alto profilo**, nel 2023, è stata avviata una serie di incontri focalizzata sui prodotti e servizi digitali come Google Cloud e Kubernetes.

La pubblicazione della seconda edizione di Fondo Nuove Competenze è stata l'occasione per il Gruppo per consolidare le competenze digitali e di sostenibilità, con corsi su: *Microsoft Office, Sicurezza Informatica, Innovazione Digitale, Sostenibilità ambientale, Data Analysis, Comunicazione e collaborazione*. Sono state complessivamente erogate oltre **50 ore** di formazione a più di **800 dipendenti del Gruppo**.

È proseguita, nel 2023, la formazione degli Ambassador della Sostenibilità del Gruppo, con l'erogazione del corso **Professionisti della Sostenibilità**, organizzato insieme alla Funzione Risk Management, Compliance & Sustainability della Capogruppo e con il supporto di Intertek e Luiss Business School (si veda il box di approfondimento).

## IL PERCORSO FORMATIVO PROFESSIONISTI DELLA SOSTENIBILITÀ

Acea ha progettato e realizzato il corso Professionisti della Sostenibilità funzionale all'acquisizione, previo esame, della certificazione delle figure professionali in materia di sostenibilità, in linea con quanto richiesto dalla prassi di riferimento dedicata. Il percorso ha coinvolto **20 persone**, rappresentative dei principali business del Gruppo, ed è stato articolato in tre fasi:

- **formazione online**, a cura dei docenti di Intertek, centrata sui principali aspetti della norma (UNI PDR 109:2021) e volta a fornire ai discenti le conoscenze tecniche richieste a Sustainabi-

lity Manager, Sustainability Practitioner e SDG Action Manager;

- **formazione in presenza**, a cura dei docenti della Luiss Business School, su soft skill utili al consolidamento del ruolo, al rafforzamento della capacità di leadership e di promozione della sostenibilità nel modello di business;
- **formazione esperienziale**, presso la Comunità di S. Egidio, per agire il fondamento umano della sostenibilità con iniziative ad alto impatto sociale.

È proseguito, con il supporto di Elis, il progetto formativo **Formazione per formatori**, finalizzato a trasferire ai **31 dipendenti coinvolti**, identificati in base alla tipologia di competenze possedute, le principali tecniche formative e di gestione d'aula. Nell'anno, infine, sono state realizzate, in collaborazione con l'Unità Progetti Speciali HR, le video pillole formative sui temi anticorruzione e sostenibilità, rese disponibili al personale del Gruppo tramite la piattaforma Pianeteacea.

La **formazione e-learning erogata tramite la piattaforma Pianeteacea**, accessibile a **tutta la popolazione aziendale**, è stata **potenziata**.

In particolare, è stata erogata formazione online in materia di normativa ex D. Lgs. n. 231/01, inerente alla Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo implementato da Acea, in materia di Privacy, sul Codice Etico, sulla procedura di *Whistleblowing*, sul D. Lgs. n. 262/05 inerente al Sistema di controllo interno, sull'Informativa finanziaria, sul Sistema di gestione integrato QASE e sulla Sostenibilità.

Inoltre, in continuità con il 2022 per **supportare l'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** (UNI ISO 37001:2016), è stato realizzato un **percorso e-learning** dedicato, fruibile da tutto il personale, a cui hanno preso parte **4.274 persone**, pari al 63% dei dipendenti (di cui 3.028 uomini e 1.246 donne, articolati in 41 dirigenti, 365 quadri, 2.957 impiegati e 911 operai). Sono stati infine attivati percorsi formativi specifici su: Privacy Specialist, Normativa ambientale e Gestione Rifiuti, dedicati al personale con incarichi pertinenti.

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

- **Aquaser** ha organizzato un **percorso formativo di comunicazione efficace**, volto a migliorare l'utilizzo della comunicazione verbale, para-verbale e non verbale, con particolare focus sui differenti contesti di comunicazione;
- **Deco** ha organizzato un **corso di elettrotecnica**, per migliorare la sicurezza negli interventi manutentivi svolti dal personale incaricato. Inoltre, è stato organizzato, per alcuni dipendenti selezionati, un **corso propedeutico all'esame di abilitazione al ruolo di Gestore Trasporto conto terzi**, come richiesto dall'Albo Nazionale di riferimento;

- **Acea Energia** ha organizzato il **percorso di formazione obbligatoria sul D. Lgs. 231/2001**, il corso su **Antitrust e pratiche commerciali scorrette**, sull'applicazione del diritto della concorrenza e della **normativa a tutela del consumatore**, con focus sui rischi cui risulta potenzialmente esposto il mondo utilities, e il **percorso di Customer Centricity, Marketing & Sales**. Inoltre, sono stati svolti la **Master Class** in ambito di **Energy Management** e l'evento **Meter2bill** sulle **pratiche commerciali scorrette**;

- **Areti** ha svolto **progetti formativi per allineare le competenze sull'integrazione della rete MT/BT/IP**. Sono stati inoltre organizzati, nell'ottica della **flessibilità operativa** e in collaborazione con Acea Ato 2, la formazione di personale idrico sui temi elettrici e viceversa, il **"Progetto ARIA MVP6"** a supporto dell'adozione dei nuovi portali Venditori e Produttori su Salesforce, il **"Progetto Supply Chain Lean & Digital"**, realizzato per migliorare il sistema di gestione degli approvvigionamenti dei materiali e di gestione delle scorte di magazzino e il **Progetto Fotovoltaico**, che proseguirà anche nel 2024.

**Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale** e su **piattaforma e-learning** hanno previsto, complessivamente, **1.394 corsi** (erano 1.347 nel 2022); alla formazione tradizionale ed esperienziale hanno partecipato **5.367 persone**, di cui il 24% donne; ai corsi erogati in modalità digitale hanno preso parte **5.027 persone**, di cui 28% donne.

**Nel 2023 le ore di formazione erogate** complessivamente, in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning, sono **226.222**, in aumento rispetto al 2022 (si veda la tabella n. 50).

Nel 2023 **si incrementano le ore di formazione pro capite<sup>145</sup> complessive, che arrivano a 34** (erano 31 nel 2022); analizzando il dato in ottica di genere, per gli uomini si registrano 33 ore di formazione pro capite e per le donne 37 ore; l'articolazione per qualifica vede: 12 ore di formazione pro capite per i dirigenti, 38 per i quadri, 36 per gli impiegati e 29 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 2023, a **2.477.766 euro**.

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

Tabella n. 50 – Formazione (2022-2023)

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)			
	2022	2023	2022	2023		
manageriale	41	59	7.708	9.262		
sicurezza	629	590	107.612	79.677		
modello di governance (*)	72	112	5.148	6.043		
tecnico operativa	551	558	67.073	49.549		
digitale	0	41	0	15.118		
<b>totale</b>	<b>1.293</b>	<b>1.360</b>	<b>187.541</b>	<b>159.649</b>		
<b>I CORSI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA</b>						
anticorruzione	0	2	0	4.819		
whistleblowing	1	1	504	422		
Sostenibilità e Agenda 2030	1	2	3.991	2.427		
Modello di Leadership	1	0	1.429	0		
formazione tecnica	25	1	3.401	62		
Codice Etico	1	2	966	3.348		
normativa antitrust	4	1	3.942	2.180		
GDPR - nuovo regolamento europeo della privacy	7	1	81	297		
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	6	1	2.796	437		
sicurezza	6	6	2.367	11.675		
sistemi di gestione QASE	1	1	677	912		
D. Lgs. n. 262/05	1	1	696	4.143		
digitale	0	14	0	33.687		
manageriale	0	1	0	2.164		
<b>totale</b>	<b>54</b>	<b>34</b>	<b>20.850</b>	<b>66.573</b>		
<b>RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE</b>						
qualifica	2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1.013	255	<b>1.268</b>	999	211	<b>1.210</b>
quadri	11.317	5.994	<b>17.311</b>	13.569	7.410	<b>20.979</b>
impiegati	80.061	40.725	<b>120.786</b>	92.773	52.263	<b>145.036</b>
operai	68.820	206	<b>69.026</b>	58.890	107	<b>58.997</b>
<b>totale</b>	<b>161.211</b>	<b>47.180</b>	<b>208.391</b>	<b>166.231</b>	<b>59.991</b>	<b>226.222</b>

(\*) la formazione in materia di governance include la tematica dell'anticorruzione

Al fine di valorizzare le competenze e le professionalità delle persone, in Acea è operativo il sistema di valutazione delle performance individuali, sottoposte a periodica misurazione da parte dei Responsabili diretti in base al livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati ai collaboratori, coerenti con quelli industriali e di sostenibilità del Gruppo e con i valori definiti nel Modello di Leadership.

Nel 2023 è proseguito il **programma di Development Center** che individua le aree di intervento e i percorsi di sviluppo da attivare, mediante l'Assessment Center, e **definisce**, a valle degli esiti, i **progetti individuali per la crescita delle competenze**, in base al «**Catalogo di sviluppo**», che raccoglie metodologie e attività per il potenziamento dei punti di forza e il miglioramento delle aree di criticità. Il Catalogo contiene **19 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**. **Tali percorsi vengono monitorati sia in termini di efficacia che di gradimento grazie all'ausilio di dashboard interne**, funzionali anche all'elaborazione di reportistica.

**Nel 2023** sono stati avviati **187 piani di sviluppo** che hanno coinvolto le persone in sessioni di coaching individuali, di gruppo e attività di alta formazione.

Gli sviluppi professionali del personale, mediante **avanzamenti di inquadramento**, hanno riguardato nell'anno **35 persone**, di cui 5 donne, pari al 14%.

## 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 Toscana, Cassino e Politecnico di Milano, mediante la **stipula di convenzioni** volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro.

Nel 2023 **Acea Ambiente** ha consolidato le collaborazioni con alcuni importanti atenei, tra cui l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale, il Politecnico di Torino, l'Università degli Studi della Toscana, per finalizzare **progetti di ricerca e sviluppo di tecnologie per la ricerca e mitigazione degli impatti ambientali di siti strategici**.

Sempre nell'anno, **AdF** ha collaborato con Agile Academy e l'Università degli Studi del Sannio per la realizzazione di **percorsi formativi di alta specializzazione sul PNRR e sul nuovo Codice degli Appalti**, ha attivato stage formativi con l'Università degli Studi di Siena per l'inserimento di tirocinanti nel nuovo laboratorio di analisi ed ha partecipato al **Career day** annuale organizzato sempre dall'Ateneo senese.

**Deco** ha attivato una convenzione con **Alma Mater Studiorum Università di Bologna** e una convenzione con **l'Università degli Studi dell'Aquila – Dipartimento di Ingegneria Industriale e dell'Informazione e dell'Economia**, grazie alle quali ha potuto ospitare alcuni tirocinanti.

**Gesesa** ha partecipato alla seconda Giornata di Orientamento agli studi Universitari, organizzata dall'Istituto d'Istruzione Superiore Telesia del Comune di Telesse Terme.

Le interazioni con le Università hanno consentito ad Acea di attivare, nel 2023, **14 stage formativi e 22 tirocini curriculari**.

Il Gruppo, inoltre, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o di **progetti tecnici**. Nel 2023 **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**.

Acea stipula anche **convenzioni con licei, istituti superiori e commerciali del territorio** per i **progetti di Alternanza scuola-lavoro**. A tal fine, in collaborazione con le scuole e grazie al contributo delle Società del Gruppo, è stato realizzato nel 2023 il progetto **GenerAzione 2030** (si veda il box dedicato).

## IL PROGETTO GENERAZIONE 2030

Il progetto **GenerAzione 2030** ha coinvolto circa **400 studenti di 13 Istituti superiori** (licei e istituti tecnici) di Lazio, Umbria, Toscana e Campania, con il duplice obiettivo di sensibilizzare le nuove generazioni sulle tematiche di sostenibilità e approfondire la conoscenza del Gruppo, favorendo l'avvicinamento al mondo del lavoro.

Ogni Società del Gruppo ha definito un **project work** su cui gli studenti hanno lavorato, guidati dagli esperti aziendali, per elaborare innovative soluzioni ecosostenibili da applicare ai business aziendali. È stato inoltre realizzato **Acea orienta**, un modulo specifico sull'orientamento dedicato agli studenti del quinto anno, che ha previsto un confronto tra esperti delle risorse umane del Gruppo e i giovani, finalizzato ad approfondire le competenze dei profili professionali più richiesti dal mercato, strutturare il proprio **curriculum vitae** e affrontare con maggiore consapevolezza i colloqui di selezione.

- Le 5 idee progettuali vincitrici sono state sviluppate da:
- **ITCG Carlo Matteucci (Roma)** – Project Work: *Progetto di serbatoio pensile da inserire nell'area antistante la scuola;*
- **ITI Faraday (Roma)** – Project Work: *Diminuzione/Segregazione CO<sub>2</sub>;*
- **ITIS Nicola Parravano (Arpino)** – Project Work: *Analisi e trattamento dell'acqua e ambito vapore; trattamento dell'acqua nel ciclo dell'azienda e aspetti meccanici;*
- **Istituto Tecnico Omnicomprensivo Amelia (Amelia)** – Project Work: *Gestione delle microplastiche: separazione e trattamento al momento dell'ingresso nell'impianto di depurazione;*
- **Polo Scientifico Tecnico Professionale Fermi-Giorgi (Lucca)** – Project Work: *Soluzioni innovative per l'uso responsabile e consapevole della risorsa idrica.*

## I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il Modello di Performance Management, applicato a tutta la popolazione aziendale, è 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, per il terzo ciclo del piano 2021-2023, è stato attribuito un peso del 15%, 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 stato attribuito, nel 2023, 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** – inclusi il rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato (anche somministrato), e 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 solo 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 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 2023 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 2023 sono state registrate **circa 3 milioni di visualizzazioni**, con una media mensile di 250.000 visualizzazioni ed un incremento del 7% rispetto al 2022. Nel corso dell'anno **il portale è stato rinnovato**, in coerenza con i cambiamenti intervenuti a livello aziendale, con nuove sezioni e il restyling di altre, tra cui le sezioni **Stakeholder Engagement, Equality & Care, Corporate Identity, Sistema Normativo, Sistema Organizzativo, Job Posting**, e quella dedicata ai **processi di Risorse Umane**. In particolare, nella **sezione Equality & Care** sono stati valorizzati diversi documenti, come il **Manifesto dell'Uguaglianza**, aggiornato

nei contenuti, la **Politica Equality, Diversity, & Inclusion, la Carta della Persona e della Partecipazione e il Codice per le imprese responsabili a favore della maternità**.

In tema **Equality, Diversity & Inclusion**, a seguito dell'importante lavoro di **restyling dell'identità grafica** e del conseguente **adeguamento della sezione**, in collaborazione con la Funzione People Culture & Organization, è stata lanciata una campagna interna per l'adesione volontaria alla **Piattaforma dell'Uguaglianza** (si veda anche il paragrafo *Diversità, Inclusione e Welfare*).

Inoltre, nel corso dell'anno, è stato diffuso a tutto il personale il **Codice Etico**, aggiornato nel 2022, e, in occasione del mese europeo della Sicurezza Informatica, è stato realizzato e divulgato un **decalogo per l'utilizzo degli strumenti informatici**, con l'obiettivo di favorire e sviluppare una cultura diffusa, consapevole e condivisa sulla cyber security.

Un altro canale di interazione digitale tra Acea e i dipendenti è rappresentato dal portale **Acea Ti Premio**, l'innovativo spazio di aggregazione che consente di condividere progetti, eventi e gadget aziendali e **favorire dinamiche di engagement**.

Nel 2023, **Acea Ti Premio** ha ospitato la prima edizione di **Acea Photo Contest**, ideato con l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti che hanno partecipato con foto da loro scattate sui temi: Innovazione, Sostenibilità, Nostre Persone, Territorio. Il contest, oltre all'assegnazione di un premio per ciascuna categoria, ha previsto il riconoscimento di premi speciali, tra cui **Premio Giuria Popolare, Premio dedicato ai figli dei dipendenti, Premio Giuria Top Management**. Le **visualizzazioni** del portale **Acea Ti Premio**, nel 2023, sono state circa **500.000**, in **aumento del 40%** rispetto all'anno precedente.

Le **iniziative di comunicazione interna del 2023** si sono mantenute in allineamento con i pilastri della pianificazione strategica: **transizione ecologica, sostenibilità, diversità e inclusione, welfare, sicurezza, engagement, solidarietà e innovazione**.

La Comunicazione Interna ha dato supporto alla Funzione People Culture & Organization nella **produzione di cicli di webinar** dedicati alla riflessione sugli effetti delle innovazioni tecnologiche nel mondo del lavoro, **Essere Digitali**, e alla diffusione della conoscenza dei principali temi di sostenibilità e dell'impatto che essi hanno sui business aziendali, **Essere Sostenibili**, e nella realizzazione di iniziative di **welfare aziendale**, ideate per favorire il benessere psico-fisico del personale e dei loro familiari (si veda anche il paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*), tra cui:

- **Out of Office**, il secondo appuntamento di *street gym* organizzato da Acea;
- **Acea Family Care**, un percorso strutturato di iniziative rivolte al personale aziendale e ai familiari;
- **Race for the Cure**, per il secondo anno consecutivo il Gruppo Acea ha partecipato alla manifestazione **con una propria squadra** composta da 160 dipendenti e 50 familiari;
- **Corso di autodifesa**, rivolto alle dipendenti, per apprendere le tecniche di autodifesa personale;
- **I Venerdì del Benessere**, con appuntamenti di yoga e pilates;
- **Sostegno Donna**, il canale di assistenza per le lavoratrici in situazioni di disagio;
- Avvio della **campagna sui sei pilastri My Welfare** (Salute, Conciliazione Vita-Lavoro, Previdenza complementare, Agevolazioni economiche, Benessere psico-fisico, Famiglia);
- **Acea Camp**, il campo estivo dedicato ai figli dei dipendenti;
- **il programma Corporate Family Responsibility**, avviato già dal 2022, per la diffusione della cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità.

Anche nel 2023, è stato realizzato il format **Connessi con Acea**, un progetto, ideato dalla Funzione Communication & Media Relations della Capogruppo, che ha previsto, all'interno del programma *Corporate Family Responsibility*, la realizzazione di tre eventi: **Antartic Mindset, Nuovi Mestieri e Leadership**, descritti più avanti, nel paragrafo *Diversità, inclusione e welfare*, interamente tradotti, in simultanea, nella lingua dei segni.

Per la **promozione della cultura del benessere**, la Comunicazione Interna, in collaborazione con la Funzione People Culture & Organization di Acea SpA, ha curato la campagna di comunicazione **Previene con Acea**, volta a sensibilizzare i dipendenti su salute, prevenzione e corretti stili di vita. Oltre al consueto appuntamento di dicembre, con screening gratuiti per i dipendenti, nel 2023, è stato proposto un ulteriore appuntamento di prevenzione.

A dicembre, presso il villaggio della salute, sono state ospitate alcune associazioni di utilità sociale, tra cui la Fondazione Lene Thun, Sulla Strada, La Lega del Filo d'Oro e Intersos.

Nel 2023, inoltre, sono state organizzate **Le Giornate Solidali di Acea** per sostenere le attività benefiche di alcune realtà solidali, come Save The Children, Andrea Tudisco ODV, Terre des Hommes, AISM, AIRC. Sempre nell'ambito delle iniziative solidali è

stata ideata, in collaborazione con l'Unità Welfare di Acea SpA e l'Associazione **"La Rete di Tutti"**, l'iniziativa **"Fai del bene facendoti del bene"** che ha previsto alcune **giornate di donazione del sangue** riservate ai dipendenti Acea, in febbraio e giugno. Inoltre, è stata organizzata una **raccolta di coperte e indumenti** da devolvere alla Comunità di Sant'Egidio, per aiutare le persone più disagiate a fronteggiare le temperature invernali.

Anche nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, è stata realizzata, in collaborazione con il fornitore Enoteca Guerrini, la strenna natalizia che ha previsto l'acquisto di 6.250 pacchi per i dipendenti del Gruppo. **Per ciascuna strenna natalizia il fornitore ha donato una quota alla cooperativa sociale Spes contra spem di Roma**, attiva in progetti di integrazione socio-culturale per giovani, minori a rischio e persone con disabilità. Come ogni anno, una quota parte dei pacchi è stata donata alla Comunità di Sant'Egidio, per l'organizzazione, in collaborazione con il CRA Acea, del pranzo solidale per i più bisognosi.

Le iniziative ideate e promosse dalla Comunicazione Interna sono state divulgate anche mediante i supporti multimediali presenti nelle sedi aziendali, come totem digitali e schermi posizionati all'interno degli ascensori.

## DIVERSITÀ, INCLUSIONE E WELFARE



Sottoscritto il **Codice per le imprese responsabili** in favore della maternità, promosso dal Ministero della Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità



Lanciata la **Piattaforma dell'Uguaglianza**, concepita come luogo fisico e virtuale di diffusione della cultura **Equality, Diversity & Inclusion**



Ottenuta da Acea SpA, per il secondo anno consecutivo, la certificazione sulla **parità di genere** (UNI/PdR 125:2022)



Potenziato il **canale di ascolto** permanente rivolto a lavoratrici madri e lavoratori padri

**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**, è attivo il **Comitato per l'Etica, la Sostenibilità e l'Inclusione**, 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.

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 livello di Gruppo, è stato adottato il **Piano annuale Equality & Care**, che include obiettivi e progetti di D&I e welfare aziendale rivolte sia ai dipendenti del Gruppo, vige la **Politica Equality, Diversity & Inclusion**, che formalizza l'impegno del Gruppo in ambito D&I, è stato nominato l'**Equality, Diversity & Inclusion Manager** ed è stato costituito il **Comitato Equality, Diversity & Inclusion**.

Nel 2023, inoltre, Acea ha adottato la **Carta della Persona e della**

**Partecipazione**, siglata insieme alle organizzazioni sindacali, che prevede **misure di conciliazione vita-lavoro**, a **sostegno della genitorialità**, migliorative rispetto alle previsioni normative e contrattuali con un aumento dell'indennità prevista per il congedo parentale e del numero dei giorni spettanti per il congedo di paternità e per la malattia del figlio, ed in materia di **formazione**, con un aumento del monte ore formativo pro capite triennale (si veda il paragrafo *Relazioni industriali*).

A novembre, Acea ha siglato il **Codice per le imprese responsabili in favore della maternità**, promosso dal Ministero della Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità e presentato a Roma durante l'evento **"La maternità (non) è un'impresa"**, che prevede diversi ambiti di intervento, tra cui: la continuità di carriera delle madri, la prevenzione e la cura dei bisogni di salute, il bilanciamento di tempi e modi di lavoro con la vita privata, il sostegno alle spese per la cura e l'educazione dei figli.

Infine, sempre nell'anno, Acea ha approvato la **Policy sui Diritti Umani** che include anche la valorizzazione delle diversità e l'inclusione (si veda box di approfondimento e la sezione *L'identità aziendale*).

## LA POLICY SUI DIRITTI UMANI: IL TEMA DIVERSITY E INCLUSION

La Policy sui Diritti Umani, approvata nel 2023, ribadisce l'impegno del Gruppo anche sul tema dell'inclusione e della non discriminazione e, al punto 2.1.5, recita: "Il Gruppo Acea promuove una cultura inclusiva verso stakeholder esterni e interni, a tutti i livelli dell'organizzazione, favorendo relazioni interpersonali basate sul rispetto della dignità e dell'unicità di ogni persona e sulla correttezza, garantendo il diritto ad ambienti di lavoro equi, in termini di trattamento economico e opportunità lavorative, senza discriminazioni di genere, età, etnia, orientamento e identità sessuale, disabilità, fede religiosa o altre caratteristiche individuali.

A tal fine garantisce processi di selezione, assunzione e accoglienza, equi e non discriminatori, volti ad attrarre nuovi talenti e agevolare il processo di superamento di stereotipi legati a determinati profili professionali, ricercando una composizione eterogenea della popolazione aziendale, nel rispetto del principio di pari opportunità e imparzialità.

Il Gruppo non ammette alcuna forma di emarginazione e pone particolare attenzione alla tutela delle persone fragili, con azioni mirate all'abbattimento di barriere culturali, strutturali, sensoriali e fisiche. Nell'ottica dell'inclusività, eliminare le barriere fisiche nei luoghi di lavoro è il primo passo per garantire a tutti pari dignità, in modo che ciascuno possa avere le medesime opportunità di soddisfazione nel compimento delle mansioni, in coerenza con le competenze e il background individuale. In linea con i principi di sostenibilità sociale, il Gruppo garantisce il rispetto dei principi di diversità e inclusione in tutte le fasi dell'employee journey, inclusi i processi di sviluppo, di formazione, di crescita e remunerazione. Inoltre, si è dotato di una specifica Politica di Equality, Diversity & Inclusion, approvata dal Consiglio di Amministrazione, che ha l'obiettivo di indirizzare valori, strumenti e azioni per promuovere un ambiente di lavoro sempre più collaborativo e inclusivo".

Nel 2023, Acea, per diffondere la cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità, ha informato e sensibilizzato i dipendenti con iniziative aperte a tutta la popolazione aziendale (si veda il sottoparagrafo *La comunicazione interna*), tra cui:

- il webinar **Antartic Mindset, lezioni di vita quotidiana**, con Chiara Montanari, prima ingegnerista italiana a capo di una spedizione in Antartide, organizzato in occasione della giornata dell'8 marzo, nel corso del quale si è discusso di leadership femminile nel mondo del lavoro;
- il webinar **Nuovi Mestieri, Evoluzione delle Competenze ed impatti fra le Generazioni**, con Alberto Brugnoli, docente di Pianificazione e Organizzazione Strategica presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, 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 ha rappresentato un'occasione di confronto e riflessione sui cambiamenti in atto del mondo del lavoro, sugli impatti che i nuovi mestieri hanno sulle organizzazioni e su come il confronto generazionale possa creare valore in risposta a tali mutamenti;
- il webinar **La Leadership: una faccenda privata e lavorativa?**, con Francesco Liuzzi, co-founder di Tebat e Professore di Sviluppo Organizzativo presso l'Università degli Studi di Milano, nel corso del quale si è discusso su come sperimentare la propria leadership, valorizzando le competenze acquisite in ogni sfera di vita;
- la prosecuzione del **programma Corporate Family Responsibility**, che ha previsto la diffusione a tutta la popolazione aziendale, tramite la piattaforma My Intranet, di cinque **video pillole** sui temi della **conciliazione vita lavoro**, della **condivisione della cura** e degli **stereotipi di genere**, realizzate con il supporto di Welfare Come Te e WeWorld;
- la **Piattaforma dell'Uguaglianza**, concepita come luogo fisico e virtuale di diffusione della cultura ED&I, condivisa mediante una campagna di comunicazione interna, in occasione della quale è stata lanciata una call to action per identificare i Champion ED&I del Gruppo che, supportati da commitment e formazione specifica, hanno il compito di promuovere la cultura ED&I, condividendo bisogni, idee progettuali e realizzando iniziative dedicate. Il progetto continuerà nel 2024 con eventi e sessioni formative dedicate.

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, anche nel 2023, è stata **inserita dal Financial Times e Statista nella classifica dello speciale Europe's Diversity Leaders 2024** (su dati 2023), che seleziona 850 imprese europee che dimostrano leadership in materia di diversità e inclusione. Acea SpA ha inoltre ottenuto per il secondo anno consecutivo la **certificazione sulla parità di genere** (UNI/PdR 125:2022) con un punteggio pari a **95/100**, migliorando rispetto alla valutazione del 2022 (89,25/100).

Nell'ambito del welfare aziendale, Acea adotta misure di conciliazione a sostegno della genitorialità, potenziate grazie alla già citata Carta della Persona e della Partecipazione, 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; i **permessi orari per l'inserimento** dei figli **all'asilo nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria**; l'**aumento dell'indennità prevista per il congedo parentale** e del numero dei giorni spettanti per la malattia del figlio. E inoltre **prevista un'estensione del numero di giornate di smart working per lavoratrici e lavoratori con figli sotto i 14 anni e dipendenti fragili**, secondo le disposizioni di legge vigenti.

Infine, all'interno del parcheggio aziendale sono stati riservati alcuni posti auto per il personale con disabilità e in stato di gravidanza, prenotabili tramite l'App mobile aziendale nella sezione "priority".

Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dai **fabbisogni del personale** rilevati nel tempo tramite survey. Nel 2023 è stato **ulteriormente implementato 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, con un'attenzione particolare alla solidarietà sociale**.

Tra le agevolazioni economiche, 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.) e con l'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 ed una convenzione sulla mobilità al fine di agevolare una migliore integrazione tra i tempi di vita e lavoro.

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, 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 2023, sono state realizzate campagne di comunicazione, la newsletter e le video pillole informative, nonché quattro community digitali dedicati ed un percorso rivolto ai dipendenti assunti negli ultimi due anni volto a migliorare il benessere organizzativo, al quale ha partecipato l'80% dei neassunti.

Nel corso dell'anno, è proseguita l'iniziativa di solidarietà sociale denominata **Taxi Solidale**, realizzata in collaborazione con le ACLI di Roma, per portare un aiuto concreto alle famiglie più bisognose. Il progetto ha previsto la donazione di 10.265 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.

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

- attivato, nell'ambito della campagna *Preveni con Acea*, 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;
- promosso, 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 di professionisti 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, mentale e alimentare e ad incoraggiare l'adozione di stili di vita sani, praticando sport, partecipando agli eventi di **wellbeing outdoor ed indoor** e con la possibilità di personalizzare il proprio piano alimentare con il supporto di un nutrizionista;
- partecipato alla **XVI edizione del Torneo dell'Energia "Safe Cup"**, l'evento che riunisce le principali aziende, associazioni e istituzioni del settore energetico- ambientale.

Nell'ambito delle azioni di sostegno alla genitorialità, per favorire un migliore equilibrio tra lavoro e gestione dei figli, Acea ha:

- lanciato campagne di comunicazione informative sul campus estivo rivolto a ragazzi e ragazze tra i 6 e i 14 anni, che ha l'obiettivo di promuovere i valori dello sport tra le giovani generazioni, e sull'**asilo nido aziendale** (si veda il paragrafo *La vita associativa in Acea*);

- potenziato il **canale di ascolto permanente** rivolto a dipendenti che sono anche genitori, tramite il quale l'Azienda interagisce con loro e ne raccoglie i fabbisogni nell'ottica di ridurre il divario di genere;
- attivato, per i dipendenti e i loro familiari, **convenzioni con Università telematiche e presenti sul territorio nazionale** ("Unitelma Sapienza", Università degli studi "Guglielmo Marconi" e Libera Università Maria SS. Assunta - LUMSA) prevedendo agevolazioni per i corsi di laurea triennale, magistrale e master di I e II livello;
- introdotto una **piattaforma digitale interamente dedicata al supporto genitoriale a domicilio di tutta la famiglia**, che offre in un unico hub servizi di natura assistenziale a tariffe agevolate. Infine, con l'obiettivo di promuovere l'*empowerment* femminile, sostenere il rientro al lavoro delle lavoratrici madri e l'armonizzazione dei tempi di lavoro e dei tempi di cura della famiglia, Acea è stata ammessa, con il progetto **"Mamma con Acea nei tuoi primi 1.000 giorni"**, al finanziamento previsto dal bando pubblico **"Riparto"**, emanato dal Dipartimento per le politiche della famiglia - Presidenza del Consiglio, classificandosi al 6° posto della graduatoria generale di 122 aziende.

In Acea opera personale appartenente alle categorie protette (diversamente abili, orfani ecc.), in ottemperanza alla normativa<sup>146</sup>, al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2023 il personale appartenente a categorie protette include **200 dipendenti** (118 uomini e 82 donne).

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

## LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

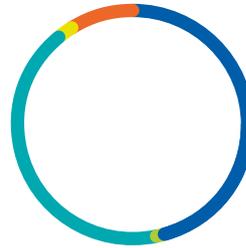
Alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani). I soci iscritti nel 2023 al Circolo ricreativo aziendale sono pari a **4.745 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 2023 ha ospitato **35 bambini nel primo semestre e 28 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. Tali strumenti di solidarietà interna, partecipati dalla popolazione aziendale, intervengono anche in circostanze peculiari, a sostegno di singoli dipendenti in situazioni di difficoltà.

Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula convenzioni in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet ([www.cra-acea.it](http://www.cra-acea.it)); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) 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 2023, Il Nucleo ACLI ha sostenuto **iniziative a valenza sociale sul territorio** (Banco Alimentare, Caritas ecc.).

**Grafico n. 47 – I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2023)**



**221** soci che hanno usufruito di servizi turistici  
**1.145** soci interessati a ratei assicurativi  
**26** soci interessati a ratei per acquisti  
**1.060** soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"  
**52** soci che hanno beneficiato di borse di studio

## AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, **assicura alla Comunità finanziaria**, tramite la **Funzione Investor Relations** in collaborazione con le strutture aziendali competenti, **un flusso di informazioni** continuo, tempestivo ed **utile alla corretta valutazione della situazione attuale e prospettiva del Gruppo**. 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.aceait](http://www.gruppo.aceait)), nel rispetto dei principi di **correttezza, chiarezza e parità di accesso**.

L'Unità **Corporate Affairs**, 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 alla Assemblea di distribuire un dividendo di 88 centesimi di euro per azione, in aumento di circa il 4% pari a 187,4 milioni di euro, corrispondenti a un payout del 64% sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

**Acea** nel 2023 ha registrato in Borsa un aumento del **14,1%** (in termini rettificati per lo stacco del dividendo – Total Shareholder Return). Il prezzo di chiusura del 29 dicembre 2023 (ultima seduta borsistica dell'anno) è stato pari a 13,83 euro per azione, corrispondente ad una capitalizzazione di Borsa pari a 2.945 milioni di euro.

Il titolo ha registrato il valore massimo di 14,42 euro il 7 febbraio e il valore minimo di 10,09 euro il 28 settembre. Nel corso del 2023, i **volumi medi giornalieri scambiati** si sono attestati a circa 171.000 azioni (rispetto a circa 130.000 azioni del 2022).

**Tabella n. 51 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2023)**

	variazione % 31.12.2023 (rispetto al 31.12.2022)
Acea	+14,1%
FTSE Mib	+34,3%
MIB ESG	+34,5%

Acea è inclusa nei seguenti **indici di sostenibilità**:

- **MIB ESG** che comprende 40 Società, selezionate dal paniere delle 60 Società a maggiore liquidità sul mercato telematico azionario di Milano, sulla base sia delle migliori performance di sostenibilità valutate da VigeoEiris/Moody's ESG Solution sia dell'esclusione da settori controversi (come tabacco ed armi per esempio) o da contestazioni attinenti al mancato rispetto dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite.
- **SE Mid Italian Index** che comprende 20 Società di medie dimensioni, quotate alla borsa di Milano, selezionate in base ai valori di capitalizzazione e flottante e pesate in relazione al Corporate Standard Ethics rating attribuito ad ogni azienda.
- **SE European Multi-Utilities Index** che comprende 15 Società, selezionate fra le imprese europee che operano almeno in 2 aree di business legate ai servizi pubblici (rifiuti, acqua, energia), in base ai valori di capitalizzazione e flottante e pesate in relazione al Corporate Standard Ethics rating attribuito ad ogni azienda.

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati circa **176 milioni di euro** (111,7 milioni di euro nel 2022). Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31 dicembre 2023, si è attestato al 2,08%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31/12/2023, circa l'84% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate, di cui il 35% in formato *green*); 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 9% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP circa il 2% 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.

Acea ha predisposto un **Green Financing Framework**, asseverato con una *Second Party Opinion*, per l'emissione di green bond e la sottoscrizione di green loan. Il Framework è sviluppato in conformità ai Green Bond Principles 2018, pubblicati dall'International Capital Market Association (ICMA), e ai Green Loan Principle 2020,

pubblicati dalla Loan Market Association (LMA), e disciplina l'uso dei proventi, la fase di selezione e valutazione dei progetti, la gestione dei proventi ed il reporting dei progetti finanziati con tali strumenti. Le categorie di investimento eleggibili in base al Framework sono: **Gestione della risorsa idrica, Efficienza energetica, Economia circolare, Energia Verde.**

Attualmente Acea ha attivi i seguenti **strumenti finanziari di sostenibilità**:

- Una **linea di credito revolving “Sustainability Rating Linked”** da 200 milioni, della durata di 3 anni, collegata a due obiettivi di rating di sostenibilità sottoscritto con **Cassa Depositi e Prestiti**. Il pricing della 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.
- Due **Green bond** di cui il primo emesso nel 2021 per un controvalore di 900 milioni di euro pienamente allocati ed il secondo emesso nel 2023 per un controvalore di 700 milioni di euro. Le informazioni relative ai Green bond, in termini sia di investimenti sia di output connessi ai progetti finanziati, sono rendicontate tramite i **Green Bond Allocation & Impact Report** accessibili sul sito Acea.

## I RATING DELLE AGENZIE

Tabella n. 52 – Rating 2023

Agenzia	Rating a lungo termine	Outlook
Moody's	Baa2	Stabile
Fitch	BBB+	Negativo

**Moody's**, ha modificato l'outlook da “negativo” a “stabile”. Inoltre, l'Agenzia di rating ha confermato 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. Il miglioramento dell'outlook segue la dinamica registrata dal debito sovrano italiano e riflette il “solido profilo finanziario” della Società.

**Fitch** ha confermato il rating “BBB+” e modificato l'outlook da “stabile” a “negativo”, riflettendo le attese sull'incremento del leverage, relativo al 2022, dovuto all'assorbimento di cassa per l'andamento del circolante e per l'accelerazione sugli investimenti del Gruppo. La conferma del rating “BBB+” riflette il focus strategico di Acea sulle attività regolate, unitamente alla solidità della gestione operativa.

## 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 450 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*. 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 2023 sono stati pubblicati **circa 130 studi/note sul titolo Acea**. Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono sei: al 31 dicembre 2023 cinque *broker* esprimono giudizi “neutrali” ed uno “positivo”.

## GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Si conferma l'attenzione degli Investitori “sostenibili” nei confronti di Acea. Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2023, gli investitori ESG **rappresentano il 6,1% del capitale sociale di Acea** (6,4 nell'anno precedente) e **circa il 45% del totale degli investitori istituzionali presenti nel capitale della Società** (circa 51% nell'anno precedente). Si tratta principalmente di fondi europei, seguiti da quelli del Nord America.

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



Acea è stata inserita da **CDP (già Carbon Disclosure Project)** nella categoria “Leadership” con il **livello A-** in miglioramento rispetto al giudizio assegnato lo scorso anno **B**, in particolare è stato registrato l'apprezzamento per l'impegno verso la definizione di target climatici, che sono stati, successivamente, convalidati da SBTi. CDP è l'organizzazione di riferimento internazionale, supportata da circa **750 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. Alle ricerche CDP, includendo anche i temi della sicurezza idrica e deforestazione, partecipano oltre **23.000 imprese di cui 5.600 europee**.



Acea ha visto incrementato il proprio **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics (SE)**, con giudizio **EE+** (*investment grade*, scala F/EEE), visione di lungo termine ed outlook positivo. In particolare, la valutazione dell'analista apprezza il percorso per **l'allineamento alle raccomandazioni internazionali** (quali Linee guida ONU, Regolamento “Tassonomia UE”, ecc.) e la loro **integrazione nell'attività industriale**, la pianificazione di investimenti significativi in diversi ambiti considerati centrali per la **transizione verso un'economia sostenibile**, l'implementazione adeguata di **obiettivi ESG** e l'allineamento della rendicontazione di sostenibilità con le migliori pratiche del settore.



Nella valutazione assegnata dall'agenzia francese ESG **GAIA Rating** (gruppo **EthiFinance**), Acea ha registrato un punteggio di **64/100**, sostanzialmente in linea con l'anno precedente (62/100). L'Agenzia valuta le imprese su 4 aree d'analisi: governance, sociale, ambiente e relazioni con gli stakeholder; in particolare, Acea nel 2023 ha raggiunto i seguenti punteggi: *Governance* 76/100, *Social* 73/100, *Environment* 90/100, *External Stakeholder* 80/100. Nel confronto con le altre 50 Utility valutate dall'analista, Acea risulta in linea con il benchmark.

Per il 2023 è stata confermata, per il quarto anno consecutivo, la presenza di Acea nel **Bloomberg Gender Equality Index**; l'analista non ha ancora reso note le valutazioni dell'anno, mentre, l'ultima disponibile, relativa al 2022, riconosce ad Acea un **punteggio di 81,58**. Tale indice intende valorizzare 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 rico-

nosciuto alla Società un livello di rischio Low, con un punteggio di 19.7, in lieve miglioramento rispetto al livello di rischio Medium e punteggio 20.1 del 2022, a testimonianza del costante sforzo di miglioramento della gestione; **MSCI ESG Rating** che ha confermato il rating "A" (scala da AAA (leader)-CCC).

## ISTITUZIONI E IMPRESA



Acea sigla un **Protocollo Quadro Nazionale** per la tutela della legalità con il Ministero dell'Interno



Acea riceve l'**iF DESIGN AWARD 2023** per il progetto Waidy® Management System



Acea partecipa al progetto **ROAD** (Rome Advanced District) per l'ideazione di soluzioni utili alla transizione ecologica e allo sviluppo sostenibile



**Sottocritti accordi** con imprese e loro rappresentanze per la tutela e il riuso della risorsa idrica, in logica di economia circolare, nel settore agroindustriale

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.

Il valore economico distribuito nell'anno alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte è di **147,8 milioni di euro** (186,8 milioni circa nel 2022). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 31,1% (era il 37,5% nel 2022).

Nella Funzione Administration, Finance & Control della Capogruppo, l'**Unità Tax** 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 ed alle Società del Gruppo nell'applicazione delle disci-

pline fiscali. L'Unità, inoltre, predispone, ove opportune, informative specifiche sul tema al Comitato Controllo e Rischi. Sebbene non sia adottata una *tax policy* interna, Acea è impegnata a migliorare la gestione del rischio fiscale, implementando un sistema di individuazione, analisi e misurazione dei rischi e dei presidi organizzativi, con la successiva assegnazione di un livello di rischio «target».

Acea interagisce con le Autorità preposte in maniera collaborativa e trasparente e, in ottemperanza alla normativa di riferimento, produce un *Country By Country Report*<sup>147</sup>, 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 2023 all'Agenzia delle Entrate e **riferito ai dati 2022**, la parte sostanziale delle tasse, pari al **97% del valore complessivo**, viene pagata **in Italia**<sup>148</sup>, 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.

147 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.

148 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 degli stakeholder, e pertanto non presente nell'*Indice dei contenuti GRI*, è egualmente qui accennato a testimonianza di trasparenza e buona prassi di rendicontazione.

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 2023, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 3,80 milioni di euro (3,25 milioni di euro nel 2022).

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche** è volta a realizzare **iniziative con ricadute positive sul territorio e la qualità della vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Il **Codice Etico** del Gruppo 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 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»<sup>149</sup>. In coerenza con i principi declinati nel **Codice Etico**, Acea non ha contribuito in alcun modo al finanziamento di partiti o di altre organizzazioni di natura politica, delle organizzazioni sindacali, anche con forma giuridica di associazione o fondazione strumentali alle stesse, né

dei loro rappresentanti e candidati.

Inoltre, in considerazione del ruolo di rilievo che ricopre nella realizzazione di importanti opere infrastrutturali, Acea ha siglato nel 2023 un **Protocollo Quadro Nazionale per la tutela della legalità** con il Ministero dell'Interno, finalizzato a potenziare la cooperazione in materia di sicurezza pubblica e legalità, a beneficio del contesto socio-economico (si veda anche *L'identità aziendale, capitolo Strategie e sostenibilità*).

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 Public Affairs & Business Development** 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 General Counsel** supporta le Società del Gruppo per **gli aspetti giuridici** pertinenti alle attività e cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob); 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 2023, non ha corrisposto alcuna penale.

Nell'anno, invece, Areti **ha corrisposto circa 29.000 euro** alla **Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA)** per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT e **circa 828.000 euro** ai clienti finali MT e BT per interruzioni prolungate ed estese; la Società ha ricevuto a fine 2023 **circa 5,6 milioni di euro quale premio** per gli interventi di **incremento della resilienza del servizio di distribuzione**, in relazione alla competenza 2022.

Nel settore idrico, con la deliberazione 477/2023/R/Idr, l'ARERA ha applicato il meccanismo incentivante (premi e penalità) **della Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)** per il biennio 2020-2021. Dalla verifica degli standard il regolatore ha attribuito i seguenti premi/penali: Acea Ato 2 premi per circa 24,7 milioni di euro; Acea Ato 5 penali per circa 600.000 euro; Gori premi per circa 3,3 milioni di euro; AdF premi per circa 3 milioni di euro e penali per circa 15.000 euro; Gesesa penali per circa 5.000 euro. Relativamente alle Società operative in ambito idrico in perimetro di rendicontazione, il Gruppo **ha complessivamente ottenuto**, per la **qualità tecnica, premi pari a circa 31 milioni**

**di euro** a fronte di **penalità pari a circa 620.000 euro**.

Con delibera 476/2023/R/Idr, inoltre, l'ARERA ha applicato per la prima volta il **meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale** del Servizio idrico Integrato (RQSII) per il biennio 2020-2021. Complessivamente le Società idriche in perimetro non hanno ottenuto premialità mentre sono state attribuite le seguenti penali: Acea Ato 5, circa 803.000 euro; Gori circa 3,5 milioni di euro; Gesesa circa 1,3 milioni di euro. Infine, le Società hanno maturato **indennizzi automatici** da versare ai clienti in relazione a standard di qualità contrattuale: Acea Ato 2, per circa 220.000 euro; Acea Ato 5, per circa 5.000 euro; AdF, per circa 7.400 euro; Gori, per circa 106.000 euro; Gesesa, per circa 18.000 euro.

### **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 rivisto 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

149 Si veda il Codice Etico, disponibile nel sito web, pag. 20.

condizioni economiche dei contratti di somministrazione del servizio prive di una chiara, effettiva e predeterminata o predeterminabile scadenza. In considerazione di tale ultimo provvedimento, Acea Energia ha proposto, nel giudizio già pendente dinanzi al TAR Lazio, motivi aggiunti di ricorso, al fine di ottenerne l'annullamento. Con sentenza n. 8398 del 17 maggio 2023 il **TAR Lazio ha accolto il ricorso ed i motivi aggiunti di Acea Energia, annullando i provvedimenti cautelari** che erano stati adottati. In data 4 settembre 2023 l'AGCM ha notificato ricorso in appello contro l'annullamento ovvero per la riforma della suddetta sentenza del Tar.

In data 4 ottobre 2023 la Società ha provveduto a notificare l'appello incidentale per la riforma della suddetta sentenza del TAR. Parallelamente ai giudizi dinanzi al TAR Lazio, l'AGCM ha portato avanti il procedimento sanzionatorio che si è concluso con provvedimento del 15 novembre 2023, con il quale l'Autorità ha irrogato alla Società una sanzione amministrativa pecuniaria di 560.000 euro. Acea Energia si è mossa per l'impugnazione della suddetta sanzione.

#### **Autorità Giudiziaria**

Con riferimento alla **Demap Srl**, a seguito di un incendio occorso in dicembre 2021 è stato emesso un provvedimento di sequestro dei rifiuti combustibili e del relativo magazzino di proprietà della Società. Il procedimento penale, iscritto 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 all'art. 449 del Codice penale (Delitto colposo di danno), è stato **archiviato** con provvedimento del 20 marzo 2023.

Con riferimento ad **AdF SpA**, nel gennaio 2023 il Giudice per le Indagini Preliminari ha disposto il sequestro preventivo dell'impianto di depurazione di acque reflue urbane, denominato IDL S. Giovanni - in Loc. Pianetto nel Comune di Grosseto, in particolare delle aree destinate ai conferimenti extra flusso dei fanghi. La Società ha adempiuto alle prescrizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria ed Amministrativa interrompendo il trattamento ad idrolisi del richiamato impianto di depurazione e ripristinando, al contempo, il trattamento aerobico in precedenza impiegato. Le indagini sono tuttora in corso.

## **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**. 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 assicurano i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le istituzioni pubbliche. A tal fine, hanno approntato strutture organizzative, **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.

Il **Piano per la gestione delle emergenze di Areti**, operativa nella distribuzione dell'energia elettrica, **fronteggia l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete**. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali; le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati; le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli; le **risorse materiali** necessarie al mantenimento in efficienza o al ripristino degli impianti. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la gestione dell'emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza**, in casi stabiliti. I **Piani operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, modalità di gestione

delle tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo ecc.) e procedure da seguire, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.); **i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere** a seconda della fattispecie. Il Piano master e i Piani operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature vengono testate mediante esercitazioni. Inoltre, la Società, in ottica di miglioramento dei processi, ha **realizzato una piattaforma per l'acquisizione e il monitoraggio**, in tempo reale, **di dati meteorologici**, al fine di prevenire potenziali rischi di alterazione delle condizioni di esercizio della rete elettrica.

I **Piani per la gestione delle emergenze delle Società operative in ambito idrico**, condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), definiscono le condizioni che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato**, **classificano i livelli di emergenza**, descrivono le **misure preventive e di rimedio** per tipologie di imprevisto (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevedono la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). In particolare, il **Piano di Acea Ato 2** è 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 idroprotezione (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 definisce, per ogni livello di criticità, la sequenza di attività da svolgere, 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 ridurre il disservizio e le operazioni di riapertura del flusso, permettendo anche al personale non esperto di gestire l'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.

È infine opportuno segnalare che, anche nel 2023, la gestione delle emergenze è stata oggetto di percorsi formativi rivolti 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 capi-

tolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrica*).

Nel 2023, AdF, con l'obiettivo di **consolidare il legame con la comunità** e sensibilizzare i cittadini alle tematiche ambientali, ha valorizzato il **Museo dell'Acqua**, uno spazio dedicato alla **risorsa idrica**, inaugurato a fine 2022 nel Comune di Castiglione d'Orcia (SI), accogliendo cittadini e studenti che lo hanno visitato nel corso dell'anno. Infine, con l'obiettivo di promuovere la transizione energetica del territorio, AdF ha proseguito il percorso, intrapreso nel biennio precedente, dedicato al tema delle **Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)**, avviando le attività per svilupparne una nel Comune di Magliano in Toscana (GR).

Nel 2023 Gori, in collaborazione con la Regione Campania e l'Ente Idrico Campano, ha proseguito con l'attuazione del **piano Energie per il Sarno, finalizzato al disinquinamento del fiume**, ha continuato il **programma Azioni per l'Acqua, per il risanamento della rete idrica** ed avviato il **progetto Rinascita verde**, che punta al potenziamento del servizio depurativo in ottica di economia circolare attraverso la trasformazione degli impianti di depurazione in “fabbriche verdi”, volte al recupero di energia e fanghi e al riutilizzo delle acque reflue depurate per scopi irrigui e industriali.

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, in coerenza con il protocollo siglato nel 2022, **Acea Ambiente** ha proseguito nel corso dell'anno la collaborazione con la 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** od operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.

Nel 2023, Acea ha sottoscritto con realtà imprenditoriali e loro rappresentanze accordi dedicati alla tutela e al riuso della risorsa idrica (si vedano i due box di approfondimento).

## LA COLLABORAZIONE TRA ORGANIZZAZIONI E IMPRESE PER LA TUTELA E IL RIUSO DELLA RISORSA IDRICA

Allo scopo di sviluppare sinergie per la **tutela ed il riutilizzo dell'acqua nel settore agroindustriale**, è stato sottoscritto in dicembre 2023 un Memorandum of Understanding (“MoU”) tra **Acea, Coldiretti, Associazione Nazionale Consorzi di gestione e tutela del territorio e acque irrigue (ANBI) e BF SpA**, società operativa nei comparti della filiera agroindustriale italiana. Il protocollo d'intesa, che ha una validità biennale e si realizzerà attraverso un piano di azioni e gruppi di lavoro su specifici progetti, prevede lo scambio di informazioni e approfondimenti su possibili collaborazioni in diversi

ambiti, quali la **messa in sicurezza dell'approvvigionamento, l'ottimizzazione dell'uso dell'acqua in agricoltura**, in ottica di *digital & precision farming*, e lo sviluppo **dell'economia circolare**, in particolare tramite progetti di ricerca e lo studio di nuove tecnologie, anche nel campo dell'intelligenza artificiale. Si esamineranno anche iniziative congiunte, per promuovere modelli di **economia circolare** finalizzati, ad esempio, al recupero delle risorse ed alla loro valorizzazione in **fertilizzanti e concimi organici e minerali**, o ancora all'utilizzo di sottoprodotti agricoli in impianti per la produzione di biogas.

## ACEA E ACQUEDOTTO PUGLIESE PER LA TUTELA DELL'ACQUA E L'INNOVAZIONE

Acea e Acquedotto Pugliese (AQP), i due principali operatori italiani nel settore del servizio idrico integrato, in occasione del Water Innovation Summit, hanno sottoscritto un Memorandum of Understanding per lo sviluppo di progetti di collaborazione sul tema della **tutela della risorsa idrica e dell'innovazione tecnologica**. L'intesa prevede, per i prossimi due anni, oltre allo scambio di informazioni, l'approfondimento di possibili collaborazioni in merito al per-

seguimento di progetti congiunti in Italia e all'Estero, con particolare riguardo alla messa in sicurezza dell'approvvigionamento e alla tutela della risorsa idrica, allo sviluppo tecnologico volto a massimizzare l'efficienza operativa e ad un comune contributo all'evoluzione normativa e regolatoria, per rendere il sistema più adeguato a fronteggiare le sfide del cambiamento climatico.

Nel 2023, è proseguita la **partecipazione di Acea** 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 il lancio del **bando per la selezione di startup con soluzioni progettuali innovative, relative a tecnologie emergenti o reti 5G**, nei seguenti ambiti: mobilità, servizi al turismo, commercio, formazione, lavoro, ambiente e gestione dei rifiuti, trasformazione e rigenerazione urbana, innovazione sociale, pari opportunità e benessere, attività culturali, sicurezza urbana e cybersecurity.

**AdF**, inoltre, è entrata a far parte delle consorzio di imprese attive nel **progetto europeo LIFE TURBINES**, incentrato sulla **generazione di energia idroelettrica nel comparto acquedottistico**, mettendo a disposizione, come quarto caso studio del progetto, un proprio impianto della rete idrica del Comune di Scansano (GR) ed ha partecipato al **progetto pilota "Valutazione energetica delle gestioni del SII"**, avviato da ANEA e GSE, volto a favorire la sostenibilità dello sviluppo delle infrastrutture idriche, valorizzando gli asset produttivi esistenti, mediante interventi di efficientamento energetico e di integrazione delle fonti rinnovabili.

**Areti** ha avviato il **Progetto TwinEU**, con Enel, Terna ed RSE, per la realizzazione di un "gemello digitale" della rete elettrica.

Nel 2023 Acea è stata **premiata per il progetto Waidy® Management System (WMS)**, la piattaforma tecnologica ideata in collaborazione con NTT DATA Italia, che facilita la gestione della risorsa idrica lungo tutto il suo ciclo di vita, **vincendo l'iF DESIGN AWARD 2023, nella categoria Service Design**.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo, il mondo dell'istruzione e della ricerca** (si vedano il capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà* e il capitolo *Personale*, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).

Nel 2023, **Acea Ato 2** è stata **partner dell'RCS Academy Business School** nel master post-laurea *Sostenibilità e Green Management*, coinvolgendo gli studenti nello sviluppo del **progetto tematico "La gestione dell'acqua, risorsa strategica per il nostro futuro: proiezioni degli usi idrici durante eventi socio-economici di rilevante impatto"**. Ha realizzato, in continuità con gli anni scorsi, il **format educativo DifendiAMO l'acqua**, dedicato alle scuole di primo e secondo grado dei comuni di Santa Marinella, Subiaco e Rignano Flaminio, coinvolgendo di più di 500 ragazzi. Infine, a novembre, Acea Ato 2 ha collaborato con la Città Metropolitana di Roma al progetto di formazione dei docenti delle scuole iscritte al **Programma "Green School"**.

**Acea Ato 5** ha rinnovato la convenzione con **l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale** finalizzata a creare sinergie collaborative per lo sviluppo del territorio, anche attraverso l'attivazione di stage curriculari e collaborazioni a studi e ricerche ed ha attivato il dottorato di ricerca "Pubblica Amministrazione e imprese per l'innovazione e lo sviluppo del territorio" che avrà una durata di 3 anni.

**Acea Infrastructure** ha collaborato con il Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale dell'Università La Sapienza di Roma nel progetto **"Come stanno i nostri fiumi. Monitoraggio della qualità delle acque in ambito urbano"**, rivolto agli studenti delle scuole secondarie di secondo livello, che ha l'obiettivo di definire le caratteristiche qualitative delle acque del Tevere, attraverso campagne di monitoraggio partecipato e incontri divulgativi.

**AdF** ha portato avanti le attività definite nella convenzione sottoscritta con il **Dipartimento di scienze fisiche, della terra e dell'ambiente dell'Università di Siena**, nell'ambito del progetto **"Smart Artificial Cells For Remediation Of Environmental Pollutants"**, finalizzato allo sviluppo di una tecnologia innovativa per la **costruzione di piccole cellule artificiali dotate di enzimi capaci di degradare, in maniera selettiva ed efficiente, gli inquinanti** (tra cui quelli emergenti) presenti nelle matrici acquose. La Società, inoltre, ha sottoscritto un contratto di ricerca con la **società LifeCARES Srl, spinoff del Dipartimento di Biotecnologie, chimica e farmacia dell'Università di Siena**, per uno **studio finalizzato a valutare la fattibilità** tecnico-economica, congiuntamente alle performance energetico-ambientali, **del recupero a fini energetici della biomassa algale della Laguna di Orbetello**. AdF, infine, nell'ambito dei **progetti educativi**, ha coinvolto **studenti delle scuole secondarie** di secondo grado con indirizzo in biotecnologie ambientali nelle visite all'impianto di depurazione nel comune di Siena e al laboratorio di analisi.

**Gesesa** ha proseguito, anche nel 2023, il **progetto Plastic Free rivolto a Istituti e Atenei del territorio**, ha donato agli Istituti borracce ed erogatori dell'acqua, per ridurre l'utilizzo della plastica, ed ha organizzato una visita tecnica degli studenti dell'Università del Sannio presso gli impianti di depurazione situati nel Comune di Benevento.

**Gori**, nel 2023, ha sviluppato una **convenzione con il Dipartimento di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse dell'Università Federico II di Napoli**, per la valutazione quantitativa delle risorse idriche sotterranee di alcuni acquiferi, al fine di **sviluppare un modello previsionale dell'idrodisponibilità** e si è avvalsa del supporto scientifico del Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale dell'**Università Federico II di Napoli** e del Dipartimento di Ingegneria Civile e Meccanica dell'**Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale** per la **realizzazione del programma Azioni per l'Acqua**. Infine, ha proseguito il **progetto Gori Educational**, aperto anche alle scuole superiori, con l'organizzazione di visite guidate presso alcuni degli impianti di depurazione gestiti.

**Areti** ha avviato, nel 2023, il **progetto HEDGE IoT**, in collaborazione con **l'Università Roma Tre ed il Comune di Roma**, volto ad esplorare l'infrastrutturazione tecnologica delle **Comunità Energetiche** per **l'interazione con la rete elettrica** in ottica di flessibilità e ad approfondire il tema del contrasto alla povertà energetica.

**Orvieto Ambiente** ha portato avanti la collaborazione con il Dipartimento di Agraria dell'**Università della Tuscia**, avviata nel 2021, per la **valorizzazione del compost di qualità in agricoltura** e attivato, con **l'Università del Sacro Cuore di Milano**, una partnership per il **biomonitoraggio della qualità dell'aria attraverso le api**.

## 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 2023 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;
- ALTHESYS
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Analysis;
- Andaf;
- ANFOV;
- ASCAI;
- Aspen Institute Italia;
- Assochange;
- Associazione Amici della Luiss Guido Carli;
- Associazione Civita;
- Associazione Geotecnica Italiana;
- Associazione Idrotecnica Italiana (AI);
- 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;
- 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;
- 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;
- Sustainability Makers;
- 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 corso dell'anno il Gruppo ha partecipato ad eventi tra cui: **Eco-mondo**, la più importante fiera della *green e circular economy* dell'area euro-mediterranea (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).

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*. 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

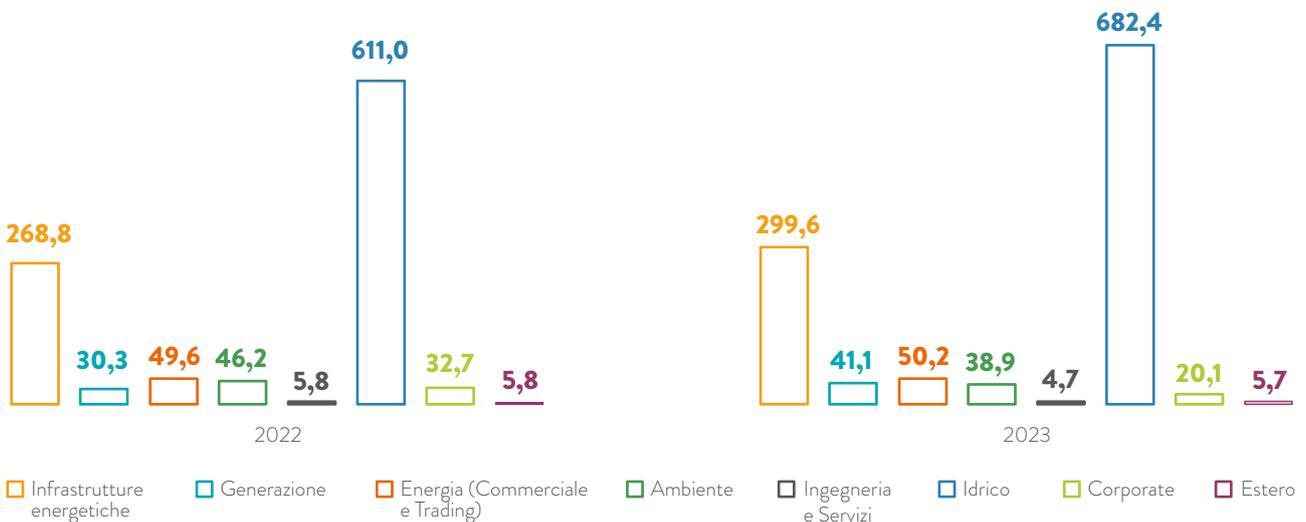
### LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

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 2023, destinati per circa l'88% ad attività regolate, ammontano complessivamente a circa **1.142,7 milioni di euro, in crescita dell'8,8%** (1.050 milioni di euro nel 2022). Per area di business, essi sono così distribuiti: 38,9 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per miglioramenti impiantistici dei WtE

e dell'impianto di selezione plastica; 50,2 milioni di euro per l'area **Commerciale**, in lieve incremento, per le attività connesse all'acquisizione di clienti, smart services ed e-mobility; 682,4 milioni di euro per l'area **Idrico**, dove si registra la combinazione di maggiori investimenti attribuiti a Gori e alle variazioni di perimetro e dei minori investimenti Acea Ato 2; 4,7 milioni per l'area **Ingegneria e servizi**, prevalentemente collegati ad Acea Infrastructure; 299,6 milioni di euro per l'area **Infrastrutture energetiche**, per interventi sulle reti AT/MT/BT, su cabine, per sostituzione dei gruppi di misura 2G e telecontrollo; 41,1 milioni per l'area **Generazione**, per costruzione di impianti fotovoltaici su suoli agricoli e industriali e per riqualificazione e manutenzione impianti idroelettrici. Infine, la **Capogruppo** e l'**Estero** con investimenti rispettivamente per circa 20,1 milioni di euro e 5,7 milioni di euro.

Grafico n. 48 – Ripartizione investimenti per macroaree (2022-2023)



Gli **ammortamenti, gli accantonamenti e le svalutazioni** sono pari a circa **778 milioni di euro** (+5,2% rispetto al 2022). L'incremento degli ammortamenti è legato prevalentemente agli investimenti e all'entrata in esercizio di cespiti e ai costi per l'acquisizione di nuovi clienti di Acea Energia; le svalutazioni diminuiscono (-23,7% circa su 2022) per le elevate performance di incasso registrate e, nel settore idrico, per alcune componenti straordinarie e per la conclusione favorevole di alcune transazioni sui crediti.

### 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 2023 su questo aspetto **ha investito oltre 2,6 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** ed alla creazione di **nuovi modelli di sviluppo**.

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.

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**. A tal fine, nel 2023, Acea ha partecipato ai seguenti programmi:

- **l'Osservatorio Digital Innovation del Politecnico di Milano**, un punto di riferimento per l'innovazione digitale in Italia, a cui Acea prende parte tramite **l'Osservatorio Startup Intelligence**, una community di confronto e di open innovation sui diversi "verticali tecnologici" dell'innovazione;
- **Zero Accelerator**, l'acceleratore di startup nato dalla collaborazione tra la Rete Nazionale CDP Venture Capital SGR - Fondo Nazionale Innovazione, Eni, L' Venture 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;
- **ROAD – Rome Advanced District**, un progetto, nato in collaborazione con ENI, Autostrade per l'Italia, Cisco, Ferrovie dello Stato, Bridgestone e NextChem, volto a creare un **centro di conoscenza e ricerca avanzata** per l'ideazione di soluzioni utili alla transizione ecologica e allo sviluppo sostenibile.

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 2023, da Acea SpA, da Acea Innovation, da Acea Infrastructure e dalle altre Società 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 veda anche il capitolo *Clienti e collettività* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA SPA

Nel 2023 Acea SpA, con la collaborazione di Areti e la startup Start Smart, ha proseguito la **sperimentazione dell'utilizzo della Realtà Virtuale per preparare il personale agli interventi in ambienti pericolosi**, come gli spazi confinati. In particolare, la piattaforma è stata

ampliata con lo sviluppo di una **nuova applicazione per la formazione sulle manovre nelle cabine elettriche in modalità multi-user**, sia lato operatore in cabina sia lato operatore in sala di controllo.

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NEL COMPARTO COMMERCIALE

La Società **Acea Innovation**, nel 2023, ha proseguito lo sviluppo delle funzionalità in ambito **mobilità elettrica**. In particolare, ha arricchito la piattaforma proprietaria BOMTS con ulteriori funzionalità, tra cui:

- **IPaDS** (Illegal parking Detection System) per incentivare l'utilizzo corretto delle infrastrutture di ricarica, disincentivando le soste illegali, e supportare i Comuni nella vigilanza degli stalli, mediante un sistema di telecamere intelligente;
- **NOSE**: una centralina multi-parametrica di rilevazione e monitoraggio di diversi composti gassosi.
- **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 nuovo **"funnel di vendita"**, rilasciato in aprile, con una architettura più stabile e dinamica ed una migliore experience per il cliente;
- la **vendita digitale sul canale D2D**;
- il **nuovo design dell'area riservata web**, allineato a quello della App, che migliora ulteriormente l'experience digitale dei clienti;
- lo sviluppo di **nuove funzionalità sulla App** volte a ridurre i contatti telefonici;
- l'attivazione della nuova piattaforma CDP (customer data platform);
- il potenziamento della navigabilità della bolletta web, con la possibilità per il cliente di attivare contestualmente anche i servizi digitali.



## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NEL COMPARTO RETI (INFRASTRUTTURE ENERGETICHE)

Nel 2023, **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 multiplatforma 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 nel 2022 con il coinvolgimento di altre organizzazioni, tra cui Gruppo Enel, Terna e RSE, 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 ad 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 nel 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 2023, 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 aggiuntivi 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.);
- l'evoluzione del 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; nel 2023 è stata **messa in esercizio la piattaforma di media data storage** per l'archiviazione e la consultazione smart di video e foto effettuate in fase di ispezione ed è stato migliorato il processo di apertura interventi ispettivi mediante integrazioni tra la piattaforma di alerting satellitare e SAP;
- 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 2023 è proseguita l'installazione massiva della soluzione ed è stata ottimizzata sulla base delle evidenze di campo;
- 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 mettere in comunicazione gli interruttori disposti lungo la linea**. Nel 2023 sono proseguite 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 Data Lake unico di Areti, in esercizio su ambiente Google Cloud;
- la sperimentazione di soluzioni per la rilevazione dei punti di illuminazione pubblica spenti.

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NEL COMPARTO IDRICO

**Acea Ato 2**, con l'obiettivo di migliorare le proprie performance operative, **ha portato avanti, in collaborazione con Acea Infrastructure, 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 2023 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'esecuzione di **test rapidi in colonna su scala ridotta RSSCT** specifici sull'acqua trattata dai grandi impianti di potabilizzazione di Grottarossa e Montanciano, finalizzati a prevedere la vita utile dei filtri a carbone attivo granulare (GAC) vergine di tipo vegetale e la capacità di abbattimento nei confronti dei microinquinanti organici emergenti (MOE);
- il monitoraggio costante dei dati in uscita dal potabilizzatore di Grottarossa, grazie all'installazione di **misuratori di cloro residuo**

specifici per il biossido di cloro per una lettura dei dati più affidabile;

- l'avvio dei test di laboratorio finalizzati alla **modifica del pH dell'acqua grezza** in ingresso al potabilizzatore Grottarossa al fine di migliorare l'efficienza del processo di chiariflocculazione;
- l'installazione di un **analizzatore dell'arsenico** collegato al telecontrollo del potabilizzatore di Montanciano, per il monitoraggio in continuo della concentrazione del contaminante, finalizzata al dosaggio automatico di cloruro ferrico;
- l'ottimizzazione del trattamento di disinfezione presso l'impianto di Montanciano attraverso la **riduzione del dosaggio di Ipoclorito di sodio** e il **controllo qualità del prodotto**, allo scopo di intercettare scarichi non conformi e ridurre il livello di clorati nell'acqua distribuita, a tutela della salute del consumatore;
- 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 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;
- l'utilizzo di droni che attraverso la visione artificiale e la mappatura LiDAR (Light Detection And Ranging) per il monitoraggio in spazi confinati.
- Nell'ambito della potabilizzazione e depurazione sono state intraprese le seguenti attività:
- 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 gestione 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).

Inoltre, con la finalità di realizzare adeguate **previsioni 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.

**AdF** ha realizzato nel corso dell'anno molteplici progetti innovativi, tra cui:

- un deep-dive sull'utilizzo dell'**intelligenza artificiale come abilitatore di servizi a valore aggiunto e innovazione sostenibile**;
- le **dashboard** per data exposure ottimale, basate sull'**intelligenza artificiale applicata a grandi quantità di dati** per bilanciare la disponibilità degli stessi in near-real time con la necessità di verificarne la qualità e l'affidabilità;
- il progetto innovativo **Flùvia**, basato su tecnologia di **intelligenza artificiale proattiva e l'utilizzo di un linguaggio naturale per migliorare l'esperienza del cliente nella navigazione sul sito internet istituzionale**, a beneficio anche di una maggiore accessibilità e inclusività;
- un **Cyber Security Plan**.

Inoltre, AdF, in collaborazione con la società SIMAM, ha concluso, presso l'impianto di Sant'Angelo nel comune di Senigallia, la sperimentazione relativa alla produzione di **biometano a zero emissioni CO<sub>2</sub>** dal rifiuto EER 190805 (fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane) con la **tecnologia brevettata ASAC®** e, nell'ambito dell'ottimizzazione dei consumi energetici e della manutenzione predittiva, ha avviato **lo sviluppo di una dashboard per il monitoraggio delle prestazioni energetiche** e l'individuazione di possibili anomalie dei principali impianti idrici, attraverso i dati acquisiti da telecontrollo e il machine learning.

Infine, **Gori** ha realizzato nel corso dell'anno i seguenti interventi di ricerca e innovazione:

- il **progetto DEPOX**, per lo sviluppo e l'implementazione, presso l'impianto di depurazione di Scafati, del controllore "in house" funzionale alla gestione e all'ottimizzazione del comparto biologico mediante cicli temporizzati "start and stop" delle soffianti;
- il **progetto Asset Management** volto all'utilizzo di software per le attività di manutenzione, verifica di buon funzionamento e taratura degli strumenti di laboratorio.

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA INFRASTRUCTURE

**Acea Infrastructure**, nel 2023, ha realizzato numerosi progetti a servizio delle Società del Gruppo e in collaborazione con atenei ed enti di ricerca, tra cui lo sviluppo di sensoristica per la misurazione on-line di CEC, la valorizzazione dei grigliati provenienti dalla depurazione, e lo studio di fattibilità per il recupero del fosforo dalla linea fanghi degli impianti di depurazione.

Nel corso dell'anno è proseguita la collaborazione con il Dipartimento di Medicina Traslazionale e di precisione dell'Università La Sapienza di Roma, per lo **sviluppo di metodologie avanzate di analisi e diagnostiche** finalizzato a valutare il peso dell'esposizione agli inquinanti organici persistenti (PoPs) nella progressione della **Metabolic Associated Fatty Liver Disease (MAFLD)**. A tal fine, sono

stati analizzati più di 20 campioni di siero umano per la ricerca di PFAS (sostanze per- e polifluoroalchiliche) e di altri contaminanti emergenti.

Con riferimento all'**innovazione dei processi aziendali**, è opportuno ricordare che **Acea Infrastructure possiede 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.

## LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NEL COMPARTO AMBIENTE

Nel 2023, nel comparto Ambiente sono state svolte le attività di ricerca e innovazione, tra cui il progetto **ACEA NOSE**, relativo alla sperimentazione di una centralina di misura della qualità dell'aria montata su droni, attraverso l'effettuazione di campagne di volo; l'esecuzione dell'ultima campagna è stata svolta nel sito impiantistico di Monterotondo Marittimo di Acea Ambiente.

Sempre nell'anno, sono state completate le fasi di progettazione relative al **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 alla **valorizzazione delle plastiche miste (plasmix)**, con produzione di metanolo puro commercializzabile.

