3. Informazioni Sociali

3.1 FORZA LAVORO PROPRIA ESRS S1

ESRS S1 Le informazioni e i dati illustrati nella presente sezione si riferiscono ai lavoratori dipendenti che hanno un contratto diretto con le società del Gruppo Acea.

ESRS 2 SBM-2 Il personale delle società del Gruppo rappresenta uno stakeholder fondamentale, il cui contributo è centrale nel perseguimento degli obiettivi industriali. Al fine di tenere nella giusta considerazione gli interessi, le opinioni e i diritti dei dipendenti, l'Azienda si è dotata di una procedura di consultazione delle Organizzazioni Sindacali che rappresentano gli interessi e le istanze di lavoratori e lavoratrici.

ESRS 2 SBM-3 La definizione degli impatti, rischi e opportunità (IRO) rilevanti con riferimento alla forza lavoro propria ha previsto il coinvolgimento diretto di dipendenti e Organizzazioni Sindacali, che hanno partecipato al focus group multistakeholder per la valutazione degli impatti, e dei responsabili e focal point ERM della funzione Risorse Umane e Organizzazione che hanno partecipato al processo di risk assessment. Gli IRO sono stati definiti in coerenza con la strategia aziendale che ribadisce l'impegno del Gruppo nella valorizzazione delle persone e nella tutela dei diritti umani, strategia declinata nel Piano di Sostenibilità che prevede l'obiettivo "Centralità delle persone" con linee d'intervento legate a: benessere dei dipendenti, sviluppo delle competenze, people engagement, diversità e inclusione e salute e sicurezza dei lavoratori. Gli impatti negativi rilevanti sul tema sono riferiti a eventi specifici che possono verificarsi nelle società del Gruppo (es. infortuni sul lavoro, episodi di discriminazione, ecc.). Con riferimento agli impatti positivi rilevanti, il Gruppo s'impegna a garantire retribuzioni adeguate, opera nel rispetto della normativa sul lavoro e prevede sistemi di performance management.
Acea, inoltre, promuove lo sviluppo delle competenze professionali mediante un processo formativo strutturato che parte dall'analisi dei fabbisogni per definire percorsi formativi mirati (in ambito tecnico, manageriale, di governance, digitale e in materia di sicurezza sul lavoro); promuove l'applicazione dei princìpi di inclusione e valorizzazione delle diversità in tutti i processi di gestione delle risorse umane (selezione, formazione, sviluppo, welfare, ecc.), anche mediante iniziative dedicate. Tra queste, in particolare, rientrano il Piano Equality & Care e il Piano Welfare di Gruppo, articolato in sei pilastri relativi a: salute, misure di conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, agevolazioni economiche e famiglia, con un'attenzione particolare alla solidarietà sociale.

I rischi rilevanti connessi al personale dipendente, emersi dal processo di risk assessment, sono relativi alle difficoltà che il Gruppo può incontrare nel reperire competenze chiave per i processi aziendali e al clima di potenziale conflittualità con le parti sociali rappresentative del mondo del lavoro.

Al fine di tenere nella dovuta considerazione le esigenze di tutti i dipendenti del Gruppo, la valutazione dei rischi ha interessato anche le società operative in America Latina, con specifico riferimento alla tutela delle condizioni di lavoro e ai temi di equity, diversity e inclusion. Gli IRO rilevanti emersi dal processo di doppia materialità, pertanto, riguardano tutti i dipendenti del Gruppo.

Il Gruppo Acea, nel 2024, non è stato coinvolto in attività che espongono i propri dipendenti a rischio di lavoro minorile, forzato o coatto.

Subtopic	Sub-subtopic	IRO	Descrizione	Positivo/Negativo Attuale/Potenziale	Orizzonte temporale	Value chain
Condizioni di lavoro	Salari adeguati	I *impatto*	Retribuzioni adeguate a garantire condizioni di vita sicure e dignitose	+	*medio*	• own operations
Parità di trattamento e pari opportunità per tutti	Formazione e sviluppo delle competenze	I *impatto*	Realizzazione/soddisfazione professionale e valorizzazione delle competenze individuali	+	*medio*	• own operations
Condizioni di lavoro	Equilibrio tra vita professionale e vita privata	I *impatto*	Miglioramento del benessere aziendale mediante iniziative welfare e di conciliazione vita-lavoro	+	*medio*	• own operations
Condizioni di lavoro	Salute e sicurezza	I *impatto*	Infortuni sul lavoro con conseguenze sulla salute del personale del Gruppo	-	*lungo*	• own operations
Condizioni di lavoro	Occupazione sicura	I *impatto*	Criticità connesse alle condizioni di lavoro e al contesto lavorativo con effetti sul clima interno	-	*medio*	• own operations
Parità di trattamento e pari opportunità per tutti	Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore	I *impatto*	Peggioramento del benessere psicofisico del personale a seguito di eventuali episodi di discriminazione ed episodi lesivi della dignità delle persone	-	*breve*	• own operations
Condizioni di lavoro	Libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritti di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori	R *rischio*	Clima di potenziale conflittualità con le parti sociali rappresentative del mondo del lavoro		*medio*	• own operations
Parità di trattamento e pari opportunità per tutti	Formazione e sviluppo delle competenze	R *rischio*	Difficoltà nel reperire e attrarre risorse con competenze chiave per garantire la continuità dei processi aziendali		*medio*	• own operations

+ Impatto positivo; - Impatto negativo; ◯ Effettivo; ◌ Potenziale

3.1.1 LE POLITICHE E I PROCESSI RELATIVI ALLA FORZA LAVORO PROPRIA

ESRS S1-1 La Carta della Persona e della Partecipazione sottoscritta da Acea con le Organizzazioni Sindacali è il protocollo di riferimento per la gestione delle relazioni con i dipendenti e definisce valori e impegni comuni per garantire ambienti di lavoro adeguati, la valorizzazione delle competenze, il benessere e l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata, la cultura della sicurezza sul lavoro. Il protocollo promuove la partecipazione delle rappresentanze sociali nel sistema di relazioni sindacali aziendali sulle tematiche relative a formazione, salute e sicurezza, riqualificazione professionale, welfare, inclusione e pari opportunità.

L'impegno del Gruppo Acea nella tutela dei diritti umani è formalizzato nei documenti valoriali vigenti, in particolare il Codice Etico e la Policy sui Diritti Umani, descritti tra le Informazioni Generali nel paragrafo delle politiche di Gruppo, ed è supportato da un organo collegiale - l'Ethic Officer - che gestisce il sistema di segnalazioni e vigila sul rispetto dei valori. La Policy sui Diritti Umani declina i princìpi di riferimento per la protezione dei diritti fondamentali dei lavoratori, come il rifiuto del lavoro minorile e forzato, la garanzia di condizioni di lavoro e retributive adeguate, la non discriminazione di genere, età, etnia, orientamento e identità sessuale, disabilità, fede religiosa o altre caratteristiche individuali, il contrasto alla violenza fisica e psicologica, alle molestie sessuali e alle pratiche di mobbing sul luogo di lavoro - ulteriormente ribadito nella Politica Equality, Diversity & Inclusion - la salute, la sicurezza e il benessere psico-fisico sul lavoro. La Policy è stata definita nel rispetto dei principali riferimenti in materia, tra cui la Carta internazionale dei diritti dell'uomo, i princìpi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, le linee guida dell'OCSE, la dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui princìpi e i diritti fondamentali nel lavoro e le convenzioni fondamentali dell'ILO e il Global Compact, e sui presupposti normativi interni già esistenti in Acea, tra cui quelli in ambito anticorruzione, concorrenza leale, tutela della privacy, ecc. Con specifico riferimento ai temi di diversità e inclusione, le politiche di Gruppo sono attuate tramite procedure specifiche, tra le quali il Piano di Diversity & Inclusion e il Protocollo Diversità e Inclusione, con un sistema definito dalla Holding che ha ottenuto la

certificazione sulla parità di genere. Per la descrizione delle politiche di Gruppo si rimanda al paragrafo 1.5 del documento.

Nel 2024 la certificazione sulla parità di genere in conformità alla UNI PdR 125:2022 è stata ottenuta anche da Acea Ambiente, areti, Acea Ato 2, Acea Infrastructure e Acea Energia. Nel corso dell'anno, inoltre, in coerenza con il percorso avviato con l'adozione della Carta della Persona e della Partecipazione, Acea ha siglato il Codice per le imprese responsabili in favore della maternità, promosso dal Ministero per la Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità, che prevede diversi ambiti d'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.

Il Gruppo Acea ha ottenuto nel 2024, per il terzo anno consecutivo, la Certificazione Top Employers Italia, riconoscimento dell'eccellenze nelle politiche e strategie del personale e nella loro attuazione per contribuire al benessere delle persone e a migliorare l'ambiente e il mondo del lavoro.

Con riferimento alla tutela della sicurezza sul lavoro, la maggior parte delle società del Gruppo ha implementato un Sistema di gestione per la sicurezza e sicurezza sul lavoro certificato in conformità alla norma UNI ISO 45001:2023.

ESRS S1-2 Acea, consapevole del ruolo che l'interlocuzione con le rappresentanze dei lavoratori riveste nella corretta gestione delle relazioni industriali, si è dotato di un modello di alto profilo gestito dalla funzione Risorse Umane e Organizzazione della Capogruppo, che ha la responsabilità operativa di assicurare che il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori abbia luogo e che i risultati orientino l'approccio dell'impresa. Il modello è basato sulla sistematicità del confronto e sulla partecipazione e prevede forme di bilateralità che si sostanziano nella costituzione di Comitati, Organismi, Commissioni e Gruppi di lavoro, composti da membri di parte aziendale e da rappresentanti individuati dalle Organizzazioni Sindacali. Tali Organismi paritetici, che si riuniscono a fronte di specifiche esigenze, sono competenti in materia di formazione, riqualificazione professionale, welfare, inclusione e pari opportunità. Nel corso dell'anno le parti sociali sono state coinvolte in incontri volti a fornire loro informative o avviare confronti in particolare su: valorizzazione delle persone, adeguamento degli spazi di lavoro, rivisitazione degli orari di lavoro a fronte delle nuove esigenze del contesto produttivo, smart working e desk sharing, e formazione finanziata da organismi interprofessionali per la formazione continua a cui Acea aderisce. Le Organizzazioni Sindacali di livello nazionale, regionale, territoriale e aziendale sono inoltre state coinvolte in uno specifico evento di presentazione del Piano Industriale 2024-2028.

I rappresentanti dei lavoratori, in linea con i dettami normativi, sono regolarmente coinvolti sulle questioni relative alla gestione della salute e della sicurezza sul lavoro mediante le Rappresentanze sindacali unitarie (RSU) e le Rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente (RLSA).

In particolare, nel 2024, Acea ha avviato la campagna di comunicazione interna "Ogni gesto può fare la differenza", volta a sensibilizzare il personale sui temi legati alla sicurezza sul lavoro. La campagna ha previsto anche una survey interna, realizzata in collaborazione con l'INAIL, le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e il medico competente, finalizzata a comprendere la percezione dei lavoratori rispetto ai rischi a cui sono esposti nei luoghi di lavoro e individuare eventuali misure migliorative.

ESRS S1-3 Acea, al fine d'intervenire in maniera adeguata sugli impatti, in particolare quelli negativi, che può generare sul personale si è dotata di processi strutturati di gestione delle relazioni con i dipendenti. Nello specifico, la funzione Risorse Umane e Organizzazione, in coordinamento con le società del Gruppo, si occupa di:

- gestire, in service per conto delle società controllate, l'amministrazione del personale in esse impiegato;
- definire la politica retributiva che include processi di valutazione delle performance e piani meritocratici;
- gestire le relazioni industriali;
- definire le linee di sviluppo dei piani di formazione, a partire dalla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale del Gruppo;
- stabilire gli impegni e i piani per la promozione dell'inclusione e la valorizzazione delle diversità.

In materia di sicurezza sul lavoro, la funzione Salute, Qualità, Sicurezza e Ambiente della Capogruppo provvede alle attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando le società del Gruppo sull'applicazione della normativa, delle linee d'indirizzo e delle politiche aziendali e redige, a livello centralizzato e con cadenza annuale, il rapporto infortuni del Gruppo. 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).

Con riferimento alle segnalazioni dei dipendenti su presunte violazioni dei princìpi richiamati nel Codice Etico e nella Policy sui Diritti Umani in materia di lavoro, Acea ha attivato la piattaforma "Comunica Whistleblowing" che garantisce il massimo grado di confidenzialità e riservatezza nel trattamento delle comunicazioni. Le segnalazioni sono trasmesse all'Ethic Officer che le prende in carico e attua gli accertamenti del caso. I dipendenti possono anche inviare alla funzione Risorse Umane e Organizzazione comunicazioni che vengono riscontrate dalle strutture competenti.

Il Gruppo ha inoltre istituito canali di comunicazione specifici, tra cui indirizzi di posta elettronica dedicati disponibili nell'intranet aziendale, per consentire ai lavoratori di esprimere preoccupazioni su infortuni e indici infortunistici. Le problematiche sollevate vengono esaminate e affrontate attraverso processi strutturati, che includono l'analisi delle segnalazioni, l'individuazione delle soluzioni appropriate e la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese. I risultati delle analisi vengono monitorati e riportati al management per garantire un miglioramento continuo.

Per assicurare che i lavoratori siano consapevoli dell'esistenza di suddetti strumenti, Acea informa il personale mediante il portale aziendale intranet e specifiche campagne di sensibilizzazione e formazione. Con riferimento a tali canali di comunicazione, vengono condotte survey periodiche per valutarne la percezione sul loro utilizzo e per raccogliere feedback sulla loro efficacia.

3.1.2 OBIETTIVI, AZIONI E RISORSE RELATIVI ALLA FORZA LAVORO PROPRIA

ESRS S1-4; ESRS S1-5; ESRS 2 MDR-T; ESRS 2 MDR-A

In ottica di gestione degli impatti, rischi e opportunità rilevanti legati al tema, il Gruppo ha formalizzato degli specifici obiettivi strategici inseriti nel Piano di Sostenibilità, in linea con le politiche adottate, che declina, inoltre, le azioni per le linee di intervento sviluppate dalle società operative. Per tali linee strategiche nel 2024 sono stati consuntivati opex per circa 2,4 milioni di euro.

Linee di intervento	Azione	IRO	Descrizione
Benessere dei dipendenti	▸ Potenziamento welfare	I I	▸ Miglioramento del benessere aziendale mediante iniziative welfare e di conciliazione vita-lavoro ▸ Criticità connesse alle condizioni di lavoro e al contesto lavorativo con effetti sul clima interno
Sviluppo competenze	▸ Corporate Academy ▸ Formazione	R I	▸ Difficoltà nel reperire e attrarre risorse con competenze chiave per garantire la continuità dei processi aziendali ▸ Realizzazione/soddisfazione professionale e valorizzazione delle competenze
People Engagement	▸ People Survey ▸ Coinvolgimento personale operativo	I	▸ Realizzazione/soddisfazione professionale e valorizzazione delle competenze
Diversità e inclusione	▸ Parità di genere ▸ Miglioramento cultura D&I	I I I	▸ Retribuzioni adeguate a garantire condizioni di vita sicure e dignitose ▸ Criticità connesse alle condizioni di lavoro e al contesto lavorativo con effetti sul clima interno ▸ Peggioramento del benessere psicofisico del personale oggetto di eventuali episodi di discriminazione ed episodi lesivi della dignità delle persone
Salute e Sicurezza	▸ Cultura della sicurezza (per la riduzione degli infortuni) ▸ Ottimizzazione processi HSE ▸ Dotazioni di sicurezza innovative (kit Youcare, dispositivo uomo a terra)	I	▸ Danni alla salute causati da infortuni sul lavoro occorsi al personale del Gruppo

Il Piano di Sostenibilità definisce gli obiettivi che il Gruppo intende perseguire per gestire gli impatti positivi e negativi ed eventuali rischi e opportunità connessi alla gestione del personale, tenendo in considerazione anche le istanze dei lavoratori rilevate dalla funzione Risorse Umane e Organizzazione della Capogruppo nello svolgimento delle attività di gestione delle relazioni con il personale e nel periodico confronto con le rappresentanze sindacali.

Nello specifico, nel Piano è stato definito l'obiettivo Centralità delle persone che comprende gli obiettivi e le azioni per la gestione degli impatti e dei rischi rilevanti sul tema, identificati in esito all'analisi di doppia rilevanza: salari adeguati, formazione e sviluppo delle competenze, equilibrio tra vita professionale e vita privata, salute e sicurezza, occupazione sicura, parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore, libertà di associazione.

Linea di intervento	Azione (società)	Target @ 2028	Avanzamento target
Benessere dei dipendenti	▸ Potenziamento welfare	▸ Aumento dei fruitori dei servizi vs anno precedente	✓ Target raggiunto (da 3.954 a 5.942 persone)
Sviluppo competenze	▸ Corporate Academy	▸ 6.500 persone/anno formate	5.045 persone formate
		▸ 140 faculty interni coinvolti	31 docenti interni
	▸ Formazione	▸ 15 percorsi di formazione digital, 5.000 partecipanti totali	14 percorsi 3.184 partecipanti
		▸ 22h di formazione pro-capite/anno (escluso Estero)	100% (27h)
		▸ 100 persone certificate «Professionisti della Sostenibilità»	22%
Diversità e Inclusione	▸ Parità di genere	▸ 32,6 % donne manager (dirigenti e quadri)	30,17%
	▸ Miglioramento cultura D&I	▸ 1 campagna e 1 iniziativa l'anno	4 iniziative
	▸ Cultura della sicurezza	▸ Indici frequenza e gravità infortuni < media ultimo triennio	IFI > media IGI < media
		▸ >90% Near Miss risolti	52% Near Miss risolti
	▸ Ottimizzazione processi HSE	▸ Digitalizzazione del processo per il 100% delle società del Gruppo	In corso
	▸ Dotazioni di sicurezza innovative	▸ Sperimentazione kit Youcare e dispositivo uomo a terra per areti e Acea Ato 2	9 persone areti 20 Acea Ato 2
Salute e sicurezza (estero)	▸ Formazione su sicurezza e prevenzione (Aguas de San Pedro)	▸ 90% dei dipendenti coinvolti nella formazione	100%
Sviluppo competenze (estero)	▸ Formazione specialistica (Aguas de San Pedro, Consorcio Agua Azul)	▸ 97% frequenza dei corsi	86%
Diversità e inclusione (estero)	▸ Miglioramento cultura D&I (Aguas de San Pedro, Consorcio Agua Azul)	▸ 1 iniziativa l'anno ▸ Tasso di partecipazione 90%	100%

Con riferimento al rischio connesso al clima di potenziale conflittualità con le parti sociali rappresentative, il Gruppo si è dotato di una struttura dedicata al confronto con le Organizzazioni Sindacali presenti in azienda e ha istituito Organismi bilaterali con le Organizzazioni Sindacali, 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, l'Osservatorio in materia di formazione, salute e sicurezza e l'Osservatorio in materia di riqualificazione professionale. Il Gruppo inoltre organizza incontri d'informazione e consultazione con le parti sociali su tematiche negoziali di rilievo che possono dar luogo ad accordi sindacali stipulati anche mediante valutazioni legali specialistiche.
Con riferimento al rischio connesso alle possibili difficoltà nel reperire e attrarre risorse con competenze chiave per garantire la continuità dei processi aziendali, Acea ha riorganizzato il processo di selezione, dotandosi di una procedura di Gruppo che norma modalità e azioni da attuare nei processi selettivi, ha potenziato la ricerca di personale mediante piattaforme digitali specifiche e ampliato la ricerca di personale a nuovi bacini territoriali.

Al fine di contrastare il manifestarsi d'impatti negativi connessi alla tutela della sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento alla prevenzione degli infortuni e alla riduzione degli indici infortunistici, Acea realizza programmi di formazione sulla sicurezza e protocolli personalizzati per lavoratori con condizioni fisiche o di salute specifiche, garantendo adeguamenti nelle attrezzature e nei processi di lavoro.

Salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso dell'anno sono state svolte attività di formazione per promuovere la sicurezza sul lavoro nei contesti operativi maggiormente esposti a rischi infortunistici che ha riguardo l'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale e la conoscenza delle procedure di sicurezza sul campo. È stato inoltre potenziato il monitoraggio dei rischi attraverso ispezioni e audit mirati per le aree operative più sensibili, integrando tecnologie innovative per il rilevamento tempestivo delle situazioni pericolose, e sono state avviate campagne di sensibilizzazione rivolte ai lavoratori impegnati in attività ad alto rischio, come lavori in quota, spazi confinati, lavori elettrici o lavori in aree con esposizione ad agenti biologici e chimici. Sempre nell'anno, si sono svolti eventi di sensibilizzazione alla sicurezza nei luoghi di lavoro, nel corso dei quali sono stati analizzati i temi relativi alla prevenzione dei rischi, al monitoraggio continuo e al corretto utilizzo di dispositivi di protezione individuali. Tra questi, il "Team Building Operations", il "Safetycomedy" e il "Safety Day Acea Ambiente - Insieme per crescere in sicurezza", rivolti al personale operativo in ambito distribuzione energia elettrica e ambiente. Anche per le società estere sono previsti piani di promozione della salute e di educazione sanitaria.

Diversity & Inclusion

Con l'obiettivo di favorire un clima di lavoro sereno e contrastare possibili episodi di discriminazione, promuovendo l'inclusione e la valorizzazione delle diversità, Acea ha adottato il Piano annuale Equality & Care e la Politica Equality, Diversity & Inclusion, nominato l'Equality, Diversity & Inclusion Manager e costituito il Comitato Equality, Diversity & Inclusion. Su My Intranet è inoltre disponibile uno spazio dedicato alle tematiche ED&I. Nel 2024 la certificazione UNI/PdR 125:2022 in materia di parità di genere è stata confermata per Acea SpA ed estesa ad Acea Ambiente, areti, Acea Ato 2, Acea Energia e Acea Infrastructure, inoltre Acea ha aderito a Valore D, un'associazione d'imprese che promuove l'equilibrio di genere e la diffusione dei valori dell'inclusione nelle organizzazioni. Sempre nell'anno sono stati organizzati iniziative specifiche tra cui: il webinar "Oltre le parole. Da un linguaggio inclusivo a un linguaggio ampio" in occasione della Giornata Mondiale della Diversità Culturale per il Dialogo e lo Sviluppo, l'evento "Il dialogo delle diversità: costruiamo la strada dell'inclusione" dedicato ai Champion Equality Diversity & Inclusion che fanno parte della Community dell'Uguaglianza e la Talks Academy sulla Disabilità. Anche le società operative all'estero hanno organizzato nell'anno iniziative di sensibilizzazione dei dipendenti sui temi diversity management e gender equality.

Retribuzioni e benefit

L'impegno del Gruppo nel produrre impatti positivi sul personale, con particolare riferimento a condizioni di lavoro e retribuzioni adeguate, alla valorizzazione delle competenze e alla promozione del benessere, si sostanzia in attività specifiche. Le retribuzioni che Acea riconosce ai propri dipendenti 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 princìpi meritocratici, in coerenza con il Modello di Performance Management adottato, con effetti sulle componenti fisse e variabili della retribuzione, determinando compensi che si collocano al di sopra delle retribuzioni minime stabilite dai CCNL. Al personale 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. Sono altresì previsti benefit per i dipendenti, anche con contratti part-time o a tempo determinato, come i buoni pasto (ticket), la polizza sanitaria integrativa e le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA).

Formazione e sviluppo competenze

Per sviluppare le competenze delle persone, il Gruppo è impegnato nella realizzazione di un centro di alta formazione, denominato "Acea Academy" aperto anche a stakeholder esterni, e ha adottato la piattaforma e-learning "Pianetacea" offrendo al personale l'opportunità di scegliere corsi di formazione online. Nel 2024, inoltre, Acea ha realizzato percorsi formativi d'eccellenza in ambito leadership, tra cui:

- il programma Manager, dedicato ai responsabili della gestione di persone e processi complessi, che ha coinvolto 150 partecipanti;
- il Programma Growth dedicato a talenti, giovani o individui ad alto potenziale inseriti in percorsi di crescita, rivolto a 350 persone;
- il percorso "Connessioni future: il ruolo dell'Intelligenza Artificiale e l'evoluzione della Leadership" ideato con l'obiettivo di esplorare i principali aspetti dell'applicazione dell'IA nei contesti lavorativi e analizzare come il ruolo della leadership si stia trasformando all'interno delle organizzazioni.

Ogni percorso formativo prevede un test d'ingresso, un test di uscita e test di gradimento, al fine di verificare l'efficacia del corso rispetto alle competenze acquisite e il gradimento rispetto alla docenza e all'organizzazione dello stesso. Sono previste anche azioni idonee per la formazione del personale con disabilità, attraverso l'apporto della LIS per il linguaggio dei segni.

Welfare e benessere aziendale

Il Gruppo Acea è attivo nella promozione del benessere aziendale, a partire dall'ascolto periodico del personale tramite survey di rilevazione dei fabbisogni e di gradimento delle iniziative di welfare. Nel corso dell'anno è stato potenziato il Piano di Welfare, articolato in sei pilastri relativi a salute, misure di conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, agevolazioni economiche e famiglia, e sono state realizzate iniziative specifiche, tra cui:

- "Previeni con Acea", campagna di cinque giornate dedicate alla prevenzione del tumore con lo svolgimento gratuito per i dipendenti di 625 screening senologici, dermatologici ed endocrinologici presso le sedi del Gruppo, in collaborazione con Susan G. Komen Italia;
- programmi di corporate wellness per promuovere il benessere fisico con l'adozione di stili di vita sani, praticando sport e personalizzando il proprio piano alimentare con un nutrizionista;
- percorsi di autodifesa dedicati a tutte le dipendenti del Gruppo;
- programmi di benessere mentale e l'introduzione di un servizio di psicologia online a favore di tutti i dipendenti;
- canale di ascolto permanente rivolto ai dipendenti madri e padri, tramite il quale l'Azienda interagisce con loro e ne raccoglie i fabbisogni, nell'ottica di favorire il benessere in Azienda e ridurre il divario di genere;
- piattaforma digitale interamente dedicata al supporto genitoriale a domicilio.

3.1.3 METRICHE RELATIVE ALLA FORZA LAVORO PROPRIA

ESRS S1-6; ESRS S1-8 Caratteristiche dei dipendenti

Il personale effettivo al 31.12.2024 è pari a 8.715 dipendenti, di cui il 78% uomini e il 22% donne, tale dato si riferisce al numero di persone in forza alla fine del periodo di riferimento e corrisponde a un costo del personale pari a 328.524 mila euro come da Bilancio consolidato del Gruppo.

La composizione del personale conferma la prevalenza della componente maschile riconducibile prevalentemente allo svolgimento di attività tecniche.

Il 90% dei dipendenti è impiegato con contratto a tempo indeterminato, confermando la stabilità lavorativa nel Gruppo; la totalità dei dipendenti delle società operative in Italia è coperta da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL).

ESRS S1-6 **Dipendenti per Paese**

ESRS_S1-6	Dipendenti articolati per Paese	31/12/2024
		Numero
	Italia	7.376
	Perù	891
	Honduras	419
	Repubblica Dominicana	29
	Totale	**8.715**

ESRS S1-6 **Tipologia contrattuale**

ESRS_S1-6	Tipologia contrattuale del personale	Maschile	Femminile	Altro	Non segnalato
	Dipendenti a tempo indeterminato	5.988	1.823	-	-
	Dipendenti a tempo determinato	829	75	-	-
	Dipendenti a orario variabile	-	-	-	-
	Totale	**6.817**	**1.898**	**0**	**0**

ESRS S1-8 **Copertura della contrattazione collettiva**

ESRS_S1-8		31/12/2024
	Area Geografica	Percentuale
Totale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro		89%
Dipendenti iscritti al sindacato all'interno del Sistema Economico Europeo		50%
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro (in aziende che si trovano all'interno del Sistema Economico Europeo) rispetto alla totalità dell'organico	Italia	85%
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro (in aziende che si trovano al di fuori del Sistema Economico Europeo) rispetto alla totalità dell'organico	Perù	0%
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro (in aziende che si trovano al di fuori del Sistema Economico Europeo) rispetto alla totalità dell'organico	Honduras	5%
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro (in aziende che si trovano al di fuori del Sistema Economico Europeo) rispetto alla totalità dell'organico	Repubblica Dominicana	0%

ESRS S1-6 Tasso di avvicendamento in uscita

Il tasso di avvicendamento in uscita, dato dal rapporto tra uscite e consistenze dell'anno, è pari all' 11% per le società operative in Italia, principalmente a seguito dell'uscita dal consolidamento integrale della società idrica Acquedotto del Fiora. Per le società estere, attive in America Latina, che hanno complessivamente registrato 782 uscite di personale il tasso è pari al 58%, principalmente per effetto della cessazione del contratto in essere con Consorcio Acea.

ESRS S1-6 Numero di dipendenti delle società operative in Italia che hanno lasciato l'impresa

ESRS_S1-6	31/12/2024
	Numero
Volontariamente	148
A causa di licenziamento	19
A causa di pensionamento	115
A causa di decesso in servizio	12
Altro (da specificare)	487
Dipendenti che hanno lasciato l'impresa	**781**

ESRS S1-9 Metriche della diversità

Il personale delle società del Gruppo con ruoli di alta dirigenza, costituito da dirigenti in posizione n-1 dai vertici, è rappresentato per il 74% da uomini e per il 26% da donne; l'8% dell'organico ha meno di 30 anni, il 51% ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni e il 42% delle persone ha più di 50 anni.

ESRS S1-9 Dipendenti con ruoli a livello di alta dirigenza per genere

ESRS_S1-9	Dipendenti con ruoli a livello di alta dirigenza per genere	Maschile	Femminile	Altro	Non segnalato
	Numero	42%	15%	-	-
	Percentuale	74%	26%	-	-

ESRS S1-9 Classi di età del personale

ESRS_S1-9	Classi di età del personale	Età inferiore ai 30 anni	30-50 anni	Età superiore ai 50 anni
	Dipendenti	660	4.435	3.620

ESRS S1-10 Salari adeguati

Tutti i dipendenti del Gruppo percepiscono un salario adeguato in linea con i parametri di riferimento applicabili (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, in Italia, e il Codice del Lavoro e i Contratti collettivi e di settore, all'estero).

ESRS S1-12 Persone con disabilità

ESRS_S1-12	Genere	31/12/2024
		Percentuale
Persone con disabilità tra i dipendenti, salvo restrizioni giuridiche in materia di raccolta dei dati	Maschile	5%
	Femminile	11%
	Altro	0%
	Non segnalato	0%

ESRS S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze

Le ore totali di formazione erogate nell'anno al personale del Gruppo sono 226.195, di cui il 24% fruito dal personale femminile e il 76% da quello maschile. Le ore di formazione pro-capite sono 29 per le donne e 25 per gli uomini. Il dato relativo alle ore di formazione pro-capite, articolato per genere, è calcolato come rapporto tra le ore di formazione maschili/femminili erogate e consistenze maschili/femminili. Complessivamente l'85% del personale del Gruppo è stato coinvolto nell'anno in sistemi di valutazione delle performance e delle competenze.

ESRS S1-13 Ore di formazione erogate per genere

ESRS_S1-13	Genere	31/12/2024
		Numero
Ore di formazione	Maschile	171.972
	Femminile	54.223
	Altro	0
	Non segnalato	0
Numero medio di ore di formazione per dipendente	Maschile	25
	Femminile	29
	Altro	0
	Non segnalato	0

ESRS S1-13 Numero di dipendenti che hanno partecipato a revisioni regolari delle prestazioni e dello sviluppo della carriera

ESRS_S1-13	Genere	31/12/2024
		Numero
Dipendenti che hanno partecipato a revisioni regolari delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	Maschile	5.617
	Femminile	1.760
	Altro	0
	Non segnalato	0
		Percentuale
Dipendenti che hanno partecipato a revisioni periodiche delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	Maschile	82%
	Femminile	93%
	Altro	0%
	Non segnalato	0%

ESRS S1-14 Metriche di salute e sicurezza

Nel Gruppo Acea la gestione della sicurezza è strutturata a livello organizzativo: la Capogruppo gestisce le attività di coordinamento e indirizzo sul tema e ciascuna società del Gruppo ha responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza.
Tutte le società del Gruppo operative in Italia hanno adottato Sistemi di gestione di gestione della sicurezza sul lavoro certificati che coprono la totalità dei dipendenti in esse impiegati.
Nel 2024, in nessuna società del Gruppo, in Italia e all'estero, si sono registrati decessi del personale dovuti a lesioni e malattie professionali connesse al lavoro e a infortuni mortali.
Il tasso di lesioni connesse al lavoro è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni sul lavoro registrabili e numero totale di ore lavorate dai lavoratori propri e moltiplicato per 1.000.000.

ESRS S1-14 Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza

ESRS_S1-14	Area geografica	31/12/2024
Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza	Italia	7.376
	Honduras	0
	Perù	860
	Repubblica Dominicana	0
	Totale	8.236
Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza		95%

ESRS S1-14 Numero di infortuni sul lavoro

ESRS_S1-14	Area geografica	31/12/2024
		Numero
Numero di infortuni sul lavoro	Italia	86
	Honduras	31
	Perù	18
	Repubblica Dominicana	0
	Totale	135

ESRS S1-14 Tasso di lesioni connesse al lavoro

ESRS_S1-14	Area geografica	Numero
Tasso di lesioni connesse al lavoro	Italia	6
	Honduras	34
	Perù	10
	Repubblica Dominicana	0

ESRS S1-15 Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

Acea opera nel rispetto della normativa in materia di congedi per motivi familiari che disciplina i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. In Italia, quindi, il 100% dei dipendenti ha diritto a tali congedi.

In Repubblica Dominicana, dove è operativa la società Acea Dominicana, tale tipologia di congedi non è prevista dalla legislazione locale. Pertanto, a livello di Gruppo, la percentuale di dipendenti che ha diritto a congedi per motivi familiari scende al 99,7%.

ESRS S1-15 **Numero di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari**

ESRS_S1-15	31/12/2024
	Percentuale
Dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari	99,7 %

ESRS S1-15 **Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari**

ESRS_S1-15	Genere	31/12/2024
		Percentuale
Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	Maschile	5%
	Femminile	4%
	Altro	0%
	Non segnalato	0%

ESRS S1-16 Metriche di remunerazione (divario retributivo e remunerazione totale)

Le informazioni relative alle metriche di remunerazione sono rendicontate con il dettaglio dei Paesi in cui operano le società: Italia, Perù, Honduras, Repubblica Dominicana.

Il gender pay gap è calcolato rapportando la differenza tra la media della retribuzione oraria lorda maschile e la media della retribuzione oraria lorda femminile con la media della retribuzione oraria lorda maschile. Il tasso di remunerazione totale annuo è dato dal rapporto tra la remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la retribuzione mediana dei dipendenti (ad esclusione della persona con il salario più elevato).

In Italia il gender pay gap è dell'1% in favore degli uomini e la retribuzione totale annua della persona più pagata è 24 volte superiore alla retribuzione mediana dei dipendenti. In Honduras le donne percepiscono una retribuzione più alta del 9 % rispetto a quella degli uomini e il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona più pagata e quella mediana dei dipendenti è pari a 12. In Perù il divario retributivo di genere è del 25% in favore delle donne e la persona più pagata percepisce una retribuzione annua 8 volte superiore a quella mediana dei dipendenti. In Repubblica Dominicana gli uomini percepiscono una retribuzione superiore del 39% rispetto a quella delle donne e la retribuzione totale annua della persona più pagata e quella mediana dei dipendenti è pari a 8.

ESRS S1-16 **Divario retributivo e remunerazione totale in Italia**

ESRS_S1-16	31/12/2024
Gender pay gap	1%
Tasso di remunerazione totale annuo	24

ESRS S1-16 **Divario retributivo e remunerazione totale in Honduras**

ESRS_S1-16	31/12/2024
Gender pay gap	-9%
Tasso di remunerazione totale annuo	12

ESRS S1-16 **Divario retributivo e remunerazione totale in Perù**

ESRS_S1-16	31/12/2024
Gender pay gap	-25%
Tasso di remunerazione totale annuo	8

ESRS S1-16 **Divario retributivo e remunerazione totale in Repubblica Dominicana**

ESRS_S1-16	31/12/2024
Gender pay gap	39%
Tasso di remunerazione totale annuo	8

ESRS S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

Nel 2024 sono state presentate dai dipendenti, mediante i canali dedicati, tre segnalazioni riconducibili a fattispecie relative alla materia dei diritti umani, di cui una riguardante un presunto caso di molestie archiviata a seguito dei relativi approfondimenti e due relative alla gestione delle risorse umane.

ESRS S1-17 Non sono state comminate al Gruppo sanzioni o ammende in materia di diritti umani.

ESRS S1-17 **Numero di episodi di discriminazione**

ESRS_S1-17	Forma di Discriminazione	31/12/2024
		Numero
Episodi di discriminazione	Genere	0
	Razza o origine etnica	0
	Nazionalità	0
	Religione o convinzioni personali	0
	Disabilità	0
	Età	0
	Orientamento sessuale	0
	Molestie	1
	Altre forme di discriminazione	0
	Totale	**1**

ESRS S1-17 **Numero di denunce**

ESRS_S1-17	31/12/2024
	Numero
Denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri sollevino preoccupazioni	2
Denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri sollevino preoccupazioni	0
Gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro propria che sono casi di mancato rispetto dei Princìpi guida delle Nazioni Unite, della dichiarazione dell'OIL sui Princìpi e i diritti fondamentali nel lavoro e delle Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali	0

ESRS S1-17 **Importo di ammende e sanzioni**

ESRS_S1-17	31/12/2024
	Euro
Ammende, sanzioni e risarcimenti per danni a seguito di episodi di discriminazione, comprese le molestie e le denunce presentate	0
Ammende, sanzioni e risarcimenti danni per gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro propria	0

3.2 LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE ESRS S2

ESRS 2 SBM-3 Le informazioni illustrate nel seguente paragrafo, che descrive in maniera qualitativa le caratteristiche della catena del valore del Gruppo Acea, riguardano le principali categorie di fornitori, considerate nel loro complesso:

- personale non dipendente che opera presso le sedi aziendali, tra cui consulenti, personale somministrato, personale di aziende fornitrici di servizi (pulizia, manutenzione, ecc.);
- personale delle ditte appaltatrici che esercitano la propria attività presso i cantieri del Gruppo;
- agenti di vendita e lavoratori di imprese della logistica.

Gli impatti, i rischi e le opportunità legati ai lavoratori nella catena del valore sono stati identificati attraverso l'analisi di doppia rilevanza, con un processo che copre l'intera catena del valore del Gruppo e coinvolge attivamente gli stakeholder interni ed esterni, come descritto in dettaglio nelle Informazioni Generali al paragrafo 1.5.

Subtopic	Sub-subtopic	IRO	Descrizione	Positivo/Negativo Attuale/Potenziale	Orizzonte temporale	Value chain
Altri diritti connessi al lavoro	Lavoro minorile	I *impatto*	Eventuali episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro minorile	-	*lungo*	• a monte
Altri diritti connessi al lavoro	Lavoro forzato	I *impatto*	Eventuali episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro forzato	-	*lungo*	• a monte
Condizioni di lavoro	Occupazione sicura	I *impatto*	Mancato rispetto dei diritti dei lavoratori lungo la catena di fornitura (occupazione stabile e regolare, contratti adeguati, orari di lavoro dignitosi, ecc.)	-	*medio*	• a monte
Condizioni di lavoro	Salute e sicurezza	I *impatto*	Danni alla salute causati da infortuni sul lavoro occorsi al personale delle ditte appaltatrici	-	*lungo*	• a monte

+ Impatto positivo; **-** Impatto negativo; ◯ Effettivo; ◌ Potenziale

Nei contratti con fornitori residenti in Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali; ad esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i princìpi 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.

3.2.1 POLITICHE E PROCESSI RELATIVI AI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

ESRS S2-1 Il Gruppo Acea è consapevole che lungo la catena di fornitura, caratterizzata da filiere produttive estese e spesso delocalizzate, possono generarsi impatti negativi connessi alla violazione dei diritti fondamentali dei lavoratori impiegati presso le ditte fornitrici, quali ad esempio lavoro minorile, lavoro forzato, sicurezza sul lavoro. Acea si è pertanto dotata di codici valoriali e politiche dedicate alla corretta gestione della catena di fornitura.

In particolare, il Codice Etico richiama i princìpi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra Acea, in qualità di stazione appaltante, e i suoi fornitori (appaltatori e subappaltatori), "sulla base del principio del mutuo vantaggio e di cooperazione che è alla base di tali rapporti" tra cui:

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

I fornitori rilasciano una dichiarazione di accettazione e d'impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale con Acea, che è legittimata a prendere opportuni provvedimenti in caso di violazione dei princìpi e dei criteri di condotta indicati.

Nel corso dell'anno, Acea ha adottato la Politica sull'approvvigionamento sostenibile a conferma del proprio impegno nella gestione sostenibile della catena di fornitura e nella crescente integrazione dei criteri ESG nei processi di approvvigionamento.

Infine, la Policy sui Diritti Umani, che s'ispira ai principali riferimenti internazionali pertinenti (Carta internazionale dei diritti dell'uomo, Dichiarazione dell'organizzazione internazionale del lavoro sui princìpi e i diritti fondamentali nel lavoro, convenzioni ILO, ecc.) comprende il principio "Gestione responsabile delle relazioni con i fornitori" che stabilisce che: "*Dal fornitore e dal sub-fornitore (..) 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 (..).*

ESRS S2-2 Nella definizione di accordi sindacali e protocolli che includono anche questioni relative alla catena di fornitura, Acea, per il tramite delle strutture deputate alla gestione delle relazioni industriali della funzione Risorse Umane e Organizzazione della Capogruppo, interagisce con le principali rappresentanze sociali dei lavoratori e delle lavoratrici delle ditte fornitrici e con le associazioni di categoria nella fasi di definizione e sottoscrizione di specifici accordi che riguardano temi d'interesse della catena di fornitura (salute e sicurezza sul lavoro, salvaguardia occupazionale, contrasto a forme di lavoro irregolare, rispetto della normativa contrattuale, ecc.).

ESRS S2-3 Da diversi anni Acea ha definito un "Protocollo sugli Appalti idrici" che comprende 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, Acea ha sottoscritto con le Organizzazioni sindacali, il Protocollo in materia di appalti con cui 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. 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 sub-appaltatori, l'impegno 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 di parità di genere, l'applicazione della clausola sociale per la promozione della stabilità occupazionale, con l'impegno dell'impresa appaltatrice ad assorbire nel proprio organico il personale in forza presso l'appaltatore uscente. Il Protocollo richiama i princìpi e gli intenti del "Protocollo quadro nazionale per la tutela della legalità", sottoscritto tra Acea e il Ministero dell'Interno con l'obiettivo di consolidare l'impegno comune contro potenziali fenomeni corruttivi e i rischi d'infiltrazioni della criminalità organizzata in settori societari di rilievo strategico nazionale.

Acea ha attivato la piattaforma "Comunica Whistleblowing", accessibile anche agli stakeholder esterni, per raccogliere le segnalazioni su presunte violazioni dei princìpi richiamati nel Codice Etico e nella Policy sui Diritti Umani, inclusi quelle relative al lavoro, garantendo il massimo grado di confidenzialità e riservatezza. Le segnalazioni sono trasmesse all'Ethic Office, che le prende in carico e attua gli accertamenti del caso. Il canale di segnalazione è disponibile sul sito web istituzionale, in cui è presente una sezione dedicata che ne illustra le finalità e ne promuove l'utilizzo.

3.2.2 OBIETTIVI, AZIONI E RISORSE RELATIVI AI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

ESRS S2-4; ESRS S2-5; ESRS 2 MDR-T; ESRS 2 MDR-A
In ottica di gestione degli impatti, rischi e opportunità rilevanti legati al tema, il Gruppo ha formalizzato degli specifici obiettivi strategici inseriti nel Piano di Sostenibilità, in linea con le politiche adottate, che declina, inoltre, le azioni e gli investimenti per le linee d'intervento sviluppate dalle società operative. Nel Piano vengono definiti gli obiettivi che il Gruppo intende perseguire per gestire gli impatti connessi alla catena del valore identificati come rilevanti in esito all'analisi di doppia rilevanza, con specifico riferimento ai diritti connessi al lavoro, alle condizioni di lavoro, occupazione sicura e salute e sicurezza.

Tali azioni rientrano nell'obiettivo "Evoluzione della catena di fornitura" che prevede una linea d'intervento per il potenziamento del processo di procurement sostenibile e un'altra in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

Linee di intervento	Azione	IRO	Descrizione
Procurement sostenibile	▸ Criteri ESG nelle gare ▸ Policy di Responsible Procurement ▸ Qualifica Fornitori (Ecovadis)	I I I	▸ Mancato rispetto dei diritti dei lavoratori lungo la catena di fornitura (occupazione stabile e regolare, contratti adeguati, orari di lavoro dignitosi, ecc.) ▸ Eventuali episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro minorile ▸ Eventuali episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro forzato
Salute e sicurezza fornitori	▸ Formazione temi sicurezza ▸ Verifica idoneità tecnico-professionale ▸ Ispezioni fornitori cantieri	I	▸ Danni alla salute causati da infortuni sul lavoro occorsi al personale delle ditte appaltatrici

Come descritto nel precedente paragrafo delle politiche, il Codice Etico, la Policy sui Diritti Umani e la Politica per l'approvvigionamento sostenibile che i fornitori sono chiamati ad accettare, consentono al Gruppo d'intervenire, anche contrattualmente, in caso di episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro forzato o minorile e in generale per qualsiasi mancato rispetto dei diritti dei lavoratori lungo la catena di fornitura.
Di seguito si riportano gli obiettivi previsti nel Piano al 2028 e l'avanzamento delle azioni al 31.12.2024. Per realizzare tale azioni sono previsti impegni economici i cui importi, in termini di capex/opex, non risultano significativi.

Linea di intervento	Azione (società)	Target @ 2028	Avanzamento target
Procurement sostenibile	▸ Criteri ESG nelle gare	▸ Applicazione di criteri premianti di sostenibilità per il 90% delle procedure di gara	Applicazione al 60% delle procedure
	▸ Qualifica fornitori (Ecovadis)	▸ 80% fornitori accreditati Ecovadis	71%
Salute e sicurezza fornitori	▸ Formazione temi sicurezza	▸ Indice di incidenza infortuni < media ultimo triennio	Indice di incidenza > media ultimo triennio
	▸ Verifica idoneità tecnico professionale (ITP)	▸ Digitalizzazione processo verifica ITP per totale delle società del Gruppo	12%
	▸ Ispezioni fornitori cantieri	▸ +5% numero ispezioni/anno vs 2023	+5,3% (circa 15.000 ispezioni)
Salute e sicurezza fornitori (estero)	▸ Formazione su sicurezza e prevenzione (Consorcio Agua Azul)	▸ 90% frequenza corsi per fornitori	67%

Nel corso dell'anno sono state realizzate diverse attività al fine di gestire gli impatti negativi connessi ai lavoratori nella catena del valore emersi dall'analisi di doppia rilevanza.

Per tutelare i diritti dei lavoratori lungo la supply chain e contrastare possibili episodi di lavoro minorile e lavoro forzato, Acea nel 2024 ha rafforzato il proprio impegno, già assunto con il Codice Etico e la Policy sui Diritti Umani, adottando la Politica sull'approvvigionamento sostenibile che prevede il principio Lavoro e Persone richiamando i fornitori al rispetto delle normative vigenti in materia di lavoro, astenendosi da qualsiasi forma di lavoro illegale, forzato o minorile. La Politica, inoltre, promuove le migliori pratiche in materia di sostenibilità ambientale, sociale e di buona governance lungo la catena di fornitura ed è sottoposta ai fornitori in fase di qualifica. Per il dettaglio delle politiche si rimanda al paragrafo 1.5 del documento.

Sempre con l'obiettivo di promuovere comportamenti etici e sostenibili lungo la catena di fornitura, nel 2024, è stato portato avanti il monitoraggio, tramite piattaforma Ecovadis, delle performance dei fornitori con riferimento ad ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti, con la valutazione, al 31.12.2024, di 783 fornitori. Nel 2024 Acea ha organizzato il primo "Vendor Day Acea. Insieme per Crescere", nel corso del quale ha condiviso la visione e gli obiettivi declinati nel Piano Industriale 2024-2028 con i propri partner e fornitori per coinvolgere la catena di approvvigionamento nelle sfide e nelle opportunità di business. Con riferimento al tema della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro lungo la catena di fornitura, Acea ha condotto nell'anno circa 15.000 interventi di verifica della sicurezza in cantiere, correlati sia ai principali appalti di manutenzione di reti e servizi in ambito idrico ed elettrico, sia agli appalti di minore entità e ha organizzato il "Safety Walk & Talk" e la "Giornata Sicurezza Appaltatori" per la diffusione della cultura della sicurezza nei cantieri.

3.3 COMUNITÀ INTERESSATE ESRS S3

ESRS 2 SBM-3 Il Gruppo Acea, consapevole del ruolo che svolge nel sistema socio-economico nel quale opera, integra nella gestione efficiente ed efficace dei propri business l'impegno a contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori e al benessere delle proprie persone e di tutti i suoi stakeholder. Il Gruppo riconosce gli stakeholder non solo come soggetti che hanno un ruolo chiave nel rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali, ma anche, e soprattutto, come i principali destinatari, diretti o indiretti, degli impatti delle proprie attività. Il Gruppo promuove lo sviluppo di relazioni di fiducia con gli stakeholder e adotta un approccio inclusivo e proattivo nei loro confronti.

Acea individua le categorie e sottocategorie di stakeholder all'interno dell'Albero degli Stakeholder, articolandole anche in base alle tematiche rilevanti per il business. All'interno di tali categorie trovano rappresentanza le diverse comunità interessate, impattate dalle attività del Gruppo poiché vivono nei pressi dei siti produttivi (termovalorizzatori, depuratori, cabine primarie, ecc.), tra cui i comitati di quartiere, i comitati territoriali, le associazioni per la tutela ambientale e sociale. Per i dettagli sul processo di stakeholder engagement si rimanda al paragrafo 1.6 del documento.

Subtopic	Sub-subtopic	IRO	Descrizione	Positivo/Negativo Attuale/Potenziale	Orizzonte temporale	Value chain
Diritti economici, sociali e culturali della comunità	Impatti legati al territorio	I *impatto*	Creazione di consapevolezza nella collettività e di sensibilità e competenze nelle nuove generazioni circa l'uso responsabile delle risorse naturali	+	*medio*	• a valle
Diritti civili e politici della comunità	Libertà di espressione	I *impatto*	Dialogo costruttivo con territorio e comunità	+	*medio*	• a valle
Diritti civili e politici della comunità	Libertà di espressione	I *impatto*	Mancata considerazione delle istanze di comunità e territorio nelle scelte e progettualità aziendali	-	*breve*	• a valle
Diritti economici, sociali e culturali della comunità	Impatti legati al territorio	R *rischio*	Possibili impatti sullo sviluppo degli impianti aziendali per mancata accettazione del territorio		*medio*	• own operations

+ Impatto positivo; - Impatto negativo; ◯ Effettivo; ◌ Potenziale

3.3.1 LE POLITICHE ED I PROCESSI RELATIVI ALLE COMUNITÀ INTERESSATE

ESRS S3-1 Il Gruppo s'impegna a gestire i rapporti con i propri stakeholder secondo princìpi di integrità, trasparenza, correttezza, imparzialità e inclusività, in coerenza con quanto affermato nel Codice Etico, nella Policy sui Diritti Umani e nella Politica dei sistemi di gestione integrata e sostenibilità. Si propone di generare relazioni basate sull'ascolto, il dialogo e la comprensione reciproca dei punti di vista e delle aspettative, con l'obiettivo di realizzare un più ampio coinvolgimento degli stakeholder, sia nella definizione delle priorità strategiche del Gruppo che nella dimensione operativa del business, anche affrontando quanto più possibile tempestivamente eventuali situazioni di criticità e/o conflitto. Eventuali impatti negativi rilevanti non sono di natura sistemica ma se del caso connessi a singole progettualità collegate agli sviluppi infrastrutturali. Il Gruppo Acea rispetta i diritti delle comunità locali e contribuisce alla loro realizzazione, promuovendo lo sviluppo socioeconomico dei contesti in cui opera. Il Gruppo Acea è attento alla tutela dell'ambiente naturale e degli ecosistemi, impegnandosi per preservarne l'integrità, nel rispetto della collettività e del patto intergenerazionale. Il Gruppo contribuisce alla valorizzazione del territorio anche sostenendo iniziative di utilità sociale, con finalità culturale o che favoriscano il benessere della collettività. A tale proposito vengono supportati, anche finanziariamente, progetti e iniziative promossi da enti, associazioni, istituzioni, ecc. che riguardino temi sociali, ambientali, culturali, sportivi, ricreativi e siano a scopo benefico, tesi all'inclusione di realtà inserite in contesti sociali particolarmente disagiati.

Come previsto dalla Policy dedicata, per Acea il rispetto dei diritti umani, intesi nella loro più ampia accezione e con particolare focalizzazione sugli aspetti pertinenti agli ambiti di operatività gestiti, è un valore imprescindibile, pertanto s'impegna affinché non si verifichi alcuna forma di violazione in merito, sviluppando e attuando processi adeguati ad identificare i rischi e gli impatti, potenziali o effettivi, delle proprie attività sulla sfera dei diritti umani, a prevenire le violazioni e, qualora dovessero egualmente verificarsi, porvi rimedio. Per il dettaglio delle politiche di Gruppo si rimanda al paragrafo 1.5. Nel 2024 non sono stati segnalati casi di inosservanza dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, della dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro o delle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali, che coinvolgono le comunità interessate.

ESRS S3-2 La partecipazione delle comunità interessate avviene in diverse fasi e con diversi stakeholder a seconda dell'iniziativa e dell'istanza specifica. Il processo di stakeholder engagement prevede che l'owner dell'iniziativa identifichi gli stakeholder da coinvolgere, attraverso una mappatura degli stessi che consente di attribuire la rilevanza e definire le priorità in termini di coinvolgimento. Individuati gli stakeholder da coinvolgere, l'owner, d'intesa con le eventuali strutture aziendali competenti, definisce le forme di engagement e gli strumenti operativi che saranno utilizzati tenendo conto dell'oggetto e degli obiettivi dell'attività. Gli stakeholder,

quindi, vengono coinvolti con le modalità previste dagli strumenti utilizzati (ad esempio tramite invito a tavoli di lavoro o altra specifica comunicazione, ecc.) dall'owner del processo di engagement.

Con riferimento alle comunità, sono frequenti le iniziative che coinvolgono le istituzioni scolastiche, le amministrazioni locali, le associazioni dei consumatori e associazioni ambientaliste. Questi attori rappresentano i bisogni e le aspettative del territorio, fornendo un contributo essenziale per orientare le azioni delle società verso una maggiore sostenibilità e rispondere alle esigenze della popolazione.

Nel settore idrico, in particolare, il coinvolgimento diretto viene perseguito tramite regolari incontri con le amministrazioni locali, ad esempio in sede di Conferenza dei Sindaci, cui sono affidate le decisioni d'indirizzo, pianificazione, programmazione e controllo del servizio, risultando quindi un elemento imprescindibile per avere un dialogo costruttivo con il territorio e le comunità.

Nel comparto delle reti energetiche, alla luce dell'importanza crescente dello scenario dell'elettrificazione dei consumi e della generazione distribuita, sono stati sviluppati momenti di confronto con alcuni soggetti della comunità locale (per esempio cittadini, comunità energetiche, Università) per condividere i piani di sviluppo dei servizi di flessibilità sulla rete elettrica, ed acquisire la conoscenza e la propensione degli stakeholder a partecipare al nuovo paradigma di funzionamento della stessa. I partecipanti di tali iniziative sono stati coinvolti in diverse fasi, nella fissazione degli obiettivi, nel monitoraggio del funzionamento e nella valutazione dei risultati.

Sia nel settore ambientale che in quello idrico sono significative le iniziative che coinvolgono gli istituti scolastici, particolarmente sensibili alle tematiche dell'educazione ambientale e idrica e alle competenze richieste per le nuove generazioni dalle professioni emergenti. Le società del Gruppo rispondono a tali istanze costantemente e con diverse proposte, dalle iniziative presso gli impianti, a progetti formativi scolastici per le scuole primarie e secondarie di primo grado, ai percorsi curriculari formativi per gli studenti degli ultimi anni delle superiori.

La responsabilità operativa di assicurare che il coinvolgimento delle comunità abbia luogo e che i risultati orientino l'approccio dell'impresa spetta ai vertici aziendali e al management, in base alle strutture organizzative Acea e al livello di ingaggio attivato. Il processo di stakeholder engagement prevede che la pianificazione delle attività sia approvata dal Responsabile della struttura organizzativa owner del progetto/iniziativa, e anche da responsabili di livello superiore fino, se necessario, al vertice di Acea, nei casi d'iniziative di particolare rilevanza per il Gruppo. Acea monitora l'efficacia del coinvolgimento tramite riscontri diretti e indiretti con gli stakeholder sui progetti condivisi e sul livello di partecipazione alle iniziative lanciate dal Gruppo. Nell'ambito del processo di stakeholder engagement sono disciplinate la fase di restituzione del feedback agli stakeholder e l'eventuale attività di follow-up agli stessi.

ESRS S3-3 Acea garantisce alle comunità l'ascolto delle istanze che riguardino le attività del Gruppo e che possano rappresentare motivo di preoccupazione per gli stakeholder. Per fare ciò sono attivi diversi canali, da quelli commerciali o per le segnalazioni di pronto intervento e guasti, agli sportelli fisici, ai canali social e app con i quali è possibile mantenere un aggiornamento ed una interazione in tempo reale con le società. La fruizione di tali strumenti è promossa tramite i siti internet aziendali, campagne di comunicazione, canali social. Le società operative, in base alla loro organizzazione, sono dotate di strutture a presidio dei territori, che gestiscono il processo di raccolta, analisi e riscontro delle istanze provenienti dai comuni e dagli altri principali stakeholder territoriali.

Le segnalazioni, richieste d'informazioni e reclami ricevuti tramite i canali ufficiali vengono registrati, analizzati e gestiti dalle strutture aziendali competenti in base alla tipologia e alla priorità, monitorando l'intero processo fino alla risoluzione, garantendo aggiornamenti agli stakeholder segnalanti e utilizzando i dati raccolti per migliorare i propri processi e prevenire criticità future.

In merito a possibili segnalazioni su episodi che possano rappresentare violazioni della normativa interna ed esterna, il Gruppo ha adottato un sistema whistleblowing che garantisce il segnalante da possibili ritorsioni. Tale sistema è fruibile da parte di tutti gli stakeholder tramite piattaforma digitale conforme alle disposizioni normative. Le segnalazioni ricevute vengono analizzate e trattate secondo la procedura dedicata, assicurando le opportune verifiche e fornendo riscontro al soggetto segnalante. Le società del Gruppo hanno implementato Sistemi di gestione della dimensione ambientale ed energetica (ISO 14001, ISO 50001), definendo obiettivi ambientali, i relativi programmi di miglioramento e strumenti di controllo e monitoraggio dei rischi e degli impatti potenziali ed effettivi, per prevenire e minimizzare gli impatti sulle comunità locali.

3.3.2 OBIETTIVI, AZIONI E RISORSE RELATIVI ALLE COMUNITÀ INTERESSATE

ESRS S3-4; ESRS S3-5; ESRS 2 MDR-T; ESRS 2 MDR-A

Nel Piano di Sostenibilità vengono definiti, in linea con le politiche adottate, gli obiettivi che il Gruppo intende perseguire per gestire gli impatti positivi e negativi ed eventuali rischi ed opportunità rilevanti sul tema: impatti legati al territorio, libertà di espressione, diritti delle comunità. Gli obiettivi e le azioni collegate al tema delle comunità interessate rientrano nell'obiettivo di piano "Valore per il territorio" che prevede una linea d'intervento relativa all'innovazione sul territorio e una linea dedicata all'ascolto e al supporto alle comunità.

Linee di intervento	Azione	IRO	Descrizione
Innovazione sul territorio	▸ Casette dell'acqua ▸ Infrastrutture mobilità elettrica ▸ Riduzione emissioni odorigene	I R I	▸ Creazione di consapevolezza nella collettività e di sensibilità e competenze nelle nuove generazioni circa l'uso responsabile delle risorse naturali ▸ Possibili impatti sullo sviluppo degli impianti aziendali per mancata accettazione del territorio ▸ Creazione di consapevolezza nella collettività e di sensibilità e competenze nelle nuove generazioni circa l'uso responsabile delle risorse naturali
Stakeholder engagement	▸ Dialogo sul territorio ▸ Formazione nelle scuole ▸ Illuminazione artistica ▸ Sponsorizzazioni ▸ Sensibilizzazione su temi ambientali	I I R	▸ Dialogo costruttivo con territorio e comunità ▸ Mancata considerazione delle istanze di comunità e territorio nelle scelte e progettualità aziendali ▸ Possibili impatti sullo sviluppo degli impianti aziendali per mancata accettazione del territorio

Di seguito si riportano gli obiettivi e gli investimenti previsti nel Piano al 2028 e l'avanzamento delle azioni e dei relativi investimenti al 31.12.2024. Per le azioni relative allo stakeholder engagement nel 2024 sono stati consuntivati opex pari a circa 0,7 milioni di euro.

Linea di intervento	Azione (società)	Target @ 2028	Avanzamento target	Capex 2028 (M€)	Capex 2024 (M€)
Innovazione sul territorio	▸ Casette dell'acqua (Acea Ato 2, AdF)	▸ 102 nuove installazioni	30 casette installate	2	0,7
	▸ Infrastrutture mobilità elettrica (Acea Energia)	▸ 229 nuove colonnine	50 colonnine installate	11	1,7
Stakeholder engagement	▸ Sensibilizzazione su temi ambientali	▸ 1-2 campagne di comunicazione per anno	7 campagne	-	-
	▸ Dialogo sul territorio	▸ 1 progetto territoriale per anno	1 progetto territoriale	-	-
	▸ Formazione nelle scuole	▸ 1 programma scuola primaria e secondaria per anno	1 programma educativo	-	-
	▸ Illuminazione artistica	▸ 8 interventi per anno	24 eventi	-	-
	▸ Sponsorizzazioni	▸ 20 progetti per anno	50 progetti	-	-
Supporto alle comunità locali (estero)	▸ Formazione nelle scuole (Consorcio Agua Azul)	▸ almeno 1 campagna per anno e 2.780 kit scolastici distribuiti in aree di povertà	Target annuale raggiunto	-	-
	▸ Formazione igienico-sanitaria (Aguas de San Pedro)	▸ 25 workshop per anno per le comunità locali	Target annuale raggiunto	-	-
	▸ Prevenzione incendi (Aguas de San Pedro)	▸ Formazione di 1 squadra antincendio e 30 nuovi idranti installati	Target annuale raggiunto	-	-

Tutte le società del Gruppo sono impegnate a prevenire eventuali impatti negativi e a valorizzare gli impatti positivi generando valore sui territori in cui operano, e a mitigare i rischi connessi all'interazione con le comunità. In particolare, al fine di promuovere la creazione di un dialogo costruttivo con il territorio, tenere nella giusta considerazione le istanze delle comunità e ridurre il rischio di mancata accettazione della propria presenza sul territorio, le società del Gruppo prevedono processi e strumenti per gestire la relazione con gli stakeholder e acquisire le istanze che promanano dalla collettività, attivando progetti e soluzioni per massimizzare il livello dei servizi resi e dei progetti infrastrutturali.

Ad esempio, le società operative nella filiera ambiente sono impegnate nella creazione di un rapporto di fiducia con le comunità interessate, a tal fine nel corso dell'anno i principali impianti di trattamento dei rifiuti sono stati aperti alle visite degli stakeholder. Per promuovere la comunicazione trasparente con i cittadini del Comune di Roma, nel 2024 è stato attivato il nuovo canale WhatsApp che consente di ricevere informazioni su guasti, attività di manutenzione e interventi programmati sulle reti idriche ed elettriche. Per rendere le infrastrutture energetiche più sostenibili e resilienti e generare impatti positivi sulla qualità della vita nelle comunità, la società del Gruppo operativa nella distribuzione di energia elettrica ha realizzato interventi, tra cui il disegno di processi

di analytics per effettuare manutenzione predittiva degli impianti, finalizzati ad adattare le infrastrutture all'aumento dell'elettrificazione dei consumi e alla generazione distribuita, come la connessione a grandi opere infrastrutturali.
In relazione ad eventuali impatti negativi rilevanti sulle comunità che dovessero emergere a seguito della necessità di acquisizione di terreni, per l'installazione di impianti e reti funzionali allo svolgimento dei servizi, Acea si impegna a valutare, in un'ottica di analisi costi-benefici, le soluzioni in grado di ridurre i potenziali impatti negativi sugli stakeholder.

Acea ha inoltre attivato diverse iniziative per creare una maggiore consapevolezza nella collettività e nelle nuove generazioni rispetto al tema dell'uso responsabile delle risorse naturali e formare gli studenti su competenze green. Ad esempio, nel settore idrico, in risposta alle istanze rilevate sul territorio che evidenziano la crescita di consapevolezza verso una modalità di consumo più sostenibile e responsabile delle risorse naturali, sono state realizzate iniziative di sensibilizzazione sulla gestione sostenibile del ciclo idrico integrato, inclusa la filiera della depurazione, rivolti alla cittadinanza nel suo complesso e alle nuove generazioni, con attività formative e di alternanza scuola-lavoro. In particolare, nel 2024, nell'ambito del Protocollo d'intesa triennale con il Ministero dell'Istruzione e del Merito, è stato ideato il nuovo progetto "Educazione idrica", destinato alle scuole primarie e secondarie di primo grado di Lazio, Campania, Umbria, Toscana, Molise e Valle d'Aosta, che prevede una piattaforma digitale dedicata e la possibilità di partecipare a visite guidate ai siti operativi presenti nelle regioni interessate. Inoltre, il Gruppo ha offerto un percorso di formazione gratuito a giovani fino ai 35 anni o adulti disoccupati e inoccupati nel Lazio per acquisire competenze tecniche nei settori dei business idrico ed elettrico, offrendo loro l'opportunità di un inserimento nel mondo Acea.

Gli obiettivi e le attività svolte da Acea all'estero hanno una valenza molto rilevante considerando il contesto economico e sociale in cui le società del Gruppo operano. A tale scopo il piano prevede attività di formazione e aumento della consapevolezza, in particolare sui temi igienico-sanitari e di rispetto delle risorse naturali, sia specifiche azioni concrete a supporto delle comunità locali.

In particolare, nell'anno è proseguito l'impegno per accrescere sul territorio l'attenzione e la consapevolezza dell'importanza di preservare la qualità della risorsa idrica dal punto di vista igienico-sanitario, anche mediante l'organizzazione di workshop dedicati alla comunità locale e formazioni nelle scuole.

PROTOCOLLO D'INTESA MIM-ACEA PER PROMUOVERE L'USO CONSAPEVOLE DELLE RISORSE IDRICHE

Acea ha sottoscritto un Protocollo d'intesa triennale con il Ministero dell'Istruzione e del Merito per promuovere r l'educazione a un corretto utilizzo delle risorse idriche negli istituti primari e secondari di I grado.
Il progetto educativo, in cui Acea metterà a disposizione delle scuole a livello nazionale know-how e competenze, ha come obiettivo la formazione e l'informazione sui valori della salvaguardia e dell'uso consapevole dell'acqua. Saranno approfondite le tematiche legate al ciclo idrico (captazione, distribuzione e qualità dell'acqua); agli utilizzi negli ambiti industriale, agricolo e domestico; all'approvvigionamento e al riuso; alle infrastrutture, come acquedotti e dighe; all'applicazione dell'innovazione tecnologica e dell'Intelligenza Artificiale nella gestione ottimale del sistema idrico.
Il Protocollo prevede tra l'altro format e quiz interattivi, materiali video e fotografici destinati agli studenti per illustrare tutte le fasi operative del ciclo idrico e anche sessioni specifiche di formazione destinate ai docenti.
"L'accordo costituisce una novità in ambito europeo poiché vede un'azienda come Acea, primo operatore idrico nazionale, porre la propria esperienza al servizio dell'azione educativa del Ministero dell'Istruzione e del Merito. L'iniziativa di oggi conferma anche l'impegno che Acea ha assunto con l'introduzione della Carta della Persona, che mette al centro il cittadino come destinatario dei servizi pubblici essenziali. È necessario un maggior coinvolgimento dei giovani per affermare la cultura dell'uso sostenibile dell'acqua affinché, adottando stili di vita rispettosi, si possa incidere sul cambiamento climatico, formando i cittadini di domani." Fabrizio Palermo, Amministratore Delegato di Acea.

3.4 CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI ESRS S4

ESRS 2 SBM-3 Acea è uno dei principali operatori infrastrutturali nei servizi idrici, ambientali (trattamento rifiuti e compostaggio, valorizzazione energetica, recupero di materia) ed energetici (produzione, distribuzione e vendita di energia, illuminazione pubblica).

I servizi forniti dalle società idriche riguardano i segmenti di acquedotto, fognatura e depurazione, assicurando la protezione dell'ambiente e la salute pubblica. I clienti del comparto idrico sono rappresentati dagli abitanti dei comuni in cui sono presenti le società idriche.
Nel settore ambientale della gestione dei rifiuti, le società svolgono, per clienti pubblici e privati, servizi di trattamento e recupero di materia, in ottica di economia circolare, di valorizzazione energetica (elettrica e da biogas) e, per la parte residuale, di smaltimento .
Il comparto energetico prevede le attività di generazione, distribuzione e vendita dell'energia. La produzione è garantita principalmente tramite fonti rinnovabili, con un impegno crescente nel settore fotovoltaico. La distribuzione copre le necessità di famiglie e imprese dell'area metropolitana di Roma e Formello, mentre la vendita di energia elettrica e gas è rivolta a clienti del mercato libero e, residualmente, del mercato tutelato.

Subtopic	Sub-subtopic	IRO	Descrizione	Positivo/Negativo Attuale/Potenziale	Orizzonte temporale	Value chain
Impatti legati alle informazioni per i clienti	Accesso a informazioni (di qualità)	I *impatto*	Maggiore consapevolezza dei clienti nella scelta di prodotti e servizi, grazie a un'adeguata comunicazione aziendale	+	*breve*	• a valle
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Accesso a prodotti e servizi	I *impatto*	Sviluppo di soluzioni e servizi innovativi, digitali e a valore aggiunto (e-mobility, vendita prodotti green) in risposta ai bisogni emergenti	+	*medio*	• a valle
Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Salute e sicurezza	I *impatto*	Possibili danni alla salute umana connessi a inadeguati controlli e monitoraggi della qualità dei servizi erogati (qualità dell'acqua potabile, ecc.)	-	*breve*	• a valle
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Accesso a prodotti e servizi	I *impatto*	Peggioramento delle qualità di vita e del contesto socioeconomico a causa di eventuali condizioni di mancato accesso a servizi adeguati	-	*breve*	• a valle
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o utilizzatori finali	Riservatezza	I *impatto*	Perdita dei dati dei clienti a causa di episodi di violazione della privacy	-	*lungo*	• a valle
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o utilizzatori finali	Libertà di espressione	I *impatto*	Peggioramento della customer experience e aumento dei reclami e del contenzioso	-	*medio*	• a valle
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Pratiche commerciali responsabili	I *impatto*	Danni economici ai clienti per pratiche commerciali scorrette, ingannevoli e aggressive	-	*breve*	• a valle
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Accesso a prodotti e servizi	I *impatto*	Difficoltà di fruizione dei servizi online (sportello digitale, sito web, ecc.) da parte di soggetti meno avvezzi all'uso delle tecnologie (anziani, ecc.)	-	*breve*	• a valle

+ Impatto positivo; - Impatto negativo; ◯ Effettivo; ◌ Potenziale

3.4.1 LE POLITICHE E I PROCESSI RELATIVI AI CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

ESRS S4-1 Acea s'impegna ad attuare verso il cliente comportamenti corretti, trasparenti e non discriminatori, in linea con la natura di servizio universale che caratterizza le proprie attività, in coerenza con i princìpi riportati nel Codice Etico e nella Politica dei sistemi di gestione integrata e sostenibilità.
I contratti e le comunicazioni con i clienti sono impostati sulla chiarezza, semplicità e completezza delle informazioni per consentire una scelta consapevole da parte del cliente. Acea è attenta a comprendere le istanze dei clienti, traducendole in requisiti di prestazione, e a perseguirne la soddisfazione garantendo eccellenti standard di qualità dei servizi/prodotti offerti. Anche ai fornitori di Acea è richiesto di condividere l'impegno verso i clienti garantendo alti standard qualitativi, accessibilità ai servizi, sicurezza ed efficienza. I fornitori s'impegnano a ridurre al minimo le non conformità e i potenziali reclami derivanti dalla propria attività e da quella dei propri fornitori e a perseguire iniziative che contribuiscano al miglioramento continuo dei processi produttivi e delle prestazioni di qualità, anche a beneficio dei clienti e utilizzatori finali.

I dati dei clienti sono trattati da Acea con riservatezza e nel rispetto della normativa in materia di concorrenza, tutela della privacy e dei dati personali. A tale scopo, è operativo un Modello di Governance Privacy di Gruppo conforme al Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR) nel quale sono identificati ruoli, responsabilità e modalità di attuazione dei princìpi basilari della disciplina sulla tutela della privacy, con un approccio preventive risk based sorretto da un monitoraggio continuo e periodiche revisioni.

In Acea è vigente un programma di compliance antitrust articolato in un complesso di strumenti normativi e presìdi organizzativi, metodologie e processi finalizzati a prevenire i potenziali rischi di violazione della normativa a tutela della concorrenza e del consumatore, tra i quali si segnala il Manuale di conformità alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore come principale strumento. Il Manuale, oltre a contenere i principali elementi della normativa di riferimento, declina le fattispecie e le condotte rilevanti nonché le principali regole di comportamento che tutti i destinatari devono osservare, tra cui la particolare tutela garantita a gruppi di consumatori vulnerabili (es. minori, disabili) e richiama ed applica i princìpi del Codice Etico ai sensi dei quali la tutela della concorrenza e del consumatore costituiscono valori fondanti dell'attività di Acea e delle società del Gruppo.

Eventuali impatti negativi rilevanti per i clienti, non di natura sistemica ma connessi a singoli episodi, possono riguardare gli ambiti della privacy e delle pratiche commerciali.

Il Gruppo Acea, come riportato nella Policy sui Diritti Umani definita considerando i principali riferimenti internazionali pertinenti (Carta internazionale dei diritti dell'uomo, Linee guida OCSE, Global Compact, ecc.), è consapevole di erogare servizi di pubblica utilità alla base dei diritti fondamentali degli individui e di generare impatti significativi sulle persone. Sulla base di tale assunto, pianifica gli investimenti e conduce le proprie attività con l'obiettivo di sviluppare servizi accessibili e funzionali al miglioramento della qualità della vita. Acea s'impegna affinché non si verifichi alcuna forma di violazione dei diritti umani, sviluppando e attuando processi adeguati a identificare i rischi e gli impatti, potenziali o effettivi, delle proprie attività, a prevenire le violazioni e, qualora dovessero egualmente verificarsi, porvi rimedio. Inoltre, Acea ha reso disponibile a tutti gli stakeholder, inclusi quelli esterni, la piattaforma whistleblowing per la segnalazione di eventuali violazioni di tali diritti anche da parte degli attori della catena del valore a valle.

Acea s'impegna a progettare le infrastrutture ed erogare servizi e prodotti in modo da tutelare la salute e l'integrità fisica dei propri clienti, adottando adeguate misure di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza da qualunque tipo di impatto potenziale, diretto o indiretto, con specifico riguardo alle attività gestite. Il Gruppo pone, ad esempio, la massima attenzione nell'effettuare i controlli della qualità della risorsa idrico-potabile destinata al consumo umano.

ESRS S4-2 Il Gruppo Acea, mediante la funzione Institutional Affairs & Business Development della Capogruppo interagisce, in maniera strutturata, con le Associazioni dei consumatori attive nel territorio, in particolare quelle riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), che rappresentano le istanze di consumatori e utilizzatori finali. In particolare, l'Unità Rapporti con le Associazioni della Funzione ha la responsabilità di presidiare la relazione con le rappresentanze dei consumatori e acquisire, nei costanti rapporti con esse, le richieste provenienti dai territori che l'Unità, a sua volta, trasferisce alle funzioni di Acea SpA e alle società operative competenti per le analisi del caso e le eventuali azioni connesse. Inoltre, organizza regolarmente incontri periodici con le rappresentanze dei consumatori e, in relazione ad esigenze specifiche, incontri dedicati con i singoli referenti di settore delle Associazioni. Entro l'Unità è inoltre collocato l'Organismo ADR Acea SpA – Associazioni dei consumatori che, nell'ambito del Protocollo di conciliazione sottoscritto tra alcune società del Gruppo (6 per il settore idrico e 2 per il settore energetico) e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, si occupa della gestione extragiudiziale delle controversie che possono insorgere tra consumatori e società.

Acea dispone di una procedura aziendale in cui sono formalizzate le fasi delle attività relative alla misurazione della customer experience e alla verifica della loro applicazione interna, e svolge periodiche rilevazioni della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati. Le indagini di customer satisfaction ("qualità percepita") sono realizzate con il supporto di una società di ricerche di mercato. La maggior parte delle rilevazioni è distribuita uniformemente nell'anno in modo da generare risultati frequenti che consentano alle società del Gruppo d'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) consente di circoscrivere l'impatto sui risultati di eventuali picchi stagionali. Nel 2024, Acea è stata una tra le prime aziende quotate italiane a ricevere da RINA Services Spa l'attestazione di conformità dei propri processi alle linee guida ISO 10004 per la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione dei servizi di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dei clienti.

Le società idriche, in conformità alle disposizioni di legge e delle istituzioni di riferimento (ARERA, Enti di gestione d'ambito) adottano la Carta dei Servizi che costituisce un allegato del contratto di fornitura. La Carta dei servizi, tra gli altri impegni, riconosce agli utenti il diritto d'accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dei gestori quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli utenti al servizio; indica le modalità per la presentazione di reclami e richieste d'informazioni e per le relative risposte da parte dei gestori; indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie; prevede agevolazioni rispetto al trattamento ordinario per alcune categorie di clienti più bisognose come anziani, portatori di handicap o persone con malattie.

All'interno delle diverse società, le unità commerciali e le unità di comunicazione assicurano il corretto funzionamento delle procedure di cura e gestione dei clienti nei diversi momenti di relazione con l'organizzazione. Lo sviluppo di canali digitali innovativi, il sistema di prenotazione agli sportelli e il servizio di videochiamata sono stati ideati per garantire un accesso agevole e inclusivo ai servizi. Questi strumenti permettono anche ai consumatori più vulnerabili di comunicare le proprie esigenze in modo rapido e diretto.

ESRS S4-3 Il Gruppo Acea è attento ad adottare stili di marketing responsabile, curando, nella promozione dei propri prodotti e servizi, modalità e forme di comunicazione adatte a rendere il messaggio comprensibile, trasparente ed esaustivo, ed orientando le scelte di consumo senza intento manipolativo né ingannevole.
In Acea è operativo l'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution), Acea SpA – Associazioni dei consumatori che, nell'ambito del Protocollo di conciliazione sottoscritto tra alcune società del Gruppo (6 per il settore Idrico e 2 per il settore Energetico) e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, si occupa della gestione extragiudiziale delle controversie che possono insorgere tra consumatori e società.

Nel settore commerciale vengono costantemente monitorati i processi di marketing messi in atto dai business partner ed eventuali conseguenti reclami per contratti contestati, a seguito dei quali vengono attivate misure correttive. Per i clienti che si trovano in particolari condizioni di disagio, sono previsti dalla normativa degli strumenti di sostegno volti a garantire l'accessibilità economica al servizio idrico ed energetico. Tali strumenti assumono la forma di bonus sociali e vengono corrisposti ai titolari di utenze domestiche a fronte di requisiti specifici.

La maggior parte delle società del Gruppo sono dotate di sistemi di gestione qualità certificati ISO 9001 per il perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni e la conseguente soddisfazione del cliente. Tali sistemi poggiano su princìpi fondamentali quali l'attenzione al cliente, il coinvolgimento della Direzione aziendale e l'approccio per processi. Eventuali aspetti del servizio che possono procurare impatti negativi, in termini di mancata soddisfazione delle prestazioni per la qualità del servizio al cliente, vengono segnalati come non conformità e avviate azioni per correggere il fenomeno ed evitarne il ripetersi.

Nel comparto idrico potabile, tramite l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, è possibile prevenire e ridurre i rischi di inquinamento o carenza idrica, analizzando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento e definendo gli interventi di mitigazione degli stessi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative sia in condizioni ordinarie sia di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità d'informazione della cittadinanza e delle autorità competenti.

Tra i clienti del servizio di distribuzione elettrica figurano gli utilizzatori di apparecchiature elettromedicali, verso cui è posta un'attenzione particolare nel caso di guasti o interruzioni programmate dell'erogazione, prevedendo soluzioni per preservare la loro sicurezza.

Nelle attività di gestione della rete di distribuzione elettrica rientra il Piano di Emergenza per la Sicurezza del Sistema Elettrico (PESSE), funzionale a prevenire blackout incontrollati in caso di squilibri tra la richiesta di energia sulla rete elettrica nazionale e la produzione elettrica. La finalità del Piano è di operare una riduzione predefinita e mirata dei consumi di energia elettrica, attraverso una sospensione selettiva e programmata di alcune utenze, in modo da evitare l'insorgere di vaste disalimentazioni con conseguenti disagi per tutta la collettività. Dal Piano vengono escluse le utenze di primaria importanza come ospedali, ferrovie, aeroporti, ecc.

Acea garantisce ai consumatori l'ascolto delle istanze che riguardino le attività del Gruppo e che possano rappresentare motivo di preoccupazione per gli stakeholder. Per fare ciò sono attivi diversi canali, da quelli commerciali o per le segnalazioni di pronto intervento e guasti, dagli sportelli fisici ai canali social e app con i quali è possibile mantenere un aggiornamento ed una interazione in tempo reale con le società. La fruizione di tali strumenti è promossa tramite i siti internet aziendali, campagne di comunicazione, canali social. Le segnalazioni, richieste d'informazioni e reclami ricevuti tramite i canali ufficiali vengono registrati, analizzati e gestiti dalle strutture aziendali competenti in base alla tipologia e alla priorità, monitorando l'intero processo fino alla risoluzione, garantendo aggiornamenti agli stakeholder segnalanti e utilizzando i dati raccolti per migliorare i propri processi e prevenire criticità future. In merito a possibili segnalazioni su episodi che possano rappresentare violazioni della normativa interna ed esterna, il Gruppo ha adottato un sistema whistleblowing che garantisce il segnalante da possibili ritorsioni. Tale sistema è fruibile da parte di tutti gli stakeholder tramite piattaforma digitale conforme alle disposizioni normative. Le segnalazioni ricevute vengono analizzate e trattate secondo la procedura dedicata, assicurando le opportune verifiche e fornendo riscontro al soggetto segnalante.

3.4.2 OBIETTIVI, AZIONI E RISORSE RELATIVI AI CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

ESRS S4-4; ESRS S4-5; ESRS 2 MDR-T; ESRS 2 MDR-A
Il Piano di Sostenibilità definisce gli obiettivi che il Gruppo intende perseguire, in linea con le politiche adottate, per gestire gli impatti rilevanti evidenziati in esito all'analisi di doppia rilevanza, tra cui: impatti legati alle informazioni per i clienti e per i consumatori e utilizzatori finali, inclusione sociale per i consumatori/utilizzatori, sicurezza personale dei consumatori/utilizzatori.

È opportuno specificare che alcuni obiettivi di sostenibilità sono comuni e già riportati nella sezione "Comunità interessate" in quanto, per Acea, la maggior parte dei servizi offerti ai consumatori e agli utilizzatori finali coincide con il servizio alla collettività. Inoltre, l'impatto collegato ai possibili danni alla salute umana connessi a inadeguati controlli e monitoraggi della qualità dei servizi erogati è indirizzato già nella sezione Acqua e risorse marine con gli obiettivi relativi alla qualità dell'acqua.

Linee di intervento	Azione	IRO	Descrizione
Innovazione sul territorio	▸ Casette dell'acqua ▸ Infrastrutture mobilità elettrica ▸ Attivazione flessibilità RomeFlex ▸ Smart Lighting ▸ Riduzione emissioni odorigene ▸ Gestione clienti rete elettrica	I I I	▸ Maggiore consapevolezza dei clienti nella scelta di prodotti e servizi, grazie a un'adeguata comunicazione aziendale ▸ Sviluppo di soluzioni e servizi innovativi, digitali e a valore aggiunto (e-mobility, vendita prodotti green) in risposta ai bisogni emergenti ▸ Peggioramento della customer experience e aumento dei reclami e del contenzioso
Stakeholder engagement	▸ Sensibilizzazione su temi ambientali ▸ Dialogo sul territorio ▸ Formazione nelle scuole ▸ Illuminazione artistica ▸ Sponsorizzazioni	I I	▸ Maggiore consapevolezza dei clienti nella scelta di prodotti e servizi, grazie a un'adeguata comunicazione aziendale ▸ Difficoltà di fruizione dei servizi online (sportello digitale, sito web, ecc.) da parte di soggetti meno avvezzi all'uso delle tecnologie (anziani, ecc.)
Qualità dell'acqua	▸ Qualità acqua depurata ▸ Qualità acqua potabile ▸ Monitoraggio PFAS	I	▸ Possibili danni alla salute umana connessi a inadeguati controlli e monitoraggi della qualità dei servizi erogati (qualità dell'acqua potabile, ecc.)

Con riferimento al potenziale impatto negativo "Peggioramento delle qualità di vita e del contesto socioeconomico a causa di eventuali condizioni di mancato accesso a servizi adeguati", si ricorda che le società operative del Gruppo sottoscrivono una Carta del Servizio Idrico Integrato che definisce i livelli di qualità dei servizi di acquedotto per uso idropotabile, pubblica fognatura e depurazione che il gestore è tenuto a osservare.

La gestione degli impatti legati a "Perdita dei dati dei clienti, a causa di episodi di violazione della privacy" e "Danni economici ai clienti per pratiche commerciali scorrette, ingannevoli e aggressive" avviene tramite le politiche di Gruppo in materia, descritte nel paragrafo della Condotta delle imprese.

Linea di intervento	Azione (società)	Target @ 2028	Avanzamento target	Baseline 2023	Capex 2028 (M€)	Capex 2024 (M€)
Innovazione sul territorio	▸ Gestione clienti rete elettrica (areti)	▸ -20% reclami non reiterati	-12% reclami non reiterati		4	0,1
	▸ Attivazione flessibilità RomeFlex (areti)	▸ 890 interruzioni evitate	904 interruzioni evitate	-		
Digitalizzazione	▸ Contatori 2G (areti)	▸ 770.000 contatori installati (per un totale di oltre 1 milione 750 mila al 2028)	58% (446.351 contatori installati)	986.291	91	36,1

Per mitigare eventuali impatti negativi e valorizzare gli impatti positivi sui clienti e sugli utilizzatori finali delle diverse attività di business, le società pongono attenzione alle istanze che vengono avanzate e implementano progetti e soluzioni utili per massimizzare l'efficacia dei servizi resi.

Inoltre, in risposta alle evoluzioni delle richieste dei clienti, il Gruppo ha sviluppato nuovi strumenti (es. chatbot, intelligenza artificiale, mappa interattiva guasti, ecc.) per il miglioramento dei servizi erogati. Nel servizio di distribuzione elettrica, la campagna di sostituzione dei contatori di energia elettrica con apparecchi di nuova generazione permetterà la crescita della consapevolezza dei consumi da parte degli utenti, attraverso le possibilità di comunicazione in tempo reale offerte dai nuovi apparati.

A tutela dei clienti, Acea Energia s'impegna per prevenire pratiche commerciali scorrette, ingannevoli e aggressive verso i clienti. A tale scopo ha continuato a verificare la correttezza del comportamento dei propri agenti di vendita, la chiarezza espositiva dei contratti e, soprattutto, la consapevolezza della scelta compiuta dal cliente, che riceve apposite comunicazioni di avanzamento pratica via mail o telefono allo scopo di contenere i rischi di incomprensioni e di esercizio tardivo del diritto di recesso. Grazie alle azioni di comunicazione è stata promossa la maggiore consapevolezza dei clienti nella scelta di prodotti e servizi innovativi. In tale cornice vanno inquadrate le proposte commerciali sostenibili di Acea Energia, con "Luce 100% Green" e "Gas 0% CO_2" coerenti con gli obiettivi del Gruppo Acea di tutela ambientale e di impegno verso il territorio.

Nel 2024, al fine di gestire al meglio il processo di monitoraggio della soddisfazione dei clienti con l'obiettivo di migliorare la customer experience, Acea ha ottenuto l'attestazione di conformità dei propri processi alle Linee guida ISO 10004 per la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione dei servizi di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dei clienti. La protezione dei dati personali è un tema di fondamentale interesse per i clienti e a tale proposito Acea è impegnata nel miglioramento continuo dei processi aziendali pertinenti; nell'anno, in merito, è stato aggiornato il Registro delle attività di trattamento con indicazione della tipologia di interessati, di dati personali oggetto di trattamento, dei sistemi utilizzati e delle relative misure di sicurezza.