



## 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 la holding e le società operative.

**ESRS 2 SBM-2** Acea presta ascolto alle esigenze delle proprie persone ed elabora una people strategy declinata in progetti e iniziative mirate di coinvolgimento e tiene in considerazione gli interessi, le opinioni e i diritti dei propri dipendenti anche grazie all'adozione di una procedura di consultazione con le Organizzazioni Sindacali, deputate alla tutela e alla rappresentanza delle legittime istanze dei lavoratori e delle lavoratrici.

**ESRS 2 SBM-3** L'identificazione degli impatti, rischi e opportunità (IRO) relativi alla forza lavoro propria è frutto del coinvolgimento di dipendenti e Organizzazioni Sindacali nel focus group multistakeholder per la valutazione degli impatti e di Responsabili e focal point ERM della funzione People & Security della holding nel processo di risk assessment. Tali IRO sono stati identificati in coerenza con l'obiettivo "Centralità delle persone" del Piano di Sostenibilità che si articola in linee d'intervento su: 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 critici puntuali e specifici che possono verificarsi in Acea (infortuni sul lavoro, episodi di discriminazione, ecc.) mentre quelli positivi sono riconducibili all'impegno di Acea nel garantire eque retribuzioni, il rispetto delle normative sul lavoro, lo sviluppo delle competenze professionali e di sistemi evoluti di performance management, la promozione del benessere e del welfare.

I rischi rilevanti connessi al personale dipendente, emersi dal processo di risk assessment, sono relativi alle difficoltà che l'azienda 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.

La valutazione degli IRO 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; pertanto, gli IRO rilevanti emersi dal processo di doppia materialità riguardano tutti i dipendenti delle società.

Per il dettaglio sul processo di doppia materialità e sugli IRO materiali si rimanda al paragrafo 1.7.

#### 3.1.1 LE POLITICHE E I PROCESSI RELATIVI ALLA FORZA LAVORO PROPRIA

**ESRS S1-1** Le persone sono un fattore chiave per il successo di Acea che, per gestire al meglio le relazioni con il personale, ha definito valori e adottato impegni formalizzati nel sistema normativo interno:

- **Codice Etico** declina gli impegni in materia di equità di trattamento e non discriminazione, tutela del lavoro minorile, contrasto al lavoro forzato, libertà sindacale e diritto alla negoziazione collettiva, salute e sicurezza sul lavoro;
- **Policy sui Diritti Umani** declina i principi 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, il contrasto a molestie e mobbing e la tutela di salute, sicurezza e benessere psico-fisico sul lavoro;

- **Carta della Persona e della Partecipazione** definisce valori e impegni per garantire ambienti di lavoro adeguati e la sicurezza sul lavoro, valorizzare le competenze, promuovere il benessere psico-fisico e la conciliazione tra vita lavorativa e vita privata;
- **Politica Equality, Diversity, Inclusion & Belonging** rafforza ulteriormente l'impegno nella valorizzazione delle diversità e nell'inclusione;
- **Politica di gestione delle segnalazioni** consente ai dipendenti di segnalare violazioni di principi e prescrizioni previsti dal sistema normativo interno che possono verificarsi nel contesto lavorativo;
- **Politica di Governance dell'Intelligenza Artificiale** promuove consapevolezza e responsabilità digitale, valorizzando l'utilizzo dell'IA etico e rispettoso dei diritti delle persone, contrastando bias e abusi.

Per la descrizione di dettaglio delle politiche di gruppo si rimanda al paragrafo 1.5 del documento.

Gli impegni dichiarati nel sistema valoriale e normativo sono attuati anche tramite procedure specifiche, come quelle sulla selezione del personale e sulla formazione, il Protocollo Diversità e Inclusione e il Piano di Wellbeing & Inclusion, integrato nella Politica DEIB, e l'adozione di certificazioni, come la **UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere**, la **SA 8000 sulla responsabilità sociale** riferita alla dimensione del lavoro, la **UNI EN ISO 45001:2023 sulla sicurezza sul lavoro**. Inoltre, nel 2025, Acea, per il quinto anno consecutivo, ha ottenuto la **Certificazione Top Employers Italia**, il riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e strategie HR e della loro attuazione, entrando al 18° posto nella TOP 20 della classifica.

**ESRS S1-2** Acea, consapevole del ruolo che l'interlocuzione con le rappresentanze dei lavoratori riveste nella corretta **gestione delle relazioni industriali**, si è dotata di un **modello di alto profilo gestito** dalla funzione People & Security della capogruppo, che ha, tra l'altro, 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 in base a 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: formazione, orari di lavoro, sistemi di flessibilità, misure di conciliazione vita lavoro, percorsi di classificazione del personale, operazioni societarie, misure di accompagnamento al trattamento pensionistico.

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).

**ESRS S1-3** Acea, al fine d'intervenire in maniera adeguata sugli impatti che può generare sul personale, si è dotata di **processi strutturati di gestione delle relazioni con i dipendenti**. Nello specifico, la funzione People & Security, in coordinamento con le società operative, si occupa di:

- gestire in service l'amministrazione del personale impiegato dalle società controllate;
- definire la politica retributiva compresi 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 aziendale;
- stabilire gli impegni e i piani per la promozione dell'inclusione e la valorizzazione delle diversità.

La **sicurezza sul lavoro** è presidiata dalla funzione HSE & Quality della holding che provvede alle attività di coordinamento e indirizzo, monitorando le società operative sull'applicazione della normativa, delle linee d'indirizzo e delle politiche aziendali e redige, a livello centralizzato e con cadenza annuale, il rapporto infortuni. 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 principi 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 per gli accertamenti del caso.

Acea ha inoltre istituito canali di comunicazione specifici, tra cui indirizzi di posta elettronica dedicati indicati 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 tali strumenti, Acea informa il personale tramite il portale aziendale intranet e campagne di sensibilizzazione e informazione di cui valuta l'efficacia e la percezione del personale mediante survey e raccolta di feedback.

### 3.1.2 OBIETTIVI, AZIONI E RISORSE RELATIVI ALLA FORZA LAVORO PROPRIA

**ESRS S1-4, ESRS S1-5, ESRS 2 MDR-T** Acea, in coerenza con i valori e le politiche formalizzati nel proprio sistema normativo, si impegna costantemente a prevenire e mitigare gli impatti e i potenziali rischi legati alla gestione del personale e cogliere le eventuali opportunità. Nel farlo, tiene conto anche delle istanze dei lavoratori raccolte dalla funzione People & Security di holding attraverso le attività di gestione delle relazioni sindacali e il confronto periodico con le rappresentanze dei lavoratori. L'attività comprende la gestione degli impatti e dei rischi più rilevanti in ambito people: garantire salari adeguati, promuovere formazione e sviluppo delle competenze, favorire l'equilibrio tra vita professionale e personale, tutelare salute e sicurezza, assicurare occupazione stabile, promuovere la parità di genere e la parità retributiva per lavori di pari valore, e tutelare la libertà di associazione.

Linea di intervento ▼	Azione ▼	IRO ▼	Descrizione ▼
<b>Benessere dei dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Potenziamento welfare</li> <li>▶ Revisione layout e spazi della sede</li> </ul>	I  I	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Miglioramento del benessere aziendale mediante iniziative welfare e di conciliazione vita-lavoro</li> <li>▶ Criticità connesse alle condizioni di lavoro e al contesto lavorativo con effetti sul clima interno</li> </ul>
<b>Sviluppo competenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Corporate Academy</li> <li>▶ Formazione</li> </ul>	R  I	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Difficoltà nel reperire e attrarre risorse con competenze chiave per garantire la continuità dei processi aziendali</li> <li>▶ Realizzazione/soddisfazione professionale e valorizzazione delle competenze</li> </ul>
<b>People Engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coinvolgimento personale operativo</li> <li>▶ Promozione senso di appartenenza</li> </ul>	I  R	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Realizzazione/soddisfazione professionale e valorizzazione delle competenze</li> <li>▶ Clima di potenziale conflittualità con le parti sociali rappresentative del mondo del lavoro</li> </ul>
<b>Diversità e inclusione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Parità di genere</li> <li>▶ Miglioramento cultura D&amp;I</li> <li>▶ Accessibilità e inclusività della sede</li> </ul>	I  I  I	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Retribuzioni adeguate a garantire condizioni di vita sicure e dignitose</li> <li>▶ Criticità connesse alle condizioni di lavoro e al contesto lavorativo con effetti sul clima interno</li> <li>▶ Peggioramento del benessere psicofisico del personale oggetto di eventuali episodi di discriminazione ed episodi lesivi della dignità delle persone</li> </ul>
<b>Salute e Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cultura della sicurezza (per la riduzione degli infortuni)</li> <li>▶ Ottimizzazione processi HSE</li> <li>▶ Dotazioni di sicurezza innovative (kit Youcare, dispositivo uomo a terra)</li> </ul>	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Danni alla salute causati da infortuni sul lavoro occorsi al personale aziendale</li> </ul>



Con riferimento al rischio connesso al clima di potenziale conflittualità con le parti sociali rappresentative, Acea si è dotata di una struttura dedicata al confronto con le Organizzazioni Sindacali presenti in azienda e ha istituito Organismi bilaterali competenti, come descritto nel paragrafo 3.1.1.

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 peculiari, garantendo adeguamenti nelle attrezzature e nei processi di lavoro.

Acea, nel 2025, non è stata coinvolta in attività che hanno esposto i propri dipendenti a rischio di lavoro minorile, forzato o coatto.

Gli obiettivi strategici collegati alle persone del gruppo sono riportati nel Piano di Sostenibilità che comprende l'obiettivo Centralità delle persone con le azioni, principalmente in carico alla funzione People & Security di holding che coordina e sviluppa i progetti e i programmi per il personale anche per le società controllate. Nel 2025, per le linee di intervento di formazione, potenziamento welfare, diversità e inclusione e coinvolgimento dei dipendenti sono stati consuntivati costi operativi per circa 1,5 M€, di cui 1 M€ nell'ambito di programmi di formazione finanziata.

Linea di intervento ▼	Azione/Società ▼	Target @ 2028 ▼	Consuntivo 2025 ▼
<b>Benessere dei dipendenti</b>	► Potenziamento welfare	► Aumento dei fruitori dei servizi	6.031 persone (vs 5.942 anno precedente)
	► Revisione layout e spazi sede	► Progettazione nuovi layout	Conclusa
<b>Sviluppo competenze</b>	► Corporate Academy	► 6.500 persone/anno formate ► 140 faculty interni coinvolti	3.850 persone formate 174 faculty interni
	► Formazione digital	► 15 percorsi di formazione ► 5.000 partecipanti	13 percorsi 5.211 partecipanti
	► Formazione	► 22h di formazione pro capite/anno (Italia)	27 h/anno
	► Formazione sulla sostenibilità	► 100 persone certificate "Professionisti della Sostenibilità"	55 persone formate 41 certificate
<b>Diversità e Inclusione</b>	► Parità di genere	► 32,6 % donne manager (dirigenti e quadri)	30,0%
	► Miglioramento cultura D&I	► 2 iniziative/anno	4 iniziative
	► Accessibilità e inclusività della sede	► Progettazione nuovi layout	Conclusa
<b>Salute e sicurezza</b>	► Cultura della sicurezza	► Indici frequenza e gravità infortuni < media ultimo triennio	IF: 5,84<6,00 IG: 0,24>0,23
	► Near Miss risolti >90%		81%
	► Digitalizzazione processi HSE	► Società operative digitalizzate: 100%	46%
	► Sperimentazione dotazioni innovative (areti e Acea Ato2)	► Kit Youcare e dispositivo uomo a terra: 120 persone	107 persone
<b>Sviluppo competenze (estero)</b>	► Formazione specialistica (Aguas de San Pedro, Consorcio Agua Azul)	► Dipendenti coinvolti ASP: 97%, ► Settori aziendali CAA: 95%	ASP: 93% CAA: 80%
<b>Diversità e inclusione (estero)</b>	► Miglioramento cultura D&I (Aguas de San Pedro, Consorcio Agua Azul)	► Dipendenti coinvolti ASP: 90% ► Numero iniziative/anno CAA: 1	ASP: 98% dipendenti coinvolti CAA: 0 iniziative
<b>Salute e sicurezza (estero)</b>	► Formazione su sicurezza e prevenzione (Aguas de San Pedro)	► 90% dipendenti coinvolti	99% dipendenti coinvolti

### Relazioni industriali

Acea è dotata di un modello di relazioni industriali di alto profilo, basato sulla sistematicità del confronto e sulla partecipazione, sviluppando le forme di bilateralità già richiamate, utili a perseguire gli obiettivi industriali nel giusto contemperamento delle istanze sociali.

Nel 2025 sono state gestite interlocuzioni con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS) che hanno riguardato principalmente: il nuovo orario di lavoro per il personale amministrativo, i sistemi di flessibilità e permessi aggiuntivi alle misure già previste a norma di legge e di CCNL, la gestione flessibile del tempo lavoro attraverso la prosecuzione

dell'utilizzo dello strumento del lavoro agile "smart working", la revisione degli orari di lavoro del personale operativo, i percorsi di crescita e arricchimento professionale, la formazione finanziata, la regolamentazione per l'accesso al trattamento pensionistico del personale con più anzianità di servizio.

È stata inoltre raggiunta un'intesa tra Acea e le Organizzazioni Sindacali per l'individuazione di specifici percorsi di crescita professionale del personale operativo.

### Salute e sicurezza sul lavoro

Acea ha implementato un piano di progressiva estensione del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro**, sviluppando il sistema in linea con il modello centrale anche presso le società di nuova costituzione o acquisizione. Tale strategia mira a garantire una copertura capillare e uniforme di tutta la popolazione aziendale, assicurando che ogni lavoratore operi sotto standard certificati e monitorati. La holding e le principali società operative in Italia sono dotate della certificazione sulla sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2023.

Nel corso dell'anno, Acea ha avviato un percorso di miglioramento del processo di gestione degli infortuni sul lavoro, basato su quattro pilastri:

- perfezionamento della rendicontazione;
- miglioramento della comunicazione;
- adozione di nuova classificazione degli eventi infortunistici;
- analisi delle dinamiche dell'evento, anche grazie alla costituzione di un gruppo di lavoro che analizza e verifica le cause dell'infortunio, identificando e monitorando le azioni correttive.

Il nuovo modello identifica gli eventi infortunistici ad alto potenziale (HiPo), valutati in base alla potenzialità del danno anziché sulla semplice prognosi, dando priorità a quelli che, pur non avendo causato danni gravi, avrebbero potuto avere esiti fatali o invalidanti, e prevede il safety alert, una segnalazione di rischio infortunio inviata a tutti i soggetti interessati ancora prima dell'avvio dell'analisi delle cause dell'evento infortunistico.

Nel 2025, inoltre, nell'ambito dell'attività di sensibilizzazione relativa alla prevenzione degli eventi infortunistici, è stato organizzato un ciclo di incontri informativi "Segnalare per prevenire i near miss" che ha coinvolto oltre 1.000 persone.

Per la prevenzione delle malattie professionali, Acea adotta un modello di governance centralizzato e proattivo, coordinato dalla struttura Health & Safety della holding, che garantisce l'uniformità dei protocolli sanitari e l'efficacia della tutela della salute in tutte le società del gruppo.

La gestione è affidata a un team specializzato di Medicina del Lavoro, vengono effettuate visite preventive/periodiche e analisi specialistiche e viene prodotta la reportistica periodica per valutare l'andamento dello stato di salute collettivo.

### Retribuzioni e benefit

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 principi meritocratici, in coerenza con il **Modello di Performance Management**, 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, con un ammontare variabile correlato ai risultati quali-quantitativi con-

seguiti nella realizzazione degli obiettivi, coerenti con la pianificazione industriale e di sostenibilità, che ha la finalità di rendere i lavoratori partecipi degli obiettivi e dei progetti finalizzati all'incremento della redditività e al miglioramento di competitività, produttività, sostenibilità ed efficienza.

Sono altresì previsti benefit per i dipendenti, anche con contratti part-time o a tempo determinato, quali: i buoni pasto, la polizza sanitaria integrativa e le agevolazioni gestite tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA).

### Formazione e sviluppo competenze

Nel 2025 è diventato operativo il centro di alta formazione **Acea Academy** aperto anche a stakeholder esterni, mediante il quale eroga formazione di alto livello in diversi ambiti (leadership, digitale e tecnico-specialistica), adottando approcci innovativi ed esperienziali.

L'Academy è dotata di una piattaforma e-learning *Open Learning*, che supporta l'ecosistema formativo del dipendente fin dall'onboarding e offre un ampio catalogo di corsi online per l'autosviluppo.

Nel 2025 sono stati organizzati i seguenti percorsi formativi:

- il primo **Corporate Master**, dedicato a 30 talenti che, attraverso un programma accademico personalizzato, approfondisce competenze e conoscenze specifiche del settore delle utilities;
- la formazione **soft skills**, che ha coinvolto circa 500 persone, tra cui 98 profili dirigenziali, con l'obiettivo di stimolare il confronto tra pari e promuovere una leadership capace di visione, responsabilità diffusa e collaborazione;
- il percorso **Essere Acea**, dedicato a tutta la popolazione aziendale, che ha esplorato gli elementi che agiscono come leve di trasformazione organizzativa sia a livello tecnologico, in particolare con riferimento all'intelligenza artificiale e relativi sviluppi, sia a livello individuale per lo sviluppo di nuovi mindset e l'evoluzione personale;
- il percorso formativo relativo ai **Professionisti della Sostenibilità**, che ha coinvolto 14 persone.

Ogni percorso formativo prevede test di ingresso e di uscita per valutarne l'efficacia formativa, e un test di gradimento per identificare i punti di forza della formazione e raccogliere suggerimenti nell'ottica di un miglioramento continuo dei percorsi formativi. Per agevolare la fruizione dei corsi anche per il personale con disabilità vengono rispettati tutti i criteri che garantiscono la piena accessibilità della formazione svolta in e-learning.

Sempre nel corso dell'anno, al fine di valorizzare le competenze operative, trasferire il know-how tecnico e professionale e preservare le competenze distintive di Acea, l'Academy ha avviato l'implementazione di un modello formativo che prevede anche la formazione dei trainer che costituiranno l'**Albo formatori interni** (Faculty dei formatori).

Nel 2025, infine, è stato organizzato il primo **Executive Master in Water Management** progettato da Acea e dedicato a stakeholder esterni per rafforzare lo sviluppo di competenze strategiche, tecniche e manageriali utili ad affrontare le sfide della gestione sostenibile e della transizione digitale con specifico riferimento alla gestione delle risorse idriche.

### Coinvolgimento dei dipendenti

Nel 2025 è stato organizzato il Transformation Tour, con la partecipazione di Chief Transformation Officer e Chief People & Security Officer di Acea, per condividere con il personale società operative presenti sul territorio un'overview sulle nuove modalità di lavoro e



sui programmi di valorizzazione delle persone, rafforzando il senso di vicinanza. L'evento, oltre agli incontri dedicati alle strutture di holding, ha previsto 26 incontri e coinvolto 30 società operative in 9 differenti città, raggiungendo oltre 6.800 persone tra presenza e collegamento streaming. Ogni incontro è stata un'occasione di confronto e ascolto per raccogliere riscontri e progetti direttamente dal territorio.

Inoltre, a giugno, Acea ha ospitato **“I AM – tu all’ennesima potenza”**, il primo evento nazionale dedicato alle applicazioni di intelligenza artificiale e robotica per la gestione delle infrastrutture idriche, energetiche e ambientali, aperto al personale di diverse Società operative. L’iniziativa, promossa da a.Quantum con la partecipazione dei principali player tecnologici, ha mostrato le soluzioni più avanzate già applicate ai processi industriali del gruppo. L'evento rappresenta un passo chiave nell'attuazione del piano strategico, rafforzando l'impegno di Acea verso innovazione, smart infrastructure e transizione digitale sostenibile, mantenendo al contempo un approccio antropocentrico alla tematica, con attenzione alla formazione, ai diritti e alla tutela delle persone.

### 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 aggiornato nel 2025 la Politica Equality, Diversity, Inclusion & Belonging, introducendo il concetto di Belonging e rafforzando il ruolo dell'Equality, Diversity & Inclusion Manager che opera in sinergia con il Comitato Equality, Diversity & Inclusion. Sulla intranet è disponibile uno spazio dedicato alle tematiche DEI.

La nuova Politica agisce in linea con la Carta della Persona e della Partecipazione potenziando le misure di conciliazione vita-lavoro e per la genitorialità, tra cui:

- l'estensione del congedo di paternità, con il riconoscimento di ulteriori dieci giorni di permesso retribuito rispetto a quelli previsti dalla normativa;
- il congedo per la malattia dei figli (età compresa tra i 3 e i 12 anni);
- i permessi orari per l'inserimento dei figli all'asilo nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria;
- i permessi per visite pediatriche e vaccinazioni per i figli di età compresa tra 0- 3 anni.

Acea è dotata di posti auto con priorità nel parcheggio aziendale a favore del personale con disabilità e donne in stato di gravidanza.

Nel 2025, la certificazione UNI/PdR 125:2022 in materia di parità di genere, oltre ad essere stata confermata per Acea SpA, Acea Ambiente, areti, Acea Ato 2, Acea Energia e Acea Infrastructure, è stata estesa ad Acea Acqua Gori e ASM Terni.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati webinar tematici sul linguaggio inclusivo, sul concetto di famiglia e sulle neurodiversità.

Acea, inoltre, aderisce a Valore D, un'associazione d'impresе che promuove l'equilibrio di genere e la diffusione dei valori dell'inclusione nelle organizzazioni.

### Welfare e benessere aziendale

Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dall'ascolto del personale tramite survey di rilevazione dei fabbisogni e di gradimento delle iniziative di welfare.

Nel corso del 2025 è stato **ulteriormente consolidato il piano strategico annuale di wellbeing**, articolato in sei pilastri - salute, corporate wellness, family care, agevolazioni economiche, previdenza complementare e solidarietà - e sono state **realizzate iniziative specifiche**, tra cui:

- **“Preveni con Acea”**, la campagna dedicata alla prevenzione del tumore in collaborazione con Susan G. Komen Italia, in occa-

sione delle quale stati svolti gratuitamente 625 screening senologici, dermatologici ed endocrinologici presso le sedi aziendali;

- l'attivazione del servizio di **telemedicina di primary care**, comunicata al personale mediante webinar di divulgazione per spiegare il funzionamento del servizio;
- i **servizi 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, utilizzati nell'anno dal 10% della popolazione aziendale;
- i **corsi di autodifesa** dedicati alle dipendenti, a cui hanno partecipato 200 persone;
- i **programmi di benessere mentale** e l'introduzione di un servizio di psicologia online.

Nel 2025 è stato inoltre attivato il **progetto “Mamma con Acea nei tuoi primi mille giorni”**, un'iniziativa cofinanziata dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito del Bando #Riparto. Il programma introduce servizi mirati a supportare le dipendenti durante la maternità, facilitandone il reintegro professionale e promuovendo la natalità. Le misure includono incentivi economici, counseling psicologico, percorsi formativi e soluzioni di flessibilità, coinvolgendo circa 169 lavoratrici. Sempre nell'ambito di tale progetto, è stato **rinnovato l'asilo nido aziendale “Un fiume di emozioni”** dotandolo di nuovi arredi, di un piano educativo che include la lingua inglese e laboratori creativi e didattici ed estendendo l'orario di apertura della struttura. Il nido offre una capienza massima di 42 bambini, suddivisi in tre fasce d'età (piccoli, medi e grandi), di cui 32 posti riservati a figli e nipoti dei dipendenti e 10 dedicati ai residenti del I Municipio.

A novembre, in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, Acea ha organizzato un evento sull'educazione affettiva dedicato al personale aziendale che ha trattato temi importanti come la gestione dei confini emotivi, le dinamiche relazionali e la cultura del rispetto a beneficio di relazioni sane.

Per **misurare l'impatto sociale dei servizi di welfare** offerti da Acea è stato svolto un progetto pilota basato sulla Theory of Change e sul calcolo dello SROI (Social Return On Investment), con una metodologia che integra indicatori qualitativi e quantitativi per valutare l'efficacia delle iniziative e misurare il valore generato per le persone e la comunità.

È stato identificato il perimetro dei servizi da valutare (servizi alla famiglia, prevenzione sanitaria, benessere e sport ecc.) e i relativi KPI da analizzare e sono stati coinvolti gli stakeholder interni tramite survey e workshop di approfondimento per valutare il livello di gradimento dei servizi utilizzati.

Il valore sociali di tali iniziative è stato calcolato considerando le valutazioni raccolte, le risorse impiegate da Acea e specifici dati di contesto (proxy, durata del cambiamento generato ecc.).

Il progetto ha confermato che tutti i servizi offerti da Acea hanno generato ricadute sociali positive, in particolare i servizi alla famiglia e quelli per la tutela della salute.

### 3.1.3 METRICHE RELATIVE ALLA FORZA LAVORO PROPRIA

#### ESRS S1-6 Caratteristiche dei dipendenti

Il personale effettivo al 31.12.2025 è pari a 9.020 dipendenti, di cui il 78% uomini e il 22% donne, con un costo complessivo pari a circa 381 milioni di euro, come da Bilancio consolidato. La composizione del personale conferma il maggior peso della componente maschile riconducibile prevalentemente allo svolgimento di attività operative. L'89% del totale dei dipendenti è impiegato con contratto a tem-

po indeterminato, confermando la stabilità lavorativa del personale aziendale; la totalità dei dipendenti delle società operative in Italia è coperta da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL).

Nelle società operative in Perù e in Repubblica Dominicana, il rapporto di lavoro è disciplinato dal quadro della legislazione lavorativa locale.

### Dipendenti per Paese

ESRS_S1-6	Dipendenti articolati per paese	31/12/2025	31/12/2024
		Numero	Numero
	Italia	7.583	7.376
	Perù	994	891
	Honduras	415	419
	Repubblica Dominicana	28	29
	<b>Totale</b>	<b>9.020</b>	<b>8.715</b>

### Tipologia contrattuale

ESRS_S1-6	Tipologia Contrattuale del personale	31/12/2025				31/12/2024			
		Maschile	Femminile	Altro	Non segnalato	Maschile	Femminile	Altro	Non segnalato
	Dipendenti a tempo indeterminato	6.141	1.874	0	0	5.988	1.823	0	0
	Dipendenti a tempo determinato	914	91	0	0	829	75	0	0
	Dipendenti a orario variabile	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Totale</b>	<b>7.055</b>	<b>1.965</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6.817</b>	<b>1.898</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### ESRS S1-8 Copertura della contrattazione collettiva

ESRS_S1-8	31/12/2025		31/12/2024
	Area geografica	Percentuale	Percentuale
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro		89%	89%
Dipendenti iscritti al sindacato all'interno del sistema Economico Europeo		51%	50%
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro (in aziende che si trovano all'interno del Sistema Economico Europeo) sul totale dell'organico	Italia	84%	85%
	Perù	0%	0%
	Honduras	5%	5%
Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro (in aziende che si trovano al di fuori del Sistema Economico Europeo) sul totale dell'organico	Repubblica Dominicana	0%	0%

Il personale di Acea Energia e di Umbria Energy, incluso nell'organico complessivo, è pari a 381 risorse (rispettivamente 341 e 40 dipendenti), è impiegato con Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) e per il 99% con contratto a tempo indeterminato.

#### Ingressi, uscite e tasso di avvicendamento in uscita

Il tasso di avvicendamento in uscita è pari al 3% calcolato come rapporto tra uscite (256 persone) e dipendenti totali nell'anno in Italia. Il dato risulta in diminuzione rispetto all'11% dell'anno precedente prevalentemente per l'uscita dal perimetro di ADF e di Berg deconsolidate a fine 2024.

Nelle società estere, le uscite di personale sono 818 e il tasso di avvicendamento è pari al 57%, in linea con il 2024 (58% e 782 uscite), con il seguente dettaglio:

- 555 uscite in Perù per la cessazione del Consorzio Acea Lima Norte e Consorzio Acea Lima Sur e 236 uscite volontarie in Acea Perù;
- 18 uscite in Aguas de San Pedro di cui 9 volontarie, 4 licenziamenti, 3 pensionamenti e 2 decessi (non per cause lavorative o infortuni);
- 9 uscite in Repubblica Dominicana di cui 1 volontaria e 8 licenziamenti.

#### KPI-ES10 Dipendenti in ingresso

Nel 2025 le entrate in Italia sono pari a 479, in aumento del 46% rispetto alle 327 dell'anno precedente.

I nuovi dipendenti delle società estere sono 916, principalmente legati ai nuovi contratti attivati in Acea Perù.



## Numero di dipendenti in uscita e in ingresso in Italia

ESRS_S1-6	Numero di dipendenti delle società operative in Italia in uscita e in ingresso	31/12/2025		31/12/2024	
		Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
	Volontariamente	125		148	
	A causa di licenziamento	11		19	
	A causa di pensionamento	103		115	
	A causa di decesso in servizio	8		12	
	Altro	9		487	
	<b>Totale dipendenti che hanno lasciato l'impresa</b>	<b>256</b>		<b>781</b>	
	<b>Totale dipendenti in ingresso nell'impresa</b>	<b>479</b>		<b>327</b>	
	<b>Tasso di avvicendamento dei dipendenti in uscita</b>	<b>3%</b>		<b>11%</b>	

### ESRS S1-9 Metriche della diversità

Nel 2025, il personale con ruoli di alta dirigenza, costituito da dirigenti in posizione n-1 dai vertici, è composto per il 70% da uomini e per il

30% da donne, in linea con il 2024. La distribuzione per fasce di età è in linea con il 2024, con l'8% di organico con meno di 30 anni, il 50% con un'età compresa tra 30 e 50 anni e il 42% con più di 50 anni.

## Dipendenti con ruoli a livello di alta dirigenza per genere

ESRS_S1-9	Dipendenti con ruoli a livello di alta dirigenza per genere	31/12/2025		31/12/2024	
		Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
	Maschile	40	70%	42	74%
	Femminile	17	30%	15	26%
	Altro	0	0%	0	0%
	Non segnalato	0	0%	0	0%

## Classi di età del personale

ESRS_S1-9	Classi di età del personale	31/12/2025			31/12/2024		
		Età inferiore ai 30 anni	30-50 anni	Età superiore ai 50 anni	Età inferiore ai 30 anni	30-50 anni	Età superiore ai 50 anni
	Dipendenti	757	4.510	3.753	660	4.435	3.620

### ESRS S1-10 Salari adeguati

La totalità del personale impiegato in Italia e all'estero percepisce un salario in linea con i parametri di riferimento applicabili (Contrat-

ti 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	31/12/2025		31/12/2024	
		Percentuale	Percentuale	Percentuale	Percentuale
Percentuale di persone con disabilità tra i dipendenti, salvo restrizioni giuridiche in materia di raccolta dei dati	Maschile	5%		5%	
	Femminile	11%		11%	
	Altro	0%		0%	
	Non segnalato	0%		0%	

**ESRS S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze**

Nel 2025, sono state erogate circa 226.000 ore di formazione, in linea con l'anno precedente, delle quali il 33% fruito dal personale femminile con 38 ore pro-capite, in aumento rispetto al 2024, e il 67% da quello maschile, con 21 ore pro-capite, in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Le ore di formazione pro-capite sono calcolate come rapporto tra le ore di formazione fruito dagli uomini sulle consistenze maschili e le ore di formazione fruito dalle donne sulle consistenze femminili.

L'84% dei dipendenti è stato coinvolto nel sistema di valutazione delle performance e delle competenze, in linea con l'anno precedente.

**Ore di formazione erogate per genere**

ESRS_S1-13	Genere	31/12/2025	31/12/2024
		Numero	Numero
Numero totale di ore di formazione	Maschile	150.447	171.972
	Femminile	75.255	54.223
	Altro	0	0
	Non segnalato	0	0
Numero medio di ore di formazione a persona per dipendenti	Maschile	21	25
	Femminile	38	29
	Altro	0	0
	Non segnalato	0	0

**Numero di dipendenti che hanno partecipato a revisioni regolari delle prestazioni e dello sviluppo della carriera**

ESRS_S1-13	Genere	31/12/2025	31/12/2024
		Numero	Numero
Dipendenti che hanno partecipato a revisioni regolari delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	Maschile	5.810	5.617
	Femminile	1.776	1.760
	Altro	0	0
	Non segnalato	0	0
		Percentuale	Percentuale
Dipendenti che hanno partecipato a revisioni periodiche delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	Maschile	82%	82%
	Femminile	90%	93%
	Altro	0%	0%
	Non segnalato	0%	0%

**ESRS S1-14 Metriche di salute e sicurezza**

In Acea la gestione della sicurezza è strutturata a livello organizzativo: la capogruppo gestisce le attività di coordinamento e indirizzo sul tema e ciascuna società operativa ha responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza.

Complessivamente, l'84% del totale dell'organico è coperto da Sistemi di gestione della sicurezza certificati. In Italia tale copertura è quasi totale (99,5%), mentre all'estero il dato riguarda soltanto il Perù, con l'11% di personale coperto da Sistemi di gestione della sicurezza certificati.

Nel 2025, i dati infortunistici in Italia presentano un miglioramento con 74 infortuni rispetto agli 86 dell'anno precedente e l'indice di

frequenza che scende a 5,83 da 6,40. Il tasso di lesioni connesse al lavoro (indice di frequenza - IF) 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.

L'indice di gravità 2025, calcolato come rapporto tra i giorni di lavoro persi per infortuni e le ore lavorate dai lavoratori e moltiplicato per 1.000, è pari a:

- 0,24 in Italia con 3.067 giornate perse;
- 0,11 in Honduras con 100 giornate perse;
- 0,16 in Perù, con 423 giornate perse;
- 0 in Repubblica Dominicana.



## Infortuni per paese

ESRS_S1-14	Area Geografica	31/12/2025	31/12/2024
		Numero	Numero
Italia	Numero di infortuni sul lavoro	74	86
	Numero di decessi nella forza lavoro propria dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	0	0
	Indice di frequenza (Tasso di lesioni)	5,83	6,40
Honduras	Numero di infortuni sul lavoro	20	31
	Numero di decessi nella forza lavoro propria dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	0	0
	Indice di frequenza (Tasso di lesioni)	22,71	33,60
Perù	Numero di infortuni sul lavoro	25	18
	Numero di decessi nella forza lavoro propria dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	0	0
	Indice di frequenza (Tasso di lesioni)	9,37	10,20
Repubblica Dominicana	Numero di infortuni sul lavoro	0	0
	Numero di decessi nella forza lavoro propria dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	0	0
	Indice di frequenza (Tasso di lesioni)	0	0
		Percentuale	Percentuale
Lavoratori propri coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza	Italia	84%	85%
	Honduras	0%	0%
	Perù	11%	10%
	Repubblica Dominicana	0%	0%

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

In materia di congedi parentali, Acea opera nel rispetto della normativa 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.

La quota di organico con diritto a congedi parentali in Italia e all'estero pari al 99,7%, data l'assenza di tale tipologia di congedo nella legislazione della Repubblica Dominicana.

#### Dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari

ESRS_S1-15	31/12/2025	31/12/2024
Tipologia di dipendente	Percentuale	Percentuale
Dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari	99,7%	99,7%

#### Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari

ESRS_S1-15	Genere	31/12/2025	31/12/2024
		Percentuale	Percentuale
Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	Maschile	7%	6%
	Femminile	4%	4%
	Altro	0%	0%
	Non segnalato	0%	0%

Nel 2025 hanno usufruito di congedi per maternità e paternità un totale di 920 persone, di cui 649 in Italia (350 uomini e 299 donne).

**ESRS S1-16 Metriche di remunerazione**

Le informazioni relative alle metriche di remunerazione sono rendicontate con il dettaglio dei paesi in cui operano le società per fornire una rappresentazione coerente con i diversi contesti socio-economici e normativi.

**Gender pay gap complessivo e per qualifica**

Il gender pay gap è calcolato come il rapporto tra 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.

Nel 2025, in Italia, la remunerazione maschile e quella femminile sono allineate, con solo lo 0,03% di retribuzione in più per gli uomini, collegato prevalentemente alla numerosità del personale operaio maschile.

**KPI-ES11** Il divario retributivo in favore degli uomini aumenta analizzando i dati per qualifica:

- +9% per i dirigenti;
- +4% per i quadri;
- +11% per gli impiegati;
- +35% per gli operai.

Per impiegati e operai il divario retributivo è legato al fatto che le attività a maggior compenso aggiuntivo (straordinari, reperibilità, turni, indennità ecc.) sono ricoperte prevalentemente da uomini, oltre alla maggiore anzianità di servizio.

Con riferimento alle società estere, nel 2025, in Honduras e in Perù le donne percepiscono una retribuzione più alta rispettivamente del

22% e del 42,55%, in linea con il 2024 i cui valori sono stati ricalcolati per coerenza metodologica con il 2025; in Repubblica Dominicana gli uomini percepiscono una retribuzione superiore del 2,29%, in diminuzione rispetto all'anno precedente per effetto dell'avvicinamento di personale in Acea Dominicana e Acea International.

**ESRS 2 BP-2** Si segnala che il dato 2024 per l'Italia è stato espresso con indicazione dei decimali mentre nella rendicontazione precedente era arrotondato (dato CSRD 2024: 1%), mentre i dati riportati nelle tabelle di Honduras e Perù sono stati aggiornati a rettifica di un errore nei dati relativi alla rendicontazione precedente (dato CSRD 2024 Honduras: -9%, Perù: -25%).

**Tasso di remunerazione totale**

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 esclusa la persona con il salario più elevato.

Nel 2025, in Italia, la retribuzione totale annua della persona più pagata è 23 volte superiore alla retribuzione mediana dei dipendenti, in linea con il 2024.

Con riferimento alle società estere, in Honduras e in Perù il tasso di remunerazione totale annua è pari rispettivamente a 13 e 7, in linea con l'anno precedente, mentre in Repubblica Dominicana scende a 1,4 rispetto all'anno precedente, a seguito della riorganizzazione dell'organico societario avvenuta nel corso del 2025.

**Divario retributivo e remunerazione totale in Italia**

ESRS_S1-16	31/12/2025		31/12/2024	
	Gender pay gap	Tasso di remunerazione totale annuo	Gender pay gap	Tasso di remunerazione totale annuo
Italia	0,03%	23	0,52%	24
Honduras	-22,00%	13	-22,00%	12
Perù	-42,55%	7	-42,88%	8
Repubblica Dominicana	2,29%	1,4	38,75%	8

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

Nel 2025 non sono stati segnalati episodi di discriminazione, mentre nel 2024 era stata registrata una segnalazione relativa a molestie presa in carico dagli organi competenti.

Come per l'anno precedente, sono state presentate due segnalazioni riconducibili ai diritti umani con riferimento a opportunità di miglioramento della gestione della sicurezza su un impianto.

Infine, come per il 2024, **Acea non è stata destinataria di sanzioni o ammende in materia di diritti umani.**

**Episodi di discriminazione**

ESRS_S1-17	Forma di Discriminazione	31/12/2025	31/12/2024
		Numero	Numero
Episodi di discriminazione	Genere	0	0
	Razza o origine etnica	0	0
	Nazionalità	0	0
	Religione o convinzioni personali	0	0
	Disabilità	0	0
	Età	0	0
	Orientamento sessuale	0	0
	Molestie	0	1
	Altre forme di discriminazione	0	0
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>1</b>



### Segnalazioni diritti umani

ESRS_S1-17	31/12/2025	31/12/2024
	Numero	Numero
Denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri sollevino preoccupazioni	2	2
Gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro propria che sono casi di mancato rispetto dei Principi guida delle Nazioni Unite, della dichiarazione dell'OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e delle Linee guide dell'OCSE per le imprese multinazionali	0	0

### Importo di ammende e sanzioni

ESRS_S1-17	31/12/2025	31/12/2024
	Euro	Euro
Importo delle ammende, delle sanzioni e del risarcimento di danni risultanti da casi di discriminazione, tra cui molestie e denunce presentate	0	0
Importo delle ammende, delle sanzioni e del risarcimento di danni rilevanti per gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro propria	0	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 di Acea, riguardano le principali categorie di fornitori, considerate nel loro complesso:

- personale di aziende fornitrici di servizi (pulizia, manutenzione, ecc.);
- personale delle ditte appaltatrici che esercitano la propria attività presso i cantieri delle Società operative;
- 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, coinvolgendo attivamente gli stakeholder interni ed esterni.

Il processo di doppia materialità e gli IRO materiali sono descritti nelle Informazioni Generali al paragrafo 1.7.

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 principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile, il contrasto al lavoro forzato, la garanzia di salari minimi, limiti agli orari di lavoro.

### 3.2.1 POLITICHE E PROCESSI RELATIVI AI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

ESRS S2-1 Acea è consapevole che lungo la catena del valore potrebbero generarsi impatti negativi connessi alla violazione dei diritti fondamentali, in particolare con riferimento ai lavoratori impiegati presso le ditte fornitrici.

A tal fine, ha definito valori e adottato impegni formalizzati nel sistema normativo interno:

- il **Codice Etico** richiama i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra Acea, in qualità di stazione appaltante, e i suoi fornitori “sulla base del principio del mutuo vantaggio e di cooperazione” come il rispetto di regole e procedure e il rispetto della privacy, la garanzia della qualità di beni, servizi e prestazioni;
- la **Policy sui Diritti Umani** declina i principi di riferimento per la protezione dei diritti fondamentali dei lavoratori di fornitori e sub-fornitori, come il rifiuto del lavoro minorile e forzato, la garanzia di condizioni di lavoro e retributive adeguate, la tutela di

salute, sicurezza e benessere psico-fisico sul lavoro;

- la **Politica sull'approvvigionamento sostenibile** conferma l'impegno di Acea nella gestione sostenibile della catena di fornitura e nella crescente integrazione dei criteri ESG nei processi di approvvigionamento;
- la **Politica di gestione delle segnalazioni** consente al personale delle ditte fornitrici di segnalare violazioni di principi e prescrizioni previsti dal sistema normativo interno che possono verificarsi nel contesto lavorativo.

Acea richiede alle aziende fornitrici di condividere i valori e i principi aziendali, anche a tutela del personale in esse impiegato, tramite una dichiarazione di accettazione e d'impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel sistema normativo, che costituisce elemento contrattuale e legittima Acea a prendere provvedimenti in caso di violazione dei criteri di condotta indicati. Per la descrizione di dettaglio delle politiche di gruppo si rimanda al paragrafo 1.5.

ESRS S2-2 Nella definizione di accordi sindacali e protocolli che includono anche questioni relative alla catena di fornitura, Acea, tramite la funzione People & Security della capogruppo deputata alla gestione delle relazioni industriali, interagisce con le principali rappresentanze sociali dei fornitori e con le associazioni di categoria condividendo temi di interessi, tra i quali principalmente: salute e sicurezza sul lavoro, salvaguardia occupazionale, contrasto a forme di lavoro irregolare, rispetto della normativa contrattuale.

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.

Acea, inoltre, 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 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 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 principi 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 corruttori e i rischi d'infiltrazioni della criminalità organizzata in settori societari di rilievo strategico nazionale.

Acea mette a disposizione la piattaforma "Comunica Whistleblowing" anche agli stakeholder esterni, tra i quali i fornitori, per raccogliere le segnalazioni su presunte violazioni dei principi richiamati nel Codice Etico e nella Policy sui Diritti Umani, incluse quelle relative al lavoro, garantendo il massimo grado di confidenzialità e riservatezza. Le segnalazioni sono trasmesse all'Ethic Officer che le

prende in carico e attua gli accertamenti del caso. Il canale di segnalazione è disponibile sul sito Acea, in cui è presente una sezione dedicata che illustra le finalità della Politica di gestione delle segnalazioni 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** Acea ha formalizzato obiettivi in linea con le politiche adottate dal gruppo in ottica di gestione di impatti, rischi e opportunità rilevanti legati alla catena di fornitura e, tra i quali: i diritti dei lavoratori, le condizioni di lavoro, l'occupazione sicura e la salute e sicurezza.

Linea di intervento	Azione	IRO	Descrizione
<b>Procurement sostenibile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Policy di Responsible Procurement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I</li> <li>I</li> <li>I</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Mancato rispetto dei diritti dei lavoratori lungo la catena di fornitura (occupazione stabile e regolare, contratti adeguati, orari di lavoro dignitosi, ecc.)</li> <li>► Eventuali episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro minorile</li> <li>► Eventuali episodi di violazione dei diritti umani lungo la catena di fornitura collegati al lavoro forzato</li> </ul>
<b>Salute e sicurezza fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Formazione temi sicurezza</li> <li>► Verifica idoneità tecnico professionale</li> <li>► Ispezioni fornitori cantieri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Danni alla salute causati da infortuni sul lavoro occorsi al personale delle ditte appaltatrici</li> </ul>

Per gestire gli impatti sui lavoratori nella catena del valore, Acea richiede alle aziende fornitrici di sottoscrivere e impegnarsi a rispettare le prescrizioni contenute nel Codice Etico, nella Policy sui diritti umani e nella Policy sull'approvvigionamento sostenibile, in modo da poter intervenire, anche contrattualmente, in caso di episodi di mancato rispetto dei diritti dei lavoratori lungo la catena di fornitura, che possono essere segnalati nella piattaforma "Comunica Whistleblowing". Acea inoltre svolge controlli mirati su:

- **regolarità contributiva:** in qualità di stazione appaltante, viene verificato il possesso del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) per ogni impresa affidataria e subappaltatrice. Tale controllo assicura che le ditte siano in regola con il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi (INPS, INAIL, ecc);

- **età dei lavoratori:** nelle procedure di gara e nelle fasi di qualifica, viene accertato il rispetto dei limiti di età minimi stabiliti dalla normativa vigente per l'accesso al lavoro.

Il Piano di Sostenibilità prevede uno specifico obiettivo relativo all'evoluzione della catena di fornitura che comprende linee di azione interne per il potenziamento del processo di procurement sostenibile e linee di azione che coinvolgono direttamente i fornitori. Tali obiettivi sono in carico alle funzioni di holding che coordinano e sviluppano le attività. Per lo sviluppo di tali azioni non sono previsti investimenti in arco piano ma sono supportate da costi operativi che al momento non è possibile evidenziare separatamente.

Linea di intervento	Azione/Società	Target @ 2028	Consuntivo 2025
<b>Salute e sicurezza fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Formazione su temi di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Indice di incidenza infortuni fornitori &lt; media ultimo triennio</li> </ul>	0,17 < 0,21
<b>Salute e sicurezza fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Digitalizzazione processo verifica idoneità tecnico professionale (ITP)</li> <li>► Ispezioni cantieri fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► società coinvolte: 100%</li> <li>► 15.000 ispezioni/anno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13%</li> <li>15.747 ispezioni</li> </ul>
<b>Salute e sicurezza fornitori (estero)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Formazione su sicurezza e prevenzione (Consorzio Agua Azul)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► 90% frequenza corsi per fornitori</li> </ul>	66%



Per promuovere e rafforzare la sicurezza sul lavoro del personale delle ditte appaltatrici, Acea svolge regolarmente ispezioni in cantiere volte a verificare le condizioni di lavoro (gestione del cantiere, corretto utilizzo dei DPI, ecc.). Nel 2025, sono stati effettuati circa 15.800 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.

Inoltre, Acea organizza incontri di formazione e informazione sulla sicurezza aperti anche ai fornitori; in particolare a giugno 2025 presso il Training Camp di areti si è svolto l'evento "Sicurezza, formazione e trasformazione: le persone al centro", che ha trattato la formazione sul campo con dimostrazioni pratiche su come gli interventi tecnici debbano essere svolti in sicurezza.

Nel 2025, l'indice di incidenza degli infortuni delle ditte appaltatrici, che misura il rapporto tra infortuni nei cantieri Acea e le ore di lavoro del personale in essi impiegati, è pari a 0,17 e in diminuzione rispetto alla media del triennio precedente.

#### KPI-ES12 Episodi di violazione diritti umani presso la catena di fornitura

Nel corso del 2025 non sono stati segnalati problemi e incidenti in materia di diritti umani connessi alla catena del valore a monte e a valle. In particolare, non sono pervenute segnalazioni attraverso la piattaforma "Comunica Whistleblowing" messa a disposizione da Acea al personale dei fornitori per l'eventuale segnalazione di episodi di violazione dei diritti umani (lavoro minorile, lavoro forzato e condizioni lavorative) disciplinati dalla Policy Diritti Umani che i fornitori sono tenuti a sottoscrivere in fase di contrattualizzazione.

## 3.3 COMUNITÀ INTERESSATE ESRS S3

**ESRS 2 SBM-3** Acea, consapevole del ruolo che riveste nel sistema socioeconomico nel quale è inserita, integra la gestione efficiente ed efficace dei business con l'impegno a contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori e al benessere del personale e degli stakeholder. Acea riconosce gli stakeholder non solo come soggetti che hanno un ruolo chiave nel rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali, ma anche come i principali destinatari, diretti o indiretti, degli impatti delle attività gestite. Acea promuove lo sviluppo di relazioni di fiducia con gli stakeholder e adotta un approccio inclusivo e proattivo nei loro confronti. Eventuali impatti negativi rilevanti non sono di natura sistemica ma se del caso connessi a singole progettualità collegate agli sviluppi infrastrutturali. Gli stakeholder sono definiti e articolati in categorie e sottocategorie, anche in relazione alle tematiche rilevanti per il business, all'interno dell'Albero degli Stakeholder. In tali categorie trovano rappresentanza le diverse comunità interessate, impattate dalle attività aziendali 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.

**KPI-ES01** Nel corso del 2025 sono state condotte 16 iniziative di dialogo e confronto con gli stakeholder su progetti territoriali principalmente relativi a: realizzazione dei progetti PNRR, attività di esercizio operativo (teleriscaldamento, flessibilità della rete), progetti di volontariato d'impresa, campagne di sensibilizzazione ed educazione idrica ed ambientale.

### 3.3.1 LE POLITICHE E I PROCESSI RELATIVI ALLE COMUNITÀ INTERESSATE

**ESRS S3-1** Acea si impegna a gestire i rapporti con le comunità e i territori in cui opera secondo principi di integrità, trasparenza, correttezza, imparzialità e inclusività. A tal fine ha definito valori e adottato impegni formalizzati nel sistema normativo interno:

- **Codice Etico** impegna l'organizzazione in processi di dialogo e confronto con gli stakeholder, tenendo conto delle loro legittime istanze, in un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio;
- **Policy sui Diritti Umani** afferma il principio del rispetto dei diritti delle comunità locali e della contribuzione alla loro realizzazione;
- **Politica dei sistemi di gestione integrata e sostenibilità** promuove lo sviluppo del dialogo con i territori per contribuire allo sviluppo di

valore condiviso e al miglioramento del benessere delle comunità;

- **Principi e valori dello stakeholder engagement** definisce un approccio costruttivo alle relazioni con gli stakeholder promuovendo il dialogo e valorizzando una partecipazione attiva e responsabile, in grado di supportare l'azienda nel raggiungimento degli obiettivi industriali e nella capacità di generare valore condiviso;
- **Politica di gestione delle segnalazioni** consente alla collettività di segnalare violazioni di principi e prescrizioni previsti dal sistema normativo interno che possono verificarsi nel contesto lavorativo;
- **Politica di Governance dell'Intelligenza Artificiale** promuove, nei servizi offerti alla comunità, l'utilizzo dell'AI etico, trasparente e sicuro.

Per la descrizione di dettaglio delle politiche di gruppo si rimanda al paragrafo 1.5.

Acea rispetta i diritti delle comunità locali, in Italia e all'estero, e contribuisce alla loro realizzazione, promuovendo lo sviluppo socio-economico dei contesti in cui opera, sostenendo anche iniziative di utilità sociale, con finalità culturali o per il benessere della collettività.

È inoltre attenta alla tutela dell'ambiente naturale e degli ecosistemi, impegnandosi per preservarne l'integrità, nel rispetto della collettività e del patto intergenerazionale. 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 a promuovere l'inclusione in contesti particolarmente disagiati.

### 3.3.2 OBIETTIVI, AZIONI E RISORSE RELATIVI ALLE COMUNITÀ INTERESSATE

**ESRS S3-2; ESRS 2 MDR-T; ESRS 2 MDR-A** Il coinvolgimento delle comunità interessate è uno dei presupposti fondamentali per il conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile per Acea.

Il processo di engagement è progettato in base agli obiettivi e alla tipologia di confronto attesi. L'owner dell'iniziativa seleziona gli stakeholder di interesse che rappresentano le istanze della comunità, sceglie le modalità di coinvolgimento e pianifica il progetto. Particolarmente importante è la fase di feedback agli stakeholder e l'attività di follow-up, che può avvenire in diverse forme, allo scopo di completare il percorso di coinvolgimento in una prospettiva di legittimazione sociale dell'operato di Acea.

Nello specifico, sono frequenti le iniziative che coinvolgono le amministrazioni locali, le associazioni dei consumatori, le istituzioni scolastiche e altre organizzazioni rappresentative di interessi, bisogni e aspettative del territorio, fornendo un contributo essenziale per orientare le azioni delle società operative verso una maggiore rispondenza alle esigenze della popolazione, in particolare per coloro che sono maggiormente impattati dalle attività aziendali.

Nel settore idrico, il coinvolgimento avviene tramite incontri regolari con le amministrazioni locali, soggetti imprescindibili per avere un dialogo costruttivo con il territorio e le comunità, ad esempio in sede di Conferenza dei Sindaci, quale organo di consultazione permanente cui sono affidate le decisioni di indirizzo, pianificazione, programmazione e controllo del servizio idrico. È altresì da sottolineare che, a garanzia della adeguata considerazione delle istanze territoriali, nelle stesse società idriche sono presenti soggetti rappresentativi delle istituzioni locali.

Acea svolge inoltre costanti attività con gli istituti scolastici, particolarmente sensibili alle tematiche dell'educazione idrica e ambientale e allo sviluppo di nuove competenze richieste dalle professioni emergenti. Le società rispondono a tali istanze con diverse proposte, dall'apertura degli impianti alle visite, a specifici progetti formativi scolastici per le scuole, fino all'organizzazione di percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento per gli studenti degli ultimi anni delle superiori.

**ESRS S3-3** Le società operative adottano un approccio strutturato alla gestione degli impatti collegati alle proprie attività, fondato su processi gestionali integrati nei sistemi di gestione certificati. Tali sistemi garantiscono procedure formalizzate per la gestione delle criticità e delle non conformità e l'attivazione di azioni correttive e preventive.

Ad esempio, le attività di manutenzione programmata delle reti idriche ed elettriche vengono pianificate per ridurre i disagi, informando preventivamente i cittadini e attivando misure sostitutive per le utenze, limitando i disagi per l'accesso all'acqua e all'energia elettrica.

Nei disciplinari di concessione relativi alle centrali di produzione idroelettrica sono previste azioni compensative per gli impatti negativi collegati alla presenza degli impianti.

Acea garantisce l'ascolto delle segnalazioni che provengono dalle comunità per esprimere eventuali preoccupazioni rispetto a possibili ricadute negative delle operazioni aziendali. Per fare ciò sono attivi diversi canali, da quelli per le segnalazioni di pronto intervento e guasti ai canali social e app con i quali è possibile mantenere una interazione in tempo reale sulle attività svolte dalle società. La fruizione di tali strumenti è promossa tramite i siti internet aziendali, campagne di comunicazione, canali social.

Le società operative, inoltre, sono dotate di strutture a presidio dei territori, che gestiscono il processo di raccolta delle istanze provenienti dai comuni e dagli altri principali stakeholder territoriali, l'analisi delle stesse e il relativo riscontro.

Le segnalazioni, richieste d'informazioni e reclami ricevuti tramite i canali ufficiali vengono registrati, analizzati e gestiti dalle strutture competenti, che monitorano l'intero processo fino alla risoluzione della segnalazione, garantendo aggiornamenti ai soggetti interessati e utilizzando i dati raccolti per migliorare i propri processi e prevenire criticità future.

L'integrazione tra gli strumenti di ascolto degli stakeholder, i sistemi di gestione certificati, le attività di gestione degli impianti, le procedure operative per lo svolgimento dei servizi, consente ad Acea di prevenire e rilevare tempestivamente eventuali impatti negativi rilevanti sulle comunità e di attivare misure di rimedio adeguate e proporzionate.

Acea inoltre ha adottato un sistema whistleblowing che garantisce l'anonimato del segnalante, tutelandolo da possibili ritorsioni, per la segnalazione di episodi che possono rappresentare violazioni della normativa interna ed esterna. Tale sistema è fruibile da parte di tutti gli stakeholder, interni ed esterni, tramite una piattaforma digitale dedicata conforme alle disposizioni normative. Le segnalazioni ricevute vengono analizzate e trattate secondo la procedura dedicata, assicurando le opportune verifiche e fornendo riscontro al segnalante.

**ESRS S3-4; ESRS S3-5** Acea ha formalizzato obiettivi strategici in linea con le politiche di riferimento in ottica di gestione di impatti, rischi e opportunità rilevanti legati alle comunità interessate, tra i quali: gli impatti sul territorio, la libertà di espressione e i diritti delle comunità.

Linea di intervento	Azione	IRO	Descrizione
<b>Innovazione sul territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Casette dell'acqua</li> <li>▶ Infrastrutture mobilità elettrica</li> <li>▶ Riduzione emissioni odorigene</li> <li>▶ Collaborazioni con enti di ricerca</li> <li>▶ Sensibilizzazione su temi ambientali</li> </ul>	I  R	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Creazione di consapevolezza nella collettività e di sensibilità e competenze nelle nuove generazioni circa l'uso responsabile delle risorse naturali</li> <li>▶ Possibili impatti sullo sviluppo degli impianti aziendali per mancata accettazione del territorio</li> </ul>
<b>Stakeholder engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dialogo sul territorio</li> <li>▶ Formazione nelle scuole</li> <li>▶ Illuminazione artistica</li> <li>▶ Sponsorizzazioni</li> </ul>	I I  R	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dialogo costruttivo con territorio e comunità</li> <li>▶ Mancata considerazione delle istanze di comunità e territorio nelle scelte e progettualità aziendali</li> <li>▶ Possibili impatti sullo sviluppo degli impianti aziendali per mancata accettazione del territorio</li> </ul>

Il Piano di Sostenibilità comprende uno specifico obiettivo strategico "Valore per la comunità" articolato in una linea d'intervento relativa all'innovazione sul territorio, per la quale sono stati consuntivati

circa 2,6 M€ di investimenti e un'altra dedicata all'ascolto e alle iniziative per le comunità e gli stakeholder di riferimento, supportata nel 2025 da costi operativi per un totale pari a circa 960 k€.



Linea di intervento	Azione/ Società	Target @ 2028	Consuntivo 2025	Capex Piano @2028	Capex 2025 (M€)
Innovazione sul territorio	▶ Casette dell'acqua (Acea Ato 2)	▶ 58 nuove installazioni (totale di 206 casette)	17 nuove casette (totale di 190)	2	0,6
	▶ Infrastrutture mobilità elettrica (a.cities)	▶ 229 nuove installazioni	26 colonnine installate (totale di 96)	11	2
Stakeholder engagement	▶ Sensibilizzazione su temi ambientali	▶ 2 campagne di comunicazione per anno	5 campagne	-	-
	▶ Dialogo sul territorio	▶ 4 progetti territoriali/anno	4 progetti	-	-
	▶ Formazione nelle scuole	▶ 1 programma/anno scuola primaria e secondaria	1 programma	-	-
	▶ Illuminazione artistica	▶ 8 interventi/anno	29 interventi	-	-
	▶ Sponsorizzazioni	▶ 20 progetti/anno	67	-	-
Supporto alle comunità locali (estero)	▶ Supporto alle scuole (Consorzio Agua Azul)	▶ 1 campagna/anno di formazione ▶ 2.780 kit scolastici distribuiti in aree di povertà	1 campagna 2.453 kit scolastici	-	-
	▶ Formazione igienico-sanitaria (Aguas de San Pedro)	▶ 25 workshop/anno per le comunità locali	33 workshop	-	-
	▶ Prevenzione incendi (Aguas de San Pedro)	▶ 1 squadra antincendio attiva e 30 nuovi idranti installati	1 squadra 22 nuovi idranti	-	-

Acea, tramite le società operative sul territorio, mantiene una costante attenzione alla gestione delle relazioni con le comunità di riferimento, con gli obiettivi di creare un dialogo costruttivo con il territorio, ridurre il rischio di mancata accettazione degli interventi tenendo nella giusta considerazione le istanze delle comunità, e contribuire a costruire sensibilità e attenzione collettive verso l'uso responsabile delle risorse naturali e la tutela dell'ambiente. Nel 2025 non sono stati segnalati gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani in relazione alle comunità interessate.

Il 2025 è stato un anno straordinario per Roma che in occasione del **Giubileo** è stata visitata da oltre 30 milioni di persone. Nel corso dell'anno, Acea ha garantito un supporto continuativo alla città attraverso un insieme coordinato di interventi su acqua, illuminazione, infrastrutture e servizi ai pellegrini, rafforzando il proprio ruolo di partner istituzionale nelle celebrazioni dell'Anno Santo.

Sul fronte idrico, Acea ha assicurato accesso libero e sostenibile all'acqua potabile, erogando oltre 150.000 litri di acqua con autobotti posizionate nei luoghi principali degli eventi e distribuendo 10.000 borracce, in occasione del Giubileo dei giovani, e svolgendo attività educative sul risparmio idrico. L'impegno si è esteso all'intera città con l'installazione di 17 nuove Casette dell'Acqua, tra Roma e il Vaticano, pensate per offrire gratuitamente acqua di qualità durante tutto l'anno giubilare e ridurre l'uso di plastica monouso. Parallelamente, attraverso areti, Acea ha realizzato interventi strutturali di valore permanente, come il rinnovamento dell'illuminazione artistica della zona del Vaticano. Nel complesso, l'azione di Acea per il Giubileo ha unito sostenibilità, innovazione e valorizzazione del patrimonio storico, accompagnando istituzioni e cittadini in un percorso di accoglienza, efficienza e responsabilità ambientale che ha coinvolto l'intera città per tutto l'anno.

Per migliorare la comunicazione con i cittadini del Comune di Roma, nel 2025 Acea ha potenziato i propri canali digitali, attivando nuovi canali:

- l'**app Acquea** che geolocalizza oltre 150 mila punti idrici su map-

pa, fornendo in tre lingue (italiano, inglese e spagnolo) informazioni sulla qualità dell'acqua erogata;

- l'**app Illumina Roma** che permette ai cittadini di segnalare, in tempo reale, i punti luce sul territorio per i quali sono necessari interventi di manutenzione o riparazione e di essere informati sul loro stato di lavorazione, diventando parte integrante del miglioramento del servizio.

Acea, con l'obiettivo di sviluppare consapevolezza nella collettività sull'approccio responsabile alle risorse naturali e per contribuire alla formazione delle nuove generazioni su competenze green, ha organizzato nell'anno le seguenti iniziative:

- **Acea scuola - Educazione idrica**, un progetto destinato alle scuole primarie e secondarie di primo grado d'Italia, che prevede una piattaforma digitale dedicata e la possibilità di partecipare a visite guidate ai siti operativi;
- **SkillEdge**, un percorso formativo rivolto a giovani fino ai 35 anni o adulti disoccupati e inoccupati residenti nel Lazio, per l'acquisizione di competenze tecniche nei settori del business idrico ed elettrico, dando anche l'opportunità di un inserimento in Acea.

Acea, inoltre, prosegue nel sostegno strutturale di numerose **iniziative a favore delle comunità** presenti nei territori di riferimento:

- manifestazioni culturali e rassegne artistiche tra le quali la Festa del Cinema di Roma e il Giffoni Film Festival nell'ambito di cui svolge un seminario di formazione per i giovani. Acea è inoltre socio della Fondazione Teatro dell'Opera di Roma;
- manifestazioni sportive di rilievo nazionale e territoriale, tra cui la Acea Run Rome The Marathon e la Maratona di San Valentino a Terni;
- progetti per la legalità, tra i quali il progetto Extralibera organizzato da Libera Associazioni Nomi e Numeri Contro le Mafie, e il Palcoscenico della legalità realizzato da CCO-Crisi Come Opportunità;

- organizzazioni sanitarie e di assistenza, quali la fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli, l'azienda ospedaliera San Camillo, la Croce Rossa, Terre des Hommes e FIABA. Nel 2025 Acea ha supportato la creazione del nuovo Day Hospital oncologico del Policlinico Umberto I con un'area dedicata ad ospitare le terapie oncologiche, oltre a nuove stanze per ricoveri e spazi da destinare ad ambulatori oncologici e sale d'attesa;
- progetti educativi e donazioni di materiale agli istituti scolastici dei territori.

È proseguita nell'anno l'attività di illuminazione di siti e monumenti che caratterizza da sempre la presenza di Acea nella Capitale. Nel 2025, areti ha realizzato **nuovi interventi di illuminazione artistica sostenibile** a Roma, sui Mercati di Traiano e sul Palazzo delle Esposizioni, adottando tecnologie di ultima generazione che valorizzano il patrimonio storico riducendo al contempo i consumi energetici e l'inquinamento illuminotecnico. Nei **Mercati di Traiano**, l'intervento in collaborazione con il Dipartimento di Architettura dell'Università Roma Tre, ha previsto l'installazione di 259 proiettori a luce calda, rimodulando l'intero impianto per un'illuminazione armonica e rispettosa del contesto archeologico, con una potenza complessiva ridotta del 35%. Al **Palazzo delle Esposizioni**, il nuovo impianto introduce scenari luminosi dinamici e controllabili, offrendo una fruizione innovativa e sostenibile della facciata monumentale. Nel corso dell'anno, inoltre, sono stati illuminati diversi palazzi e monumenti, tra cui il Colosseo, il palazzo della Regione, il Palazzo Senatorio e la Piramide Cestia in occasione di eventi quali la Giornata mondiale della Terra, la Giornata contro la violenza sulle donne e il Festival dello Sviluppo Sostenibile. Infine, in occasione del Giubileo, areti ha rinnovato l'illuminazione delle 140 statue del colonnato di **Piazza San Pietro**, con 280 proiettori LED a basso consumo e potenziato l'illuminazione pubblica nelle aree attigue, per garantire una fruizione più sicura e sostenibile dei percorsi giubilari anche nei prossimi anni.

Nel corso dell'anno è stato inaugurato **Acea Heritage**, un nuovo spazio espositivo allestito presso la sede di piazzale Ostiense valorizzare il patrimonio storico, tecnico e artistico dell'azienda e iscritto alla rete di Museimpresa, Associazione Italiana di Archivi Musei d'Impresa che riunisce la storia delle imprese italiane d'eccellenza. Lo spazio comprende opere di artisti che hanno lavorato alle sculture monumentali di Acea e progetti, documentazione e oggetti che raccontano l'evoluzione dei servizi pubblici a Roma e che hanno contribuito allo sviluppo urbano della città. Ospita inoltre un archivio fisico di oltre 31 mila foto dal fondo fotografico storico aziendale e una biblioteca con oltre 600 volumi e pubblicazioni. Acea Heritage promuove la partecipazione attiva e l'inclusione sociale, prevedendo anche visite dedicate per gruppi, e nel corso dell'anno è stato visitato da oltre 2.500 persone e ha registrato una forte visibilità sui media e sui canali digitali, ottenendo anche rico-

noscimenti nazionali come il **Corporate Heritage Awards 2025**.

Acea ha inoltre attivato delle partnership con l'Accademia Italiana di Roma, l'Accademia di Belle Arti, il FAI, l'Università Roma Tre e altre istituzioni per organizzare iniziative specifiche e amplificare l'impatto sociale e culturale delle iniziative svolte.

L'attenzione al recupero, alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio artistico, storico e culturale di Acea è stata definita in una procedura dedicata alla gestione del patrimonio aziendale, formalizzata a valle della chiusura dell'esercizio.

Con riferimento alla **mobilità sostenibile**, nel 2025, Acea, oltre a proseguire l'installazione di colonnine di ricarica elettrica (623 al 31.12.2025), ha supportato Luiss nel rinnovo del progetto **Luiss Green Mobility**, contribuendo allo sviluppo del primo modello universitario europeo di emobility integrata. Grazie alla piattaforma digitale progettata da a.Quantum, il nuovo servizio di car sharing con 12 veicoli elettrici Renault 5 offre gestione smart, ricarica h24 e soluzioni tecnologiche avanzate per studenti e docenti. La partnership include anche attività su ottimizzazione energetica e flessibilità, rafforzando il ruolo di Acea come abilitatore di innovazione sostenibile e di sistemi infrastrutturali avanzati al servizio del territorio.

Per promuovere un dialogo costruttivo con il territorio, le società attive nella filiera Ambiente organizzano aperture degli impianti alle comunità per rappresentare i benefici generati sul territorio e la limitazione dei rischi, tramite l'adozione di solide procedure di controllo e delle migliori tecnologie disponibili per evitare impatti negativi i legati alle esternalità operative (emissioni, rumori, sversamenti ecc.). In ambito idrico, è proseguito il **progetto Energie per il Sarno** che, con il coinvolgimento di stakeholder istituzionali e imprese, ha come obiettivo il risanamento del bacino fluviale del fiume Sarno, eliminando scarichi abusivi, efficientando gli impianti di depurazione e potenziando la rete fognaria, con effetti diretti sulla qualità delle acque e sulla salute pubblica.

Le società che operano all'estero Acea realizzano diverse iniziative a favore della collettività che hanno un grande valore per le comunità, anche in considerazione del contesto economico e sociale di riferimento. In coerenza con gli obiettivi di piano, quindi, proseguono le attività di formazione e sensibilizzazione su temi quali le condizioni igienico-sanitarie e il rispetto delle risorse naturali, e azioni concrete a supporto delle comunità locali (sostegno alla scolarizzazione e fornitura materiali scolastici in aree ad elevato tasso di povertà, attività di prevenzione incendi, ecc.).

Nel 2025, Aguas de San Pedro ha organizzato il **programma AcquaFem** di formazione tecnica in ambito idraulico destinata alle donne per supportare l'occupazione e l'empowerment femminile anche su attività tecniche.



### 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 clienti del comparto idrico sono gli abitanti dei comuni in cui le Società gestiscono il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), assicurando la fornitura della risorsa per gli usi umani, in maniera continuativa e con la massima qualità, a tutela delle condizioni essenziali per la salute pubblica e il benessere delle persone... Nel settore ambientale della gestione dei rifiuti, le Società operative svolgono, per clienti pubblici e privati, servizi di trattamento e recupero di materia, in ottica di economia circolare, di valorizzazione energetica 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, in via residuale, del mercato tutelato.

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

**ESRS S4-1** Acea si impegna ad attuare verso i consumatori e gli utilizzatori finali comportamenti corretti, trasparenti e non discriminatori, in linea con la natura di servizio universale che caratterizza le proprie attività. A tal fine ha definito valori e adottato impegni formalizzati nel sistema normativo interno:

- il **Codice Etico** impegna l'organizzazione in processi di dialogo e confronto con i clienti, tenendo conto delle loro legittime istanze, in un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio e nel rispetto dei ruoli;
- la **Policy sui Diritti Umani** afferma il principio del rispetto dei diritti dei clienti e dei consumatori e l'accesso a servizi adeguati e impegna l'azienda a condurre le proprie attività con l'obiettivo di sviluppare servizi accessibili e funzionali al miglioramento della qualità della vita;
- la **Politica dei sistemi di gestione integrata e sostenibilità** promuove il miglioramento della qualità dei servizi;
- le **Linea Guida e Manuale Antitrust e Tutela del consumatore** promuove l'adozione di comportamenti responsabili verso i clienti, a contrasto di pratiche commerciali scorrette;
- le **Linea Guida Privacy** protegge i dati personali di clienti e utenti;
- la **Politica di gestione delle segnalazioni** consente a consumatori e utilizzatori finali di segnalare violazioni di principi e prescrizioni previsti dal sistema normativo interno che possono verificarsi nel contesto lavorativo tramite la piattaforma "Comunica Whistleblowing";
- la **Politica di Governance dell'Intelligenza Artificiale** promuove, nei servizi offerti a clienti e utenti finali, l'utilizzo dell'AI etico, trasparente e sicuro.

Per la descrizione di dettaglio delle politiche di gruppo si rimanda al paragrafo 1.5 del documento.

Per implementare quanto definito nella Linea Guida sulla privacy, Acea si è dotata di un **Modello di Governance Privacy**, conforme al Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR), che identifica ruoli, responsabilità e modalità di attuazione dei principi basilari della disciplina sulla tutela della privacy, con approccio risk-based, monitoraggio continuo e revisioni periodiche.

A tutela dei consumatori, in coerenza con gli indirizzi della Linea Guida dedicata, Acea ha un **programma di compliance antitrust**, articolato in metodologie, processi, presidi organizzativi e strumenti normativi, tra cui il **Manuale di conformità** alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore che declina le **regole di comportamento che tutti i destinatari devono osservare, inclusa la tutela dei consumatori vulnerabili (minori, disabili)**.

Ai fornitori è richiesto di condividere principi e impegno verso i clienti, garantendo alti standard qualitativi, accessibilità ai servizi, sicurezza ed efficienza, riducendo al minimo le non conformità e i potenziali reclami.

**ESRS S4-2** Per garantire adeguati processi di coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali, la funzione **Institutional Affairs & Business Development della holding interagisce regolarmente con le Associazioni di rappresentanza dei consumatori** attive nel territorio, in particolare quelle riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU). Tale struttura prende in carico le richieste provenienti dai territori, organizza incontri periodici con le rappresentanze dei consumatori e incontri dedicati con i singoli referenti di settore in relazione a eventuali esigenze specifiche.

Inoltre, **per la gestione extragiudiziale delle controversie** che possono insorgere con i consumatori, **Acea si è dotata dell'Organismo ADR - Associazioni dei consumatori** che opera nell'ambito del Protocollo di conciliazione sottoscritto tra le principali società operative (6 per il settore idrico e 2 per il settore elettrico) e le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU.

**ESRS S4-3** Acea, per **migliorare la customer experience**, mitigando eventuali impatti negativi, adotta **processi 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. In particolare, Acea Energia ha definito ed applica specifiche procedure per contrastare le "attivazioni/contratti contestati" e le "forniture non richieste" e monitorare le attività di marketing messi in atto dai business partner.

Il corretto funzionamento delle procedure per la **gestione delle relazioni con i clienti** è assicurato **attraverso un modello multicanale**, orientato alla digitalizzazione e alla semplificazione della customer journey, integrando strumenti digitali avanzati con canali di contatto tradizionali, ad esempio servizi di prenotazione agli sportelli e di videochiamata, 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. Per i **consumatori in condizioni di disagio economico**, sono previste **procedure specifiche per agevolare la fruizione dei servizi**, come ad esempio forme di pagamento dilazionato delle fatture e l'applicazione dei bonus sociali, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione vigente.

**Acea adotta processi operativi volti a garantire standard di servizio** conformi ai requisiti stabiliti dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), **in termini di qualità commerciale** (tempi di esecuzione delle prestazioni tecnico-commerciali richieste dai clienti, quali preventivi, lavori per l'esecuzione delle connessioni, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami, accesso alle informazioni anche mediante canali digitali, ecc.) **e tecnica** (continuità dell'erogazione, rapidità di intervento in caso di guasti e disservizi, resilienza delle infrastrutture).

Le società operative in ambito idrico adottano la **Carta dei Servizi** che sancisce gli impegni dell'azienda verso i clienti, disciplina i rapporti contrattuali e le prestazioni tecniche, ponendo l'accento sull'uguaglianza di trattamento per ogni utente, e prevede agevolazioni per le categorie più fragili, come anziani, portatori di handicap o persone con malattie.

Per rilevare la **qualità percepita** dai clienti in merito ai servizi erogati, Acea ha definito un processo per la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione dei servizi di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dei clienti, in conformità alle **linee guida ISO 10004**.

Con un approccio preventivo alla sicurezza della risorsa idrica, le società che gestiscono il servizio si sono dotate di **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)** - introdotti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità - volti a prevenire e ridurre i rischi di inquinamento dell'acqua potabile o carenza idrica, prevedendo un piano di controlli della qualità, con sistemi di monitoraggio e procedure operative. Sono previste anche adeguate modalità d'informazione della cittadinanza e delle autorità competenti. Acea gestisce la **qualità dell'acqua potabile** attraverso un sistema di monitoraggio capillare lungo tutta la rete acquedottistica, svolgendo analisi chimiche e microbiologiche ogni anno su campioni prelevati in vari punti della rete (sorgenti, impianti di trattamento, serbatoi) per assicurare il rispetto dei limiti di legge.

In **caso di eventi critici** (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.), le società operative dispongono di **procedure** che identificano strutture organizzative, **modalità e strumenti di intervento** per il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi. In particolare, nel settore della distribuzione elettrica è previsto 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 la collettività. Dal Piano vengono escluse le utenze non disalimentabili come ospedali, ferrovie, aeroporti, ecc.

Le società operative, infine, sono dotate di UNI EN ISO 9001 per garantire che prodotti e servizi erogati siano sicuri, affidabili e di buona qualità.

Molteplici i **canali che Acea mette a disposizione dei consumatori: commerciali, per le segnalazioni di pronto intervento e guasti, sportelli fisici, canali social e app** attraverso i quali i clienti possono mantenersi aggiornati e interagire con l'azienda in tempo reale. La fruizione di tali strumenti è promossa tramite i siti internet aziendali, le campagne di comunicazione e i canali social. Il processo di gestione di segnalazioni, richieste d'informazioni e reclami prevede, in base alla tipologia e alla priorità, la presa in carico da parte delle strutture aziendali competenti, garantendo aggiornamenti agli stakeholder segnalanti e utilizzando i dati raccolti per migliorare i processi e prevenire criticità future.

### 3.4.2 AZIONI E OBIETTIVI RELATIVI AI CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

**ESRS S4-4; ESRS S4-5; ESRS 2 MDR-T; ESRS 2 MDR-A** Acea ha formalizzato obiettivi strategici in linea con le politiche adottate in ottica di gestione di impatti, rischi e opportunità rilevanti legati alla gestione dei consumatori e degli utilizzatori finali, con particolare riferimento alla gestione dei dati e delle informazioni, all'inclusione sociale e alla sicurezza personale dei consumatori e utilizzatori. Alcuni obiettivi di sostenibilità sono già presenti nella sezione "Comunità interessate" in quanto la maggior parte dei servizi offerti da Acea ai consumatori coincide con il servizio reso alla collettività nei territori di riferimento. Inoltre, l'impatto collegato ai possibili danni alla salute umana connessi a inadeguati controlli e monitoraggi della qualità dei servizi erogati è presente anche nella sezione Acqua e risorse marine e ricondotto agli obiettivi relativi alla qualità dell'acqua.

Linea di intervento	Azione	IRO	Descrizione
<b>Innovazione sul territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attivazione flessibilità</li> <li>▶ RomeFlex</li> <li>▶ Gestione clienti rete elettrica</li> </ul>	   	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maggiore consapevolezza dei clienti nella scelta di prodotti e servizi, grazie a un'adeguata comunicazione aziendale</li> <li>▶ Crescente disponibilità di soluzioni, prodotti e servizi innovativi e a valore aggiunto (green, digital, AI ecc.)</li> <li>▶ Peggioramento della customer experience e aumento dei reclami e del contenzioso</li> </ul>
<b>Stakeholder engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sensibilizzazione su temi ambientali</li> <li>▶ Dialogo sul territorio</li> </ul>	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maggiore consapevolezza dei clienti nella scelta di prodotti e servizi, grazie a un'adeguata comunicazione aziendale</li> <li>▶ Difficoltà di fruizione dei servizi online (sportello digitale, sito web ecc.) da parte di soggetti meno avvezzi all'uso delle tecnologie</li> </ul>
<b>Qualità dell'acqua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qualità acqua potabile</li> <li>▶ Monitoraggio PFAS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Possibili danni alla salute umana connessi ad inadeguati controlli e monitoraggi della qualità dei servizi erogati (qualità dell'acqua potabile ecc.)</li> </ul>



Con riferimento al potenziale impatto negativo “Peggioramento delle qualità di vita e del contesto socio-economico a causa di eventuali condizioni di mancato accesso a servizi adeguati”, si ricorda che le società operative rispettano la disciplina definita dall’Autorità nazionale ARERA e sottoscrivono una Carta dei Servizi 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 ai clienti per prati-

che commerciali scorrette, ingannevoli e aggressive” e del rischio “Potenziali provvedimenti sanzionatori per comportamenti scorretti (privacy, antitrust ecc.) anche da parte di soggetti terzi (ad es. agenti di vendita)” è affidata a presidi aziendali che operano in conformità al sistema normativo interno (politiche, linee guida, ecc.). Il Piano di Sostenibilità comprende azioni destinate ai consumatori utenti finali, di seguito azioni e target con il consuntivo degli investimenti realizzati nell’anno.

Linea di intervento	Azione/Società	Target @ 2028	Avanzamento al 2025	Consuntivo 2025	Baseline 2023	Capex Piano @2028	Capex 2025 (M€)
Innovazione sul territorio	► Gestione clienti rete elettrica (areti)	► 22.400 reclami/anno (-20% vs 2023)	Target annuale raggiunto	20.031 reclami	28.000 reclami	3,5	-
	► Attivazione flessibilità RomeFlex (areti)	► 890 interruzioni evitate		462 interruzioni evitate	-	-	-
Digitalizzazione	► Installazione contatori 2G (areti)	► 770.000 contatori installati (totale 1.750 mila al 2028)		209.464 contatori installati	986.291	91	18,6

In generale, Acea è impegnata a garantire ai clienti le migliori condizioni di accessibilità a servizi di qualità e adeguati a tutelare il benessere delle persone. Pertanto, oltre a svolgere le attività di gestore con la massima cura operativa, innovando processi e infrastrutture in ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati, Acea prevede interventi specifici volti a **prevenire situazioni di disagio**, che possono derivare da esigenze di gestione: ad esempio, nel settore idrico, in caso di abbassamenti di pressione collegati ad attività manutentive, con conseguente riduzione della fornitura di acqua, sono previste attività di pronto intervento e servizi sostitutivi tramite autobotti, o ancora, nel settore elettrico, in caso di interruzioni impreviste o programmate della fornitura di energia, è prevista la particolare tutela degli utilizzatori di apparecchiature elettromedicali, con un’attività di pronto intervento che interviene installando in loco gruppi elettrogeni.

Ogni anno Acea, con il supporto di una società di ricerche di mercato, svolge **indagini sulla soddisfazione dei clienti** rispetto ai servizi erogati, dalla qualità tecnica alla gestione commerciale, dall’esperienza con i canali multimediali alle interazioni con gli operatori. La rilevazione è distribuita nel corso dei 12 mesi in modo da restituire risultati frequenti che consentano alle società operative di intervenire tempestivamente. Inoltre, la modalità di rilevazione continuativa sull’esperienza dei clienti consente di gestire gli eventuali picchi stagionali. Il processo di customer satisfaction è gestito secondo le linee guida della ISO 10004 per la progettazione, lo sviluppo e l’erogazione dei servizi di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dei clienti.

Nel settore energetico, l’importanza crescente dell’elettrificazione dei consumi e della generazione distribuita rende fondamentale confrontarsi con diversi stakeholder, quali aggregazioni di cittadini, comunità energetiche, Università e operatori economici del settore, per stimarne il fabbisogno energetico, condividere i piani di sviluppo

dei servizi di flessibilità sulla rete elettrica e valutarne la propensione a partecipare al nuovo paradigma di funzionamento della stessa.

In particolare, prosegue il **progetto Romeflex** che prevede il coinvolgimento degli utenti nella flessibilità della rete a fronte di un corrispettivo economico per la loro disponibilità. Le aste di febbraio 2025 del Mercato Locale della Flessibilità hanno registrato un forte aumento della partecipazione, con oltre 450 utenti coinvolti, +164% rispetto alla precedente asta di ottobre 2024, con offerte complessive per 13,57 MW, oltre il 53% rispetto all’ultima sessione, evidenziando la crescente disponibilità di flessibilità da parte di cittadini e imprese. Durante gli Stati Generali della Green Economy di Ecomondo, Romeflex ha ricevuto il **Premio Sviluppo Sostenibile 2025**, promosso dalla Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile con il Patrocinio del Ministero dell’ambiente e della Sicurezza Energetica, che ne ha riconosciuto il contributo alla resilienza della rete elettrica di Roma, qualificandolo come progetto di particolare interesse nell’ambito del settore decarbonizzazione e adattamento al cambiamento climatico come fattore di supporto alla transizione energetica.

In ambito idrico, la **tutela della salute dei consumatori** è un obiettivo fondamentale per Acea che pone massima attenzione alla **qualità dell’acqua** anche con riferimento al tema degli inquinanti emergenti. Al riguardo, nel 2025 la società idrica umbra SII, istituzioni locali ed altri gestori idrici hanno sottoscritto un protocollo per il monitoraggio delle sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) nelle acque destinate al consumo umano. Tale iniziativa è funzionale ad acquisire un quadro conoscitivo complessivo da parte di tutti gli attori (gestore del servizio, ARPA, ASL, Autorità regionale), al fine di introdurre le misure preventive più idonee.

Acea, inoltre, partecipa al **progetto PROMISCES**, finanziato dal programma europeo Horizon 2020, per il contrasto dell’inquinamento da sostanze chimiche attraverso lo sviluppo di tecnologie innovative, come la nanofiltrazione e i trattamenti chimico-fisici, capaci di monitorare e rimuovere gli inquinanti da suolo, sedimenti e

acque, con particolare attenzione ai PFAS. Le soluzioni vengono testate direttamente su siti reali per garantire che il recupero di risorse idriche e materiali avvenga senza rischi per la salute. In questo modo, Acea si propone di contribuire a definire nuovi standard europei per la protezione delle risorse idriche e il raggiungimento dell'obiettivo "inquinamento zero".

In generale, le società idriche effettuano regolari **controlli analitici** per assicurare la qualità dell'acqua potabile distribuita e pubblicano sui loro siti web mappe georeferenziate aggiornate con le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua erogata.

#### KPI-ES13 Episodi di data breach

Con riferimento alla **tutela dei dati dei clienti**, a luglio 2025 si è verificato 1 episodio di data breach (violazione dei dati personali) che ha coinvolto i sistemi Acea e non ha comportato perdita di dati.

#### KPI-ES14 Contenziosi per pratiche commerciali scorrette

In tema di comportamenti verso i clienti, nel 2025, Acea non è stata oggetto di nessuna procedura per pratiche commerciali scorrette da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Per la **prevenzione di pratiche commerciali scorrette e azioni ingannevoli o aggressive nei confronti dei clienti** anche da parte di soggetti terzi incaricati delle attività di vendita, **Acea Energia monitora e verifica la correttezza delle attività svolte dai propri agenti di vendita**, la chiarezza espositiva dei contratti e delle comunicazioni e, soprattutto, la consapevolezza della scelta compiuta dal cliente, che riceve apposite comunicazioni di avanzamento pratica via mail o SMS allo scopo di contenere i rischi di incomprensioni e di esercizio tardivo del diritto di ripensamento.

Nonostante tali iniziative, nel 2025, il Garante Privacy ha notificato ad Acea Energia una sanzione amministrativa di 3 milioni di euro per la violazione di alcune disposizioni in materia di Data Protection per le attività di contatto promozionale e attivazione contratti tramite il canale teleselling. La società ha definito la controversia adeguandosi alle prescrizioni del Garante e corrispondendo un importo pari alla metà della sanzione irrogata. Successivamente alla chiusura dell'esercizio 2025, è stato notificato ad Acea Energia un ulteriore procedimento da parte del Garante Privacy: per i relativi dettagli si rinvia a quanto pubblicato nella Relazione sulla Gestione.