



BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 2



2023





BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 2



2023

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
HIGHLIGHTS	6
RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER	6
NOTA METODOLOGICA	10

1

IDENTITÀ E VALORI



IL SERVIZIO RESO SUL TERRITORIO	22
IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	28
Il comparto idrico potabile	30
Il comparto depurazione e fognatura	33
Gli indicatori economici di Acea Ato 2	35
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	36
VALORI E GOVERNANCE AZIENDALI	42
La governance	44
La gestione dei rischi	48
LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI E OBIETTIVI	52
Una pianificazione che guarda al futuro	53
Roadmap digitale	56
Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs	58
IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E IL TERRITORIO	63
I nostri Stakeholder	63
Ricerca e Sviluppo per il territorio	65

2

LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



LA RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	70
Preservare la risorsa idrica potabile	72
Gli usi della risorsa idrica	77
L'ottimizzazione del comparto fognatura e depurazione	78
TUTELARE L'AMBIENTE	82
La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali	82
La valorizzazione della materia e dell'energia	86
La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici	89
Iniziative di efficientamento energetico	95
Le emissioni di CO ₂	99

APPENDICE	135
Indice dei contenuti GRI	135
Principali attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per le proprie categorie di stakeholder	144
Indice delle figure	146
Indice delle tabelle	147
Opinion Letter della Società di Revisione	148

3

LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DELLE PERSONE

SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE	104
La digitalizzazione al servizio del cliente	104
Qualità effettiva e percepita	114
La qualità dell'acqua potabile	116
Attenzione alle utenze sensibili	119
CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO	120
Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale	120
Formazione professionale e sviluppo del personale	123
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	125
LA CATENA DI FORNITURA	132

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 2-22]

Cari Stakeholder,

anche il 2023 è stato segnato da eventi di impatto globale. Dal punto di vista geopolitico, l'anno passato ha visto esplodere una nuova crisi in medio oriente a partire da ottobre, la quale si è andata a sommare, in termini di vite umane, sociali, economici ed ambientali, agli impatti già generati dal conflitto russo-ucraino ancora in corso, scoppiato nel 2022. Tali fatti stanno distogliendo in parte attenzione sulle tutt'altro che marginali evoluzioni degli effetti del cambiamento climatico: il 2023 non ha smentito i trends degli ultimi anni ed ha segnato, sulla base delle registrazioni a livello mondiale, un nuovo triste record storico come anno mediamente più caldo mai registrato, con le conseguenti determinazioni su ecosistemi ed economia.

Dal canto nostro, però, non ci siamo fermati ma abbiamo continuato a lavorare, consapevoli dell'importanza del servizio erogato sul territorio, per rispondere efficacemente ai mutati scenari climatici, perseguendo una strategia di adattamento della gestione delle risorse idriche. Nel report di sostenibilità, vogliamo quindi non solo dare una panoramica dell'esercizio condotto sul territorio gestito, ma soprattutto illustrarne e condividerne con i nostri stakeholder gli orizzonti verso cui l'Azienda, con tutte le sue persone, si è oramai avviata da alcuni anni.

Orizzonti delineati dallo sviluppo di soluzioni innovative per gestire in modo sempre più efficiente le infrastrutture, ottimizzare i processi, pianificare gli investimenti in modo sempre più efficace e ricercare finanziamenti per realizzare opere strategiche di medio-lungo termine minimizzando l'impatto tariffario sull'utenza, pur non rinunciando all'evoluzione sostenibile ed integrata della gestione della risorsa idrica. Tutto questo, non solo per garantire la continuità e la qualità del servizio erogato alla collettività, ma anche con un approccio alla tutela dell'acqua, inteso come cura corresponsabile della vita sia degli esseri umani che degli ecosistemi.

Dal punto di vista tecnico-gestionale, pertanto, le nostre strategie puntano a garantire la continuità del servizio idrico, con l'attenzione alla riduzione dell'impronta ambientale ad esso correlata, in modo sinergico con i nostri stakeholder.

Nonostante il 2023 sia stato ulteriormente segnato da una forte siccità, con impatti anche nei territori gestiti da Acea Ato 2, siamo riusciti a contenerne gli effetti, grazie all'opera instancabile delle nostre persone, alla collaborazione con le Istituzioni e agli importanti investimenti di efficientamento delle reti messi in campo nel corso degli ultimi anni. Le azioni intraprese nell'ultimo triennio hanno consolidato, quindi, anche per il 2023 la loro efficacia, determinando l'assenza di necessità di turnazioni idriche nei Comuni minori e la riduzione dei volumi persi rispetto al 2019 di circa il 19%, a parità di perimetro. In particolare, per la città di Roma l'indicatore delle perdite idriche percentuali si è attestato al 27,8 % (era 34,2 % nel 2019).

Tutto questo è stato possibile grazie agli sforzi profusi, insieme alle nostre persone, per sviluppare sistemi come il WMS (Water Management System), modelli previsionali sulla disponibilità della risorsa idrica come AQUARUM – INOPIA per l'analisi ed elaborazione integrata dei dati, raccolti in modo sempre più puntuale ed esteso grazie alle nuove tecnologie, ai fini di prevenire malfunzionamenti delle infrastrutture ed ottimizzare gli usi della risorsa idrica, il rinnovamento tecnologico delle infrastrutture per una sempre maggiore resilienza.

L'impegno e le buone performance raggiunte, sia per quanto riguarda la riduzione delle perdite che nella qualità dell'acqua potabile hanno consentito, per la seconda volta consecutiva, di veder riconosciuta da parte di ARERA, una premialità di 24,7 Mln di euro, correlati ai livelli raggiunti dell'indicatore M1 (perdite idriche) e M3 (qualità della risorsa idrica) riferiti al biennio 2020-2021.

Tra i principali interventi infrastrutturali, volti all'aumento della resilienza del sistema idrico, abbiamo continuato a lavorare, affinché gli interventi strategici relativi ai sistemi acquedottistici Peschiera-Le Capore e Marcio siano realizzati nei tempi e nelle modalità previste.

Essi saranno cofinanziati con 150 milioni di euro di fondi PNRR a cui la Società ha avuto accesso. Inoltre, l'opera denominata «Nuovo Tronco Superiore dell'Acquedotto Peschiera», di grande rilevanza strategica

nazionale, nonché per Roma e la Città Metropolitana, è stata finanziata dallo Stato italiano, con Legge 29 dicembre 2022, n. 197, per 700 milioni di euro e con decreto-legge 29 giugno 2024 n. 89 convertito in Legge l'8 agosto 2024 n.120 per ulteriori 150 milioni di euro.

Guardando al lato della produzione dei rifiuti del ciclo idrico integrato, in particolare, ai fanghi di depurazione, grazie agli investimenti messi in campo con il “Piano Fanghi” e razionalizzazione del comparto fognario-depurativo, siamo riusciti a contrarre ulteriormente i volumi prodotti di ca il 7,5 % rispetto all'anno precedente ed una quota di recupero dei rifiuti totali prodotti di oltre il 70%.

Relativamente ai nostri usi energetici, nel 2023 abbiamo ottenuto ca. 9,7 GWh di risparmio energetico e abbiamo mantenuto un elevato livello di energia elettrica acquistata e certificata prodotta da fonte rinnovabile (87,1% del totale).

Una riprova tangibile del nostro impegno verso l'efficienza del sistema idrico gestito è il mantenimento di una quota elevata di investimenti realizzati nell'anno, circa 397 Mln di Euro, per interventi necessari a garantire un sistema infrastrutturale durevole e resiliente, con una quota pro-capite di Euro investiti di 107,2 Euro/ab, ben al di sopra della media nazionale (63 Euro/ab). Tali somme si vanno ad affiancare ai circa 320 Mln di Euro ottenuti tramite finanziamenti PNRR e agli oltre 700 Mln di Euro dallo Stato per la realizzazione del Nuovo Tronco Superiore dell'acquedotto Peschiera: in questo modo, è possibile perseguire la realizzazione di opere strategiche, minimizzando l'impatto dei costi di investimento sui nostri utenti.

Come tutti i cammini, anche questo non può essere però concluso da soli: vogliamo camminare insieme ai nostri stakeholder, per una sempre maggiore consapevolezza condivisa sul tema dell'acqua “bene comune”. Siamo convinti, infatti, che, stante la trasversalità di interesse che caratterizza il servizio idrico integrato, la promozione dell'uso ottimale della risorsa idrica debba necessariamente passare per la creazione di sinergie con tutte le parti interessate e con una visione al futuro, perché ognuno può fare la sua parte per la tutela di questa risorsa così preziosa.

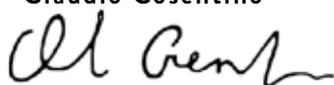
È anche per questo che, in linea con gli indirizzi del Gruppo, nel 2023 Acea Ato 2 ha proseguito l'iniziativa di educazione ambientale “Difendiamo l'acqua”, che ha visto l'organizzazione di incontri di promozione del risparmio idrico sul territorio, con lezioni sull'uso responsabile della risorsa ed il coinvolgimento di ca. 500 ragazzi. Inoltre, nell'ambito del progetto “DepurArt” abbiamo aperto i nostri impianti di depurazione alle scuole e abbiamo collaborato al progetto Green School della Città Metropolitana di Roma, con docenze specifiche per la formazione degli insegnanti in ambito di uso consapevole della risorsa idrica.

L'impegno nel sensibilizzare le comunità e i cittadini, si esplica anche mediante iniziative come le campagne di comunicazione organizzate a livello centrale dal Gruppo e diffuse sul territorio di Acea Ato 2 per promuovere all'uso responsabile dell'acqua. Nel 2023 è stata promossa e diffusa la campagna “Ogni goccia d'acqua”.

I risultati raggiunti finora rappresentano un importante impulso motivazionale per affrontare le nuove sfide del contesto storico e socio-economico che stiamo vivendo. Sappiamo e vogliamo proseguire ad impegnarci in modo determinato nel cammino intrapreso per garantire, con il nostro servizio, lo sviluppo sostenibile del territorio preservando l'ambiente per le generazioni future.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Acea Ato 2 SpA

Claudio Cosentino



HIGHLIGHTS

RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI



Utenze con Bolletta Web
+16% rispetto al 2022,
oltre **84,3 t** di carta
risparmiata, pari a
circa **62 tCO₂** non emessa



20 Waidy Point
presenti sul territorio



91% di utenti soddisfatti
del Servizio Idrico Integrato SII

COLLETTIVITÀ



Ricevuto da **ARERA**
per il biennio 2020-2021
un premio di circa
24,7 mln €
sulle performance
del macro-indicatore
M1- Perdite idriche e
M3 - Qualità acqua erogata



148 Case dell'Acqua
per circa **2.180 tCO₂** non emesse
e circa **27 mln di bottiglie**
da **1,5 l** risparmiate



397,3 mln € investiti
(pari a **107,2 €/abitante**)
per interventi necessari a garantire
un sistema infrastrutturale durevole
e resiliente

ISTITUZIONI E IMPRESA



Collaborazione con l'Università di Catania per lo studio e la modellazione delle **variabilità climatiche** ai fini della previsione della disponibilità della risorsa idrica

Progetto

AQUARUM

per valutare la disponibilità delle risorse idriche sotterranee e implementazione del **tool**

INOPIAQGIS

come strumento di supporto alle decisioni

Progetto

IDROLOGISTIC

nuovo modello di **logistica e delivery** dei materiali volto a ridurre il tempo necessario di approvvigionamento dei DPI al personale sul campo, aumentare la capacità di spesa e la qualità operativa espressa sul territorio

LE NOSTRE PERSONE



1.630 dipendenti, **24%** persone in ingresso **under 30** e sviluppo delle competenze mediante circa **50.500 ore di formazione erogata**

Erogate oltre **2.800 ore** di formazione in materia anticorruzione

Iniziativa **"Camper della Sicurezza"** per diffondere la cultura della **sicurezza e prevenzione** presso le sedi, i cantieri e tutti i luoghi di lavoro di Acea Ato 2 e circa **24.900 ore di formazione sicurezza** erogata



Ristrutturato circa il **53% delle sedi** aziendali al fine di seguire il processo di **trasformazione e digitalizzazione** dell'azienda (*perimetro variato rispetto al 2021: 42 sedi nel 2021 vs 45 sedi nel 2022*)

FORNITORI



75,5% della spesa effettuata attraverso fornitori locali (fornitori regione Lazio)



1.910 verifiche ispettive svolte sulle ditte appaltatrici dall'Unità Vigilanza e ispezioni

HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON L'AMBIENTE

EMISSIONI

Risparmiate circa **5.500 tCO₂** con le iniziative di efficientamento energetico dal 2020

ENERGIA

Energia elettrica risparmiata nell'anno: **9,75 GWh** per iniziative di efficienza energetica (17,40 GWh risparmiati dal 2020)

87,1% dell'energia elettrica proveniente da **fonti rinnovabile**

RIFIUTI

Circa **74.600 t** di rifiuti prodotti di cui il **78%** recuperati

Ridotti di circa dell'**8%** i volumi di fango prodotti (solidi e liquidi) (-42% dal 2019)

BIODIVERSITÀ

Implementati **6 monitoraggi** di biodiversità nei maggiori impianti di depurazione gestiti

SCARICHI IDRICI ECONOMIA CIRCOLARE

2,1 Mm³ di acque depurate riutilizzate nei processi industriali
51,8% dei consumi idrici totali

GOVERNANCE

723,5 mln € di investimenti pianificati correlati ai 15 target del Piano di Sostenibilità 2020-2024, di cui circa 554 mln € consuntivati nel 2020-2023

320 mln € di investimenti finanziati tramite PNRR nel periodo 2022-2026

SISTEMA IDRICO INTEGRATO

759 distretti idrici realizzati dal 2018 su oltre 14.000 km di rete gestita

Riduzione del **19%** dei volumi persi di risorsa idrica rispetto al 2019 (calcolo a parità di perimetro 2019)

Più di **500 ragazzi** di scuola primaria e secondaria di primo grado coinvolti negli incontri formativi sulla "gestione della risorsa idrica" e con l'iniziativa "Difendiamo l'acqua"

NOTA METODOLOGICA

[GRI 2-2]

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 SpA (di seguito indicata anche come “Acea Ato 2”, “Società”, “Organizzazione”), società del Gruppo Acea (di seguito indicato anche come “Gruppo”, “Acea”, “Capogruppo”), che gestisce il Servizio Idrico Integrato (di seguito indicato anche come “SII”) nell’ATO2 Lazio Centrale – Roma (di seguito indicato anche come “ATO2”).

Il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 è uno strumento di rendicontazione volontaria adottato dalla Società per comunicare e far conoscere in maniera chiara e trasparente al territorio ed ai propri stakeholder la realtà aziendale e come questa, attraverso il suo operato, contribuisce alla creazione di valore condiviso.

Il Servizio Idrico Integrato per sua natura coniuga le esigenze di crescita economica con una gestione sostenibile delle infrastrutture idriche e degli impatti ambientali e sociali correlati. Il Bilancio, pertanto, descrive il percorso intrapreso di crescita e integrazione della sostenibilità nelle scelte di business; rappresenta gli ingenti investimenti realizzati, con l’obiettivo di presentare ai propri interlocutori la strategia aziendale, i target fissati, le performance conseguite, le iniziative adottate e quelle pianificate, gli obiettivi raggiunti e gli impegni presi.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Acea Ato 2 è stato redatto seguendo gli GRI Standards pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI Standards – opzione “*in accordance with*”). La definizione dei contenuti del report è avvenuta seguendo i principi di rendicontazione per la definizione della qualità del report secondo quanto stabilito dal GRI Standard 1: Foundation². In linea con quanto indicato dal GRI Standard, la struttura del Bilancio è guidata dai temi materiali individuati dall’Organizzazione come i più rilevanti e significativi, “tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell’impresa” e “nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta”.

[GRI 2-3]

I dati e le informazioni presenti nel documento sono relativi all’anno di rendicontazione 2023 (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023)³, in analogia con il rendiconto finanziario, e, laddove applicabile, dette informazioni sono state riportate con profondità triennale 2021-2023, per garantire la comparabilità delle performance nel tempo. Inoltre, per completezza delle informazioni fornite, sono chiaramente indicati all’interno del documento i dati 2021 e 2022 aggiornati a fronte di un consolidamento delle informazioni. Così come sono indicati i dati 2023 per i quali non è possibile, alla data di pubblicazione del presente Bilancio, fornire un valore consolidato e che verranno aggiornati al prossimo ciclo di reporting. Per una corretta rappresentazione dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono state opportunamente indicate nel testo.

[GRI 2-4]

I dati e le informazioni presenti nel documento sono relativi all’anno di rendicontazione 2023 (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023)³, in analogia con il rendiconto finanziario, e, laddove applicabile, dette informazioni sono state riportate con profondità triennale 2021-2023, per garantire la comparabilità delle performance nel tempo. Inoltre, per completezza delle informazioni fornite, sono chiaramente indicati all’interno del documento i dati 2021 e 2022 aggiornati a fronte di un consolidamento delle informazioni. Così come sono indicati i dati 2023 per i quali non è possibile, alla data di pubblicazione del presente Bilancio, fornire un valore consolidato e che verranno aggiornati al prossimo ciclo di reporting. Per una corretta rappresentazione dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono state opportunamente indicate nel testo.

[GRI 2-6]

Il perimetro del Bilancio, dei dati e delle informazioni in esso presenti fanno riferimento alla società Acea Ato 2 SpA nella sua interezza⁴.

1 Nel 2021 il Global Reporting Initiative (GRI) ha pubblicato la nuova edizione degli “Standard Universali” (GRI 1, GRI 2 e GRI 3) con obbligo di applicazione a partire dal 2023 (su anno di rendicontazione 2022) e che supera la precedente versione GRI 2016: “Standard Universali” (GRI 101, GRI 102 e GRI 103). Lo Standard GRI 1 indica i requisiti da rispettare per rendicontare “in conformità agli Standard GRI”. Per ulteriori informazioni si veda il sito www.globalreporting.org.

2 Nella precedente versione del GRI Standard (GRI 101:2016) i principi di rendicontazione erano distinti in due categorie: Principi di rendicontazione per la definizione dei contenuti del report e Principi di rendicontazione per la definizione della qualità del report. L’aggiornamento del GRI Standard (GRI 1 Foundation:2021) ha accorpato e aggiornato detti principi. Per quanto riguarda i principi di materialità e di inclusività degli stakeholder, questi sono stati ridefiniti come concetti alla base della rendicontazione di sostenibilità (GRI 1: 2021 – Capitolo 2. Concetti fondamentali).

3 Il periodo di rendicontazione delle informazioni riportate nel Bilancio di Sostenibilità 2023 di Acea Ato 2 coincide con il periodo di rendicontazione finanziario. Le informazioni finanziarie di Acea Ato 2 sono rendicontate nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea pubblicato sul sito web istituzionale, in concomitanza con la Dichiarazione di Carattere Non Finanziario di Acea SpA (www.gruppo.acea.it/il-nostro-impegno/bilancio-sostenibilita).

4 Il perimetro di Acea Ato 2 SpA comprende tutte le infrastrutture e i servizi gestiti sul territorio ivi comprese quelle infrastrutture presenti su territori di Comuni non gestiti che fungono da servizi per la gestione del servizio. Si segnala che nel 2023 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

MATERIALITÀ, STANDARD GRI E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il processo di analisi di materialità del Gruppo Acea è stato aggiornato nel 2022, attraverso il progetto infragruppo “*evolutiva del processo di analisi di materialità*”, coordinato dalla Funzione Investor Relations and Sustainability⁵ di Acea SpA. Tale aggiornamento ha permesso di allineare la metodologia all’evoluzione del contesto comunitario ai nuovi Standard GRI 2021 per la rendicontazione, con un coinvolgimento più ampio e diretto delle società operative, attraverso i propri referenti di Sostenibilità e Stakeholder.

Acea Ato 2 ha coinvolto direttamente i propri stakeholder (esterni e interni) nel processo di aggiornamento della materialità di Gruppo, ai quali è stata sottoposta una survey online per la valutazione dei temi e degli ambiti di impatto ad essi associati.

Oltre alla survey, alcuni degli stakeholder di Acea Ato 2 sono stati coinvolti in un focus group multistakeholder a livello di business, con gli altri stakeholder individuati dalle Società Operative, mentre una restante parte è stata coinvolta in interviste one-to-one.

[GRI 2-29]



Al fine di garantire l’allineamento e la coerenza con la rendicontazione di Gruppo, Acea Ato 2 individua i propri temi materiali selezionandoli dall’analisi di materialità di Gruppo secondo i seguenti criteri:

- correlazione tra la tematica materiale, gli impatti e le caratteristiche specifiche del business gestito e della propria organizzazione;
- corrispondenza tra la tematica materiale e gli obiettivi strategico-operativi di Acea Ato 2 nel Piano di Sostenibilità 2020-2024;
- rappresentazione ai propri stakeholder del forte legame tra il territorio (inteso sia come contesto sociale che naturale), che ospita l’operatività della Società e la Società stessa.

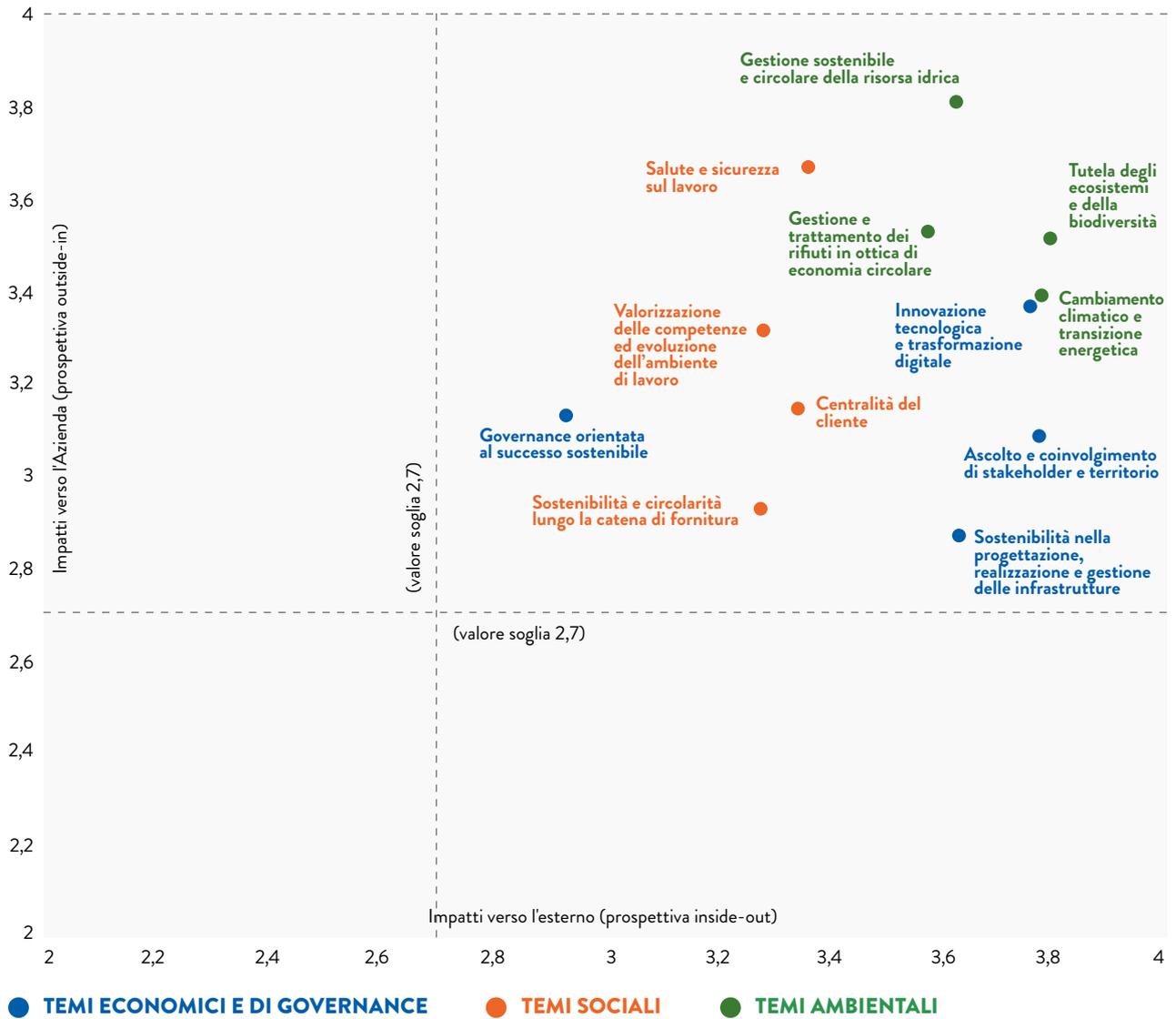
In base a tali criteri definiti nel 2022, Acea Ato 2 ha individuato **12 temi materiali individuati tra i totali 15 di Gruppo**, aumentando il numero rispetto agli 11 indicati per il Bilancio 2021. In particolare, il nuovo tema materiale inserito riguarda la “Governance orientata al successo sostenibile” in virtù della sempre maggiore integrazione della sostenibilità come tema strutturato nell’organizzazione interna della società, in linea con gli indirizzi del Gruppo. Il posizionamento dei temi è determinato in allineamento alla prioritizzazione data a livello della Capogruppo considerando, in maniera complessiva, le valutazioni di significatività espresse da stakeholder e manager sugli impatti associati a ciascun tema materiale, la dimensione degli impatti, definita, per la prospettiva inside-out, considerando l’ampiezza degli stakeholder interessati dagli effetti generati e, per la prospettiva outside-in, associando impatti e relativi temi a indicatori di business (EBITDA e investimenti), e il livello di rimediabilità/probabilità degli impatti (negativi, positivi ecc.) valutato in base al presidio gestionale-operativo di Acea.

⁵ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo “Materialità, standard GRI e perimetro del report”.

[GRI 2-12, 2-14]

Il processo di analisi di materialità, così come sopra descritto, viene ripetuto ogni due o tre anni, essendo i temi materiali risultanti dall'analisi condotta nel 2022 validi anche nel 2023. Il Presidente di Acea Ato 2 ha dato informativa al CdA il 12.02.2024 relativamente all'analisi di materialità 2023 della Società.

Figura n. 1 – La matrice di materialità di Acea Ato 2



I **12 temi materiali**, tutti di alta rilevanza (punteggio 68-100), rappresentati in forma matriciale (Figura 1) si distinguono in: 4 di natura sociale; 4 di natura ambientale; 4 afferenti alla sfera economica e di governance.

Figura n. 2 – I temi materiali⁶ di Acea Ato 2

Nella Top 3 delle tematiche materiali per Acea Ato 2 vi sono tematiche ambientali, fortemente correlate fra loro. In alto a destra si colloca la **“Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica”**, che tratta principalmente le tematiche di disponibilità della risorsa idrica, messa in sicurezza dei sistemi di approvvigionamento, depurazione delle acque e la loro restituzione all'ambiente e dell'insieme delle misure intraprese per la tutela della qualità dell'acqua e la riduzione delle perdite. Strettamente correlati alla gestione sostenibile della risorsa idrica sono i temi in seconda e terza posizione legati, rispettivamente alla **“Tutela degli ecosistemi e della biodiversità”** e **“Cambiamento Climatico e transizione energetica”**, in considerazione della funzione primaria che riveste la risorsa idrica per la vita e la salute degli ecosistemi e dell'essere umano, funzione su cui il cambiamento climatico ha un forte impatto creando squilibri nella disponibilità della risorsa idrica.

Tra le tematiche di governance, posizionamento più a lato riveste il tema **“Innovazione tecnologica e trasformazione digitale”** che la Società ha scelto di perseguire con determinazione e che ha portato alla vera e propria trasformazione dell'organizzazione del lavoro e del servizio al cliente, con lo sviluppo di numerose soluzioni all'avanguardia per il miglioramento della gestione operativa e della customer experience.

Tra le tematiche sociali, **“Salute e sicurezza sul lavoro”** assume una rilevanza determinante, trattando tutte le componenti relative alla messa in sicurezza sul lavoro all'interno della Società e lungo tutta la catena di fornitura, inclusi i momenti di formazione e sensibilizzazione del personale.

Al fine di fornire a tutti gli stakeholder uno strumento di dialogo utile, solido, completo e affidabile, i dati e le informazioni contenute nel documento seguono anche i principi di qualità della rendicontazione emanati dal GRI 1: 2021: **accuratezza** ed **equilibrio** delle informazioni; **chiarezza**, **completezza** e verificabilità dei dati, tenendo conto dell'importanza della **comparabilità** delle performance nel tempo; **contesto di sostenibilità** nel rendicontare i propri impatti su obiettivi e condizioni di sviluppo sostenibile e **tempestività** nella comunicazione delle informazioni di sostenibilità in ottica di supportare il processo decisionale.

6 La numerazione dei temi materiali riportati da Acea Ato 2 segue la prioritizzazione dei temi rendicontati nella DNF/Bilancio di sostenibilità di Acea SpA. Infatti, dei n. 15 temi rendicontati da Acea SpA non sono presenti il tema n. 2 etica e integrità nella condotta di business, il tema n. 13 benessere aziendale, diversità e inclusione e il n. 15 finanza responsabile.

[GRI 3-2]

Si riporta di seguito l'elenco dei temi materiali, in ordine di rilevanza e la loro corrispondenza con le informative di rendicontazione:

Temi materiali	Standard GRI
1 Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione 302-3 Intensità energetica 302-4 Riduzione del consumo di energia 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua 303-3 Prelievo idrico 303-4 Scarico di acqua 303-5 Consumo di acqua 304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità 304-3 Habitat protetti o ripristinati
3 Tutela degli ecosistemi e della biodiversità	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 203-2 Impatti economici indiretti significativi 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione 302-3 Intensità energetica 302-4 Riduzione del consumo di energia 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua 303-3 Prelievo idrico 303-4 Scarico di acqua 303-5 Consumo di acqua 304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità 304-3 Habitat protetti o ripristinati 304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione 305-1 Emissioni dirette di GHG – gas a effetto serra (Scope 1) 305-2 Emissioni indirette di GHG – gas a effetto serra – da consumi energetici (Scope 2) 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti 306-3 Rifiuti prodotti 306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento
4 Cambiamento climatico e transizione energetica	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico 203-2 Impatti economici indiretti significativi 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione 302-3 Intensità energetica 302-4 Riduzione del consumo di energia 302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) 305-4 Intensità delle emissioni di GHG 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG
5 Innovazione tecnologica e trasformazione digitale	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2 Impatti economici indiretti significativi 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa

Temi materiali	Standard GRI
6 Gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti 306-3 Rifiuti prodotti 306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento
7 Salute e sicurezza sul lavoro	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti 403-3 Servizi di medicina del lavoro 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro 403-6 Promozione della salute dei lavoratori 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-9 Infortuni sul lavoro 403-10 Malattia professionale 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese
8 Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2 Impatti economici indiretti significativi 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 304-3 Habitat protetti o ripristinati 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese 401-1 Nuove assunzioni e turnover 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi
9 Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione 401-1 Nuove assunzioni e turnover 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato 401-3 Congedo parentale 402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale
10 Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2 Impatti economici indiretti significativi 302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità 304-3 Habitat protetti o ripristinati 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi

Temi materiali	Standard GRI
11 Centralità del cliente	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2 Impatti economici indiretti significativi 206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi 417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
12 Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito 203-2 Impatti economici indiretti significativi 204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 303-5 Consumo di acqua 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti 403-3 Servizi di medicina del lavoro 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro 403-6 Promozione della salute dei lavoratori 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-9 Infortuni sul lavoro 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese
14 Governance orientata al successo sostenibile	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Come detto, il nuovo ciclo di analisi di materialità, tramite la consultazione di stakeholder e manager, ha permesso di identificare i principali temi economici e di governance, sociali e ambientali, connessi al business del Gruppo e la loro prioritizzazione in considerazione degli impatti ad essi associati (su business, ambiente naturale, società e stakeholder stessi). In linea con il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea, si riporta di seguito una tabella di sintesi con i temi materiali di Acea Ato 2 e gli impatti associati secondo la metodologia definita dalla Holding.

Temi materiali di Acea Ato 2, rischi e modalità di gestione

[GRI 2-16; 2-23; 2-24; 2-25]

Tema materiale in alta rilevanza e rischio collegato	Impatto potenziale su Acea Ato 2	Stakeholder potenzialmente impattati ⁷	Modalità di gestione dei rischi e degli impatti correlati
GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici (*); ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione	economico/ finanziario reputazionale	ambiente naturale, collettività/cittadini, abitanti serviti idrico, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/ realtà associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori) • Strutture organizzative dedicate • Focalizzazione degli investimenti • Adeguamento periodico dei tariffari • Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) • Distrettualizzazione della rete idrica • Distrettualizzazione fognaria • Studi e analisi specialistiche • Sistemi di sicurezza informatica • Digitalizzazione dei processi
TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi; mancato raggiungimento degli obiettivi di diffusione dei consumi da fonti rinnovabili; impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge	economico/ finanziario reputazionale	tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 14001) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Focalizzazione degli investimenti • Strumenti monitoraggio e supporto • Studi e analisi specialistiche • Reporting periodico • Potenziamento dei piani di manutenzione • Applicativi di telecontrollo e telegestione
CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA mancata realizzazione di impianti sostenibili, mancato adeguamento delle prassi operative con l'evoluzione dei cambiamenti climatici e mancato raggiungimento degli obiettivi di diffusione dei consumi da fonti rinnovabili (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)	economico/ finanziario reputazionale	tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 50001, ISO 14001) • Struttura organizzativa dedicata • Studi e analisi specialistiche • Focalizzazione degli investimenti (interconnessione distretti) • Reporting periodico
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; Cyber risk OT (Operational Technology) (*)	economico/ finanziario reputazionale	tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (interlocuzione con controparti istituzionali) • Monitoraggio e rendicontazione periodica • Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) • Sistemi di sicurezza informatica
GESTIONE E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti (*)	economico/ finanziario	ambiente naturale, collettività/cittadini, nuove generazioni, fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/realtà associative	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 14001) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Rendicontazione periodica • Verifiche su clienti/fornitori/partner • Piani di monitoraggio e controllo • Digitalizzazione dei processi
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO infortuni sul lavoro e rischio epidemiologico	economico/ finanziario reputazionale	dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 45001) • Persone e organizzazione (struttura dedicata, piani di formazione e comunicazione) • Verifiche sui fornitori • Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi, sanificazioni sedi • Monitoraggio e rendicontazione periodica

7 Si fa riferimento all'elenco completo degli stakeholder del Gruppo Acea che sono stati coinvolti nel processo di aggiornamento dei temi materiali 2022 e definizione degli impatti correlati; esso comprende: ambiente naturale, collettività/cittadini, nuove generazioni, abitanti serviti dalle Società dell'area Idrico in perimetro DNF, popolazione servita da Areti (distribuzione di energia), clienti di Acea Energia (maggior tutela, libero, gas), azionisti e investitori, dipendenti (Società in perimetro DNF), fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/realtà associative, istituzioni.

Tema materiale in alta rilevanza e rischio collegato	Impatto potenziale su Acea Ato 2	Stakeholder potenzialmente impattati ⁷	Modalità di gestione dei rischi e degli impatti correlati
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività (*)	economico/ finanziario reputazionale	tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Persone e organizzazione (attività di presidio stakeholder engagement, formazione e consolidamento competenze) • Processi di interlocuzione con le controparti
VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di composizione degli organici aziendali	economico/ finanziario reputazionale	dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Sistema di valutazione delle performance • Monitoraggio e rendicontazione periodica
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti (*)	economico/ finanziario reputazionale	ambiente naturale, collettività/ cittadini, nuove generazioni, abitanti servizi idrico, azionisti e investitori, fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/ realità associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Applicazione delle <i>best practices</i> di settore • Monitoraggio periodico dei programmi attuativi dei progetti e rendicontazione Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) • Implementazione di applicativi specifici • Piani di manutenzione e interventi per la messa in sicurezza delle infrastrutture • Adeguamento/ristrutturazione delle infrastrutture
CENTRALITÀ DEL CLIENTE mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi; difficoltà nel rispettare le aspettative del cliente (*)	economico/ finanziario reputazionale	collettività/cittadini, abitanti servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Struttura organizzativa dedicata • Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi) • Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento • Investimento in applicativi di <i>customer care</i>
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA mancato controllo del processo acquisto; mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	economico/ finanziario reputazionale	fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/ comunità scientifica/realità associative	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti • Albo fornitori qualificati • Studi e analisi specialistiche di <i>benchmark</i>
GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE inadempienza al D.Lgs. n. 254/2016; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance	reputazionale	Azionisti e investitori, dipendenti, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione) • Review dedicata (Sostenibilità & GRC) • Monitoraggio e rendicontazione periodica

(*) I rischi contrassegnati con un asterisco corrispondono ai principali rischi emergenti che possono avere un impatto significativo sul Gruppo Acea.

STRUTTURA E MODALITÀ DI DIFFUSIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è articolato in tre sezioni principali: Identità e Valori, la Sostenibilità al Servizio del territorio e la Sostenibilità al servizio delle persone.

Nella prima si descrive chi è Acea Ato 2, il contesto in cui opera, i principi, le finalità e le modalità con cui la Società conduce le proprie attività.

Nella seconda sezione si rendicontano e quantificano i flussi fisici generati dalle attività del servizio idrico sul territorio secondo una logica di analisi degli aspetti e degli impatti ambientali più significativi.

Nella terza, infine, l'attenzione si sposta verso i lavoratori e la catena di fornitura con la rendicontazione dei prodotti, dei fattori utilizzati (le risorse), degli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni) e alcuni indicatori di performance.

I dati e le informazioni pubblicati sono forniti da tutte le Unità organizzative responsabili (data owner) della Società ed alcune funzioni di Gruppo; vengono elaborati – e in caso riclassificati secondo gli Standard di riferimento – dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree/Funzioni responsabili per definitiva convalida.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è pubblicato con frequenza annuale ed è stato approvato il 18 giugno 2024 dal Consiglio di Amministrazione della Società.

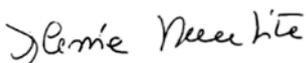
[GRI 2-3, 2-14, 2-17]

Il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto a revisione limitata (limited assurance) da parte della società di revisione PricewaterhouseCoopers Business Services Srl (si veda Opinion Letter della Società di revisione).

[GRI 2-5]

Il report viene diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale – www.gruppo.acea.it – e nella intranet aziendale. Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: bds_ato2@aceaspa.it.

**U. Risk, Compliance
& Sustainability
Alessia Delle Site**



U. Sostenibilità

Luisa Merluzzi





1

IDENTITÀ
E VALORI





IL SERVIZIO RESO SUL TERRITORIO

[GRI 2-1, 2-6]

Dal 1937 il Gruppo Acea si occupa della gestione del Servizio Idrico per il territorio di Roma. È nell'ambito di quest'impegno che nel 1999, all'interno del Gruppo, nasce Acea Ato 2 SpA, Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio Centrale – Roma, il più grande d'Italia con i suoi 113 Comuni⁸, tra cui Roma Capitale, e un'estensione territoriale superiore a 5.000 km², in forza di una convenzione di durata trentennale sottoscritta il 6 agosto 2002 tra la Società e la Provincia di Roma in rappresentanza dell'Autorità d'Ambito.

Figura n. 3 – Acea e il servizio idrico: le tappe della nascita di Acea Ato 2



8 In data 14.07.2021 con Delibera di Consiglio Regionale n° 10, che faceva seguito alla deliberazione della Giunta regionale n° 752 del 03.11.2020 pari oggetto, è stato modificato l'Ambito Territoriale Ottimale n° 2 Lazio Centrale-Roma inserendovi il Comune di Campagnano di Roma prima appartenente all'ATO n° 1 Lazio Nord-Viterbo.

In Acea Ato 2 sono confluite le infrastrutture, le conoscenze e l'esperienza accumulate nel Gruppo Acea nel corso degli anni per la gestione del Servizio Idrico Integrato.



1980-1989

Nasce Acea Ato 2 SpA

Nel 1991 il Comune trasforma Acea in Azienda speciale e il 1° gennaio 1998 prende il via la SpA. Dal 19 luglio 1999 Acea SpA è quotata in Borsa. In attuazione della Legge Galli, con delibera del 26 novembre 1999 la Conferenza dei Sindaci individua Acea SpA, per il tramite della sua società operativa Acea Ato 2 SpA, quale soggetto affidatario della gestione del servizio idrico integrato dell'ATO2 - Lazio Centrale - Roma.

LA GESTIONE OGGI:

1.630

Numero dei dipendenti

SERVIZIO DI QUALITÀ • ALTA PROFESSIONALITÀ
CONSOLIDATA ESPERIENZA • CURA DEL CLIENTE
GESTIONE SOSTENIBILE • RISPETTO PER L'AMBIENTE

La depurazione

Nel 1985 Acea acquisisce la gestione della depurazione delle acque reflue della capitale.

1990-1999



NUMERI DEL SERVIZIO

759.268

Utenze totali servite^(a)

106

Comuni serviti^(b)

~ 4.000.000

gli abitanti serviti, pari al **6,8%** della popolazione italiana del 2022^(c)

ACQUEDOTTO

16.182 km

Reti idrica potabile gestita

670,7 Mm³

Acqua potabile prelevata dall'ambiente^(d)

580

Centri idrici (serbatoi, piezometri)

362

Opere di presa (pozzi, sorgenti, fiumi, laghi)

26

Numero di acquedotti^(e)

419.940

Determinazioni analitiche acqua potabile

FOGNATURA E DEPURAZIONE

7.594 km

Rete fognaria

765

Impianti di sollevamento fognari

171

Impianti di depurazione^(f)

603,9 Mm³

Volumi di acqua reflua trattata

58.456,1 t

Fanghi prodotti

145.889

Determinazioni analitiche acque reflue

(a) Utenze totali servite relative ai comparti di acquedotto, fognatura e depurazione. Il numero indicato comprende una quota parte in stima afferente alle utenze dei comuni di nuova acquisizione che ancora non sono state migrate nei sistemi commerciali.

(b) Si intendono i comuni per cui Acea Ato 2 gestisce le attività di Servizio Idrico integralmente e parzialmente.

(c) Fonte dati: censimento Istat 2011, popolazione italiana residente al 31.12.2022 = 58,99 milioni.

(d) I dati 2023 sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità per la Raccolta dati Tariffaria e includono anche i comuni di recente acquisizione, in deroga per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità tecnica.

(e) Il numero totale di acquedotti comprende anche i 4 non potabili utilizzati a scopi irrigui.

(f) Il numero totale dei depuratori fa riferimento sia a quelli gestiti sia a quelli condotti.

Il processo di acquisizione del Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma da parte del Gestore unico individuato è stato completato a fine 2022, in conformità a quanto previsto dalla Legge 29 dicembre 2021, n. 233 art. 22 di conversione del Decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 recante “Disposizioni urgenti per l’attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose”.

Acea Ato 2 al 31.12.2023, pertanto, gestisce le attività di fornitura idrica, depurazione e fognatura in 106 Comuni dell’Ambito Territoriale Ottimale n. 2 – Lazio Centrale – Roma, i restanti 7 comuni (Camerata Nuova; Cineto Romano; Filettino; Mandela; Riofreddo; Roccagiovine; Vallepietra) hanno una gestione autonoma delle attività ai sensi del comma 5 dell’art. 148 del D.Lgs. 152/2006 per comuni montani con popolazione inferiore ai 1.000 abitanti.

Nel 2023 è stata completata interamente l’acquisizione al SII del comune di Rignano Flaminio, la gestione del Servizio Idrico viene rappresentata nella seguente tabella di sintesi:

Situazione acquisizioni	N. comuni
Comuni interamente acquisiti al S.I.I.	90
Comuni parzialmente acquisiti nei quali Acea Ato 2 svolge uno o più servizi	16
Comuni sotto i 1.000 abitanti che hanno dichiarato di non voler entrare nel S.I.I. in base al comma 5 del D.Lgs. 152/2006	7

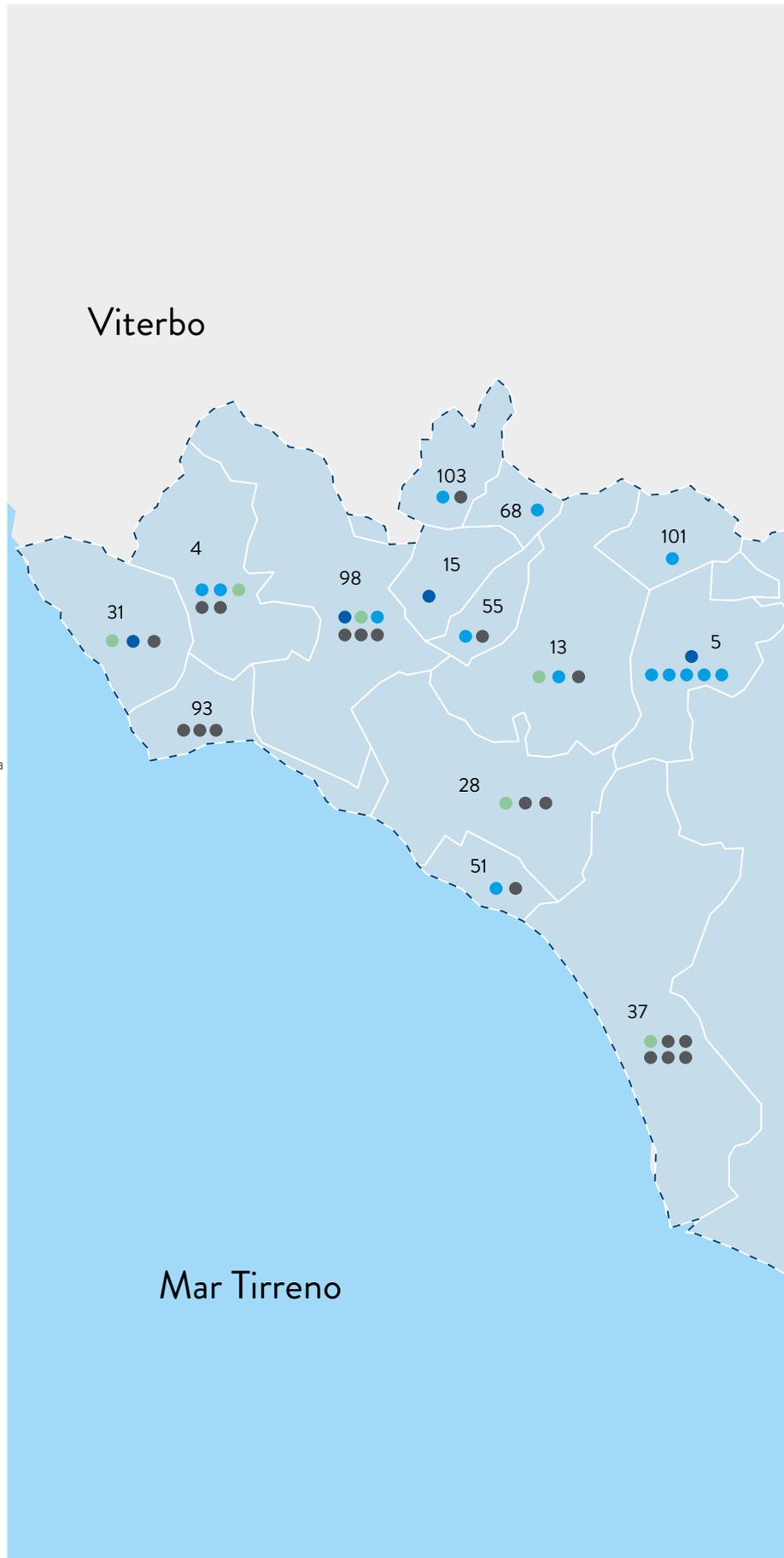


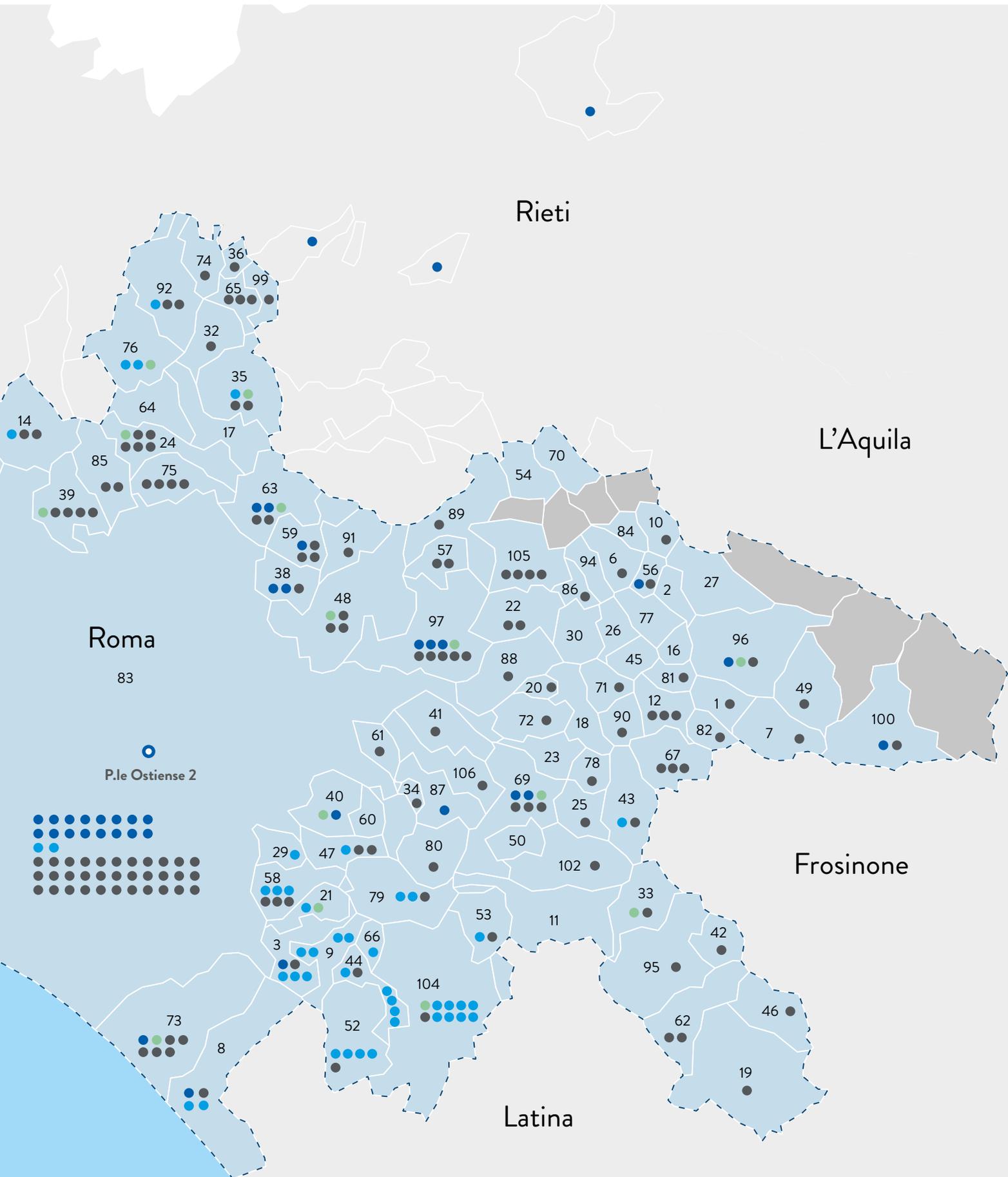
Nasone di Roma

Figura n. 4 – Sedi Acea Ato 2 e comuni gestiti

1	Affile	54	Licenza
2	Agosta	55	Manziana
3	Albano Laziale	56	Marano Equo
4	Allumiere	57	Marcellina
5	Anguillara Sabazia	58	Marino
6	Anticoli Corrado	59	Mentana
7	Arcinazzo Romano	60	Monte Porzio Catone
8	Ardea	61	Montecompatri
9	Ariccia	62	Montelanico
10	Arsoli	63	Monterotondo
11	Artena	64	Morlupo
12	Bellegra	65	Nazzano
13	Bracciano	66	Nemi
14	Campagnano di Roma	67	Olevano Romano
15	Canale Monterano	68	Oriolo Romano
16	Canterano	69	Palestrina
17	Capena	70	Percile
18	Capranica Prenestina	71	Pisoniano
19	Carpineto Romano	72	Poli
20	Casape	73	Pomezia
21	Castel Gandolfo	74	Ponzano Romano
22	Castel Madama	75	Riano
23	Castel San Pietro Romano	76	Rignano Flaminio
24	Castelnuovo di Porto	77	Rocca Canterano
25	Cave	78	Rocca di Cave
26	Cerreto Laziale	79	Rocca di Papa
27	Cervara di Roma	80	Rocca Priora
28	Cerveteri	81	Rocca Santo Stefano
29	Ciampino	82	Roiate
30	Ciciliano	83	Roma
31	Civitavecchia	84	Roviano
32	Civitella San Paolo	85	Sacrofano
33	Colleferro	86	Sambuci
34	Colonna	87	San Cesareo
35	Fiano Romano	88	San Gregorio da Sassola
36	Filacciano	89	San Polo dei Cavalieri
37	Fiumicino	90	San Vito Romano
38	Fonte Nuova	91	Sant'Angelo Romano
39	Formello	92	Santa Marinella
40	Frascati	93	Sant'Oreste
41	Galliciano nel Lazio	94	Saracinesco
42	Gavignano	95	Segni
43	Genazzano	96	Subiaco
44	Genzano di Roma	97	Tivoli
45	Gerano	98	Tolfa
46	Gorga	99	Torrita Tiberina
47	Grottaferrata	100	Trevi nel Lazio
48	Guidonia Montecelio	101	Trevignano Romano
49	Jenne	102	Valmontone
50	Labico	103	Veiano
51	Ladispoli	104	Velletri
52	Lanuvio	105	Vicovaro
53	Lariano	106	Zagarolo

- Perimetro ATO2
- Comuni gestiti da Acea Ato 2
- Altri Comuni dell'ATO2
- Sede centrale e Sportello provinciale Acea Ato 2
- Sedi operative
- Punti di contatto commerciale (Waidy point)
- Potabilizzatori
- Depuratori





IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

[GRI 203-1; 203-2; 303-1]

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dai **segmenti di acquedotto, fognatura e depurazione** (Figura 5). Il primo prevede la **captazione** della risorsa dalla fonte – sorgente, pozzo, corpi idrici superficiali – e la sua **adduzione** verso dei centri di smistamento, a seguito di eventuali processi di potabilizzazione e relativi controlli, dove viene accumulata nei serbatoi per poi essere immessa nella **rete di distribuzione idrica** e fornita capillarmente sul territorio per usi civili. A valle dell'utilizzo, l'acqua reflua viene raccolta e collettata dalle reti di **fognatura** e condotta verso gli **impianti di depurazione**, ove diverse tipologie di trattamento (fisico, chimico, biologico) agiscono sull'acqua per renderla compatibile con il corpo idrico ricettore, preservando il ciclo naturale della risorsa idrica e assicurando la protezione dell'ambiente.

Figura n. 5 – Schema del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 2



Lungo l'intero ciclo vengono effettuati i controlli e le azioni necessarie a monitorare e garantire lo stato qualitativo dell'acqua potabile erogata e delle acque reflue depurate restituite all'ambiente.

Tutte le infrastrutture idriche sono di proprietà pubblica, ma sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale, il quale ne assume i relativi oneri di gestione e manutenzione.

La normativa nazionale di riferimento (D.Lgs. 152/06) in tema di gestione delle acque, stabilisce che il servizio idrico sia gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Essa sottolinea, inoltre, che tutte le acque superficiali e sotterranee appartengono al demanio dello Stato, costituendo una risorsa che va tutelata e utilizzata secondo criteri di solidarietà, per cui qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale, di fatto rendendo il principio di sviluppo sostenibile una realtà intrinseca alla natura del Servizio Idrico Integrato.

Tabella n. 1 – Le consistenze delle reti del Servizio Idrico Integrato 2021-2023

Le consistenze delle reti del Servizio Idrico Integrato		2021	2022	2023
Rete idrica potabile gestita ⁹	km	15.460	15.716	16.182
di cui in su cartografia GIS	km	13.152	13.468	13.873
di cui acquedotti	km	723	741	730
di cui reti di adduzione	km	1.127	1.190	1.246
di cui rete di distribuzione	km	11.301	11.537	11.897
Rete di distribuzione totale	km	13.610	13.784	14.206
Rete fognaria	km	7.011	7.589(*)	7.594
di cui in su cartografia GIS	km	6.217	6.447	6.880

* Il dato 2022 relativo alla rete fognaria è variato rispetto a quello pubblicato nel BdS 2022 ed è comprensivo delle consistenze relative ai 14 comuni acquisite nel 2022.

Nel Comune di Roma, Acea Ato 2 ha in gestione gli impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento che alimenta i giochi d'acqua di 9 delle splendide fontane artistiche-monumentali della Capitale: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).

⁹ Il dato comprende l'intera rete idrica di acquedotto, adduzione e distribuzione.

IL COMPARTO IDRICO POTABILE

[GRI 303-1]

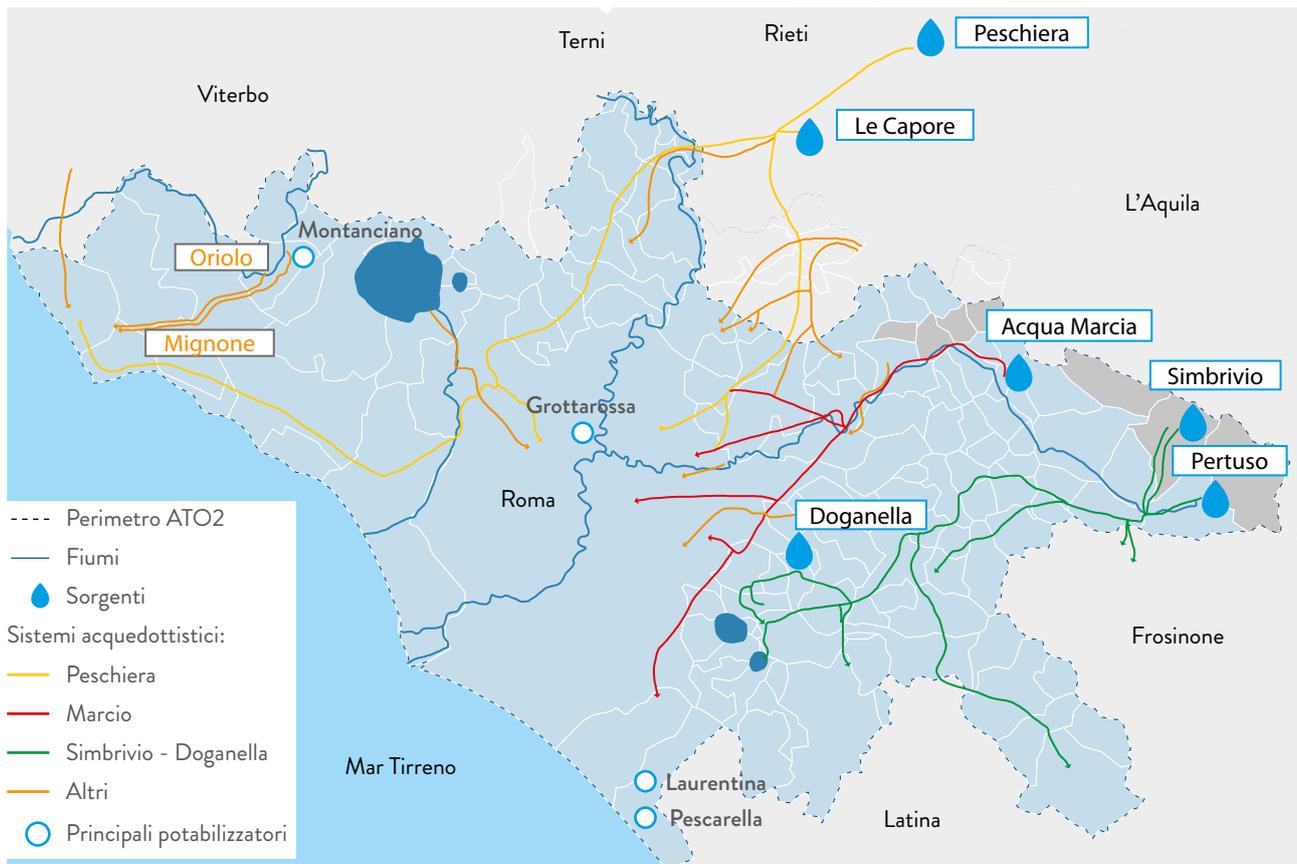
Nella prima fase del ciclo idrico-captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua – la gestione sostenibile della risorsa si esprime nella salvaguardia delle fonti, nell'attività di contenimento delle perdite e gestione ottimale delle pressioni di esercizio, nella tutela delle fonti di approvvigionamento, nel monitoraggio puntuale dei prelievi e dei consumi idrici.

L'acqua erogata ai cittadini viene derivata da 14 principali fonti di approvvigionamento e altre numerose fonti locali minori (in prevalenza pozzi), e viene trasportata da sette grandi sistemi acquedottistici verso le reti di adduzione e distribuzione, che si sviluppano per oltre 16.000¹⁰ km di cui 6.952 km a servizio di Roma Capitale, con una portata media che supera i 21.000 l/s e che, nei giorni di massimo consumo, arriva ad una punta di oltre 22.500 l/s. A integrazione di questo patrimonio naturale di inestimabile valore, il lago di Bracciano ed il fiume Tevere, grazie ai lavori di adeguamento condotti sul potabilizzatore di Grottarossa, costituiscono, esclusivamente in caso di emergenza idrica, una riserva da utilizzare previo trattamento.

Sul totale della portata immessa in acquedotto, circa il 96% è trasportato dai sistemi acquedottistici principali ed è potabile alla fonte, mentre il rimanente 4% viene emunto da fonti locali, che potrebbe necessitare di potabilizzazione prima della immissione nella rete idrica e la sua distribuzione all'utenza.

Tra i sistemi acquedottistici, il “**Peschiera-Le Capore**”, così denominato dalle sorgenti che lo alimentano, e il **Marcio** rappresentano le principali infrastrutture di approvvigionamento idropotabile della città di Roma e dell'ATO2 (Figura 6).

Figura n. 6 – Sistemi acquedottistici e principali potabilizzatori dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma



¹⁰ Il dato fa riferimento alla rete gestita da Acea Ato 2.

L'Acquedotto del Peschiera, le cui sorgenti sono situate nei Comuni di Castel Sant'Angelo e Cittaducale in Provincia di Rieti, e costituito da un tronco superiore che termina al nodo di Salisano; con una capacità di trasporto di poco superiore a 9 m³/s. Dal nodo di Salisano confluiscono anche le acque provenienti dalle sorgenti Le Capore, situate nella valle del fiume Farfa per altri circa 4 m³/s; nei Comuni di Frasso Sabino e Casaprota, anch'essi in Provincia di Rieti. Pertanto l'acquedotto prende il nome di **Peschiera – Le Capore**, la cui lunghezza complessiva si sviluppa per circa 127 km.

Dalle sorgenti, lungo il percorso e fino al nodo di Salisano, l'acquedotto del Peschiera alimenta anche 34 Comuni situati all'interno del territorio di competenza dell'ATO3, ovvero nella Provincia di Rieti, oltre ad un Comune (Calvi dell'Umbria) in Provincia di Terni.

Dalle **sorgenti dell'Acqua Marcia**, invece, site nella media valle dell'Aniene, hanno origine due acquedotti paralleli, ovvero il I° e II° acquedotto Marcio, che adducono, da più di 100 anni, la portata delle sorgenti a Roma e a diversi comuni lungo il loro sviluppo (per una portata media complessiva, con riferimento all'annualità 2023, di 3,68 m³/s).

Nel 2023, circa l'84% dei 670 milioni di metri cubi di acqua prelevata dall'ambiente¹¹ ed immessi nel sistema acquedottistico (Tabella 2) è stato derivato da sorgenti.

Tabella n. 2 – Il bilancio idrico di Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023

Bilancio idrico ¹²	u.m.	2021	2022	2023
Acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico	Mm³	667,8	656,2	670,7
Superficiale	Mm ³	0	0	3,5
Da pozzi	Mm ³	87,0	95,3	95,7
Da sorgenti	Mm ³	575,1	555,5	564,1
Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	5,7	5,5	7,4
Totale acqua potabile in uscita dal sistema Acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm³	401,3	400,8	401,3
Totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	331,6	323,8	332,1
Volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	Mm ³	306,6	305,7	309,8
Volume consumato dalle utenze e non misurato	Mm ³	25	18,1	22,3
Totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	21,9	29,2	31,6
Consumi autorizzati non fatturati misurati	Mm ³	0,5	0,3	0,1
Consumi autorizzati non fatturati e non misurati	Mm ³	21,4	28,9	31,5
Totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)	Mm³	46,4	46,2	35,7
Totale perdite di potabilizzazione misurate (d)	Mm³	1,4	1,7	1,9
Volumi associati alle perdite idriche	Mm ³	266,5	255,4	269,4
Perdite idriche percentuali (M1b)	%	39,9	38,9	40,2

[GRI 303-3]

Figura n. 7 – Metri cubi di acqua prelevata nel 2023 per fonte di approvvigionamento



84% Sorgenti
1% Prelevata da altri sistemi di acquedotto
1% Superficiale
14% Pozzi

11 I dati 2023 sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità per la Raccolta dati Tariffaria e includono anche i comuni di recente acquisizione, in deroga per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità tecnica.

12 I dati 2023 sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità per la Raccolta dati Tariffaria e includono anche i comuni di recente acquisizione, in deroga per il raggiungimento degli obiettivi di Qualità tecnica. I dati 2021 e 2022 non includono i comuni di recente acquisizione ed i comuni di Civitavecchia e Percile. I dati 2022 e 2023 potranno subire lievi variazioni a valle del processo di verifica e validazione da parte degli organi di controllo.

[GRI 2-29; 203-1; 203-2; 303-1; 305-5, 413-1]

LE CASE DELL'ACQUA

Negli ultimi anni è proseguito il piano di installazione delle Case dell'Acqua in tutto il territorio gestito da Acea Ato 2, registrando al 31.12.2023, 148 erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti, di cui 43 presso Municipi romani e 105 in provincia di Roma. Dall'inizio del progetto, le Case dell'Acqua hanno erogato complessivamente circa 194.869.905 litri di acqua, di cui 110.204.577 litri di acqua frizzante, pari a circa il 57% del totale. L'acqua distribuita è la medesima che viene trasportata presso le abitazioni senza ulteriori affinamenti, se non un insufflaggio di ozono per la disinfezione delle bocchette, e la qualità è certificata da rigorosi controlli periodici, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori dell'acqua hanno una portata pari a 180 l/h, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell'Acqua è dotata di un dispositivo di monitoraggio integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché dotate di schermi di grandi dimensioni utili alla trasmissione di informative aziendali/Comunali.

Figura n. 8 – Le case dell'acqua di Acea Ato 2 nel 2023



Il nuovo piano di installazioni, completamente finanziato del Gestore e approvato dalla STO (Segreteria tecnica Operativa), ha consentito di ampliare il perimetro di Case dell'acqua sul territorio di n. 24 nuove installazioni nel 2023 prevedendone altre anche nel 2024, pur alcuni rallentamenti dovuti a complessità nell'iter autorizzativo che hanno comportato una deroga all'iniziale termine di 100 installazioni a fine 2023. Le installazioni spesso sono accompagnate da una breve inaugurazione fatta in collaborazione con le Amministrazioni Comunali per presentare ufficialmente la nuova casa dell'acqua ai cittadini, i quali potranno fruirne.

Nel 2023 è proseguita la manutenzione delle case dell'acqua ed erogatori in conto terzi, presso il Ministero di Economia e Finanza, il Quirinale, e l'Università LUISS.

IL COMPARTO DEPURAZIONE E FOGNATURA

Il Servizio Idrico Integrato comprende, nella sua seconda macrofase, la gestione del sistema fognario e depurativo. Attraverso le condotte fognarie, le acque reflue vengono allontanate dai centri abitati e convogliate ai depuratori in cui si procede con la rimozione degli inquinanti, introdotti nella risorsa idrica durante l'utilizzo da parte dell'uomo, tramite processi fisico-chimici (grigliatura, filtrazione, sedimentazione, flocculazione, disinfezione) e biologici (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri). Alla fine del processo di trattamento, l'acqua depurata è restituita all'ambiente nel rispetto dei limiti normativi fissati per garantire la preservazione degli ecosistemi.

[GRI 303-1, 303-2]

Il sistema fognario-depurativo gestito da Acea Ato 2 è caratterizzato da una elevata diversificazione in termini di dimensioni, estensione e caratteristiche tecniche e tecnologiche, che rispecchiano le peculiarità del territorio in cui è inserito, sia dal punto di vista idrogeologico e climatico sia socioeconomico.

Il contesto territoriale è, infatti, fortemente polarizzato dalla presenza dell'area metropolitana della Città di Roma, con caratteristiche ben diverse da quelle della restante parte dei comuni della Provincia, posti in aree rurali e montane.

Tali differenze hanno determinato lo sviluppo di infrastrutture igienico-sanitarie molto diverse tra loro: si passa, ad esempio, da impianti e reti di dimensioni molto piccole nelle aree scarsamente popolate, a casi, come quello dei collettori fognari e dei maggiori depuratori di Roma, con potenzialità di trattamento che possono superare i 10 m³/s ed il milione di abitanti equivalenti trattati.

Figura n. 9 – Principali depuratori nel territorio dell'ATO2 (>50.000 A.E.)



Come per il segmento idrico, per garantire il controllo operativo in continuo anche il sistema fognario-depurativo è posto in telecontrollo centralizzato e monitorato dalla Sala Operativa Ambientale centrale e da sale operative locali presenti sugli impianti maggiori. I depuratori principali sono già controllati tramite sale locali dotate di sistemi di telecontrollo dedicati, mentre sono in fase di completamento gli interventi sugli ultimi sistemi di controllo dedicati che non ancora tecnologicamente rinnovati e collegati alla sala centrale di telecontrollo; continua altresì la messa in telecontrollo dei sollevamenti fognari.

Complessivamente, a fine 2023, Acea Ato 2 gestisce 765 impianti di sollevamento fognari, 171 impianti di depurazione, per una capacità complessiva pari a circa 4,9 milioni di AE e 7.594 km di reti fognaria (di cui circa 6.880 km mappati su GIS). A fronte di un numero elevato di depuratori di taglia piccola e medio-piccola gestiti (127 impianti di depurazione di potenzialità inferiore a 10.000 AE), la copertura del servizio è garantita in massima parte dagli impianti di depurazione medio-grandi e grandi (44 impianti di depurazione di potenzialità superiore a 10.000 AE). In Tabella 3 è rappresentato l'andamento delle consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2021-2023.

Tabella n. 3 – Le consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2021-2023

Consistenze impianti	u.m.	2021	2022	2023
Impianti di depurazione	n.	166	171	171
Sollevamenti fognari	n.	676	725	765
Rete fognaria ¹³	km	7.011	7.589	7.594
di cui in su cartografia GIS	km	6.271	6.447	6.880

I volumi di acqua reflua convogliata, trattata e restituita all'ambiente nel 2023 sono circa **604 milioni di metri cubi**¹⁴ (Tabella 4), di cui l'85% gestiti nei 5 maggiori impianti di depurazione (impianti di Roma Sud, Roma Nord, Roma Est, Roma Ostia, CoBIS (Figura 10).

[GRI 303-4]

Figura n. 10 – Percentuali di acqua trattata nel 2023



47% Roma Sud
16% Roma Nord
17% Roma Est
4% Roma Ostia
1% CoBIS
1% Fregene
1% Altri - Comune di Roma
13% Altri - fuori Comune di Roma

Tabella n. 4 – Acque reflue trattate nel triennio 2021-2023

Acque reflue	2021	2022	2023
Unità di misura	Mm³	Mm³	Mm³
di cui Roma Sud	290,1	287,2	282,7
di cui Roma Nord	88,5	90,0	95,0
di cui Roma Est	97,2	98,9	102,0
di cui Roma Ostia	29,5	24,6	25,5
di cui CoBIS	6,8	5,7	6,7
di cui Fregene	4,2	3,9	3,4
di cui Altri comuni di Roma	9,2	8,2	8,0
di cui Altri comuni fuori Roma	75,9	71,1	80,6
Totale	601,5	589,5	603,9

13 Il dato 2022 relativo ai km di rete fognaria è stato aggiornato rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in quanto sono stati ricompresi i 14 comuni di nuova acquisizione.

14 Le acque depurate dagli impianti in esercizio nel territorio di Acea Ato 2 hanno come destinazione finale fiumi o fossi con il 99,8% di risorsa restituita all'ambiente. I bacini idrografici interessati sono quelli dei fiumi Tevere, Aniene, Mignone e Arrone.

GLI INDICATORI ECONOMICI DI ACEA ATO 2

Nel corso del 2023 Acea Ato 2 ha registrato dei risultati positivi; i ricavi netti si attestano intorno a 830 milioni di euro (+9% circa sul 2022) ed il Margine Operativo Lordo arriva a 497 milioni di euro (+5% circa sul 2022).

[GRI 2-6, 201-2]

Tabella n. 5 – Principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023

Conto economico separato – IFRS (Euro)	2021	2022	2023
Ricavi da vendita e prestazioni	691.165.883	706.087.090	767.670.192
Altri ricavi e proventi	33.899.573	61.478.761	70.980.906
Ricavi netti	725.065.457	767.565.851	838.651.098
Costo del lavoro	42.379.890	44.661.003	44.682.074
Costi esterni	246.098.921	270.242.542	298.938.212
Margine Operativo Lordo	436.586.645	452.662.306	495.030.812
Riprese di valore (svlutazioni) nette di crediti commerciali	20.674.206	25.929.605	20.143.634
Ammortamenti e accantonamenti	202.863.954	220.845.459	243.936.252
Risultato Operativo	213.048.485	205.887.241	233.153.290
Proventi finanziari	1.011.060	3.565.057	4.099.971
Oneri finanziari	(36.844.719)	(36.157.801)	(40.950.707)
Risultato ante imposte	177.214.827	173.294.498	196.302.554
Imposte sul reddito	55.263.296	53.313.532	58.258.445
Risultato netto	121.951.531	119.980.966	138.044.109

La Società ha registrato un miglioramento del Risultato netto rispetto al 2022 grazie all'aumento dei ricavi da vendita e prestazioni, dovuto soprattutto ai ricavi tariffari, e all'aumento degli altri ricavi e proventi.

Nel corso del 2023, i dati economici dell'intero Gruppo Acea sono stati analizzati per rispondere ai requisiti di rendicontazione richiesti dalla c.d. "Tassonomia Europea" (Regolamento 2020/852). Acea Ato 2 ha contribuito al progetto trasversale realizzato dal Gruppo Acea "Tassonomia europea", coordinato da Acea dalla Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo e Funzione Investor Relations & Sustainability, con il coinvolgimento delle Società operative ricomprese nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria. Si rimanda al Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea 2023, per un dettaglio del progetto e dei suoi esiti.

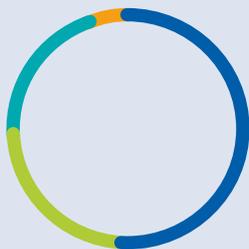
Il valore economico generato da Acea Ato 2 nel 2023 è di 842.751.069 euro (771.130.908 euro nel 2022). La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 35,5% ai fornitori, il 5,3% ai dipendenti, 5,9% agli azionisti, il 4,9% ai finanziatori, il 6,9% alla Pubblica amministrazione e il 41,5% all'impresa. Di seguito si riporta la tabella di dettaglio per gli anni 2021-2023.

[GRI 201-1]

Tabella n. 6 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023

Valore economico generato – IFRS (Euro)	2021	2022	2023
Valore economico generato	726.076.517	771.130.908	842.751.069
Ricavi (inclusi i proventi della gestione finanziaria)	726.076.517	771.130.908	842.751.069
Valore economico distribuito	726.076.517	771.130.908	842.751.069
Costi operativi (fornitori)	246.089.382	270.174.855	298.938.212
Remunerazione del personale	42.379.890	44.661.003	44.682.074
Azionisti (*)	63.060.605	52.429.559	49.962.000
Finanziatori	36.844.719	36.157.801	40.950.707
Pubblica Amministrazione	55.263.296	53.313.532	58.258.445
Collettività	9.539	67.687	0
Impresa (valore trattenuto)	282.429.086	314.326.471	349.959.631

(*) Comprende dividendi per esercizio proposti dal CdA, eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi.



51,0% Roma Capitale
23,3% Suez
20,2% Mercato
5,5% Caltagirone

IL GRUPPO ACEA

Acea SpA è una delle principali multiutility italiane operativa nei servizi pubblici energetici (produzione, distribuzione, vendita e illuminazione pubblica), idrici (ciclo integrato) e ambientali (valorizzazione energetica, recupero di materia, trattamento e compostaggio). Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana, e il suo capitale è detenuto per il 51% da Roma Capitale, per il 23,3% dal

gruppo Suez SA per il 5,5% dal gruppo Caltagirone mentre il restante 20,2% è in capo a investitori privati e istituzionali. Acea è l'operatore di riferimento nel territorio romano nei servizi idrici ed energetici; in ambito idrico, inoltre, il Gruppo è presente in qualità di socio industriale delle imprese di gestione locali in alcune aree del Centro-Sud Italia (dalla Toscana alla Campania).

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

[GRI 201-2]

Negli ultimi anni, il contesto nazionale e internazionale, causa crisi pandemica e scoppio di nuove guerre anche molto vicine a noi, è divenuto sempre più complesso dal punto di vista politico e socio-economico. Nonostante questo e i rallentamenti dovuti a tale mutato contesto, il processo di transizione sostenibile continua da parte europea a spingere la società, le imprese, le istituzioni e gli Stati verso l'integrazione strutturale della sostenibilità all'interno delle scelte di business e delle pianificazioni finanziarie e strategiche di breve, medio e lungo periodo. Numerosi sono gli strumenti sviluppati ed oramai definiti e attuati dall'Unione Europea per sostenere fortemente il cambiamento di paradigma in ottica di transizione ecologica ed energetica.

Figura n. 11 – I driver del cambiamento nazionale e internazionale



Tra di essi, assumono particolare rilevanza, per il loro impatto sulle imprese, la nuova **Direttiva CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive, EU 2022/2464 sull'informativa di sostenibilità) e la **Tassonomia Green Europea** (Regolamento EU 2020/852).

La prima determina un nuovo spartiacque nella rendicontazione di sostenibilità, con l'estensione graduale del perimetro dei soggetti obbligati a rendicontare le proprie performance dal punto di vista ambientale e sociale, e di fatto la progressiva elevazione dei dati di sostenibilità a quelli di bilancio economico.

Per quanto riguarda la **Tassonomia Europea**, il 2023 ha visto il suo completamento con l'emissione degli Atti Delegati Ambientali. È oramai definito il quadro di regole che determinano l'allineamento sostenibile delle attività economiche, sui cui tutte le imprese devono oramai cimentarsi e misurarsi per poter dimostrare il grado di sostenibilità delle proprie azioni, in termini di indicatori economici.

A livello nazionale, il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, discendente diretto della strategia europea della Next Generation EU per accompagnare la ripresa economica post-pandemia Covid-19, in ottica di trasformazione sostenibile riveste tema di particolare importanza. L'evoluzione del contesto normativo riguarda anche il panorama della legislazione europea, e quindi nazionale, relativa alla gestione della risorsa idrica potabile e delle acque reflue con il loro riuso¹⁵, che in questi ultimi anni sta subendo

¹⁵ Direttiva 2020/2184 sulle acque potabili, Regolamento 781/2020 sul riuso e la nuova Direttiva Acque reflue in corso di emana-

una completa ristrutturazione con la definizione di nuovi standard minimi che mirano ad una sempre maggiore tutela della risorsa idrica e della salute umana adottando un approccio di prevenzione dei rischi. Tali esigenze nascono dalla sempre crescente consapevolezza degli impatti generati dal cambiamento climatico in atto su società, ambiente ed economia: prendere in considerazione tali rischi nei processi decisionali, misurarli e quantificarli consente di predisporre ed attuare soluzioni che garantiscono lo sviluppo ed il benessere in un'epoca di rapidi mutamenti come quella attuale.

L'anno 2023 è stato particolarmente ricco in termini di evoluzione normative sul tema acqua: con il D.Lgs. 18/2023, l'Italia ha recepito la nuova Direttiva EU 2020/2184 sulle acque potabili; è diventato attuativo il Regolamento UE 2020/741 inerente al riuso agricolo delle acque depurate ed infine, nel secondo semestre del 2023, il Consiglio Europeo ha raggiunto l'accordo ("orientamento generale¹⁶") su una proposta di revisione della direttiva sul trattamento delle acque reflue urbane, prevedendo l'estensione dell'ambito di applicazione ed allineandola agli obiettivi del Green Deal europeo.

L'adozione di un nuovo approccio strategico e d'impresa alle attività antropiche presuppone di fatto il disaccoppiamento della crescita economica dal consumo e delle risorse naturali del pianeta e la drastica riduzione delle emissioni climalteranti in atmosfera. In questo senso, per il servizio idrico integrato, servizio primario per la collettività, diventa prioritaria l'integrazione nel business della gestione dei rischi derivanti dall'alterazione degli equilibri ecosistemici legati all'acqua ed al contempo una opportunità strategica quella di operare riducendo la propria impronta ambientale, proteggendo la risorsa idrica ed agendo in ottica circolare soprattutto nel comparto fognario-depurativo.

Su tale ultimo aspetto, diventano driver ambientali ed economici rilevanti il recupero di energia e di materia nonché il riuso delle acque depurate all'interno del comparto fognario-depurativo: con lo sviluppo, oramai necessario, di soluzioni in questo senso, il perimetro di azione e di ruoli del Gestore Idrico si espandono verso una logica di produzione di materie prime seconde e risorse energetiche, e non più solo di gestione efficiente di infrastrutture e servizi.

Figura n. 12 – Economia circolare nella gestione dell'acqua nel SII



zione da parte della Commissione Europea all'atto di redazione del presente documento.

16 Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio concernente il trattamento delle acque reflue urbane (rifusione) - Orientamento generale del 16 ottobre 2023.

I principali driver evolutivi in questo senso sono indicati anche dal progressivo aggiornamento della regolazione dell'ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente), che premia l'efficienza degli operatori idrici, e dalla sempre maggiore rilevanza dei temi legati alla sostenibilità ambientale, ormai oggetto di strategie politiche ed economiche atte a contrastare l'impatto dei cambiamenti climatici in atto.

FOCUS PNRR

Il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) si è confermato uno tra i principali fattori di crescita dell'Italia e la Commissione Europea ha erogato le prime tranches dei finanziamenti previste per la realizzazione delle riforme e degli investimenti programmati, tra cui quelli in favore della transizione energetica e dell'economia circolare.

In questo contesto, Acea Ato 2 ha ottenuto il finanziamento previsto dal PNRR per alcuni interventi strategici che riguardano le reti di adduzione e distribuzione, il recupero della risorsa (perdite idriche) e il trattamento dei fanghi di depurazione.

In particolare, sul territorio di Roma e Area Metropolitana, Acea Ato 2 ha ottenuto finanziamenti per complessivi 320,5 milioni di euro per la realizzazione di:

- 4 grandi opere acquedottistiche nell'ambito della messa in sicurezza e ammodernamento del sistema idrico dell'ATO2 Lazio Centrale - Roma;
- il potenziamento del depuratore di Ponte Lucano, nel Comune di Tivoli;
- l'efficientamento delle reti di distribuzione di alcune zone del sistema metropolitano di Roma e di alcuni Comuni dei Castelli Romani.

Nel 2023 è stata completata la fase progettuale e autorizzativa per i 4 sotto-progetti relativi ad opere idrauliche¹⁷, individuati nel 2021, che saranno realizzati anche con finanziamenti ottenuti in ambito PNRR¹⁸.

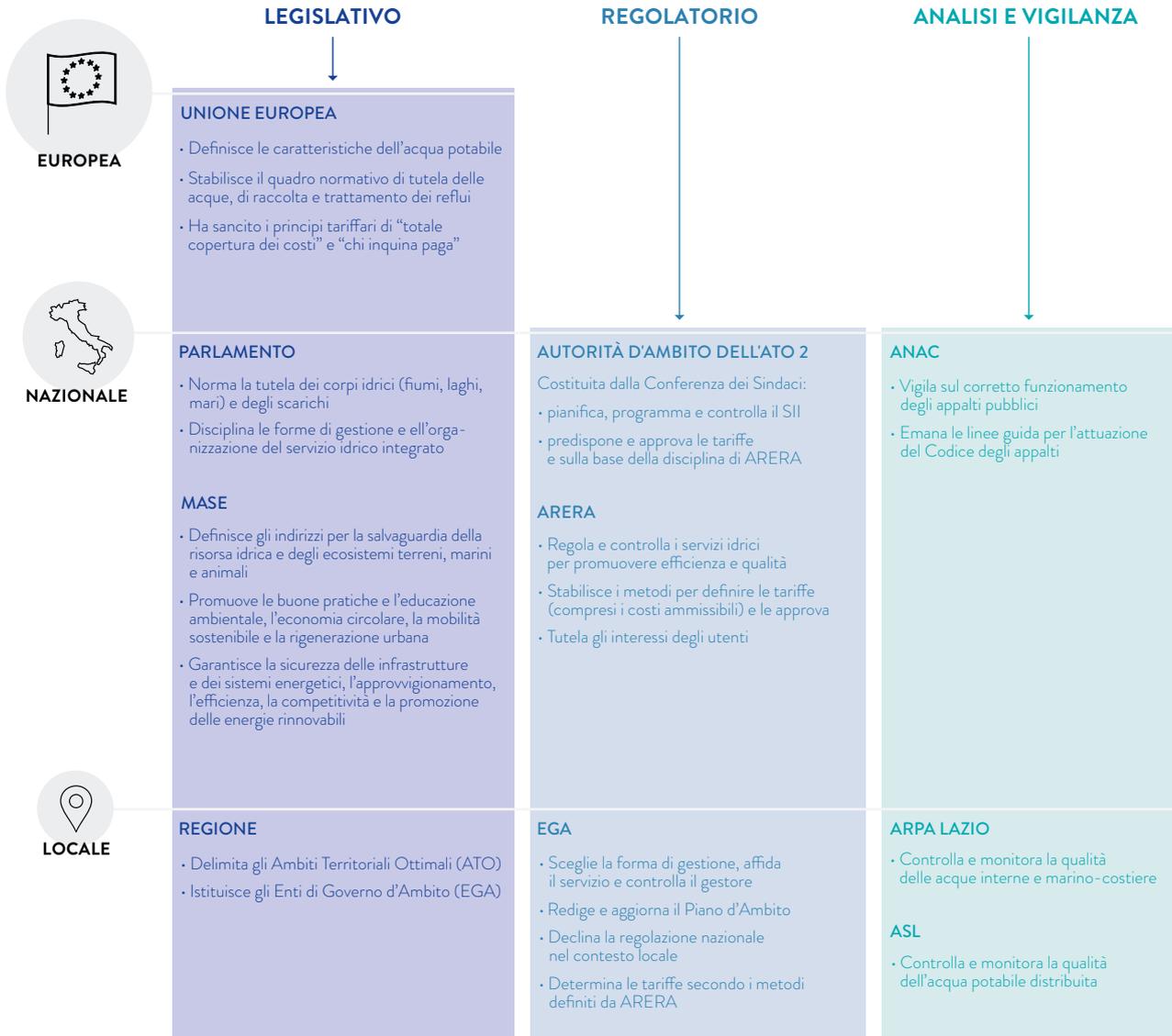
[GRI 2-28]

Per amministrare al meglio la risorsa idrica, il Servizio Idrico Integrato prevede una Governance (Figura 13) che si articola in un sistema composito di enti e istituzioni, soggetti sovranazionali, nazionali e territoriali, che definiscono le regole e svolgono ruoli di pianificazione e controllo per garantire – ognuno nel proprio ambito di competenza – sicurezza, continuità, efficienza e qualità del servizio. I Gestori del servizio idrico non possono prescindere da tale sistema e ne sono influenzati nel proprio operato quotidiano.

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

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

Figura n. 13 – I livelli di Governance del Servizio Idrico Integrato



N.B.: MASE (Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica); ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente); EGA (Enti di Governo d'Ambito); ASL (Azienda Sanitaria Locale); ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale); ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE E L'ATO

[GRI 206-1, 303-1, 417-1]

Il servizio idrico è sottoposto a regolazione da parte dell'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**, organismo che, dal 2012, ha funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale. La sua attività si esplica nell'emanazione di regole e provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e promozione degli investimenti necessari al territorio, il monitoraggio del miglioramento del servizio all'utenza (con la regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (con la regolazione della qualità tecnica), a beneficio dei cittadini e dell'ambiente. L'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni. Il quadro regolatorio impone ai Gestori standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando gli utenti del servizio; adempimenti che necessitano di sforzi notevoli e impegno costante da parte dei Gestori del servizio. L'Autorità ha inoltre adottato regole per il contenimento della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (bonus idrico), ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo che assicurassero maggiore equità (tariffa pro capite) e rinforzato la tutela degli utenti (istituendo lo sportello del consumatore nazionale, il servizio di conciliazione e integrando la qualità contrattuale).

ARERA RQTI

Nel corso dell'anno 2023, tra le principali attività dell'Autorità si rileva l'applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (Deliberazione 917/2017/R/idr – RQTI), con la valutazione delle prestazioni degli operatori idrici relative alle annualità 2020 e 2021, già trasmesse all'ARERA con le tempistiche previste.

La Regolazione della Qualità Tecnica prevede la valutazione delle performance dei gestori del servizio idrico integrato attraverso 6 macro-indicatori, rappresentativi dei 3 diversi comparti del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), ai quali sono attribuiti specifici obiettivi di mantenimento/miglioramento.

In base al livello assunto da ciascun macro-indicatore (declinato in 3-5 classi) sono definiti gli obiettivi annuali di mantenimento (se in classe A, la migliore) o di miglioramento (per le altre classi). Al conseguimento (o mancato conseguimento) di tali obiettivi è infatti associato un meccanismo incentivante, articolato in più stadi, con l'attribuzione di premi e penalità agli operatori in relazione alle performance ottenute, sia rispetto agli obiettivi fissati che rispetto alle prestazioni degli altri gestori.

Il meccanismo è concepito per migliorare il livello delle infrastrutture sul territorio, focalizzando gli investimenti e i comportamenti gestionali su obiettivi misurabili.

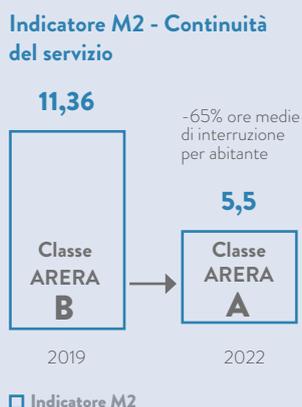
La Regolazione della Qualità Tecnica prevede inoltre, in relazione alla continuità del servizio (macro-indicatore M2) standard specifici che comportano, in caso di mancato rispetto, la corresponsione di un indennizzo automatico alle utenze interessate. A tal riguardo, Acea Ato 2, nel 2023 ha mantenuto la classe A, già raggiunta nel 2022, per tale macro-indicatore. Tale risultato è riconducibile da un lato alla prosecuzione del piano di interventi di manutenzione e bonifica sulle reti idriche, dall'altro ad una migliorata gestione e rappresentazione a sistema delle segnalazioni di mancanza d'acqua e bassa pressione e dei conseguenti sopralluoghi da parte delle varie unità coinvolte nel processo.

Con la deliberazione 477/2023/R/idr ARERA ha conferito ad Acea Ato 2 per il biennio 2020-2021 un premio di 24.703.696 euro, risultato nel complesso il più elevato in assoluto tra gli operatori idrici nazionali. Tale risultato è in larga parte legato al conseguimento del miglioramento più elevato per il macro-indicatore M1-Perdite idriche, che ha consentito di conquistare la prima posizione dello Stadio IV di valutazione (livello di valutazione avanzato per gli obiettivi di miglioramento) ed in misura minore alla seconda posizione dello Stadio IV per il macro-indicatore M3. Da evidenziare inoltre che per il biennio in questione Acea Ato 2 non ha riportato nessuna penalità.

Nel corso dell'anno 2023, l'Autorità ha provveduto con la deliberazione 476/2023/R/idr anche alla prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (Deliberazione 547/2019/R/idr – RQSII), con la valutazione delle prestazioni degli operatori idrici relative alle annualità 2020 e 2021, già trasmesse all'ARERA con le tempistiche previste. La Regolazione della Qualità Contrattuale prevede la valutazione delle performance dei gestori del servizio idrico integrato attraverso 2 macro-indicatori, rappresentativi dei comparti di avvio e cessazione del rapporto contrattuale e di gestione del rapporto contrattuale, ai quali sono attribuiti specifici obiettivi di mantenimento/miglioramento.

Inoltre, la Società ha maturato nel 2023, per la qualità tecnica e contrattuale, indennizzi automatici verso i clienti (Acea Ato 2 complessivamente circa 255.000 euro).

Infine, si evidenzia l'aggiornamento a fine 2023 della regolazione della Qualità Tecnica da parte di ARERA mediante Deliberazione 637/2023//R/idr.



Sotto un profilo territoriale, i servizi idrici sono organizzati sulla base di **Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)**, definiti dalle Regioni secondo criteri di natura amministrativa e/o idrografica.

Gli enti locali ricadenti nell'ambito ottimale partecipano all'**Ente di Governo dell'Ambito**, al quale è trasferito l'esercizio delle competenze in materia di gestione delle risorse idriche, compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, l'affidamento del servizio (mediante gara, partenariato pubblico-privato con gara per la scelta del socio privato o in house providing), la predisposizione della convenzione che ne regola i rapporti con il soggetto gestore e la predisposizione dello schema tariffario.

L'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale – Roma (ATO2) è costituito da 113 Comuni, di cui 109 appartenenti alla Città Metropolitana di Roma Capitale, 2 alla Provincia di Viterbo e 2 alla Provincia di Frosinone. Dal punto di vista idrografico, l'ATO2 comprende la parte terminale del bacino del Tevere, il sottobacino dell'Aniene e i bacini regionali del litorale dal fiume Mignone ad Ardea e il bacino Valle Sacco – Area Prenestina.

L'Autorità d'Ambito dell'ATO2 è costituita dalla **Conferenza dei Sindaci** un organo di consultazione permanente tra i Comuni che fanno parte dell'ATO. Ad essa sono affidate le decisioni di indirizzo, pianificazione, programmazione e controllo del servizio, oltre alla predisposizione e approvazione delle tariffe sulla base della disciplina stabilita da ARERA. La Conferenza dei Sindaci è affiancata dalla **Segreteria Tecnico Operativa**, che fornisce assistenza ai Comuni dell'ATO e opera nella fase di avvio del Servizio Idrico Integrato, nella pianificazione degli interventi, nella determinazione e controllo della tariffa idrica e del rispetto dei patti contrattuali da parte del Gestore. I Comuni dell'ATO2 hanno affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato ad Acea Ato 2 nel 2002 (con decorrenza 1° gennaio 2003) fino al 31 dicembre 2032.



VALORI E GOVERNANCE AZIENDALI

[GRI 2-12, 2-15, 2-18, 2-19, 2-20, 2-22, 2-23]

Acea Ato 2 SpA riconosce, promuove e fa propri i principi della responsabilità sociale d'impresa come strumento di sviluppo sostenibile in grado di coniugare le esigenze di crescita della Società senza compromettere la possibilità alle generazioni, presenti e future, di soddisfare i propri bisogni. La creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder della Società è alla base del proprio modello di business.

I principi e i valori di Acea Ato 2 trovano il loro fondamento in quelli del Gruppo Acea, descritti nel **Codice Etico di Gruppo**,¹⁹ il quale si sviluppa sulla base i principi valoriali promossi dal Global Compact delle Nazioni Unite²⁰, al quale Acea SpA aderisce dal 2007, ed agli Obiettivi ONU di sviluppo sostenibile (per approfondimenti si veda il paragrafo "Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs").

Oltre all'integrazione dei principi del Codice Etico, gli impegni di Acea Ato 2 sono declinati nella **Politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato** (Figura 14), che definisce la *vision* ed i valori essenziali in tema di qualità, ambiente, sicurezza ed energia ai quali devono fare riferimento le strategie e gli obiettivi di Acea Ato 2.

Figura n. 14 – I principi della politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato di Acea Ato 2



19 www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico.

20 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Strategia e Sostenibilità".

La Società si impegna nel miglioramento continuo nella gestione degli impatti significativi, anche attraverso il mantenimento e l'implementazione dei sistemi di gestione certificati secondo i più aggiornati standard. In particolare, grazie al percorso volontario finalizzato al miglioramento continuo dei propri processi e attività intrapreso, la società nel 2023 ha ottenuto il rinnovo della certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2015), Ambiente (UNI EN ISO 14001:2015), Sicurezza (UNI ISO 45001:2018) ed Energia (ENI CEI IEN ISO 50001:2018).

SEGNALAZIONI DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico di Gruppo raccoglie i principi e le regole di comportamento di cui Acea riconosce un valore etico positivo ed ai quali devono essere ricondotte tutte le pratiche aziendali, in grado di garantire la correttezza e la trasparenza, l'affidabilità e la reputazione di Acea. Gli organi sociali, il management, i dipendenti, i collaboratori esterni e ogni altro soggetto che cooperi con il Gruppo Acea deve osservare tali principi, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni, competenze e responsabilità.

[GRI 2-16, 2-25]

Nel corso del 2023 è stato diffuso a tutti i dipendenti l'aggiornamento del Codice Etico di Gruppo intervenuto nel 2022 ed è stato svolto il relativo programma di formazione su tutta la popolazione aziendale. Tale aggiornamento ha permesso di rafforzare i valori, i principi e le regole che ispirano i comportamenti di tutte le Società del Gruppo Acea, inclusa Acea Ato 2, valorizzando tematiche alla base dei principi dello sviluppo sostenibile quali:

- la tutela dei diritti umani in ogni contesto operativo, inclusa la catena di fornitura;
- il richiamo esplicito all'inclusione, al coinvolgimento delle persone di Acea e al benessere organizzativo;
- l'impegno per la salvaguardia degli ecosistemi e della biodiversità;
- l'impegno a definire una strategia di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici;
- l'importanza del dialogo e del confronto con gli stakeholder;
- l'istanza di interagire con fornitori attenti alle tematiche di sostenibilità.

Con il D.Lgs. n. 24 del 2023 (cd. "Decreto Whistleblowing") l'Italia ha adottato la Direttiva UE n. 2019/1937, con l'obiettivo dichiarato di aumentare i livelli di protezione accordati alle persone che segnalano violazioni di normative che danneggiano l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o di organizzazioni private.

In questo senso la novità principale del D.Lgs. 24/2023 è l'estensione dell'ambito di applicazione dell'obbligo di attivare canali di segnalazione interna, finora riservato ai soli soggetti tenuti all'adozione dei modelli di organizzazione ex D.Lgs. 231/2001. In Acea sono state recepite le modifiche introdotte dalla normativa mediante l'aggiornamento della "Politica di Gestione delle segnalazioni - Whistleblowing" attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni, per la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni - relative ad eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del Codice Etico, nonché a temi riconducibili al Sistema di controllo interno, all'Informativa Societaria, alla Responsabilità Amministrativa della società (D.Lgs. n. 231/01), a frodi e conflitti di interesse. La piattaforma "Comunica Whistleblowing", garantisce il rispetto degli standard normativi richiesti (la riservatezza dell'identità del segnalante, l'archiviazione sicura dei documenti trasmessi e caricati a sistema, la gestione riservata dei processi di analisi e gestione). Le segnalazioni relative a presunte violazioni del Codice Etico sono trasmesse **all'Ethic Officer**, Organo collegiale di Gruppo che gestisce il sistema di segnalazioni di presunte violazioni per inosservanza della legge, della normativa interna e del Codice Etico e vigila sul rispetto dei valori di trasparenza, legalità, equità ed integrità etica nei rapporti con tutti gli stakeholder.

Nel corso del 2023 sono pervenute all'Ethic Officer n. 72 segnalazioni per il perimetro Acea SpA e Controllate, di cui sette riferibili ad Acea Ato 2. 2 segnalazioni sono pervenute via mail all'indirizzo dedicato (segnalazioni@aceaspa.it), 7 tramite posta ordinaria e una sulla piattaforma *Comunica Whistleblowing*. Tutte e 10 le segnalazioni sono state caricate dalla Segreteria Tecnica dell'Ethic Officer sulla piattaforma whistleblowing, 3 delle 10 segnalazioni, in ragione degli approfondimenti condotti, sono state ritenute inerenti; di queste 2 sono state valutate come "non fondate" e una fondata con relativa attivazione di azioni correttive già in parte implementate dalla Società. Le rimanenti 7 erano relative a reclami commerciali/presunti allacci idrici abusivi, e come tali sono state trasmesse alla struttura competente di società per la relativa gestione, che ha svolto le verifiche sul campo e preso, se del caso, gli opportuni provvedimenti ai sensi delle procedure in essere relative agli abusi.

[GRI 2-26]

LA GOVERNANCE

Acea Ato 2 SpA è sottoposta al controllo di Acea SpA che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis c.c. attraverso la Direzione Chief Operating Office. Tale struttura esercita la funzione di indirizzo, coordinamento e controllo dei processi di business nell'ambito della gestione del ciclo idrico integrato, dei servizi ambientali, della distribuzione di energia elettrica e gas, del servizio di illuminazione pubblica e delle attività inerenti i servizi di ingegneria del Gruppo.

[GRI 2-9]

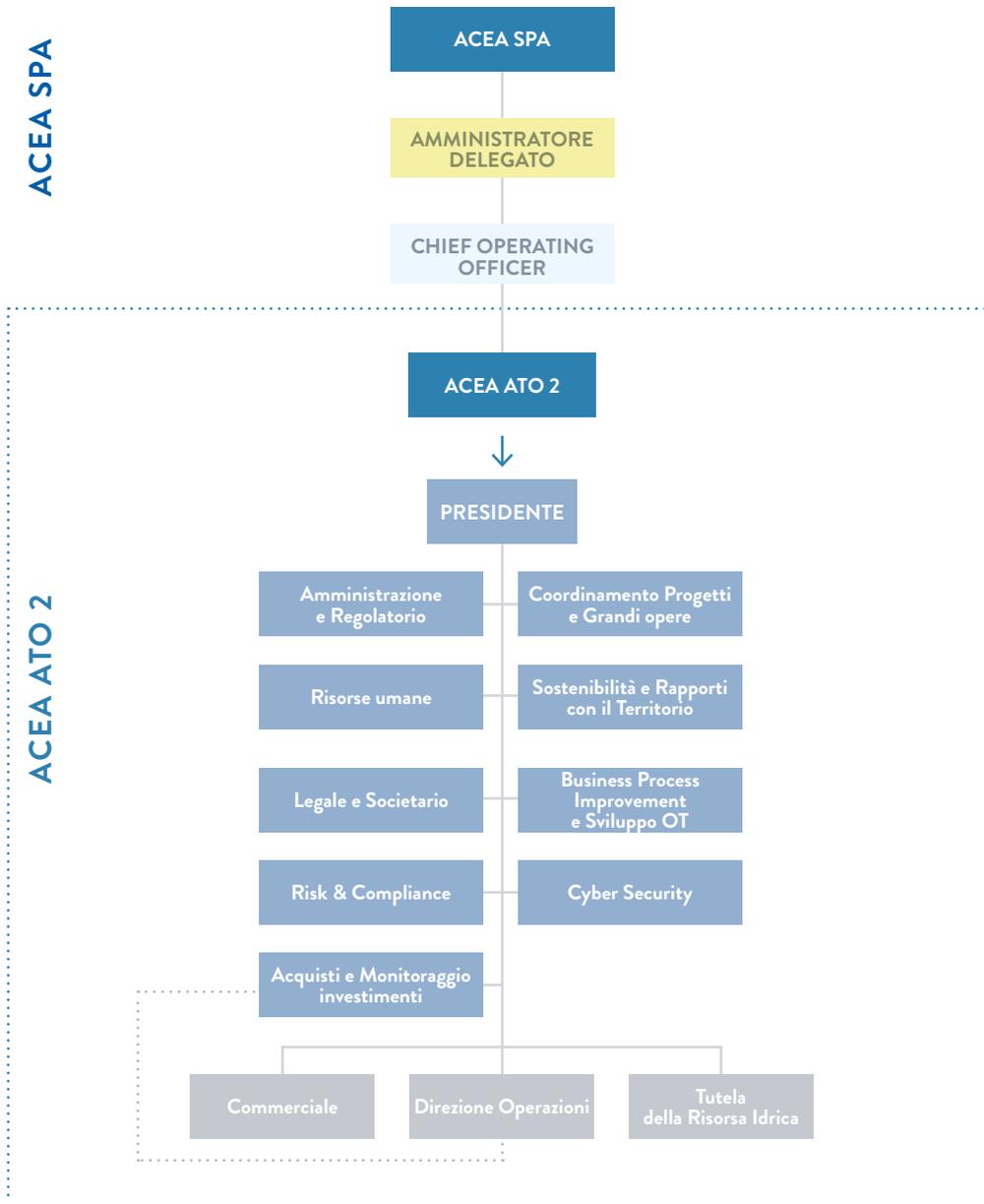
Acea SpA, inoltre, offre alle società operative del Gruppo Acea supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. In Figura 15 è riportato l'organigramma di Acea SpA al 31.12.2023 e la collocazione di Acea Ato 2 dentro l'organizzazione²¹.



Fontana sede Acea

²¹ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "L'analisi del contesto e il modello di business" (pagine 28 ss).

Figura n. 15 – Organigramma Acea SpA - Acea Ato 2 SpA al 31.12.2023



riporto funzionale

riporto gerarchico

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13]

La struttura di governance di Acea Ato 2 prevede un organo amministrativo (Consiglio di Amministrazione, di seguito anche “CdA”) ed il Presidente esecutivo destinatario delle deleghe da parte del CdA su talune materie.

Il Consiglio di Amministrazione è il più alto organo di governo, owner del procedimento decisionale di tutte le materie non attribuite al Presidente. Il Presidente si avvale poi delle strutture a suo diretto riporto con riferimento alla gestione e alla decisione sui vari processi. Nella Business Review periodica presieduta dal Presidente vengono coinvolti tutti i vertici aziendali; in questo contesto sono monitorati e condivisi gli andamenti dei principali indicatori di performance aziendale al fine di supportare il processo decisionale. Come previsto dallo Statuto, i Soci Acea SpA, Roma Capitale e Città Metropolitana di Roma Capitale, anche per conto dei comuni dell’ATO2, selezionano e nominano i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale di rispettiva espressione; il criterio utilizzato è relativo all’esperienza maturata e alle competenze del candidato, nel rispetto delle quote di genere.

[GRI 405-1]

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 8 membri, di cui 5 uomini e 3 donne. Sono tutti membri indipendenti e non esecutivi ad eccezione del Presidente.

La Governance di sostenibilità è strutturata ispirandosi alle best practice di settore. A partire dal giugno 2019 è attivo un comitato interno, denominato **Review Sostenibilità, Governance, Risk e Compliance** (in forma abbreviata “Review Sostenibilità & GRC” o anche “Review”) che ha lo scopo: di vigilare sull’attuazione ed il corretto andamento delle attività legate alla Sostenibilità e ai Sistemi di Gestione Integrati, nonché sulla definizione degli indirizzi e sugli obiettivi, indicatori ed eventuali azioni correttive; di monitorare lo stato di implementazione delle attività svolte e programmate in materia di Risk Management aziendale e di Cyber Security; di monitorare l’efficace attuazione dei sistemi aziendali di Compliance alla normativa di riferimento ed il rispetto delle policy aziendali in tema di protezione dei dati personali.

[GRI 2-16]

La Review, che nel corso del 2023 si è riunito 3 volte, è presieduta dal Presidente di Acea Ato 2 ed è composto dai Responsabili delle Unità a diretto riporto del Presidente e dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dei rischi. Il Presidente informa il CdA delle attività e dei risultati più significativi monitorati nella Review Sostenibilità & GRC.

A livello operativo, Acea Ato 2 si è dotata di un presidio operativo dedicato, l’**U. Sostenibilità**, all’interno della struttura organizzativa **U. Sostenibilità e Rapporti con il Territorio**, che oltre ad essere interconnesso con il network delle funzioni/presidi di sostenibilità e di comunicazione presenti nel Gruppo – ed in particolare con la **Funzione Investor Relations & Sustainability della Capogruppo** – promuove, coordina e monitora progetti e azioni per l’integrazione della sostenibilità nelle scelte aziendali ed elabora dati inerenti alla sostenibilità aziendale, agendo in sinergia con le diverse unità organizzative interne.

LA POLITICA DI REMUNERAZIONE E IL SISTEMA DI PERFORMANCE MANAGEMENT DEL GRUPPO ACEA

[GRI 2-18, 2-19, 2-20]

Acea Ato 2 segue la Politica di Remunerazione di Gruppo Acea²², definita in modo da allineare gli interessi del management con quelli degli azionisti, perseguendo l’obiettivo prioritario della creazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo, attraverso il consolidamento del legame tra retribuzione e performance, individuali e di Gruppo. Essa mira al rafforzamento dei capisaldi della cultura del merito, del valore e del coinvolgimento nei sistemi di valutazione individuale, secondo i “pillars” di meritocrazia ed equità retributiva.

In linea con la raccomandazione di cui all’art. 5 del Codice di Corporate Governance, la Politica di Remunerazione persegue la generale finalità di attrarre, trattenerne e motivare le persone dotate della competenza e della professionalità richieste dal ruolo ricoperto nella Società.

²² La Politica di Remunerazione del Gruppo Acea è ispirata ai principi e alle raccomandazioni contenute nell’articolo 5 del Codice di Corporate Governance delle Società Quotate approvato dal Comitato approvato dal Comitato per la Corporate Governance nel gennaio 2020 ed efficace dal 1° gennaio 2021. Essa definisce i criteri e le linee guida per la remunerazione dei membri del Consiglio di Amministrazione, compresi gli Amministratori esecutivi e gli Amministratori investiti di particolari cariche, dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche¹ e dei membri del Collegio Sindacale della Società, in un orizzonte temporale che coincide con l’esercizio in corso. Per maggiori dettagli si può far riferimento alla Relazione di remunerazione, disponibile sul sito www.acea.it

In generale, per la definizione della politica di remunerazione vengono costantemente presi a riferimento i seguenti elementi:

1. Mercato esterno
2. Coerenza Interna
3. Pesatura delle Posizioni

Nello specifico, la remunerazione è composta da una componente fissa e da una componente variabile. La componente fissa della retribuzione è determinata dalla specializzazione professionale e dal ruolo nell'organizzazione e riflette, pertanto, le competenze tecniche, professionali e manageriali.

L'elemento variabile della retribuzione, invece, riconosce e premia gli obiettivi assegnati e i risultati raggiunti e viene determinata secondo parametri che prevedono sistemi di ponderazione per il rischio e il collegamento a risultati effettivi e duraturi. Esso si articola in una componente annuale e in una componente di medio-lungo periodo. Il sistema di incentivazione variabile annuale (di seguito anche: "MBO") del Gruppo Acea promuove il raggiungimento degli obiettivi annuali di budget definiti anche in ottica di sostenibilità nel medio-lungo termine. L'incentivo è dedicato a retribuire il livello di performance del Beneficiario espresso durante l'arco temporale annuale, a fronte di obiettivi predeterminati. Il sistema variabile di medio-lungo termine Long Term Incentive Plan (LTIP) ha tra le principali finalità quelle di fidelizzare e incentivare il management al perseguimento dei risultati economico-finanziari e di sostenibilità del Gruppo nell'interesse degli azionisti, allineandone così gli obiettivi. Il LTIP 2021-2023 è un piano "rolling" basato sull'assegnazione di tre cicli triennali che prevede l'erogazione monetaria di un bonus allo scadere del triennio (periodo di vesting), a fronte del raggiungimento di obiettivi di performance allineati al Piano Strategico.

In particolare, la Società, mediante il Piano di incentivazione LTIP intende:

- accrescere le performance allineando tutta l'organizzazione attorno al raggiungimento degli obiettivi annuali di budget;
- diffondere una cultura di riconoscimento del merito;
- creare oggettività delle valutazioni;
- realizzare una forte condivisione degli obiettivi da raggiungere;
- fornire alla società uno strumento retributivo utile all'attraction e alla retention.

Acea, che è stata tra le prime aziende in Italia ad aver recepito le indicazioni degli enti regolatori europei in tale direzione, non solo ha previsto il mantenimento della clausola clawback ma ha esteso tali clausole anche ai ruoli manageriali con maggior impatto sul business del Gruppo. Tale scelta garantisce il diritto di chiedere la restituzione delle componenti variabili della remunerazione – sia di breve che di medio-lungo periodo – qualora tali componenti siano state versate sulla base di comportamenti di natura dolosa e/o per colpa grave, come l'intenzionale alterazione dei dati utilizzati per il conseguimento degli obiettivi ovvero l'ottenimento degli stessi obiettivi mediante comportamenti contrari alle norme aziendali o legali.

La policy di Salary Review si ispira alla filosofia retributiva consolidata all'interno del Gruppo Acea e mira al rafforzamento dei capisaldi della cultura del merito, del valore e del coinvolgimento dei sistemi di valutazione individuale, secondo i «pillars» di meritocrazia ed equità retributiva.

Il sistema di remunerazione si compone di un elemento retributivo di natura fissa ed uno di natura variabile e prevede le seguenti 3 tipologie di interventi retributivi possibili, nelle modalità e nei limiti del modello definito di valutazione della performance e al posizionamento retributivo: Una Tantum – UT, Aumento di Merito – ADM e Sviluppo o nomina a Quadro o Dirigente.

La valutazione annuale del management avviene annualmente, secondo il modello di Performance Management del Gruppo Acea che rappresenta una leva importante per il raggiungimento degli obiettivi di crescita aziendale ed è una opportunità per favorire lo sviluppo delle persone. Il modello è incentrato su due elementi di valutazione:

1. Performance composta dai Non-Financial Goal, traguardi standard di tipo qualitativo.
2. Modello di Leadership composto dai comportamenti collegati ai valori del Gruppo Acea.

Il Processo di Performance Management ha un forte impatto sulle politiche di Sviluppo e Formazione, mantenendo e valorizzando il legame con le politiche di Compensation e con il processo di Salary.

LA GESTIONE DEI RISCHI

[GRI 2-26, 205-2, 206-1, 303-1]

Il monitoraggio e la gestione dei rischi sono affidati a strutture aziendali che hanno il compito di realizzare e adottare specifici modelli di controllo. Nella figura seguente (Figura 16) sono rappresentati alcuni dei modelli e i presidi adottati da Acea Ato 2 in un'ottica di gestione dei rischi.

Figura n. 16 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2



Per una visione integrata dei rischi dell'organizzazione e la loro gestione proattiva, sono state poste in essere, in accordo con la Capogruppo, le metodologie del Programma ERM – Enterprise Risk Management basate sul “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission framework” (CoSO).

Il Programma ERM si pone l'obiettivo di rappresentare la tipologia e la significatività (probabilità e impatto economico-finanziario e/o reputazionale) dei principali rischi aziendali, inclusi quelli di sostenibilità, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business della Società e, in tal modo, fornire uno strumento per indirizzare le strategie e le azioni di mitigazione necessarie. I risultati del Programma ERM, inoltre, vengono tenuti in considerazione anche per la pianificazione di azioni volte a mitigare rischi e cogliere opportunità da parte dei Sistemi di Gestione aziendale certificati.

In virtù dei requisiti previsti dalla normativa ai fini dell'accesso ai finanziamenti per opere strategiche di cui è Stazione Appaltante e delle specifiche richieste pervenute dal Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici, Acea Ato 2 ha avviato l'implementazione di un Sistema di Gestione dei Rischi di Progetto, riferibile allo schema ISO 31000. A tal fine, nell'ambito del Framework di Governance dei rischi di gruppo - che prevede un sistema di Enterprise Risk Management (ERM) (basato su metodologia “CoSO Framework” coerente con ISO 31000) e Operational Risk Management (ORM)- si è colta l'opportunità di disegnare una metodologia di Project Risk Management (PRM) flessibile, in grado di assicurare la governance complessiva dei Progetti (anche attivati mediante l'accesso ai fondi del PNRR) e di applicarla ad un Progetto Pilota.

La metodologia prevede l'identificazione dei processi critici relativi ai progetti esecutivi, la quantificazione dei rischi legati al progetto nel rispetto dei requisiti implementazione di un tool per l'applicazione informatizzata e digitale della metodologia. La prima fase di disegno e test della metodologia ha realizzato il risk assessment sul progetto Pilota (Prog. Adduttrice Ottavia-Trionfale), la predisposizione del relativo Risk register e il rilascio di una versione MVP del gestionale GO, e si è conclusa – come da timeline – al 30.09.2023. Sono previste ulteriori step di sviluppo del tool – fino a piena fruibilità – e l'estensione della metodologia agli altri progetti finanziati.

Ai sensi del D.Lgs. 231/01²³, Acea Ato 2 si è dotata di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito, “Modello” o “MOGC”), e ha istituito il relativo Organismo di Vigilanza, al fine di mitigare il rischio di commissione dei suddetti reati. Il Modello, il cui ultimo aggiornamento è stato effettuato a fine anno 2022 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del 24 gennaio 2023, è in costante monitoraggio ai fini della revisione e/o aggiornamento dello stesso. Nel mese di dicembre 2023, con prosecuzione nel 2024, è stata avviata una formazione specialistica sull'ultimo aggiornamento del MOGC, erogata internamente dall'Unità Risk & Compliance - Unità Compliance e Presidio Privacy di Società e destinata alla popolazione aziendale potenzialmente impattata. Oltre al Modello 231, il sistema organizzativo e normativo interno è costituito dall'insieme delle regole, delle politiche, procedure, istruzioni operative rilevanti alla prevenzione i profili di rischio aziendale.

Al fine di migliorare l'integrazione dei rischi legati al cambiamento climatico, Acea Ato 2, a partire dalla seconda metà del 2020, partecipa attivamente al gruppo di lavoro promosso da Acea SpA e coordinato dalla Funzione Investor Relations & Sustainability finalizzato all'implementazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) istituita dal Financial Stability Board (organismo internazionale di controllo del sistema finanziario mondiale).



PROTOCOLLO QUADRO NAZIONALE PER LA TUTELA DELLA LEGALITÀ CON IL MINISTERO DELL'INTERNO E DEI SUCCESSIVI “PROTOCOLLI DI LEGALITÀ” TRA LA PREFETTURA DI ROMA ED ACEA ATO 2 IN MERITO ALLA REALIZZAZIONE DELLE GRANDI OPERE IDRICHE NELLA CAPITALE

Acea SpA e il Ministero dell'Interno hanno sottoscritto a luglio 2023, il Protocollo Quadro Nazionale per la tutela della legalità²⁴, per sancire l'impegno nel contrasto a potenziali fenomeni corruttivi e rischi di infiltrazioni della criminalità organizzata in settori societari di rilievo strategico nazionale. Nelle finalità dell'accordo rientra il potenziamento su scala nazionale della cooperazione in materia di sicurezza pubblica e legalità, anche in considerazione dell'impegno di Acea nella realizzazione di importanti opere infrastrutturali, come ad esempio gli interventi sull'acquedotto del Peschiera ed i progetti in attuazione del PNRR. Il protocollo, della durata di tre anni, interesserà i territori del Paese in cui operano le Società del Gruppo, che firmeranno protocolli di partenariato con le Prefetture sulla base del Protocollo Quadro. Innovative misure di prevenzione sono previste in attuazione dell'accordo, tra cui: nuovi sistemi digitali di monitoraggio per i cantieri delle grandi opere, controllo del contesto esterno in cui le opere vengono realizzate e attività di prevenzione relative alla correttezza del processo di smaltimento dei rifiuti.

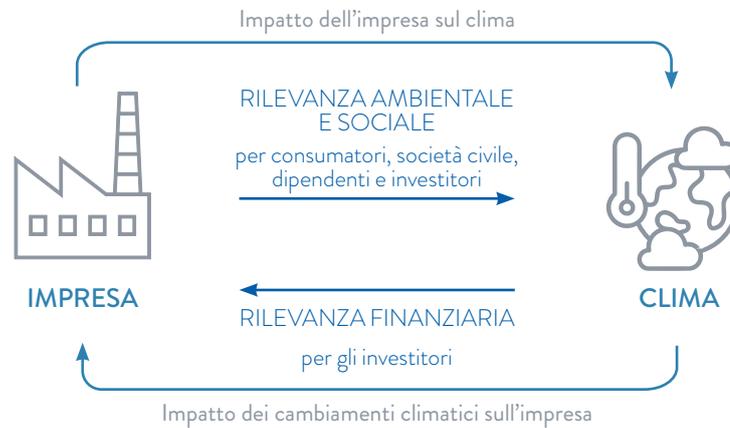
A settembre, in attuazione del Protocollo Quadro, sono stati sottoscritti quattro “Protocolli di Legalità” tra la Prefettura di Roma e Acea Ato 2 per potenziare la tutela della sicurezza e della legalità e contrastare i tentativi di infiltrazione criminale nei cantieri per la realizzazione di grandi opere idriche nella Capitale. Le disposizioni si applicheranno alla totalità dei soggetti appartenenti alla filiera delle imprese e a tutte le fattispecie contrattuali, comprese quelle eventualmente già in essere. Sono previste, inoltre, ampie attività di monitoraggio degli operatori che intervengono in tutte le fasi del progetto, dei relativi flussi finanziari e delle condizioni di sicurezza dei cantieri e dei lavoratori impiegati. Presso la Prefettura, infine, è instaurato un “tavolo” di monitoraggio dei flussi di manodopera di cui faranno parte anche un funzionario dell'Ispettorato territoriale del lavoro e i rappresentanti delle sigle sindacali degli edili maggiormente rappresentative.

23 Il D.Lgs 231/01 disciplina la responsabilità c.d. “amministrativa” degli enti a seguito della commissione di determinati reati (c.d. reati presupposto) posti in essere nel loro interesse o vantaggio da soggetti apicali, dipendenti o anche solo in rapporto funzionale con l'ente stesso.

24 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al box di approfondimento “Istituzioni e Acea per la tutela della legalità e dell'ambiente Nelle opere strategiche sul territorio”.

La TCFD individua per i cambiamenti climatici due macro-categorie di rischio, all'interno delle quali sono identificate ulteriori tipologie specifiche di rischi (Figura 17).

Figura n. 17 – Tipologie di rischio identificate dalla TCFD framework



Nel corso del 2023 è continuata l'attività di analisi climatica, relativa a diverse tipologie di potenziali impatti generati dal cambiamento climatico sui business gestiti²⁵.

Sul piano più operativo, la società già a partire dal 2018 si è attivata per sviluppare e adottare i **Piani di Sicurezza dell'Acqua** (di seguito **PSA**) con riferimento alla Direttiva dell'Unione Europea 2020/184, entrata in vigore il 12 gennaio 2021, e recentemente recepita in Italia con D.L. n. 18 del 23 febbraio 2023. L'obiettivo perseguito e in corso di attuazione è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, attraverso la valutazione degli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza.

Per far fronte all'emergenza in modo ottimale nel momento in cui essa si verifica, inoltre, la società ha sviluppato due piani per la gestione delle emergenze, uno per il comparto idrico ed uno per il comparto fognario-depurativo, che integrano quanto già predisposto nel sistema normativo relativo alla sicurezza e all'ambiente.

Il **Piano di Emergenza del Sistema Idrico**, aggiornato in conformità alle linee guida dei piani di sicurezza dell'acqua e condiviso con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), esamina 25 scenari emergenziali e definisce le condizioni che pregiudicano la continuità e la qualità del Servizio Idrico Integrato per la cittadinanza di tutta la Città Metropolitana, classifica i livelli di emergenza, descrive le misure preventive e di rimedio per tipologie di evento (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevede la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). È stato istituito, inoltre, il Comitato Permanente per le Emergenze che si riunisce su base periodica con il compito di approvare il Piano, proporre interventi e attività di formazione e decidere azioni nel caso di emergenza gravi. Nel 2022, la Società ha aggiornato il Piano per la gestione delle emergenze in base alle mutate condizioni di contesto interno ed esterno intervenute.

Il **Piano di Emergenza Fognario-Depurativo** contempla, invece, la gestione delle emergenze che si possono generare nel comparto a seguito di malfunzionamenti o guasti occasionali ed eventi calamitosi che potrebbero verificarsi in concomitanza di fenomeni quali alluvioni, piene dei corpi idrici, cedimenti del terreno, ed è condiviso con gli Enti competenti in materia (Segreteria Tecnica Operativa, Città Metropolitana di Roma). Nel 2023, si è proceduto ad aggiornare tale documento in funzione anche della nuova organizzazione.

L'approccio «Risk-based» è stato adottato anche in ambito Cyber Security industriale: vengono eseguite attività periodiche di analisi dei rischi cyber sull'infrastruttura OT al fine di incrementare i livelli di sicurezza dei dati e dei sistemi definendone i piani di trattamento più appropriati per la gestione di tali rischi, in accordo con il Risk Appetite stabilito. In particolare, è stata formalizzata la **Procedura di OT Cyber Security Risk Management** – volta a disciplinare il processo di gestione dei rischi relativi alla sicurezza delle

²⁵ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al box di approfondimento "L'informativa climatica secondo l'approccio TCFD".

informazioni nell'ambito del perimetro dei sistemi tecnologici a supporto dei processi OT – e l'**Istruzione Operativa di Cyber Security Risk Management** che descrive la metodologia adottata da Acea Ato 2, nell'ambito del processo interno di Cyber Security Risk Management. Sulla base del sistema normativo adottato, vengono eseguiti i **Cyber Security Risk Assessment**, su un perimetro identificato di servizi OT, al fine di garantire una gestione ciclica del rischio cyber, definendo opportuni piani di trattamento del rischio, in linea con il Risk Appetite stabilito.

In linea con quanto previsto dagli standard e dalla normativa di riferimento e al fine di ridurre il rischio di accessi non autorizzati alle informazioni aziendali, è stata formalizzata la **Procedura di Gestione degli accessi logici ai sistemi OT** che disciplina gli aspetti relativi alla gestione delle utenze che si attestano sull'infrastruttura OT. In accordo con il processo è stata svolta l'attività periodica di revisione dei permessi attribuiti ai singoli utenti.

Inoltre, al fine di garantire la continuità operativa dei servizi OT, identificati come critici, è stata formalizzata la **Procedura Gestione della Continuità Operativa e Disaster Recovery in ambito OT**. L'approccio volto alla gestione del rischio e al potenziamento della **postura di sicurezza** ha incluso anche aspetti tecnologici, quali, ad esempio, la realizzazione del **sito di Disaster Recovery**, le configurazioni in alta affidabilità e il monitoraggio degli eventi di sicurezza. Al fine di rendere efficace la gestione dei processi connessi alla continuità operativa è stata erogata apposita formazione al personale direttamente coinvolto. In linea con gli standard di riferimento le soluzioni di continuità vengono periodicamente verificate mediante attività di Test.

Tali iniziative contribuiscono al potenziamento della continuità operativa dell'infrastruttura impiegata per l'erogazione del servizio idrico al cliente.



Depuratore di Roma Ostia

LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI E OBIETTIVI

La consapevolezza del valore della risorsa idrica e del ruolo di responsabilità che Acea Ato 2 riveste a servizio del territorio e dei cittadini, orienta le strategie e pratiche per la creazione di valore condiviso ed il benessere delle persone, delle comunità e dei territori in cui opera. Le direttrici strategiche di azione attraverso le quali si concretizza l'impegno orientato alla sostenibilità lungo tutta la catena del valore sono rappresentate nella figura sottostante (Figura 18).

Figura n. 18 – Le direttrici strategiche di azione della Società

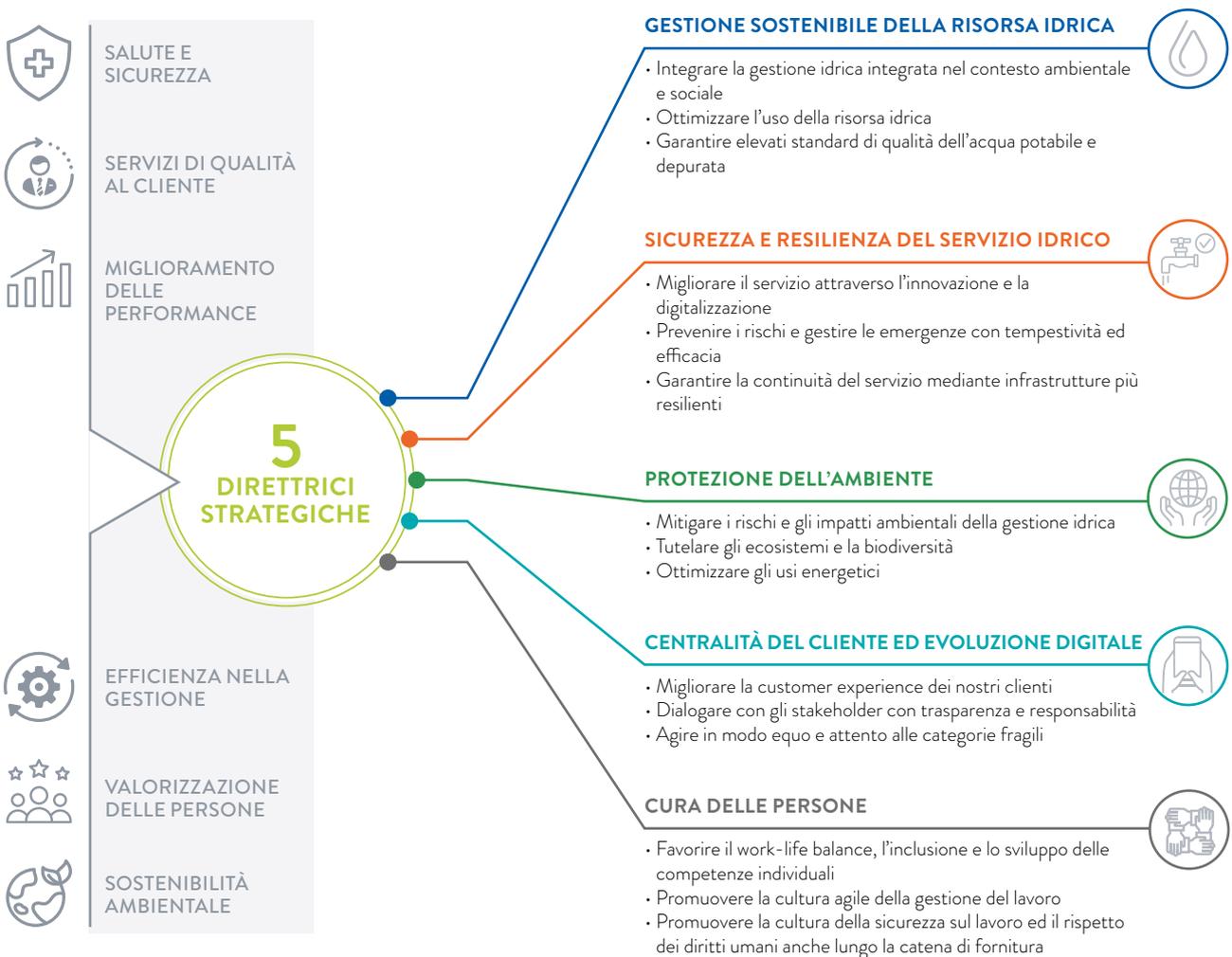


Figura n. 19 – Strumenti di Acea Ato 2 per la sostenibilità



UNA PIANIFICAZIONE CHE GUARDA AL FUTURO

Per il raggiungimento degli obiettivi è stata sviluppata una strategia di pianificazione diversificata su diversi orizzonti temporali (breve, medio e lungo termine), basata sulla propria consolidata esperienza gestionale, fortemente radicata nel territorio, e sulla consapevolezza di dover garantire servizi che sono alla base di diritti fondamentali degli individui e che possono influenzare, anche indirettamente, sulle condizioni di vita delle persone, sullo sviluppo economico e sociale dei territori in cui opera e sul benessere generale della collettività.

[GRI 203-1, 203-2, 303-1, 303-2]

La pianificazione strategica, pertanto, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, integrando la dimensione industriale e quella di sostenibilità.

La progettazione delle opere ha come obiettivo lo **sviluppo di infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti** in modo da aumentare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate.

Per il comparto idrico, il **Piano regolatore generale idrico** e il **Documento generale di programmazione degli interventi per l'approvvigionamento idrico sostenibile**, redatti a fine 2020 ed emessi ad inizio 2021, pongono le linee programmatiche lungo le quali procedere per la definizione del nuovo sistema di adduzione idrica per l'ATO2 con orizzonti temporali fissati al 2030 e al 2050, definendo interventi, di rilevanza nazionale per importo di investimento, per l'aumento della sicurezza e della resilienza del sistema acquedottistico anche in considerazione dei possibili cambiamenti climatici.

Numerose e significative sono le azioni già intraprese nell'ultimo triennio finalizzate alla tutela e all'uso efficiente della risorsa idrica. In esse sono ricomprese tutte le attività volte al **contenimento delle perdite** attraverso la **digitalizzazione delle infrastrutture idriche**, il **contrasto all'abusivismo**, l'**ottimizzazione dei sistemi di controllo e misura** e le **attività di studio e ricerca avviate** (si rimanda per approfondimenti nel paragrafo Preservare e tutelare la risorsa idrica).

Parallelamente a questi piani di medio-lungo periodo è stato predisposto un **Piano per il contenimento delle criticità estive**, individuando gli interventi realizzabili nel breve termine con lo scopo di contenere e superare le criticità in alcune aree geografiche in cui le fonti di approvvigionamento risentono maggiormente delle contrazioni di disponibilità dei rispettivi acquiferi causate da prolungati periodi di siccità o del persistere di criticità strutturali dei sistemi acquedottistici locali. Le principali direttrici su cui esso si sviluppa, volte all'ottimizzazione della distribuzione della risorsa idrica e alla preservazione delle fonti di approvvigionamento più vulnerabili, sono: l'aumento della interconnessione tra reti e acquedotti limitrofi; l'installazione di apparecchiature di regolazione, rilancio e misura che consentono l'ottimizzazione della distribuzione e dell'utilizzo dei volumi di compenso durante l'arco della giornata; la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento idrico di migliore qualità o miglioramento della qualità di quelle esistenti grazie all'attivazione di comparti di potabilizzazione.

Figura n. 20 – La pianificazione strategica di Acea Ato 2 nel breve, medio e lungo periodo



[GRI 306-2]

Sul fronte delle acque reflue è stato predisposto un **Piano regolatore generale sul sistema fognario-depurativo** che si pone come obiettivo l'ottimizzazione del comparto per il soddisfacimento delle esigenze nel medio-lungo termine con orizzonte temporale 2050, seguendo le seguenti linee di indirizzo:

- la **riduzione del volume dei fanghi prodotti**, attraverso il **Piano Fanghi** che prevede una serie di interventi atti a potenziare le linee fanghi dei depuratori di medie e grandi dimensioni ed a valorizzare le matrici solide derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue in termini di materia e di energia;
- la **razionalizzazione del sistema fognario-depurativo**, attraverso il **Piano di Centralizzazione** che prevede la progressiva diminuzione del numero di depuratori minori a favore di quelli di dimensioni maggiori per numero di abitanti equivalenti trattati, con l'obiettivo di migliorare la gestione del servizio e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente;
- il **riutilizzo dell'acqua depurata** in uscita dai depuratori per un suo reimpiego all'interno dei processi industriali e/o a fini irrigui.

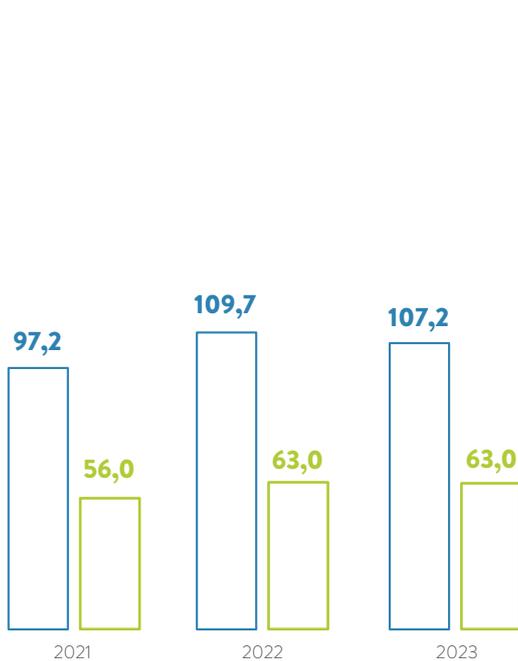
In generale, tutti gli interventi pianificati confluiscono nel **Programma degli Interventi (PdI)** e nel **Piano per le Opere Strategiche (POS)** che sono approvati dall'Ente di Governo d'Ambito e che contengono la programmazione delle opere di dettaglio nel breve-medio periodo ed indicativa nel lungo periodo oltre alla prioritizzazione degli investimenti individuati.

Attraverso il PdI è possibile programmare e garantire un livello di investimenti adeguato, necessario a garantire un sistema infrastrutturale durevole e resiliente e un'adeguata qualità del servizio e di tutela.

Il costante impegno di Acea Ato 2 sul territorio si evince nel trend in costante crescita degli investimenti pro-capite nel triennio 2021-2023, con particolare riferimento al comparto idrico (Figura 22).

Dal punto di vista dell'investimento pro-capite, Acea Ato 2 si pone tra i primi gestori (Figura 21) a livello nazionale.

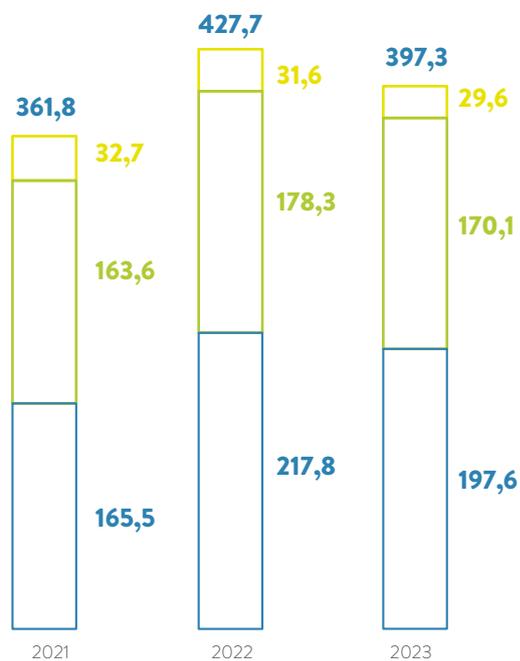
Figura n. 21 – Investimento €/Abitante triennio²⁶ 2021-2023



■ Acea Ato 2 (€/Abitante)
■ Media nazionale (€/Abitante)

Figura n. 22 – Investimenti²⁷ per comparto triennio 2021-2023 (mln€)

[GRI 203-1]



● Totale investimenti
■ Altro
■ Depurazione e fognatura
■ Acquedotto

N.B. I dati 2022 e 2023 non comprendono eventuali dismissioni di asset del SII.

Nel POS – parte integrante e sostanziale del PdI – sono specificate le opere strategiche con riferimento al periodo 2020-2027. Tali opere strategiche si sostanziano in nuove opere dalla relativa complessità tecnica necessarie per garantire la qualità del servizio per il territorio: si pensi alla messa in sicurezza del sistema di approvvigionamento idrico della Capitale e dell'intero ATO2 da rischi provenienti dai cambiamenti climatici, dalla sismicità e dalla fragilità dei sistemi idrogeologici delle zone di approvvigionamento, la ricerca di risorse idropotabili d'emergenza.

26 Il dato della Media Nazionale (€/Abitante) è stato preso dal "Blue Book 2023". I dati sono stati forniti da ARERA sugli investimenti programmati da un campione di 121 gestori (che servono una popolazione pari a circa 47 milioni di abitanti), applicando il medesimo tasso di realizzazione utilizzato in precedenza, è possibile stimare un volume di investimenti realizzati annualmente superiore a 3 miliardi di euro per ciascuno degli anni 2021, 2022 e 2026.

27 Il dato 2022 è stato consolidato nel corso dell'anno e pertanto riporta valori diversi rispetto a quelli precedentemente pubblicati nel BdS 2022 di Acea Ato 2.

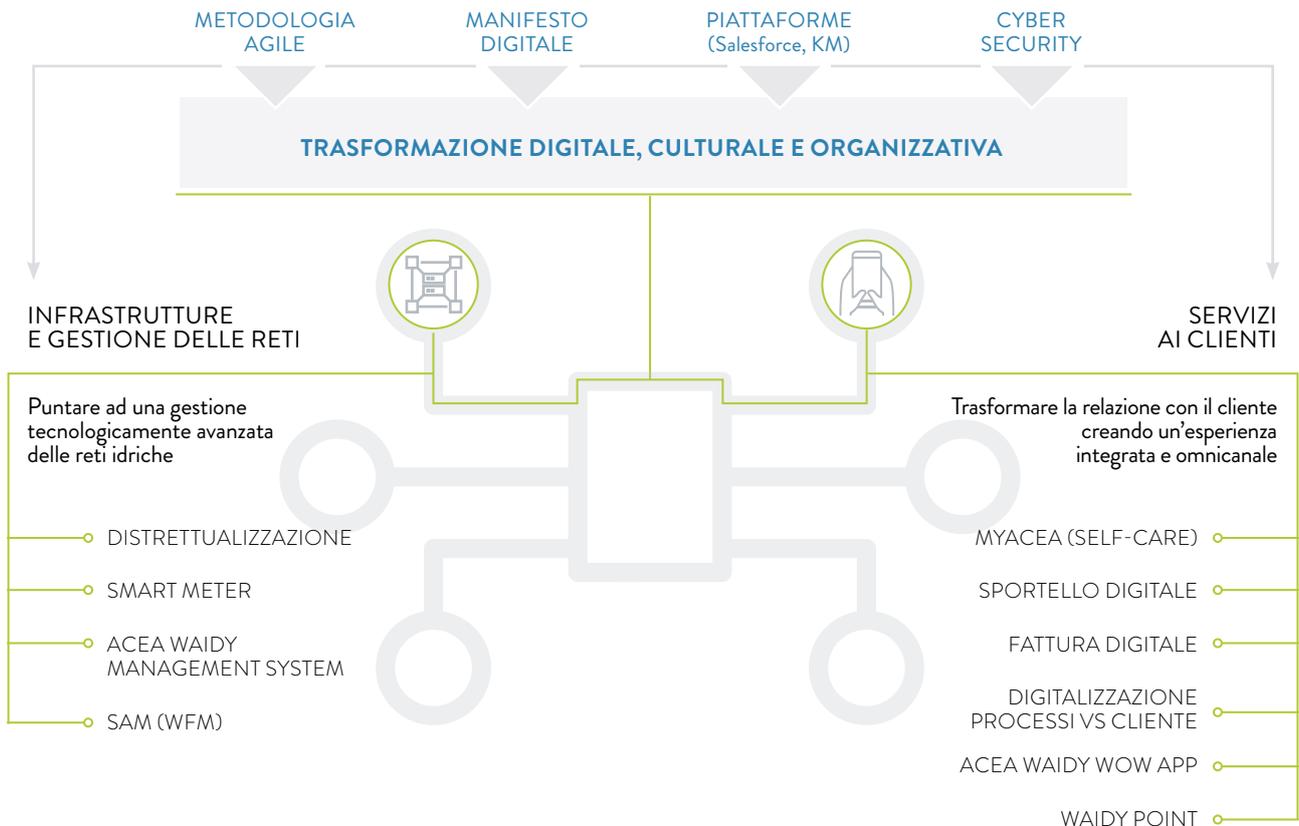
ROADMAP DIGITALE

Acea Ato 2 ha posto l'innovazione alla base del suo approccio strategico sviluppando il processo di **trasformazione e digitalizzazione secondo due linee direttrici principali**: la prima relativa alle **infrastrutture ed alla gestione della rete**, con l'obiettivo di puntare ad una gestione tecnologicamente avanzata delle infrastrutture del servizio idrico integrato; la seconda inerente ai **servizi commerciali**, con l'obiettivo di trasformare la relazione con il cliente **per un'esperienza sempre più integrata ed omnicanale** (Figura 23).

Già da diversi anni tutti i tecnici impiegati nelle attività di manutenzione/conduzione delle infrastrutture idriche e fognario-depurative utilizzano moderne tecnologie mobili per la consuntivazione delle attività su campo in tempo reale (**Work Force Management**). Il sistema consente di individuare il tecnico, con le pertinenti competenze, e di indirizzarlo sul luogo in cui è necessario l'intervento, tenendo altresì traccia dei tempi e degli esiti delle attività. Questo permette la razionalizzazione dei tempi di spostamento, l'incremento delle performance e della qualità del servizio reso e la condivisione delle informazioni aziendali in tempo reale verso tutti i sistemi della mappa applicativa, compresi CRM, ERP e i sistemi di supporto alle decisioni.

Per quanto riguarda l'applicativo mobile SAM, acronimo di SAP Asset Manager, strumento utilizzato dai tecnici in campo per rendicontare gli interventi e fornire riscontri tempestivi e puntuali anche verso il cliente, nel 2023 è stato oggetto di adeguamenti sia funzionali che prestazionali con l'obiettivo di consentire la gestione di processi specifici, migliorando l'esperienza utente.

Figura n. 23 – La trasformazione digitale in Acea Ato 2



In aggiunta all'applicativo SAM è attiva dal 2022 l'applicazione Registro digitale Impianti ad uso del personale operativo in campo, funzionale per l'inserimento dei valori di processo rilevati in impianto e richiesti da opportuni listini creati e associati agli impianti, con l'obiettivo di superare la registrazione cartacea attualmente in essere. Inoltre, è stata sviluppata una **Scrivanìa Digitale** utile per la consultazione, da parte dei Manager del Territorio, dei parametri di processo e operativi degli impianti.

Il Gruppo Acea ha inoltre proseguito la roadmap di sviluppo della propria piattaforma di supporto alle decisioni dedicata ai gestori del servizio idrico Acea Waidy Management System, attraverso la quale anche Acea Ato 2 ha accesso a funzionalità dedicate al monitoraggio, all'individuazione e alla riduzione delle perdite idriche sulle proprie reti, al calcolo del bilancio idrico e alla gestione delle interruzioni del servizio. Lo strumento permette di integrare dati relativi agli asset, alle utenze, alle misure e alle lavorazioni provenienti da tutti i sottosistemi operativi, e di supportare i tecnici nell'individuazione degli interventi di ottimizzazione delle reti grazie a indicatori, dashboard e modelli di machine learning pensati per chi gestisce il servizio idrico. Acea Waidy Management System prosegue nella sua roadmap di sviluppo ed ha ricevuto, nel 2023, premi internazionali e riconoscimenti come strumento innovativo di rilevanza per la sostenibilità ambientale.

Per quanto riguarda i servizi commerciali e la relazione con la clientela è in atto una profonda revisione di tutti i processi aziendali per non limitarsi a trasformarli da analogici in digitali, ma spingersi invece a progettare nuovi processi che siano "nativamente digitali". L'obiettivo è andare incontro all'attuale cambiamento delle abitudini dei clienti sfruttando soluzioni che rispettino le linee guida digitali di Acea. Un processo di trasformazione digitale di questa entità deve necessariamente essere accompagnato da una trasformazione culturale e organizzativa: a tal proposito, la Capogruppo ha lanciato importanti iniziative, coordinate dalla Direzione COO di Acea SpA, che si propongono di innescare un cambio culturale grazie alla condivisione di valori e principi della cultura agile che permettano di creare giorno dopo giorno processi sempre più semplici, coerenti tra di loro e centrati sul cliente.

BIT GENERATION E MINDSET LEAN/AGILE

A livello di Gruppo Acea è presente un team di lavoro interfunzionale e inter-societario tra l'Unità Business & Process Transformation (BPT) di Acea SpA, e le società idriche e le competenti Unità della Funzione IT di Acea SpA, denominato "BIT Generation". Il gruppo di lavoro è costantemente impegnato per evolvere i sistemi IT, ottimizzare i processi e innovare, e il modello di lavoro adottato è basato su trasparenza, valorizzazione delle competenze e costruzione di rapporti diretti tra tutti i componenti della squadra.

I Principi che guidano il lavoro del gruppo BIT Generation sono legati al **Mindset Lean/Agile**: un approccio alla gestione del lavoro fondato sulla creazione di team interfunzionali e auto-organizzati, in cui le responsabilità di gestione vengono distribuite tra tutti i membri e il cui metodo di lavoro è adattivo e incrementale. Si stabiliscono degli intervalli temporali, fissi e brevi, in cui viene effettuato un ciclo di sviluppo completo del prodotto al cui termine viene realizzato un incremento di prodotto consistente con un reale valore dal punto di vista del cliente, oggetto di coinvolgimento e confronto frequente.

A partire dal 2021, anche in Acea Ato 2, per rispondere ai cambiamenti nelle condizioni di mercato o per riconoscere le esigenze dei clienti e per apportare rapidamente le modifiche necessarie ai processi, ai prodotti e alle strategie, rimanendo competitivi, si è promosso l'approccio Lean/Agile.

Questo approccio ha favorito il controllo di qualità continuo attraverso il rilascio di incrementi di valore con feedback costanti e piccole iterazioni a intervalli regolari. Inoltre, ha aiutato a individuare e risolvere tempestivamente i problemi, migliorando così la qualità complessiva e il raggiungimento degli obiettivi di business.

Si è promossa la collaborazione tra team di diverse unità abbattendo le barriere organizzative, per non ostacolare la comunicazione e la condivisione di conoscenze.

Questo processo ha innescato la creazione di n. 23 gruppi di lavoro Agile interfunzionali, auto-organizzati (6 team nati alla fine del 2021, 7 team nel 2022 e 10 team nel 2023), impegnati su progetti cross su diverse aree di business. La creazione dei gruppi di lavoro è finalizzata all'ottimizzazione dei processi, al miglioramento del benessere lavorativo e a produrre incrementi di valore sempre rispondenti alle esigenze degli stakeholder.

Dei 23 gruppi di lavoro, 6 sono stati portati a termine nell'anno 2022, portando benefici in termini di ottimizzazione di processi quali gli indennizzi, delle stime dei consumi all'utenza, la gestione delle morosità ed il miglioramento della user experience, mentre i rimanenti 17, alcuni dei quali completati nel 2023, hanno mirato ad incrementare il risparmio energetico, a rendere più efficienti le procedure di incasso e fatturato e snellire i processi "end-to-end".

In considerazione di tutto ciò, si inserisce nel percorso di crescita professionale anche l'iniziativa trasversale "Change Agent" dove i primi 14 "agenti del cambiamento" di Acea Ato 2 hanno avuto modo di acquisire nuove skill necessarie a diffondere nelle loro realtà lavorative un nuovo modo di collaborare e lavorare.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI SDGS

Uno dei principali strumenti utilizzati dalla Società per l'integrazione della sostenibilità all'interno delle scelte aziendali è il Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea (di seguito anche PdS), approvato dal CdA della Holding per la prima volta nel 2016.

[GRI 2-12, 2-17; 2-23; 2-24]

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo 2020-2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA a dicembre 2020, è stato definito in coerenza e complementarità con il Piano Industriale di Gruppo 2020-2024, anch'esso approvato alla fine del 2020 (ottobre).

[GRI 201-1, 201-2, 203-1, 203-2]

Forte è la spinta del Gruppo Acea nell'orientare i propri business verso una crescita volta alla sostenibilità, all'innovazione e alla digitalizzazione dei sistemi e delle infrastrutture. Su un totale di 4,3 miliardi di euro di investimenti industriali previsti dal Piano, 2,1 miliardi di euro sono infatti correlati a target di sostenibilità, di cui 723,5 milioni di euro legati ai target di Acea Ato 2. Il Piano di Sostenibilità del Gruppo interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 8 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa e 5 macro-obiettivi operativi di Gruppo, declinati in 15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 127 target al 2024 misurati con i relativi KPI²⁸. Il Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 confluisce in quello di Gruppo ed interviene direttamente su 4 dei 5 macro-obiettivi operativi e si declina in 15 target al 2024. Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 sono stati approvati dal Presidente e periodicamente monitorati durante la Review Sostenibilità.

28 Per un'illustrazione completa della strategia di sostenibilità e del Piano di Sostenibilità del Gruppo si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi" (pagine 58 ss.).

[GRI 301-2, 302-1, 302-4, 302-5, 413-1]

GLI OBIETTIVI DI DETTAGLIO DI ACEA ATO 2 DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E LE AZIONI DELL'ANNO 2023

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023
MACRO-OBIETTIVO N.1 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE			
AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI			
Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione.	Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< 5 giorni)= 2,2 giorni	Nel corso del 2023, Acea Ato 2 ha provveduto a monitorare i KPI di performance di sportelli digitali e Waidy Point.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenere la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica.	Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: Si/No= Sì su Acquedotto Peschiera (nel 2020) Ottenimento certificazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera)= No	Progetto del Nuovo Tronco Superiore del Peschiera: l'iter autorizzativo, ai sensi dell'art. 44 dell'ex DL 77/2021, L.108/2021), è in corso. Progetto del Nuovo Acquedotto Marcio: l'iter autorizzativo, avviato ai sensi dell'art. 44 dell'ex D.L. 77/2021, L. 108/2021), si è concluso. Con nota prot. n. 0525021 del 10/08/2023 la Stazione Appaltante (Acea Ato 2) ha emesso la Determinazione Conclusiva della Conferenza dei Servizi che comprende il provvedimento di VIA (Decreto MASE-MIC n. 376 del 2/08/2023). Gli aspetti legati alla sostenibilità sono stati recepiti negli elaborati progettuali esecutivi e nei documenti di gara. La gara è stata aggiudicata in luglio 2023.
	Aumento della capacità e dell'efficienza dei depuratori di Acea Ato 2 tramite interventi di potenziamento su 10 impianti (+39% di abitanti equivalenti trattati rispetto al dato 2019, pari a 164.175 AE) e di dismissione/centralizzazione di 36 depuratori che interesseranno circa 188.000 AE.	Potenzialità depurativa in AE/ potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target)= 170.171/164.175, pari a +3,7% Depuratori dismessi/centralizzati = 21 (7 nel 2020, 6 nel 2021, 4 nel 2022, 4 nel 2023) AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 129.000 (15.730 nel 2020, 26.540 nel 2021, 17.100 nel 2022 e 69.630 nel 2023)	Nel 2023 sono state completate le opere di dismissione dei depuratori di Giustinianella, Palmarola, Trigoria e Case e Campi.
MACRO-OBIETTIVO N.3 QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE			
AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE			
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli Acquedotti del Peschiera e del Marcio: raggiungimento del 28% dell'avanzamento lavori sull'Acquedotto del Peschiera e completamento (100%) della fase autorizzativa per la realizzazione delle opere sull'Acquedotto del Marcio.	% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera = 0% % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio = 100%	L'introduzione del nuovo Codice Appalti (D.Lgs. n. 36/23) ha determinato la necessità di revisionare il Disciplinare Tecnico ed il Disciplinare di Gara del Progetto dell'Acquedotto del Peschiera. L'attività di revisione si concluderà entro gennaio 2024 e, sempre nel 2024, è prevista la pubblicazione del bando di gara dei lavori sull'Acquedotto del Peschiera. Per l'Acquedotto Marcio (I Lotto), si sono conclusi l'iter autorizzativo e l'iter di affidamento dei lavori, per i quali è stato stipulato il contratto di appalto integrato.



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023	
<p>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p>	Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO2 Lazio Centrale e degli ATO limitrofi.	N. opere avviate: 5	Sono stati stipulati i contratti di appalto integrato con le imprese appaltatrici di 4 opere (finanziate in ambito PNRR), ed avviate le attività di progettazione esecutiva. Sono inoltre in via di completamento i lavori di risanamento e ristrutturazione del Centro Idrico Monte Mario.	
	Sviluppare un programma di verifica qualitativo su almeno il 60% della rete fognaria a servizio del Comune di Roma per indirizzare azioni di mitigazione degli effetti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali.	Km rete fognaria verificata/km rete fognaria totale gestita= 876/2.646, pari a circa il 33% (di cui 271 nel 2020, 571 nel 2021 e 34 nel 2022)		Nel corso del 2023 è stata creata una struttura organizzativa dedicata alla distrettualizzazione fognaria che ha sviluppato una metodologia dedicata. È stata trasmessa agli organi competenti della Città metropolitana di Roma Capitale la relazione di studio delle acque parassite del depuratore di Roma Sud e sono in corso di svolgimento ulteriori studi.
	Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 MSm ³ di biometano.	% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est = 100% Sm ³ di biometano immessi in rete		Conclusi i lavori di realizzazione del comparto di upgrading sui depuratori di Roma Nord e Roma Est. È in corso la fase autorizzativa.
	Efficientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un efficientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certificati attraverso Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi).	% di raggiungimento del target = 145%, pari a circa 17,4 GWh (1,86 nel 2020, 2,61 nel 2021, 3,18 nel 2022, 9,75 nel 2023) Il dato del 2022 è stato rettificato a seguito di consolidamento. GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati= 0		Nel corso del 2023 sono stati effettuati interventi di efficientamento energetico (ad esempio la sostituzione di motori preso il Centro Idrico di Terranova, miglioramenti nelle gestioni energetiche nel Centro Idrico di Cecchina, regolazioni di ossigeno in vasca con sistema automatico di regolazione presso il depuratore Sant'Angelo a Subiaco). La documentazione per l'approvazione dei TEE è ancora in istruttoria al GSE (C.I. La Storta), che in ottobre 2023 ha accolto la prima rendicontazione del progetto di distrettualizzazione realizzato su Genzano Romano.
	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 308,5 Mm ³ volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici.	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al 2019 = 19%, arrivando a 249 Mm³ di volumi persi (*) N. misuratori di pressione e portata installati = 1.979 (354 nel 2020, 641 nel 2021, 455 nel 2022, 529 nel 2023) (*) dati stimati sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità e non includono i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al 2019 e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.		Nel 2023 sono stati realizzati due nodi di regolazione (presso Fregene e Castelverde) e installati 529 misuratori.
<p>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</p>	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 8 Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati.	Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati = 2,1	Nel corso del 2023 è stata conclusa la redazione della prima versione del Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque a scopi irrigui provenienti dal depuratore di Fregene ed ottenuta l'autorizzazione allo scarico con il limite al riutilizzo per il depuratore CoBIS. Prosegue il riutilizzo presso gli impianti già dotati di rete industriale.	

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurativi e dalla pulizia delle reti fognarie che permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso.	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera /tempistiche di realizzazione previste = in linea con il cronoprogramma (50%) Materiale recuperato/materiale in ingresso	Nel corso del 2023 è stata avviata la realizzazione dell'impianto.
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiata). Riduzione del 45% (rispetto ai volumi 2019, pari a 70.505 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di efficientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi.	N. utenze associate su MyAcea/ totale utenze attive di Acea Ato 2 = 392.242/759.268, pari al 51,7% N. bollette web attive = 447.124 t carta annue risparmiate = 84,3 % di riduzione = 17,7	Nel corso del 2023 proseguono gli sviluppi per l'integrazione al nuovo sistema CRM Salesforce. È stato realizzato e messo in funzione l'essiccatore termico di Roma Sud

AMBITO DI AZIONE 2: INCENTIVARE LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti (20 punti per Acea Ato 5) di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi.	Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito importo posto a base di gara/ importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi = 17,83	Sono stati inseriti criteri green/sostenibili nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa. I criteri riguardano, ad esempio, il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di efficientamento energetico.
--	--	--	---

MACRO-OBIETTIVO N. 4 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



AMBITO DI AZIONE 3: SALUTE E SICUREZZA DELLE COMUNITÀ IN CUI IL GRUPPO OPERA

Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2.	Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con PSA/totale popolazione servita da Acea Ato 2 = 3.619.974/3.993.230 pari al 90,65%	Ultimate le attività per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'acqua dei comuni di Grottaferrata, Palestrina e Rignano Flaminio.
--	---	--	--

MACRO-OBIETTIVO N. 5 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

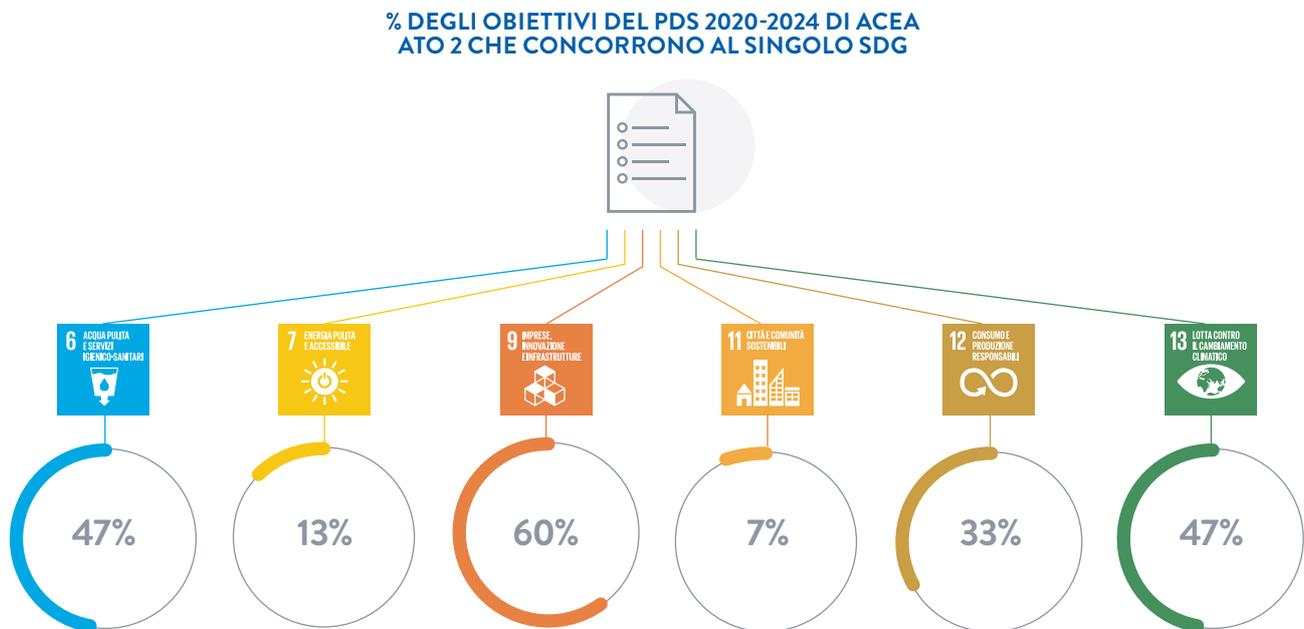


AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO

Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installazione di 400.000 smart meter.	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 38.380/400.000, pari al 9,6% (25.063 nel 2020, 2.795 nel 2021, 5.964 nel 2022, 4.558 nel 2023)	Acea Ato 2 nel corso del 2023 ha continuato l'installazione di circa 4.558 dispositivi di tipo "Add-On" NB-IoT, come "Proteus".
---	---------------------------------------	--	---

L'impegno del Gestore a contribuire fattivamente al conseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 è evidente anche dalla correlazione degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2024 con i *Sustainable Development Goals* delle Nazioni Unite presente in Figura 24, in cui si evidenzia, in termini percentuali, il numero degli obiettivi del PdS 2020-2024 di Acea Ato 2 che concorrono al singolo SDGs.

Figura n. 24 – Il contributo di Acea Ato 2 agli SDGs



In particolare, 9 obiettivi su 15 contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile numero 9 definito come "costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa", responsabile e sostenibile. Inoltre, ben 7 obiettivi concorrono al raggiungimento dell'obiettivo numero 6 e altrettanti al raggiungimento dell'obiettivo numero 13, che intendono rispettivamente garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie e adottare misure per contrastare il cambiamento climatico. Nell'ambito delle sue attività Acea Ato 2 è attiva nel promuovere l'efficiente uso della risorsa idrica potabile e trattamento delle acque reflue, l'ottimizzazione di reti ed infrastrutture a garanzia della qualità dell'acqua distribuita nonché nel promuovere azioni di riduzione dei propri impatti ambientali. Per il raggiungimento dell'obiettivo numero 12, che mira a "garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo", la Società promuove da un lato l'accesso ai servizi di base per i propri clienti attraverso, ad esempio, attività di sensibilizzazione, dall'altro s'impegna nella gestione dei rifiuti in ottica circolare, nella gestione sostenibile della catena di fornitura per garantire, inoltre, uno sviluppo urbano più sostenibile (concorrendo anche all'obiettivo numero 11 "rendere le città e comunità sostenibili"). È attraverso attività quali il ricorso a energia da fonti rinnovabili e riduzione del fabbisogno energetico che contribuisce all'obiettivo numero 7, "energia pulita e accessibile".

L'integrazione della sostenibilità nell'attività d'impresa passa anche per il legame tra i meccanismi di retribuzione del personale e il conseguimento di obiettivi socio-ambientali. Per questo motivo, il sistema di performance management (MBO) applicato al top e middle management (dirigenti e quadri) include un indicatore composito di sostenibilità valido a livello di Gruppo.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E IL TERRITORIO

La presenza di Acea Ato 2 nel territorio in cui opera è fortemente radicata e vive di una lunga esperienza che la rende ormai parte della comunità, consapevolmente responsabile nei confronti di tutti i portatori di interesse con cui entra in contatto. All'interno dell'Organizzazione è presente una specifica struttura, "Sostenibilità e Rapporti con il Territorio", dedicata, tra l'altro, a gestire le relazioni istituzionali con tutti i principali stakeholder coordinando momenti di approfondimento e tavoli tecnici al fine di favorire lo sviluppo e la collaborazione con i territori.

[GRI 413-2]

Al fine di migliorare ulteriormente le interazioni con le parti interessate, una Unità dedicata nella Capogruppo ha avviato nel 2019 un progetto di "Stakeholder Engagement", a partire dalla fase di mappatura puntuale di categorie e sottocategorie di stakeholder, con il coinvolgimento diretto delle Società/Aree Industriali/Funzioni/Direzioni del Gruppo Acea, attraverso interviste e un Gruppo di Lavoro inter-funzionale e interaziendale, attraverso interviste one to one alle figure apicali ed ai loro riferimenti operativi. Sono state identificate e mappate, 16 categorie di stakeholder, a loro volta articolate in 105 sottocategorie, e tracciate le linee guida del documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder Engagement.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Nel corso del 2023 sono proseguite le attività di implementazione del progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali.

[GRI 2-29]

- Acea Ato 2 ha partecipato alle attività di rendicontazione del 2023 fornendo tutti gli elementi utili alla verifica e valorizzazione dei principali progetti realizzati (iniziative di tipo educational, incontri con la collettività, acquisizione in gestione di nuovi Comuni dell'ambito territoriale ottimale ATO2).

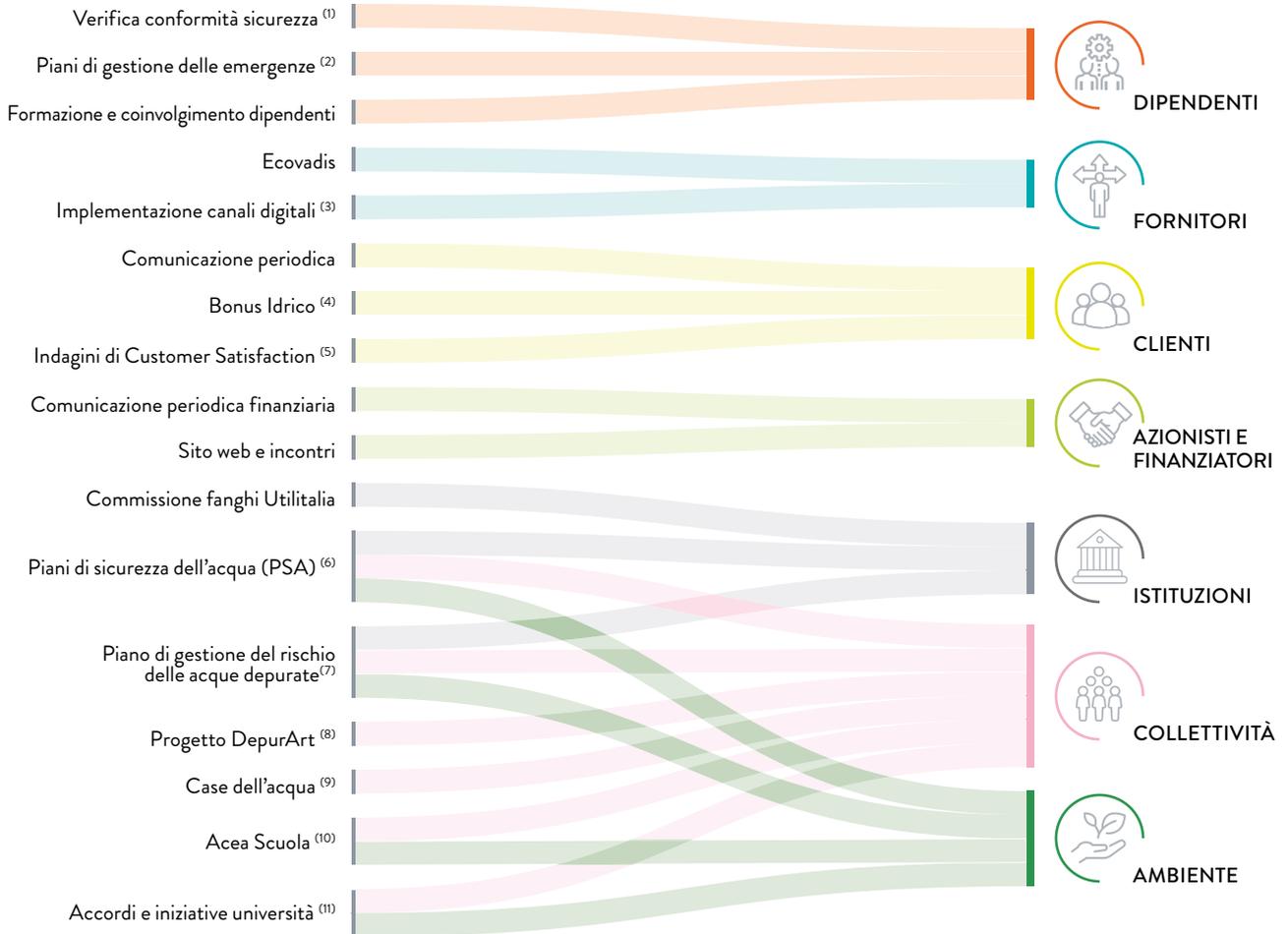
Alla fine del processo sono 8 le categorie di stakeholder principali identificate per il Gruppo, riprese anche da Acea Ato 2 come rappresentative per la Società; questi stakeholder, nonché le più importanti attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per i propri stakeholder sono illustrati nella Figura 25.



Nasone Acea

Figura n. 25 – Mappatura degli stakeholder di Acea Ato 2

AZIONI, PROGETTI E INIZIATIVE PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER



⁽¹⁾ **Ristrutturazione delle sedi operative e direzionali**, dislocate sul territorio, in ottica green, innovazione, sicurezza e benessere dei lavoratori (cfr. approfondimento al paragrafo *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*).



⁽²⁾ **Comitato Permanente per le Emergenze** per il monitoraggio di eventuali emergenze e criticità e garantire una periodica condivisione delle informazioni.



^(3a) **Modernizzazione e digitalizzazione dell'esperienza clienti** nell'usufruire dei servizi offerti: Sportello digitale; bolletta web; digitalizzazione processi ecc. (cfr. paragrafo *La digitalizzazione al servizio del cliente*).



^(3b) Aggiornamento costante della pagina web **"I dati del tuo Comune"**, canale di condivisione di dati relativi all'operato della Società sui territori comunali (cfr. paragrafo *La Conferenza dei Sindaci e il programma degli interventi*).



⁽⁴⁾ Campagne informative sul **bonus idrico** rivolte agli utenti e azioni di comunicazioni mirate a promuovere i servizi digitali (cfr. paragrafo *Campagne di comunicazione*).



⁽⁵⁾ Svolgimento delle **indagini semestrali di Customer Satisfaction** per sondare ciò che effettivamente viene percepito dai clienti in merito al servizio erogato dalla Società.



⁽⁶⁾ Implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per assicurare la protezione della salute umana

attraverso la prevenzione e la gestione dei rischi lungo l'intera filiera idropotabile dalla captazione al consumo (cfr. paragrafo *La qualità dell'acqua potabile*).



⁽⁷⁾ Implementazione dei **Piani di Gestione del Rischio (PGR)** per l'utilizzo delle acque reflue affinate (ai fini irrigui, industriali, civili e ambientali), per assicurare la protezione della salute umana attraverso la prevenzione e la gestione dei rischi lungo l'intera filiera di produzione e utilizzo della risorsa idrica.



⁽⁸⁾ Ideazione del progetto **DepurArt**, attraverso cui è stato realizzato un percorso a tappe coadiuvato da WebApp per smartphone per l'illustrazione dei processi di trattamento presenti nell'impianto (cfr. box di approfondimento al paragrafo *L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione*).



⁽⁹⁾ Installazione delle **Case dell'acqua a Roma e in Provincia** (cfr. capitolo *Il comparto idrico potabile focus di approfondimento Le case dell'acqua*).



⁽¹⁰⁾ Progetti di **formazione e incontro con le scuole primarie** da parte di Acea Ato 2 per approfondire le tematiche legate alla tutela della risorsa idrica e della sostenibilità nella sua gestione e utilizzo.



⁽¹¹⁾ **Accordi e iniziative con le Università** valutare la possibile variazione della disponibilità della risorsa idrica a breve e lungo termine e monitorare lo stato ecologico-ambientale dei corpi idrici e dei relativi habitat (cfr. capitolo *Ricerca e Sviluppo per il territorio e Preservare la risorsa idrica potabile*).

Nel 2023 **Acea Ato 2**, in continuità con quanto avviato nel 2022, ha organizzato incontri formativi sulla gestione della risorsa idrica rinnovando l'iniziativa **Difendiamo l'acqua**, con incontri rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei comuni di Santa Marinella, Subiaco e Rignano Flaminio, coinvolgendo più di 500 ragazzi.

Inoltre, Acea Ato 2 è stata partner nello svolgimento del master post-laurea dal nome "Sostenibilità e Green Management" erogato dall'RCS Academy Business School, coinvolgendo circa 40 studenti nello sviluppo del progetto tematico "La gestione dell'acqua, risorsa strategica per il nostro futuro: proiezioni degli usi idrici durante eventi socio-economici di rilevante impatto".

A novembre 2023, ha collaborato con la Città Metropolitana di Roma nel progetto di formazione dei docenti delle scuole iscritte al Programma "Green School" per l'anno 2023-2024, svolgendo una docenza relativamente all'uso sostenibile della risorsa idrica e al servizio idrico integrato.

Infine, Acea Ato 2 aderisce a numerose organizzazioni di interesse, per tramite del Gruppo Acea. Tra queste vi è Utilitalia, la Federazione delle imprese ambientali, energetiche e idriche che offre servizi di assistenza, formazione e supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi e di piani economici e finanziari. In tale contesto, ad esempio, corso del 2022 Acea Ato 2 ha contribuito alla redazione del DPR sul riutilizzo dei reflui urbani depurati e affinati, in relazione al Regolamento Europeo 2020/741, contenente le prescrizioni minime per il riutilizzo dell'acqua.

[GRI 2-28]

RICERCA E SVILUPPO PER IL TERRITORIO

L'innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei pillo della pianificazione strategica del Gruppo, una leva aperta verso l'ecosistema esterno. Il modello di innovazione individua i bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni nuove, adottando processi e approcci tipici dell'**Open Innovation** e dell'**Agile**.

[GRI 2-23; 2-28, 2-29; 203-1; 203-2; 303-1]

Una modalità tramite cui ciò viene intrapreso è l'**adesione a centri di ricerca** e la **stipula di convenzioni di studio e ricerca con università**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio, ma anche attraverso la **partecipazione** a occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su temi d'interesse nazionale e internazionale, offrendo il proprio contributo specialistico in occasione di **convegni, forum e workshop tematici, presentando pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico**.

A partire dal 2021, al fine di dare una quantificazione e una valutazione sullo stato di conservazione delle risorse idriche, Acea Ato 2 ha pubblicato diversi contributi scientifici con lo scopo di condividere l'esperienza maturata ed i progressi raggiunti per i principali campi di ricerca seguiti, ossia il monitoraggio e la previsione della disponibilità di risorsa idrica (*per approfondimenti si veda il paragrafo "Preservare la risorsa idrica"*).

Riguardo al tema della previsione delle portate sorgentizie e al monitoraggio dei fenomeni siccitosi, si è presentato un contributo a marzo 2023 durante la giornata del "*Alpine hydrogeology: The critical role of groundwater in sourcing the headwaters*", promossa dal Consiglio Nazionale delle Ricerche - Istituto di ricerca sulle acque (IRSA-CNR).

Nell'ambito delle strategie di adattamento ai cambiamenti climatici in collaborazione con l'Università di Catania, ad aprile 2023 è stato presentato il contributo "*Assessing the impacts of future climate change scenarios on spring discharge availability of karst aquifers located in Mediterranean contexts*" al convegno mondiale organizzato dalla European Geosciences Union (EGU).

Durante i lavori del convegno "Giornate dell'Idrologia della Società Idrologica italiana" svoltosi nel settembre 2023, si è affrontato il tema dei prelievi idrici presentando una metodologia volta a valutare lo stato di sostenibilità dei prelievi di un sistema acquedottistico alimentato da sorgenti (Boscariol et al. 2023)²⁹.

²⁹ Boscariol E., Mineo C., Passaretti S., Battaglia S., Varriale A., Romano E., Guyennon N., Petrangeli A. Proposta metodologica per la definizione di un indice di sostenibilità per la gestione dei prelievi idrici di un sistema acquedottistico alimentato da sorgenti a ciclo naturale. Conference: Le Giornate dell'Idrologia della Società Idrologica Italiana 2023. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10200499>.

Di seguito sono riportate le principali attività di ricerca e sviluppo che hanno caratterizzato il 2023 per aree di intervento e gli accordi e le convenzioni avviate e/o stipulate nel corso dell'anno.

PRINCIPALI ATTIVITÀ



Potabilizzazione risorsa idrica

- **Attività di monitoraggio e analisi dei processi di trattamento** presso gli impianti di Grottarossa e Montanciano **per valutare l'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti** presenti, parametri specialistici relativi alle specie organiche emergenti, microbiologiche e sottoprodotti di disinfezione, in relazione ai principali parametri gestionali degli impianti.
- **“Instasar Monitoring”** (tecnica radar satellitare per il controllo remoto) che garantisce il monitoraggio della stabilità di strutture in elevazione sul suolo.
- In collaborazione con l'Università la Sapienza – DICEA e la società del gruppo Elabori SpA si sta portando avanti un'attività di **Monitoraggio Ambientale delle acque sotterranee, superficiali e Vegetazione Flora e Fauna ed Ecosistemi** nelle aree di derivazione della sorgente Pertuso, lungo il fiume Aniene.
- In corso di analisi lo studio relativo alla **Sperimentazione del nuovo materiale filtrante BluAct**, con lo scopo di rimuovere l'arsenico dall'acqua trattata.
- La realizzazione di un **modello per la stima della capacità di carico sito specifica del materiale filtrante** presente presso il potabilizzatore Pescarella, in funzione della composizione chimica dell'acqua in ingresso ed in funzione delle portate trattate da ogni singolo filtro allo scopo di prolungare il tempo di vita del materiale filtrante e rendere omogeneo l'esaurimento dei vari filtri.
- Il monitoraggio dei parametri tricloroetilene e tetracloroetilene e lo **studio della capacità di abbattimento dei media filtranti (GAC)** presso il potabilizzatore Laurentino allo scopo di potenziarne le prestazioni e nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse attraverso una riduzione dei cicli di approvvigionamento/rigenerazione del materiale adsorbente e di smaltimento del materiale esausto, a garanzia della conformità dell'acqua distribuita.
- Condotta un'analisi di mercato **per progettare e sviluppare un sistema di ispezione degli acquedotti dell'ATO2**. L'ispezione degli acquedotti dovrà essere completata in regime di esercizio, in quanto non è possibile isolare l'approvvigionamento idrico del territorio.

Nell'ambito dei potabilizzatori maggiori ed in particolare per quanto riguarda l'impianto di Montanciano sono state intraprese le seguenti attività:

- Adozione di un sistema di **dosaggio automatico del flocculante** in funzione della torbidità registrata in ingresso impianto e l'ottimizzazione del dosaggio stesso secondo una **logica di feedback** in funzione della torbidità rilevata in uscita al trattamento di chiariflocculazione allo scopo di potenziare l'efficacia del processo riducendo il consumo di prodotto.
- Ottimizzazione del trattamento di disinfezione attraverso la **riduzione del dosaggio di ipoclorito di sodio** e il **controllo qualità del prodotto** in corso di fornitura allo scopo di intercettare scarichi non conformi e di ridurre il livello di clorati nell'acqua distribuita a tutela della salute del consumatore.



Tutela della risorsa idrica

- **Acea Waidy Management System (WMS)**: implementazione della piattaforma applicativa multi-channel, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.
- **Eseguito uno studio** insieme con Elabori e InTime, spin off dell'Università di Tor Vergata, partendo dal sistema acquedottistico Peschiera-Capore con lo scopo di costruire scenari di rischio conseguenti a malfunzionamenti al fine di **valutare l'affidabilità del sistema** nel suo complesso o di parti di esso.
- **Elaborazione di una metrica per la valutazione della portata erogata** dalle diverse fonti di captazione, denominata **SCAI (Sustainability Class Assessment Index)** attraverso l'implementazione di un algoritmo di Machine Learning finalizzato alla previsione della disponibilità idrica al fine di individuare i proxies di tipo meteorologico (temperatura e/o precipitazione) o gestionali (volumi emunti) che possano essere messi in relazione con la variabilità dello stato di conservazione della risorsa.
- **Distrettualizzazione** della rete idrica ed **integrazione con modelli matematici** finalizzati a simulare e predisporre sistemi automatici di regolazione per l'ottimizzazione di flussi e pressioni nelle reti in gestione.
- Proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) a cui seguono le relative attività di verifica.
- **Utilizzo di droni** che attraverso la visione artificiale e la mappatura LiDAR (Light Detection And Ranging) permettono **l'ispezione interna e il monitoraggio in spazi confinati** dove non era possibile l'interruzione del flusso idrico e la redazione di intuitiva di report basata su modelli 3D.

Depurazione acque reflue

- **Microinquinanti organici emergenti acque reflue (MOE):** proseguite le attività di monitoraggio presso gli impianti CoBIS e Roma Sud al fine di monitorare il destino dei durante il processo depurativo.
- **Monitoraggio del fiume Tevere:** proseguite le attività di monitoraggio per la valutazione ed analisi del rischio ambientale.
- **Caratterizzazione del residuo flottante del processo di dissabbiatura/disoleatura** e valutazione delle migliori tecnologie di trattamento.
- Conclusione della sperimentazione in scala reale della **tecnologia Taron**, presso il depuratore Santa Fumia, che prevede un sistema di filtrazione dinamica a dischi rotanti in grado di combinare la sedimentazione secondaria e la filtrazione terziaria in un unico passaggio, ottimizzando il processo di trattamento delle acque reflue.
- **Conclusione dello studio per l'ottimizzazione della produzione di biogas/biometano:** dagli impianti di digestione anaerobica presso alcuni dei depuratori di Acea Ato 2.
- Collaborazione con l'Università di Bologna e l'Università Politecnica delle Marche per la stesura di un **Piano di gestione del rischio per il riutilizzo** delle acque del depuratore di Fregene.



Villa Borghese (Roma) - Fontana dei Cavalli Marini

2

LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DEL TERRITORIO





oceo
SEDIMENTAZIONE
SECONDARIA I

LA RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

[GRI 203-1, 203-2, 303-2, 303-3, 303-5]

Nell'ottica di garantire la continuità d'esercizio e la sicurezza quali-quantitativa dell'approvvigionamento idrico, nonostante gli scenari non favorevoli legati dei cambiamenti climatici, soprattutto in zone alimentate da fonti locali più vulnerabili, Acea Ato 2 ha avviato la pianificazione e la realizzazione di una serie di interventi, da attuare nel medio e lungo periodo, finalizzati ad incrementare la resilienza e l'interconnessione delle infrastrutture del sistema idrico potabile di Roma e del territorio dell'ATO2 del Lazio.

Gli interventi più complessi, con tempi di realizzazione più lunghi, contribuiscono ad aumentare l'affidabilità e la flessibilità gestionale dell'intero sistema acquedottistico gestito e prevedono nuove realizzazioni (adduttrici, nuove interconnessioni acquedottistiche) ed ammodernamenti infrastrutturali e tecnologici dei sistemi acquedottistici maggiori e le grandi interconnessioni acquedottistiche.

Per quanto riguarda il medio-lungo periodo, tra gli interventi pianificati volti a garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento di Roma e del territorio dell'ATO2, un posto di riguardo è riservato agli interventi sui **sistemi acquedottistici Peschiera-Le Capore e Marcio**.

Data la vetustà delle opere e la loro limitata flessibilità gestionale, sono stati avviati gli interventi per la realizzazione delle interconnessioni acquedottistiche necessarie a rendere affidabile il sistema Marcio dal punto di vista della qualità della risorsa e della continuità e flessibilità di esercizio, contribuendo in tal modo ad innalzare la resilienza complessiva dell'approvvigionamento della Capitale e della sua Città Metropolitana.

[GRI 2-29, 413-1]

Nel 2023 è stata completata la fase progettuale-autorizzativa per i 4 sotto-progetti relativi al **“Nuovo Acquedotto Marcio” - “Raddoppio VIII Sifone - Tratto Casa Valeria - Uscita Galleria Ripoli – I Fase”**, dell'**“Adduttrice Ottavia – Trionfale”** e della **“Condotta Monte Castello e Colle S. Angelo –** oggetto di finanziamento PNRR per 150 milioni di Euro.

Inoltre, l'opera denominata **“Nuovo Tronco Superiore Acquedotto del Peschiera”** di grande rilevanza strategica nazionale nonché per Roma e la Città Metropolitana, è stata finanziata dallo Stato italiano, con Legge 29 dicembre 2022, n. 197, per 700 milioni di euro e con decreto-legge 29 giugno 2024 n. 89 convertito in Legge l'8 agosto 2024 n.120 per ulteriori 150 milioni di euro.

Gli interventi a medio termine, invece, incentrati prevalentemente su realizzazioni/ammodernamento di potabilizzatori, serbatoi e adduttrici, mirano a mitigare, e dove possibile ad eliminare, le criticità legate all'approvvigionamento idrico in alcune aree territoriali in cui le fonti sono più vulnerabili, risentendo maggiormente delle contrazioni di disponibilità dei rispettivi acquiferi in caso di prolungati periodi di siccità o del persistere di criticità strutturali dei sistemi acquedottistici.

CRISI IDRICA 2022-2023

Il 2022, dal punto di vista meteorologico, è stato un anno caratterizzato da temperature elevate e scarse precipitazioni con una conseguente riduzione della disponibilità idrica. Il persistere di questa condizione, seppur il 2023 abbia visto un leggero miglioramento della disponibilità idrica, ha reso necessario, a livello nazionale, l'istituzione di una Cabina di regia con lo scopo coordinare le iniziative e le attività finalizzate alla mitigazione dei danni connessi al fenomeno della scarsità idrica e al potenziamento e all'adeguamento delle infrastrutture idriche, aumentando la resilienza dei sistemi idrici ai cambiamenti climatici e riducendo le dispersioni di risorse idriche.

Tale cabina di regia, è stata istituita con il D.L. n. 39 del 14 aprile 2023 recante *“Disposizioni urgenti per il contrasto della scarsità idrica e per il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche”* e successivamente convertita in legge (D.L. n. 68 del 13 giugno 2023).

Acea Ato 2 ha potuto fronteggiare la situazione di crisi grazie ad al piano di azioni intraprese già a partire dai precedenti anni, che hanno permesso di avere una rete telecontrollata e distrettualizzata, maggiormente interconnessa e più resiliente. Ad esse, nel 2023, si sono aggiunti gli interventi di realizzazione delle interconnessioni acquedottistiche tra i comuni di Civitavecchia e Albano Laziale. Inoltre, nel biennio 2022-2023, in particolare, Acea Ato 2 ha realizzato nuovi impianti di potabilizzazione o ha riqualificato e ampliato gli esistenti, presso i comuni di Allumiere, Ariccia, Rignano Flaminio, Manziana e Velletri.

Per far fronte al periodo emergenziale, Acea Ato 2 ha, inoltre, richiesto l'autorizzazione alla derivazione di maggiori volumi di acqua dalle sorgenti del Pertuso per l'approvvigionamento idrico dei Comuni serviti dall'acquedotto del Simbrivio e della Doganella, e, in accordo con le Amministrazioni Comunali, ha condotto delle azioni di contrasto all'utilizzo della risorsa idrica per scopi non potabili, con limitazioni alle portate sulle utenze posizionate nelle zone rurali.

Inoltre, sono state condotte attività propedeutiche alla gestione di eventuali riduzioni delle sorgenti di alimentazione dei grandi acquedotti e delle piccole sorgenti.

Il piano di azione messo in campo ha permesso di gestire le criticità estive legate alla disponibilità della risorsa evitando azioni impattanti per la popolazione quali turnazioni idriche o il ricorso alle autobotti. L'ottimizzazione degli usi idrici ottenuta ha permesso di ridurre i prelievi di risorsa dall'ambiente e di non utilizzare le maggiori derivazioni di risorsa idrica concesse in misura straordinaria dalle sorgenti del Pertuso, che alimentano l'acquedotto del Simbrivio.

Sul lato degli interventi correlati alle fonti locali vulnerabili, azioni di intervento si rendono necessarie soprattutto nei territori esterni all'area di Roma e Fiumicino, quali ad esempio i Castelli Romani e altre zone dell'Alto Lazio. Si tratta di aree in cui la natura vulcanica del territorio provoca la presenza nelle falde acquifere di elementi minerali in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla normativa oppure a seguito dei tempi di ricarica lenti delle fonti che le rendono più soggette a fenomeni di diminuzione di portata idrica.

Da tempo la Società si impegna per superare tali problematiche mediante un piano di interventi diversificati sul territorio, tra cui:

- la dismissione delle fonti di approvvigionamento locali più vulnerabili;
- la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche quali-qualitative attraverso interconnessioni acquedottistiche e/o nuovi pozzi;
- la realizzazione di impianti di trattamento per migliorare la qualità dell'acqua prelevata alle fonti e rimuovere le sostanze indesiderate e riportare i valori di concentrazione al di sotto dei limiti di legge.

Relativamente ai potabilizzatori, nel biennio 2022-2023 ne sono stati realizzati di nuovi e sono stati riqualificati o ampliati quelli esistenti, presso i comuni di Allumiere, Ariccia, Rignano Flaminio e Manziana.

Nel 2023, sono completati gli interventi per la realizzazione di importanti **interconnessioni acquedottistiche** in grado di aumentare la resilienza del sistema acquedottistico nei Comuni di Albano Laziale (interconnessione con Acquedotto Marcio - Simbrivio) e Civitavecchia (serbatoio Galilei - serbatoio Montanucci) che verranno alimentati da acquedotti con una maggiore disponibilità idrica, preservando gli acquiferi locali più vulnerabili. Sono state inoltre avviati interventi per realizzare interconnessioni acquedottistiche tra i 2 acquedotti del Simbrivio e lo studio per importanti interventi di manutenzione straordinaria su tutti gli acquedotti finalizzati a prolungare la vita utile dell'infrastruttura e garantire una maggiore resilienza delle reti ed un miglioramento del servizio erogato.

È proseguito, inoltre, il piano di **bonifica** delle reti idriche dando priorità di intervento alle infrastrutture con l'indice di guasto più elevato o sottodimensionate in misura tale da contribuire ai fenomeni di mancanza di acqua nei momenti di maggior consumo, oltre che ai tratti di bonifica prioritari per l'eliminazione delle forniture alternative a mezzo autobotti e dei tratti necessari alla dismissione di sorgenti e/o pozzi locali.

[GRI 303-4]

[GRI 416-1, 303-1]



In Tabella 7 sono riportati i principali indicatori rappresentativi dell'attività di gestione della distribuzione idrica (riparazioni, bonifiche, estensioni di rete).

Tabella n. 7 – Gli interventi sulle reti idropotabile nel 2021-2023

	2021	2022	2023
Interventi per guasto su rete	35.313 interventi (34.904 per guasto e 409 di ricerca perdite)	35.396 interventi (35.090 per guasto e 306 di ricerca perdite)	37.676 interventi (37.314 per guasto e 362 di ricerca perdite)
Installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	15.807 interventi (12.233 nuove pose e 3.574 sostituzioni) e 135.448 sostituzioni massive in appalto	15.726 interventi (12.501 nuove pose e 3.225 sostituzioni) e 45.780 sostituzioni massive in appalto	16.979 interventi (12.854 nuove pose e 4.125 sostituzioni) e 21.097 sostituzioni massive in appalto
Bonifica rete	203,39 km	204,5 km*	67,99 km
Ampliamento rete	10,10 km	9,04 km	6,33 km

* Le bonifiche comprendono anche le relative derivazioni di utenza che vengono riqualificate in occasione delle lavorazioni idrauliche.

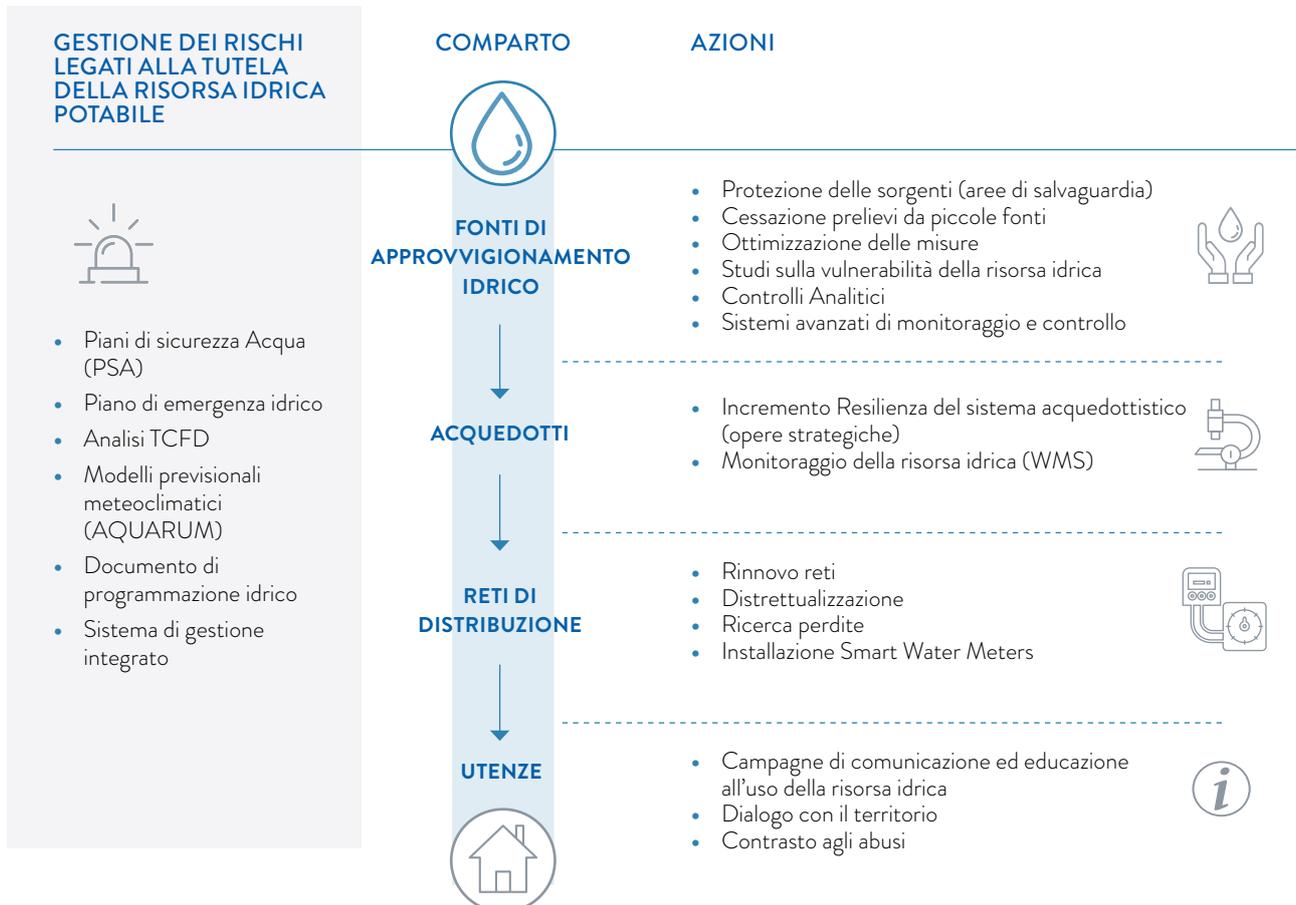
PRESERVARE LA RISORSA IDRICA POTABILE

[GRI 203-1, 203-2, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 413-1]

In considerazione di diverse valutazioni interne condotte e dei recenti studi dell'ISPRA e del CMCC (Centro Euro Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici), Acea Ato 2 SpA ha sviluppato una strategia di azione lungo alcune direttrici principali (Figura 26) quali:

- contenimento delle perdite, sia fisiche che commerciali;
- efficientamento delle reti e interconnessione sistemi acquedottistici;
- salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, in ottica di prevenzione dei rischi e tutela dei fabbisogni attuali e futuri;
- digitalizzazione delle reti idriche e delle metodiche di misura.

Figura n. 26 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2



In accordo con quanto stabilito dai criteri della Water Framework Directive (WFD, 2000/60/CE), lo studio della disponibilità, in termini quantitativi, delle potenziali risorse idriche sotterranee e dei possibili impatti relativi al prelievo di risorsa idrica dalle sorgenti può essere effettuato tramite il monitoraggio di alcune variabili attraverso l'implementazione di adeguati modelli interpretativi.

Le principali componenti da monitorare sono individuabili dalle precipitazioni (liquide e nevose), dall'evapotraspirazione, dal ruscellamento superficiale e dunque dall'infiltrazione nel sottosuolo in corrispondenza dell'area oggetto di bilancio.

Per quanto riguarda l'analisi del rischio climatico e dei suoi impatti sulle attività, la Società attraverso il progetto **Annual Quantification of Underground Available Resource for water Utility Management (AQUARUM)**, si è dotata di uno strumento utile alla valutazione dello stato quantitativo delle potenziali risorse idriche sotterranee e dei possibili impatti relativi al prelievo dalle sorgenti, in accordo con quanto stabilito dalla Direttiva Quadro sulle Acque dell'Unione Europea³⁰, cardine normativo per gli stati membri in ambito di gestione delle risorse idriche.

Lo studio è stato effettuato tramite il monitoraggio delle variabili di interesse e l'implementazione di un modello di calcolo fisicamente basato per la valutazione del bilancio idrologico, le cui principali componenti sono le precipitazioni (liquide e nevose), l'evapotraspirazione, il ruscellamento superficiale e l'infiltrazione nel sottosuolo.



Per le aree di ricarica degli acquiferi in gestione è stata implementata una metodologia di calcolo, in continuo (dal 1990 a oggi) e spazialmente distribuita, per la quantificazione delle componenti del bilancio idrologico a scala giornaliera (Passaretti et al. 2022)³¹. Tale metodologia riproposta da Acea Ato 2 secondo quanto definito dalle linee guida nazionali (Criteri tecnici per l'analisi dello stato quantitativo e il monitoraggio dei corpi idrici sotterranei. ISPRA 157/2017), sebbene sia da considerare ancora in una fase di sperimentazione, si ritiene possa già rappresentare un valido strumento per il monitoraggio dello stato quantitativo dei corpi idrici sotterranei e l'individuazione di interventi per la mitigazione dei rischi legati alla siccità e alla scarsità idrica.

[GRI 303-1]

La metodologia si integra con il monitoraggio delle portate disponibili durante l'anno idrologico e prelevate dalle sorgenti, rappresentando un valido supporto nell'adozione di strategie, non solo durante il verificarsi di eventi siccitosi, ma anche per una programmazione a lungo termine volta alla promozione di un modello sostenibile di gestione delle risorse idriche. A complemento di questi studi, Acea Ato 2 con la collaborazione dell'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR (ISRA-CNR) sta elaborando tecniche e strumenti utili per determinare la probabilità di default futuro del sistema di approvvigionamento nel soddisfare i fabbisogni idrici.

30 Water Framework Directive (WFD, 2000/60/CE).

31 Passaretti S., Mineo C., Varriale A., Cosentino C. A Technical Note on the Application of a Water Budget Model at Regional Scale: A Water Manager's Approach towards a Sustainable Water Resources Management. Water. 2022; 14(5):712. <https://doi.org/10.3390/w14050712>.

Nello specifico, gli obiettivi della collaborazione sono lo sviluppo di uno strumento informatico per la modellazione delle portate erogate dalle sorgenti utilizzate a scopo idropotabile e l'implementazione del **tool INOPIAQGIS** – strumento di supporto alle decisioni finalizzato al preannuncio delle crisi idriche tramite una valutazione immediata del rischio di shortage di un sistema di approvvigionamento idrico – al sistema multi-risorsa che alimenta la Città Metropolitana di Roma.

[GRI 2-29]

Sempre nell'ambito delle iniziative di tutela e salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, è proseguita l'attività avviata nel 2022 con il Centro di Ricerca CERI – Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell'Università di Roma La Sapienza, finalizzata allo studio della pericolosità geologica, all'implementazione di sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso l'impianto delle Sorgenti del Peschiera e quello della Sorgente Le Capore, tra le principali fonti di approvvigionamento gestite. (Hussain et al., 2023)³².

LO STUDIO DELLA DISPONIBILITÀ IDRICA

Nel corso del 2023 Acea Ato 2 ha proseguito l'attività di collaborazione con l'Università degli Studi di Catania per la previsione delle probabilità di soddisfacimento della disponibilità idrica per le principali sorgenti a ciclo naturale in gestione, introducendo l'ipotesi dei cambiamenti climatici in scenari a medio e lungo termine (30, 50 anni). Lo studio intrapreso si pone come strumento di supporto alla valutazione delle disponibilità idriche future per ogni acquifero preso in esame, nell'ottica di preservare e/o incrementare la resilienza dei sistemi idrici.

A seguito di una preselezione dei modelli climatici regionali di riferimento, sono stati considerati due differenti scenari di emissione delle forzanti climateranti: le proiezioni di tali scenari valutati per le variabili di interesse sono dunque state utilizzate come input per un modello previsionale delle portate sorgive con lo scopo di valutare la variazione indotta sulla disponibilità idrica futura. La metodologia proposta conduce alla valutazione di curve affidabilità-disponibilità idrica, intese come valido strumento per il calcolo della probabilità di superamento (o non superamento) di un determinato valore di portata nell'ipotesi dei diversi scenari climatici e orizzonti temporali considerati (Peres et al. 2023)³³.

[GRI 303-5]

Sul lato della **riduzione delle perdite idriche sia fisiche che commerciali**, la gestione quotidiana dell'acqua si realizza in modo responsabile ed efficiente attuando diverse linee di azioni quali la **distrettualizzazione delle reti idriche, la lotta agli abusi e l'ottimizzazione delle misure e del monitoraggio**.

La distrettualizzazione avviata a partire dal 2018, nei territori gestiti da Acea Ato 2, consiste nella suddivisione della rete idrica in aree denominate "distretti di misura" e permette, grazie al controllo puntuale sulle singole porzioni di rete, l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio (i) l'identificazione tempestiva di eventuali nuove perdite o di anomalie di altra natura (ii) e quindi di procedere al risanamento con un vantaggio in termini di riduzione di volumi persi (iii). Tale sistema, produce un generale miglioramento nella gestione della rete consentendo un controllo continuo e puntuale dei livelli di servizio, riducendo la frequenza dei guasti e garantendo anche un'ottimizzazione energetica nei casi in cui le reti siano alimentate da sistemi di pompaggio.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati installati 529 nuovi strumenti di misura di portata e pressione, che portano a 3.208 i misuratori complessivamente attivi nei distretti idrici realizzati. Tale attività è stata svolta con il personale tecnico di Acea Ato 2 e attraverso le ditte affidatarie dell'appalto per la distrettualizzazione e l'efficientamento delle reti di distribuzione. Questa densa infrastruttura di misura consente un monitoraggio efficace dei sistemi di distribuzione, consentendo altresì di intercettare in maniera tempestiva derive ed anomalie in rete, legate al determinarsi di nuove perdite idriche (affioranti ed occulte), favorendo ed indirizzando dunque l'elaborazione di strategie strutturate per l'ottimizzazione dei regimi pressori, migliorando la qualità del servizio idrico finale e conseguentemente ridurre i volumi idrici persi.

Complessivamente, ad oggi, Acea Ato 2 ha distrettualizzato oltre 13.000 km di rete su oltre 16.000 km di rete gestita e realizzato complessivamente **759 distretti di misura** (83 prima della costituzione dell'Unità Tutela della Risorsa Idrica, Figura 27). L'attività ha previsto una fase iniziale di approfondimento

32 Hussain, Y., D'Angiò, D., Grechi, G., Iannucci, R., Marmoni, G.M., Rivellino, S., Martino, S., Battaglia, S., Mineo, C. & Varriale, A. (2023). Seismic monitoring of karst hydrostructures for geological risk management: Preliminary findings from Le Capore and Peschiera springs in the Central Apennines, Italy.

33 Peres D. J., Palazzolo N., Mineo C., Passaretti S., Boscarol E., Varriale A., & Cancelliere A., (2023). Assessing the impacts of future climate change scenarios on water systems supplied by karst aquifers (No. EGU23-2252). Copernicus Meetings.

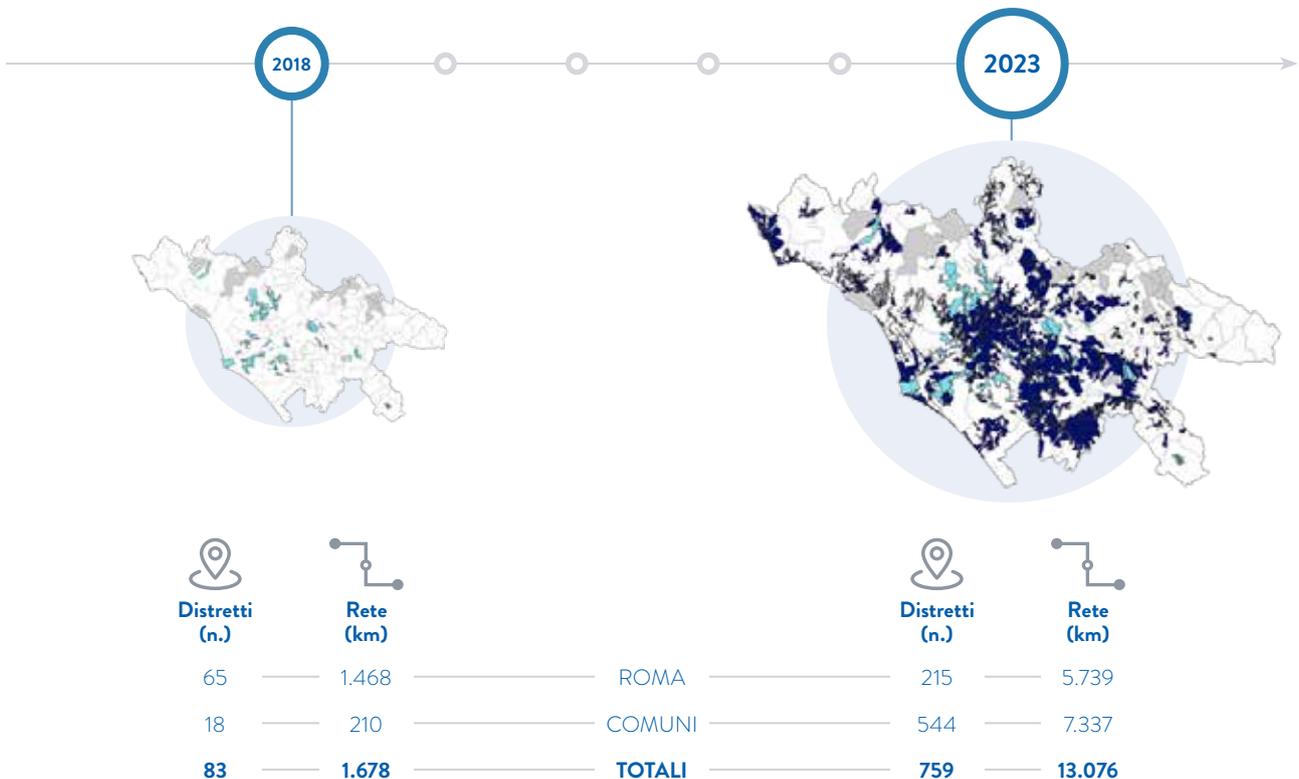
dei livelli di conoscenza, di rilievo e georeferenziazione dei sistemi infrastrutturali di distribuzione. Questa fase ha permesso di ottenere un livello via via crescente di digitalizzazione degli asset in gestione ed ha rappresentato il presupposto per una efficace modellazione degli scenari di esercizio e la definizione delle proposte di ottimizzazione dello stesso. In tal senso, le principali azioni promosse a valle della fase di studio delle reti, sono state l'attivazione di limiti di zona per separare i sistemi di distribuzione operanti con livelli di servizio differenziati, l'installazione di sistemi di gestione della pressione per la stabilizzazione del carico in accordo con i livelli e gli standard minimi di servizio, le attività di ricerca e riparazione delle perdite e le proposte per il rinnovamento e la bonifica di tratti di rete per cui risultasse una maggiore propensione al danno. Le risultanze delle attività di efficientamento sono state implementate nei sistemi GIS.

Nel 2023 si segnala, inoltre, l'ottimizzazione della qualità della misura di processo, tramite verifica e taratura dei misuratori installati sulle fonti di approvvigionamento e negli impianti di potabilizzazione, e l'**avanzamento dell'attività di censimento e georeferenziazione delle reti**. Il dato di sintesi maggiormente rappresentativo di questo percorso è senz'altro la quota di volume di processo misurata, consuntivata all'ARERA, che passa dall'84,6% del 2018 al 91,6% del 2023, nonostante siano aumentati i comuni gestiti. Il dato, via via crescente a testimoniare l'impegno che Acea Ato 2 destina al presidio della misura, è stabilmente superiore al target del pre-requisito fissato da ARERA per la predisposizione del bilancio idrico e la consuntivazione dei livelli di perdita, fissato al 70%. Le azioni messe in atto hanno permesso di ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 2% rispetto al 2022 (riduzione pari a circa il 16% rispetto al 2019)³⁴.

Per quanto attiene l'attività di **ottimizzazione delle pressioni di esercizio** agenti nella rete di distribuzione, è proseguita l'attività di installazione di organi di regolazione a controllo idraulico e meccanico in grado di gestire i livelli di servizio in rete in modo automatico, dinamico ed efficace; nel corso del 2023 sono stati installati 154 organi di regolazione per un totale di 948 al 31.12.2023.

La **ricerca perdite** lungo la rete viene effettuata producendo il minimo impatto ambientale sul territorio, grazie ad un'efficace attività di pre-localizzazione attuata con sistemi noise-logger, ossia apparecchiature elettroacustiche in grado di individuare i tratti di rete su cui sono presenti perdite idriche ed indirizzare la localizzazione delle stesse, limitando l'area di scavo necessaria alla riparazione.

Figura n. 27 – Confronto distrettualizzazione 2018-2023

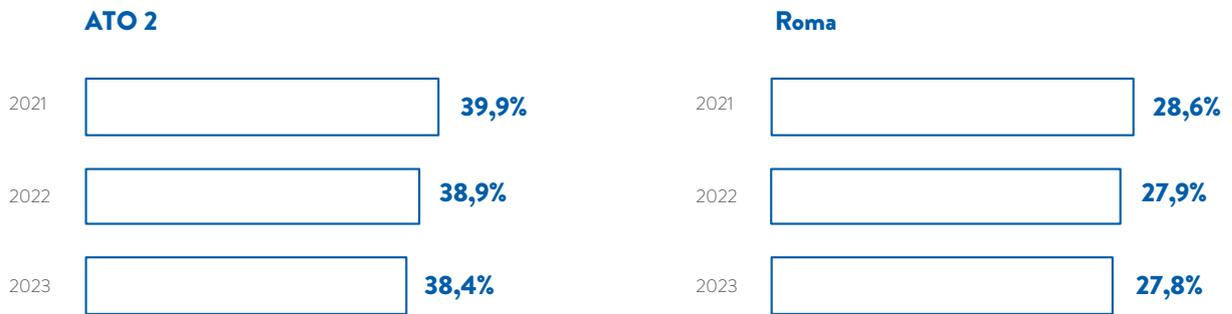


³⁴ Valore calcolato in coerenza con il perimetro di riferimento delle perdite globali nell'anno 2019, anno base dei target definiti nel Piano di Sostenibilità di Gruppo 2020-2024.

[GRI 203-1, 413-1]

Elementi indispensabili per una corretta valutazione delle azioni necessarie per la salvaguardia della risorsa idrica sono l'**accuratezza delle misure** di processo e l'**ottimizzazione delle letture** attraverso un sistema di gestione centralizzato. Dal 2019 Acea Ato 2 ha dotato tutte le fonti di approvvigionamento gestite di misuratori di portata elettromagnetici e vengono effettuate campagne di verifica e taratura dei misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento. Questa attività continua per i comuni di recente acquisizione per i quali nel corso dell'anno sarà possibile predisporre bilanci idrici sempre più affidabili. Nel corso del 2023, le **azioni di contrasto all'abusivismo** hanno permesso di ottenere la regolarizzazione amministrativa di 189 utenze con un recupero di volume erogato di oltre 190.627 m³. Il complesso di tutte le azioni sopradescritte, preservando la parità di perimetro rispetto agli anni precedenti, ha prodotto come risultato la progressiva riduzione delle perdite idriche percentuali³⁵, che nell'ultimo triennio sono passate dal 39,9% del 2021 al 38,4% del 2023 (Figura 28), una riduzione dei volumi persi di risorsa idrica pari a circa il 7% rispetto al 2021. In particolare, e in linea con il trend di diminuzione del biennio precedente, le perdite totali della rete di Roma si sono ridotte al 27,8% (erano pari a 27,9%³⁶ nel 2022 e al 28,6% nel 2021).

Figura n. 28 – Le perdite idriche percentuali nel triennio 2021-2023³⁷



Per una corretta gestione della risorsa idrica ed una migliore pianificazione degli interventi sulle infrastrutture, è necessario un puntuale monitoraggio di consumi, portate e pressioni lungo la rete. Questo è possibile attraverso il censimento completo delle infrastrutture e la loro rappresentazione sul Sistema Informativo Georeferenziato (GIS) e mediante la gestione/controllo delle infrastrutture da remoto (telecontrollo). Acquedotti e rete di adduzione sono dotati di un sistema di telecontrollo quali-quantitativo: il sistema centrale acquisisce dati dalle apparecchiature in campo, permettendo la conoscenza dello stato della rete e la sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe e delle valvole, misure idrauliche, chimiche, fisiche ed energetiche, allarmi e possibilità di effettuare manovre da remoto). Anche la rete di distribuzione, alimentata da centri idrici, è posta sotto telecontrollo, in modo particolarmente esteso e capillare su Roma, tramite numero elevato di sensori e misure di portata e/o pressione e/o livello e/o qualità.

[GRI 203-1]

Alla fine del 2023, circa l'86% delle reti di Acea Ato 2 è georeferenziato e sono telecontrollati 1.291 impianti del comparto idrico (sorgenti, pozzi, acquedotti, adduttrici, centri idrici, potabilizzatori), ai quali si aggiungono 2.326 ulteriori telecontrolli sulla rete di distribuzione, così articolati: 1.547 punti di distrettualizzazione, 148 cassette dell'acqua e 632 punti di rilevazione delle pressioni di rete (478 idrovalvole ognuna dotata di doppia misura di pressione, di monte e di valle). Fra tutti i suddetti impianti, 541 risultano dotati di misure di qualità dell'acqua.

La digitalizzazione delle reti e delle infrastrutture ha permesso di acquisire una maggiore consapevolezza, attraverso misurazioni puntuali, dei volumi captati e trasportati lungo le reti di distribuzione, nonché una conoscenza immediata dello stato del sistema in esercizio. Il monitoraggio continuo dei processi e delle infrastrutture è un approccio preventivo al rischio di interruzione del servizio che consente di identificare per tempo eventuali anomalie, come perdite idriche, potenziali danni alle infrastrutture, infiltrazioni inquinanti, e di agire per risolverle prima che diventino condizioni sfavorevoli per il corretto esercizio del sistema.

35 Valore calcolato in coerenza con il perimetro di riferimento delle perdite globali nell'anno 2019, anno base dei target definiti nel Piano di Sostenibilità di Gruppo 2020-2024.
 36 Il dato 2022 è stato consolidato nel 2023 e quindi differisce da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.
 37 Valore calcolato in coerenza con il perimetro di riferimento delle perdite globali nell'anno 2019, anno base dei target definiti nel Piano di Sostenibilità di Gruppo 2020-2024.

A completamento dell'offerta di strumenti digitali a supporto delle attività di gestione del servizio idrico, la società sta proseguendo lo sviluppo della piattaforma di decision support system denominata Acea Waidy Management System, concepita sulla base del know-how interno al fine di supportare i tecnici nella tutela della risorsa idrica lungo tutto il suo ciclo, dal prelievo alle fonti fino alla restituzione in ambiente.

Nell'ambito delle attività di **sostituzione massiva dei contatori**, Acea Ato 2 nel 2023, ha portato avanti il progetto funzionale ad una progressiva telelettura dei contatori idrici, installando circa 4.600 nuovi dispositivi sviluppati e brevettati con la collaborazione di Areti, arrivando così a circa 38.600 dispositivi sostituiti dall'avvio del progetto. Inoltre, è prevista l'introduzione di soluzioni peculiari in funzione delle differenti esigenze e l'introduzione di nuovi dispositivi di telelettura di tipo "Smart Meter integrato" con tecnologia NB-IoT dal quale ci si attendono benefici in termini di telegestione e ottimizzazione di qualità, quantità e sicurezza dei dati.

ACEA WAIDY MANAGEMENT SYSTEM (WMS)

Per essere più efficaci nel monitoraggio della risorsa, nella sua tutela e riduzione perdite, si è scelto a livello di Gruppo di implementare una piattaforma a uso della tutela della risorsa idrica – il c.d. **Acea Waidy Management System (WMS)** – che attingendo dal Sistema Informativo Georeferenziato (di seguito GIS), di telecontrollo e dal sistema commerciale permetta di perseguire tali obiettivi. Il sistema è una soluzione applicativa multicanale, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi con lo scopo di ottimizzare la gestione dell'acqua nelle reti ed essere uno strumento di supporto decisionale.

La realizzazione dello strumento applicativo, focalizzata verso l'affidabilità architetture e la User Experience grazie ad un team interno in partnership con un operatore tecnologico esterno, a partire dal 2021, sta seguendo una roadmap di sviluppo che prevede rilasci progressivi di funzionalità con approccio completamente agile *Agile-DevOps*.

Il sistema viene già utilizzato per la gestione del bilancio, dei distretti idrici e delle interruzioni del servizio e prevede la prosecuzione della roadmap pluriennale con continue evoluzioni delle funzionalità esistenti e future estensioni a nuovi ambiti funzionali.



GLI USI DELLA RISORSA IDRICA

Acea Ato 2 riveste un doppio ruolo in quanto è al contempo gestore idrico e utilizzatore di acqua, della quale necessita per i processi gestiti e le utenze degli edifici in cui opera il personale.

[GRI 301-2, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4]

Tabella n. 8 – I consumi idrici nel triennio 2021-2023

[GRI 303-5]

Prelievo	u.m.	2021	2022	2023
Acqua per usi industriali totali	m³	1.735.380	1.785.648	2.090.564
Di cui per fonte:				
Da acquedotto	m ³	-	-	-
Da pozzo	m ³	-	-	-
Recupero prima pioggia	m ³	-	-	-
di cui recuperata	m ³	1.735.380	1.785.648	2.090.564
Acqua per usi civili	m³	1.813.995	1.895.546	1.945.246
Totale acqua consumata³⁸	m³	3.549.375	3.681.194	4.035.810

Al fine di ottimizzare i propri consumi d'acqua, sono stati avviati una serie di interventi presso i maggiori depuratori per incrementare il **riutilizzo dell'acqua depurata** in uscita agli impianti all'interno del processo stesso di trattamento, con particolare riferimento ai comparti delle linee fanghi e di pretrattamento iniziale. In particolare, a partire dal 2020 al fine di ridurre l'utilizzo della risorsa idrica potabile

38 La totalità dell'acqua consumata da Acea Ato 2 sia per usi idrici civili che per usi industriali viene scaricata direttamente nella rete fognaria.

L'acqua riutilizzata
nel corso del 2023

equivale

ai volumi d'acqua
di 836 piscine
olimpioniche

secondo le logiche dell'economia circolare, è stata avviata la costruzione della linea di acqua industriale nei principali impianti di depurazione gestiti. Questi interventi hanno permesso di arrivare al riutilizzo ad oggi di circa 2,1 milioni di m³ di acque depurate³⁹ (Tabella 8) nei processi industriali, evitando l'equivalente uso di acqua di rete, con una copertura di ca il 52% dei consumi idrici totali della Società. L'acqua riutilizzata nel corso del 2023 è pari ai volumi di acqua di 836 piscine olimpioniche⁴⁰. Nel 2023 sono state ulteriormente ampliate le reti di acqua industriale presso il depuratore di Roma Sud, per consentire l'uso di acqua industriale all'interno del nuovo essiccatore termico, e presso il depuratore di Ostia, per consentire il riuso dell'acqua depurata presso il nuovo impianti di soil washing.

Inoltre, è stata avviata la predisposizione del Piano di Gestione dei Rischi (PGR) del depuratore CoBIS secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2020/741.

L'OTTIMIZZAZIONE DEL COMPARTO FOGNATURA E DEPURAZIONE

[GRI 303-2, 413-2]

I processi depurativi vengono gestiti perseguendone il mantenimento e miglioramento dell'efficienza, nel rispetto delle prescrizioni autorizzative a cui ogni impianto è soggetto ed in considerazione del contesto regolatorio-tariffario in cui opera. I limiti allo scarico sono stabiliti, infatti, mediante atto autorizzativo del singolo impianto rilasciato dall'Ente amministrativo competente in materia che, in base a valutazioni di carattere tecnico-ambientale in fase istruttoria, può fissare parametri più prescrittivi rispetto a quelli nazionali. In tal senso, il contesto normativo in cui la Società opera è caratterizzato da standard prescrittivi allo scarico mediamente più elevati rispetto al riferimento normativo nazionale.

In particolare, si può rilevare una differenziazione delle prescrizioni autorizzative sulla base delle caratteristiche idrogeologiche del territorio gestito. L'area "Roma" presenta limiti autorizzativi in uscita meno restrittivi rispetto al restante territorio grazie alla presenza di corpi idrici superficiali di grandi dimensioni e deflusso quali i fiumi Tevere, Aniene e Arnone. Sulle aree a Sud e Nord della Capitale, invece, insistono limiti tabellari più stringenti (Tab. 4 del D.Lgs. 152/06) a causa della progressiva diminuzione nel tempo del deflusso idrico medio nei fossi e corpi idrici minori in cui vengono reimmesse le acque depurate e che ha comportato la identificazione di tali corpi idrici come non perenni ai sensi del D.Lgs. 152/06.

[GRI 413-1, 416-1]

Al fine di controllare e mantenere l'efficienza e l'efficacia del processo depurativo, la Società effettua migliaia di determinazioni analitiche ogni anno, avvalendosi di una rete di 6 laboratori interni collocati nei depuratori maggiori o presso centri operativi e del laboratorio certificato della società del Gruppo Acea Elabiori.

I dati delle determinazioni analitiche dei singoli laboratori vengono raccolti su di una piattaforma informatica (**Water Quality Monitor – WQM**) sulla quale vengono riportati anche i dati delle portate in ingresso ai depuratori, le quantità di reagenti usate per ciascun depuratore ed altri dati gestionali che sono immediatamente fruibili dal personale operativo impiegato presso gli impianti.

[GRI 303-4]

Nel 2023 sono state eseguite 145.889 determinazioni analitiche sui 7.619 campioni effettuati confermano le alte prestazioni di abbattimento raggiunte nel processo di depurazione dall'Organizzazione (Tabella 9 e Tabella 10).



145.889
Determinazioni analitiche
sulle acque reflue

7.619
Campioni prelevati

³⁹ Dato stimato per una parte dei depuratori in cui viene riutilizzata acqua depurata.

⁴⁰ Volume di una piscina olimpionica è pari a 2.500 m³.

Tabella n. 9 – I parametri in uscita dei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023**[GRI 303-2]**

Parametri in uscita dei depuratori principali	u.m.	2021	2022	2023
BOD ₅	media dei valori (mg/l)	4,8	4,0	3,7
COD	media dei valori (mg/l)	20,3	23,8	22,0
SST	media dei valori (mg/l)	8,5	8,3	6,2
Azoto (somma di N-NH ₄ ⁺ , N-NO ₂ ⁻ , N-NO ₃ ⁻)	media dei valori (mg/l)	5,8	5,8	6,1
NH ₄ ⁺	media dei valori (mg/l)	2,1	2,5	1,9

Tabella n. 10 – L'efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023**[GRI 303-2]**

Efficienza di depurazione dei depuratori gestiti	u.m.	2021	2022	2023
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	%	88,8	90,3	90,6
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	%	91,9	95,3	95,8
$100 \times (\text{N}_{\text{in}} - \text{N}_{\text{out}}) / \text{N}_{\text{in}}$	%	74,6	73,3	74,8
$100 \times (\text{BOD}_{\text{in}} - \text{BOD}_{\text{out}}) / \text{BOD}_{\text{in}}$	%	90,0	93,1	93,8

Le ottime performance del comparto depurativo sono confermate anche dal valore della percentuale di non conformità dei campioni esaminati rispetto ai limiti di scarico (indicatore ARERA M6⁴¹ – tasso di non conformità), pari a 2,24% nel 2023, ulteriormente in diminuzione rispetto al 2022 (2,81%) e 2021 (3,38%)⁴².

[GRI 303-4, 416-2]

In affiancamento ai controlli sul processo depurativo, attraverso l'operato della Sala Operativa Ambientale vengono monitorati in continuo i dati, da telecontrollo, relativi alle informazioni idrometriche e pluviometriche dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla qualità dell'acqua dei corpi idrici. Nel 2023 sono stati eseguiti 410 campioni in 9 punti di prelievo sui fiumi Tevere e Aniene e 24 punti di prelievo sul lago di Bracciano.

[GRI 2-29, 413-1, 416-1]

Sul comparto depurativo, relativamente alla matrice aria vengono condotti annualmente numerosi controlli e monitoraggi, oltre a quelli necessari richiesti dalle prescrizioni autorizzative previste dagli Enti competenti in materia. Tali controlli, condotti grazie al contributo della società del Gruppo Acea Elabori, comprendono la determinazione di alcuni parametri chimici e biologici, (H₂S, NH₃, VOC's, mercaptani, NOx, etc.), indicatori se presenti oltre determinate soglie di potenziali criticità connesse con lo sviluppo di cattivi odori in presenza di fenomeni anaerobici relativi sia ai reflui che ai fanghi.

41 Macro-indicatore M6 – Qualità dell'acqua depurata: "Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti delle tabelle 1 e 2, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno, ai sensi dell'Allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., sull'acqua reflua scaricata da tutti gli impianti di depurazione di dimensione superiore ai 2.000 AE o 10.000 AE, se recapitanti in acque costiere - presenti al 31 dicembre dell'anno nel territorio di competenza del gestore nell'ATO considerato." Fonte: Allegato A documento di "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

42 Il dato 2022 è stato consolidato nel corso dell'anno e pertanto rettificato rispetto al precedente ciclo di rendicontazione.

IL PIANO DI CENTRALIZZAZIONE DI ACEA ATO 2

In ottica di medio-lungo termine, si stanno attuando una serie di azioni **per razionalizzare il sistema fognario-depurativo, superandone la frammentazione a favore di impianti medio-grandi e al contempo aumentandone la potenzialità complessiva a servizio del territorio (Piano di centralizzazione dei depuratori)**. Tale piano garantisce un miglior controllo ed una maggiore resilienza del sistema e, al contempo, l'ottimizzazione degli aspetti/impatti ambientali correlati al processo di trattamento delle acque reflue quali produzione rifiuti, consumo di energia e di prodotti chimici, emissioni in atmosfera. Il **Piano di centralizzazione dei depuratori** che prosegue dal 2018, parallelamente a una serie di interventi di potenziamento su 10 impianti, ha consentito di dismettere 21 depuratori tra il 2020-2023. Dalla data di acquisizione del Servizio Idrico Integrato (2003), e successivi passaggi, sono stati già eliminati circa il 19% dei depuratori di piccola e media potenzialità (35 su 187).

[GRI 303-1]

Nel 2023, il Piano di Centralizzazione ha raggiunto l'obiettivo di ulteriori 3 impianti di depurazione minori eliminati Giustinianella, Trigoria, Case e Campi nel Comune di Roma, oltre ad un impianto medio grande "Palmarola" sempre nel Comune di Roma.

La riduzione della frammentazione a favore di impianti di dimensioni medio-grandi, accompagnata dall'integrazione dei sistemi di collettamento fognario, consente un maggior controllo sull'efficacia della depurazione e contemporaneamente un'ottimizzazione dei costi di gestione, nonché nuove prospettive in ottica di economia circolare e di bioeconomia (per approfondimento si veda il paragrafo: "La valorizzazione della materia e dell'energia").

In linea con la programmazione degli interventi, è proseguito il piano di bonifica ed estensione delle reti fognarie dando priorità di intervento alle infrastrutture con l'indice di guasto più elevato o sottodimensionate.

Al 31.12.2023 sono stati realizzati circa 5,3 km di nuove reti fognarie e sono stati bonificati circa 13,65 km di rete fognaria.

Tabella n. 11 – Gli interventi sulle reti fognarie nel triennio 2021-2023

INTERVENTI SU RETI FOGNARIE

	2021	2022	2023
Interventi per guasto su rete	3.302 interventi	2.986 interventi	2.447 interventi
Interventi programmati	172 interventi	245 interventi	500 interventi
Ampliamento rete	8,23 km di rete ampliata	21,78 km di rete ampliata	5,3 km di rete ampliata
Bonifica rete	17,6 km di rete bonificata	13,44 km di rete bonificata	13,65 km di rete bonificata

IL UN PROGETTO PILOTA DI DISTRETTUALIZZAZIONE DELLA RETE FOGNARIA PER INDIVIDUARE E RIDURRE LE PORTATE PARASSITE

Nel corso del 2023, inoltre, è stato sviluppato un progetto pilota di **distrettualizzazione fognaria** che ha interessato il Comune di Fiano Romano e ha consentito l'implementazione di una procedura per l'individuazione e la riduzione delle portate parassite nella rete fognaria.

Questa metodologia, a partire da settembre 2023 e nel corso del 2024, verrà applicata ai comuni le cui reti fognarie afferiscono alla condotta circumlacuale e, attraverso questa, al depuratore CoBIS.

Il monitoraggio delle reti fognarie, attraverso la creazione di distretti e la gestione di questi mediante la piattaforma WMS, consente un incremento della conoscenza del funzionamento delle reti e, conseguentemente, un'ottimizzazione delle stesse, con l'obiettivo di individuare e di ridurre le portate parassite che afferiscono alla rete fognaria.

IL PROGETTO DEPURART

Il progetto “DepurArt” è stato avviato nel 2021 nell’ambito dell’importante intervento di riqualificazione dei depuratori di Acea Ato 2 e ha riguardato gli impianti di Fregene (2021), del Consorzio Bacino Idrico Sabatino (CoBIS) situato nel Comune di Roma (2022) e Ostia (2023).

Il progetto “DepurArt” nasce con l’obiettivo di far conoscere più da vicino l’impianto di depurazione e le attività svolte al suo interno a beneficio della comunità e del territorio in cui è collocato. Il percorso di visita dell’impianto si sviluppa in 19 tappe, di cui 18 dedicate al processo di depurazione che avviene all’interno dell’impianto e l’ultima invece è dedicata al monitoraggio della biodiversità.

Gli impianti di depurazione per le acque reflue, per il loro aspetto strutturale, possono non sembrare luoghi adatti alla vita di animali o piante, eppure sono luoghi in cui la biodiversità, quindi la varietà di specie viventi, può essere conservata al punto da diventare delle aree rifugio per gli animali oppure “hotspot”, quindi delle riserve per la conservazione della biodiversità. Per la spiegazione del tracciato al visitatore, viene messa a disposizione una vera e propria audioguida multimediale fruibile da una specifica WebApp per smartphone per scoprire, tappa dopo tappa, il processo di depurazione dell’acqua e il monitoraggio dell’avifauna che avviene all’interno dell’impianto.

L’intervento punta a tutelare il territorio e sensibilizzare i più giovani alla salvaguardia dell’ambiente attraverso visite guidate che saranno organizzate in collaborazione con le Amministrazioni comunali e le strutture scolastiche sul territorio.

Dall’avvio del progetto si sono svolti 8 incontri con più di 200 ragazzi coinvolti tra le scuole medie e le università.

Attualmente il progetto è ancora in fase di evoluzione e sarà esteso nel corso del 2024 anche ai depuratori di Roma Nord e Roma Est.



Depuratore Roma Ostia - Comparto Nitrificazione - Ossidazione

TUTELARE L'AMBIENTE

Le attività di Business di Acea Ato 2, in modo particolare la gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori, possono generare potenziali impatti sull'ambiente. La Società, consapevole del ruolo chiave che riveste sul territorio in cui opera, si impegna per mettere in campo azioni volte alla tutela del territorio e alla salvaguardia della biodiversità.

La **Politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato (QASE)** di Acea Ato 2 detta i principi che favoriscono di svolgere il proprio business lavorando nel rispetto e nella tutela dell'ambiente. In particolare, il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 permette di migliorare la capacità di identificare e gestire gli impatti che la Società ha o potrebbe avere sull'ambiente favorendo il rispetto delle normative vigenti.

[GRI 2-25; 2-27, 416-2]

Acea Ato 2 si impegna nel mantenere efficiente il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia ma questo non esclude la possibilità del verificarsi di situazioni di non conformità, di solito provocate da circostanza contingenti. Nel 2023 sono state registrate 14 multe ambientali con il conseguente pagamento di 29.000 euro. Inoltre, sono in fase di definizione ulteriori 76 controversie di natura ambientale, da intendersi come somma dei verbali di contestazione ancora da discutere sommato al numero dei verbali ingiunti di competenza fino a 5 anni precedenti.

LA SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ E DEGLI ECOSISTEMI NATURALI

[GRI 203-2, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 413-2]

Per poter ridurre gli impatti generati sugli ecosistemi dalle attività di Acea Ato 2, la tutela della biodiversità è contemplata nelle procedure del sistema normativo aziendale, nell'ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti, nonché nella gestione delle aree di pertinenza.

In un'ottica di valutazione dell'impatto sull'ambiente, di concerto con la Capogruppo già nel 2020, Acea Ato 2 ha individuato i propri siti/impianti localizzati in aree ad elevata biodiversità, ovvero le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e i Siti della Rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS), istituiti a livello comunitario.

[GRI 304-1]

Dall'analisi condotta su tutto il Gruppo Acea, **considerando oltre 23.000 siti/impianti**, inclusi i tralicci ed escluse le reti elettriche interrato e le condotte, risulta che quasi **2.290 siti**, pari a **circa il 10%**, **presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette**. Considerando, invece, **soltanto i siti che possono avere impatti di un certo rilievo sulla biodiversità, il numero scende a 1.145** e la percentuale sul totale si abbassa **al 5%**. **Gli impatti di rilievo sono stati stimati** prendendo in considerazione le **fasi di progettazione, realizzative e gestionali degli impianti**, e hanno portato ad escludere siti/impianti, quali ad esempio le Case dell'acqua di Acea Ato 2.

Il numero complessivo, per il Gruppo Acea, di aree naturali intersecate dai siti/impianti/reti ad impatto significativo è di 130 (55 Aree Naturali Protette-EUAP, 61 Siti di Interesse Comunitario-SIC/Zone Speciali di Conservazione-ZSC, 14 Zone di Protezione Speciale-ZPS)⁴³ per una **superficie totale di 223,4 ettari**.

Per **Acea Ato 2** sono stati individuati **547 siti ricadenti in aree naturali protette** di cui 330 con un potenziale impatto sulla biodiversità (da medio-basso ad alto), su un totale di 2.467 siti analizzati.

Tabella n. 12 – Siti operativi Acea Ato 2 in aree protette

Attività	Aree protette interessate (n.)			% siti intersecati in aree protette su siti analizzati	Tipologia aree protette (terrestri o marine)	Ubicazione dei siti nelle aree protette (Regioni-Province)	Superficie interessata (ha)
	EUAP	SIC-ZSC	ZPS				
Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione)	20	17	7	13%		Lazio Roma, Frosinone, Rieti	129,1

⁴³ Laddove SIC-ZSC e ZPS coincidono le aree sono state conteggiate una sola volta tra i SIC-ZSC. Il dato delle aree intersecate è stato rivisto rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, a seguito di una verifica.

A fronte dell'ulteriore approfondimento condotto nel 2021 dalla Capogruppo, sono state **identificate le “zone prioritarie” ad elevata biodiversità** su cui insistono i siti della Società, ossia gli habitat più fragili e/o maggiormente impattati dalle esternalità⁴⁴. A tal fine è stato elaborato l'Indice di Fragilità Ambientale (IFA), un parametro atto a valutare, per ciascuna area protetta intersecata dalle attività aziendali, i diversi habitat inclusi e la porzione di suolo occupata, la fragilità dell'habitat e la tipologia di siti/impianti presenti. Questa attività ha permesso di identificare per tutto il Gruppo 12 zone ad elevata biodiversità da considerarsi prioritarie a causa della loro maggiore “vulnerabilità”. I risultati dell'analisi mostrano che sono **4 i siti/impianti di Acea Ato 2** con impatti potenziali, per i quali sono state introdotte una serie di **misure ed iniziative, volte a mitigare gli impatti e salvaguardare la biodiversità**.

Tabella n. 13 – Iniziative intraprese nelle aree “Prioritarie” ad Elevata Biodiversità di Acea Ato 2

Zone “Prioritarie” a Elevata Biodiversità	Iniziative intraprese
▶ Piana di S. Vittorino - Sorgenti del Peschiera	Le due aree sono interessate dal sistema acquedottistico Peschiera-Le Capore gestito da Acea Ato 2 su cui si sta realizzando il raddoppio del tronco superiore dell'acquedotto. Sull'area del fiume Farfa , inoltre, la Società ha incaricato l'Università Federico II di Napoli di svolgere uno studio tecnico-scientifico sulle caratteristiche di naturalità del fiume che include il sito di captazione della risorgiva in località Le Capore. Lo studio ha evidenziato come il rilascio di acqua a valle della Sorgente Le Capore determini effetti positivi sull'ecosistema, favorendo la ricostituzione dell'ambiente naturale fluviale con la ricchezza e diversità di specie animali e vegetali.
▶ Fiume Farfa (corso medio-alto)	Lo stesso Fiume Farfa è oggetto di una convenzione tra Acea Ato 2 e l'ente della Riserva Naturale Regionale Nazzano, Tevere-Farfa , il cui scopo è quello di monitorare l'evoluzione dell'ecosistema fluviale nell'ambito del sito protetto.
▶ Riserva naturale Valle dell'Aniene	Acea Ato 2, per verificare eventuali criticità negli habitat limitrofi ai maggiori impianti di depurazione di Roma, effettua appositi monitoraggi nelle aree di pertinenza e circostanti.
▶ Riserva naturale Litorale romano	Gli studi già condotti hanno riguardato i depuratori di Roma Nord, Roma Sud, CoBIS, Ostia, Roma Est e, nel 2023, è stato valutato il depuratore di Fregene, ubicato nell'area Riserva Naturale Litorale romano . I risultati finora ottenuti hanno evidenziato che gli impianti analizzati svolgono un ruolo positivo per l'ecosistema costituendo un hotspot di biodiversità sinantropica , cioè un luogo dove le specie che convivono o stanno imparando a convivere con l'uomo, tendono a formare una comunità ecologica ricca e stabile. Le specifiche condizioni ambientali e il basso impatto antropico, infatti, favoriscono la presenza di una comunità faunistica estremamente caratteristica. Per il 2024 è previsto un nuovo monitoraggio presso il depuratore di Roma Nord.

Le iniziative intraprese dalla Società per limitare eventuali impatti sulla Biodiversità si sviluppano anche su altre aree, sempre di notevole interesse naturalistico, sebbene non “prioritarie”.

In prossimità del **Fiume Mignone**, Acea Ato 2 sta effettuando un monitoraggio volto a **valutare il regime idrologico del corso d'acqua** per promuovere una gestione sostenibile dei prelievi e della risorsa idrica e a preservare gli equilibri degli ecosistemi naturali. Tale attività viene svolta in collaborazione con l'ente della **Riserva Naturale di Canale Monterano** nella quale è ubicato l'impianto di presa.

In continuità con gli anni precedenti, Acea Ato 2 ha continuato a monitorare nell'area delle sorgenti dell'Acqua Vergine (sito SIC-ZSC di Villa Borghese e Villa Pamphili) la presenza del **falco pellegrino (ricompreso in Red List⁴⁵**, categoria “minor preoccupazione”), grazie al supporto dell'associazione Ornithologica italiana. Detta associazione è promotrice del progetto Birdcam.it, che rende disponibili online (www.birdcam.it) le immagini del nido presente sull'infrastruttura di Acea. Anche il 2023 è stato raggiunto un ottimo risultato facilitando la nidificazione del falco, grazie al verificarsi della nascita e della crescita di altri falchi pellegrini.

44 Per maggiori informazioni si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pagine 205 e ss. per un'illustrazione complessiva del progetto.

45 Le categorie di rischio sono 11, da Estinto (EX, Extinct), applicata alle specie per le quali si ha la definitiva certezza che anche l'ultimo individuo sia deceduto, e Estinto in Ambiente Selvatico (EW, Extinct in the Wild), assegnata alle specie per le quali non esistono più popolazioni naturali ma solo individui in cattività, fino alla categoria Minor Preoccupazione (LC, Least Concern), adottata per le specie che non rischiano l'estinzione nel breve o medio termine. Tra le categorie di Estinzione e quella di Minor Preoccupazione si trovano le categorie di minaccia, che identificano specie che corrono un crescente rischio di estinzione nel breve o medio termine: Vulnerabile (VU, Vulnerable), In Pericolo (EN, Endangered) e In Pericolo Critico (CR, Critically Endangered).

I MONITORAGGI AMBIENTALI

Nel contesto attuale, caratterizzato dalla sempre maggiore sensibilità verso tematiche ambientali, la valorizzazione della biodiversità all'interno degli impianti di depurazione si configura come un'opportunità concreta e significativa per preservare e rigenerare gli ecosistemi naturali. In questo contesto, Acea Ato 2, a partire dal 2018, seguendo un protocollo standardizzato, ha avviato campagne di monitoraggio ambientale nei maggiori impianti gestiti, con lo scopo di conoscere e valorizzare la fauna che si insedia all'interno degli impianti di trattamento delle acque reflue.

Le attività di monitoraggio, svolte mediamente su un arco temporale di 12 mesi, prevedono l'osservazione della fauna presente con sopralluoghi all'interno del perimetro dell'impianto, con lo scopo di osservare aree di rifugio, elementi di biodiversità sinantropica e definire così uno scenario ambientale in cui registrare processi evolutivi ed ecologici in atto. Ad oggi, tale attività ha visto il monitoraggio dei 6 maggiori impianti di depurazione (Roma Nord, Roma Sud, CoBIS, Ostia, Roma Est e Fregene), ubicati in zone a fortemente urbanizzate e nelle vicinanze di ecosistemi fluviali.

I risultati di tali monitoraggi hanno messo in risalto come l'impianto sia centrale per il passaggio migratore e lo stazionamento delle specie animali che utilizzano i corpi idrici attigui come vie di transito o rifugio.

[GRI 303-1, 303-3, 304-3]

Al fine di preservare il patrimonio naturale in prossimità delle fonti di approvvigionamento il D.Lgs. n. 152/2006 (cd Testo Unico Ambientale) definisce le aree di tutela assoluta⁴⁶, di cui in Tabella 14, viene fornita l'ubicazione e l'estensione per quelle in gestione. Le fonti illustrate sono tutte prelevate in "aree a stress idrico", come definite a livello internazionale dal World Resources Institute (WRI).

[GRI 303-1, 303-3]

Tabella n. 14 – Le fonti sotto tutela⁴⁷

Area sensibile	Comune	Superficie (m ²)
Sorgenti Peschiera	Comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	187.289
Sorgenti Le Capore	Comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	618.273
Sorgente Acqua Marcia	Comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	818.457
Sorgente Acquoria	Comune di Tivoli (Roma)	8.862
Sorgenti Pantano Borghese Acqua Felice	Comune di Zagarolo (Roma)	392.123
Sorgenti Simbrivio	Comune di Vallepietra (Roma)	190.624
Sorgenti e pozzi Ceraso (acquedotto Simbrivio)	Comune di Vallepietra (Roma)	9.072
Sorgenti Pertuso	Comune di Trevi – Filettino (Lazio)	66.853
Sorgenti Doganella	Comune di Rocca Priora (Roma)	137.873
Sorgenti Acqua Vergine	Comune di Roma	220.566
Pozzi Torre Angela	Comune di Roma	49.897
Pozzi di Finocchio	Comune di Roma	32.197
Pozzi Laurentina	Comune di Ardea	7.650
Pozzi Pescarella	Comune di Ardea	2.472
Lago di Bracciano	Comune di Roma	1.038
Opera di presa sul fiume Tevere presso potabilizzatore di Grottarossa	Comune di Roma	1.769
Opera di presa sul fiume Mignone presso traversa fluviale Lasco del Falegname	Comune di Canale Monterano	2.000
Altre fonti di approvvigionamento (sorgenti minori e altri campi pozzi)	Vari comuni nell'ATO2	100.000

⁴⁶ Per conservare le caratteristiche qualitative delle acque destinate al consumo umano, il D.Lgs. n. 152/2006 stabilisce che le regioni individuino le aree di salvaguardia distinte in zone di tutela assoluta e zone di rispetto, nonché le zone di protezione, all'interno dei bacini imbriferi e delle aree di ricarica della falda.

La zona di tutela assoluta è costituita dall'area immediatamente circostante le captazioni o derivazioni e deve:

- avere un'estensione di almeno dieci metri di raggio dal punto di captazione;
- essere adeguatamente protetta;
- essere adibita esclusivamente a opere di captazione e infrastrutture di servizio.

⁴⁷ Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D.Lgs. n. 152/2006. Rispetto alla precedente versione del documento, i valori delle aree di tutela assoluta sono stati rivisti a seguito del progressivo perfezionamento degli studi in corso per la delimitazione delle aree di salvaguardia.

Per il monitoraggio del territorio su cui insistono le sorgenti viene utilizzato anche il “**monitoraggio satellitare**”. L’azione di sorveglianza viene concentrata nei luoghi in cui si rileva - in base al confronto tra due immagini riprese dallo spazio a distanza di alcuni mesi - una variazione morfologica ingiustificata o comunque sospetta, quali nuove costruzioni non censite, movimenti terra, piccole discariche. Personale viene inviato sul posto per accertare l’esistenza di effettive minacce alla risorsa idrica, consentendo una puntuale ed efficace azione di presidio. In particolare, nel 2023, grazie all’identificazione satellitare dei cambiamenti (**change detection**) ed ai sopralluoghi aggiuntivi eseguiti su tutte le fasce di rispetto della rete di adduzione e captazione, sono stati riscontrati e gestiti 62 abusi.

[GRI 303-1]

Nell’ottica della preservazione della risorsa, inoltre, Acea SpA e Acea Ato 2 hanno aderito ad iniziative quali ai Contratti di Fiume, ossia “*quelle forme di accordo volontario, ascrivibili alla programmazione strategica negoziata, che prevedono una ampia mobilitazione degli attori locali di un territorio al fine di individuare un Programma d’Azione condiviso, finalizzato ad affrontare le problematiche ambientali di un bacino fluviale, secondo una logica integrata e multidisciplinare. In questo contesto, i Contratti di fiume assumono il valore di “piano processo” frutto di un accordo tra soggetti decisionali che definiscono in modo consensuale e co-operativo, il plan for planning, ossia il Programma d’Azione per la gestione sostenibile di un bacino fluviale impegnandosi a rispettarlo*”⁴⁸.

LA VALORIZZAZIONE DELLA MATERIA E DELL’ENERGIA

La gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) è in grado di intersecarsi in modo proficuo con i principi di economia circolare e della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica. Difatti nella sua più alta accezione il **SII può essere inteso come attività a servizio delle persone e dell’ambiente**. In primo luogo, garantisce l’accesso all’acqua potabile ed ai servizi igienico-sanitari, che dal 2010 sono riconosciuti come diritti umani a pieno titolo⁴⁹; al contempo esso è presidio ambientale in quanto tutela la qualità della risorsa idrica alla fonte e nell’ultima fase relativa alla depurazione delle acque reflue, dove a seguito dei processi di trattamento restituisce all’ambiente la risorsa idrica depurata in modo che essa non arrechi danno all’ecosistema.

Tuttavia, le attività del servizio idrico integrato determinano anch’esse degli impatti sull’ambiente e sul territorio. Acea Ato 2 si adopera per mitigare gli impatti generati dalle attività core del proprio business e ridurre e recuperare i rifiuti generati dalle principali attività.

In particolare, il comparto depurativo può rappresentare un tassello importante per la transizione verso un’economia circolare. Dal trattamento delle acque reflue, infatti, si generano rifiuti quali fanghi, sabbie che possono essere **recuperati**, diventando **input** per **nuovi processi produttivi** oppure **energia a basso impatto ambientale**, in una visione in cui il rifiuto non è più lo stadio finale di un processo, ma **risorsa da valorizzare e destinata** a nuova vita.

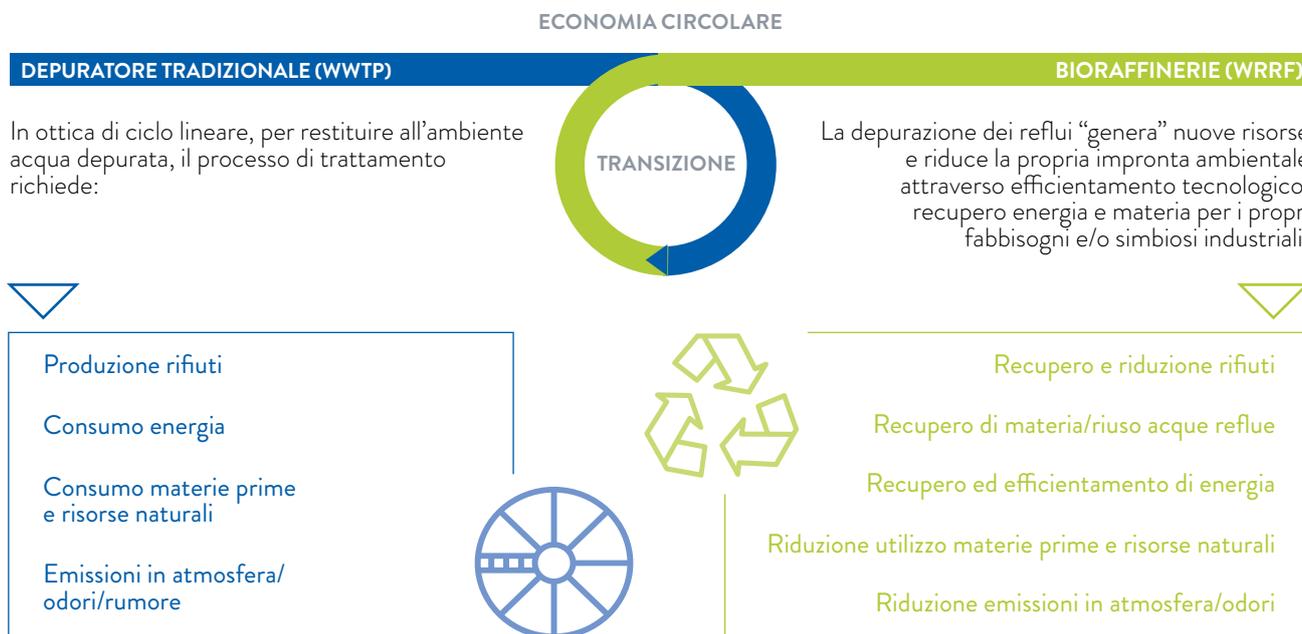
In quest’ottica, la Società ha pertanto pianificato e realizzato importanti interventi infrastrutturali per chiudere il ciclo integrato delle acque, con l’obiettivo di **una gestione virtuosa dei rifiuti ed il recupero di materia ed energia**, attuando una graduale transizione degli impianti tradizionali di depurazione delle acque reflue urbane (Wastewater Treatment Plant WWTP) in veri e propri impianti per il recupero di risorse dalle acque reflue (Water Resource Recovery Facility WRRF) (Figura 29).

[GRI 306-1, 306-2]

48 www.regione.lazio.it/rl/contrattidifiume/.

49 La Risoluzione della Assemblea delle Nazioni Unite 64/92 del 28 luglio 2010 ha quindi riconosciuto che il “diritto all’acqua potabile ed ai servizi igienico sanitari è un diritto dell’uomo essenziale alla qualità della vita ed all’esercizio di tutti i diritti dell’uomo”.

Figura n. 29 – La Bioeconomia applicata alla depurazione delle acque reflue



In primo luogo, l’attuazione del **“Piano Fanghi”**, ambizioso programma di interventi, messo in atto a partire dal 2017, finalizzati a razionalizzare l’intero comparto depurativo con la trasformazione degli impianti di grandi dimensioni in hub per il trattamento centralizzato dei fanghi ed ottenere così, da un lato, la riduzione dei volumi di fango prodotti e, dall’altro, la valorizzazione delle matrici solide derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue. Tale piano ha permesso di ridurre il quantitativo di fanghi prodotti nel 2023 da Acea Ato 2 del 7,5% rispetto al 2022, anche grazie all’entrata in funzione del nuovo essiccatore termico dell’impianto di Roma Sud.

Grazie agli interventi realizzati negli ultimi anni, nel 2023 la riduzione della quantità di fanghi disidratati/essiccati è pari a circa il 17% (rispetto al 2019, 70.505 tonnellate).

Il Piano fanghi è supportato dal **“Piano di Centralizzazione”** del sistema fognario-depurativo, la realizzazione del quale sta permettendo di eliminare i depuratori più piccoli a favore di quelli medio-grandi, ottimizzando anche la gestione dei fanghi prodotti. Nel 2023 Acea Ato 2 ha eliminato quattro piccoli impianti di depurazione (Giustinianella, Palmarola, Trigatoria e Case e Campi) per un totale di 69.630 AE.

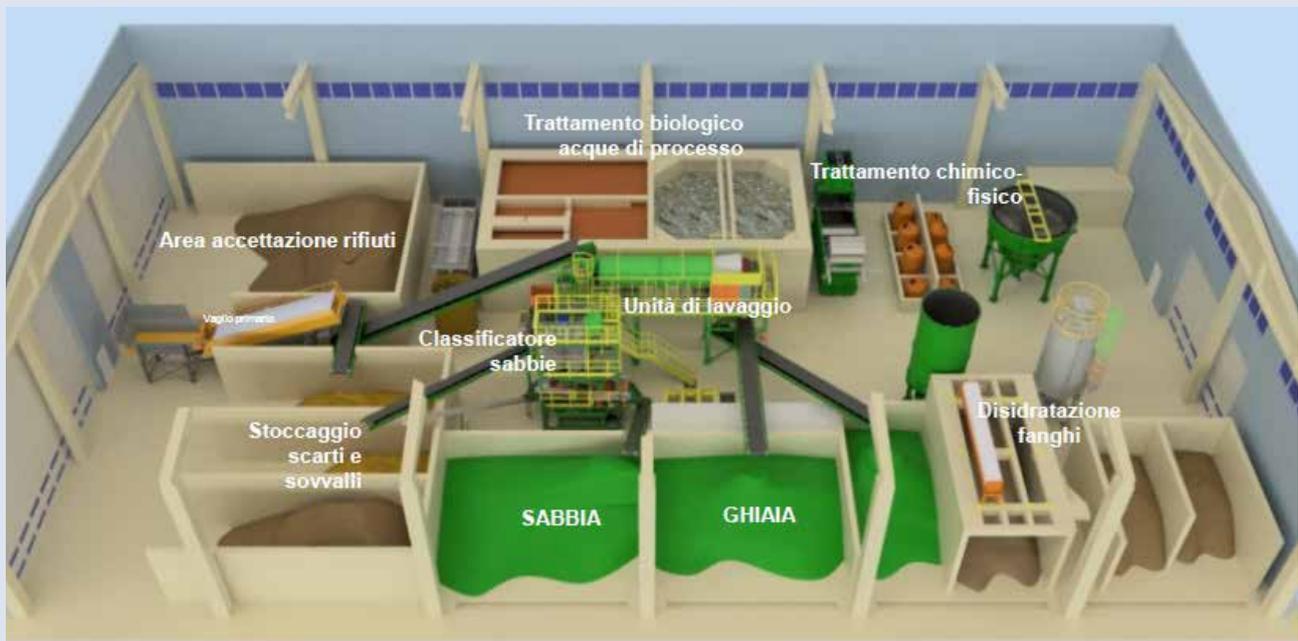
Con l’entrata in funzione nel 2023 del nuovo essiccatore presso il depuratore di Roma Sud, i fanghi prodotti dagli impianti minori verranno essiccati presso i maggiori impianti (Roma Est, Roma Nord, Roma Sud, Ostia e CoBIS). Tale nuova configurazione tecnologica delle linee fanghi e sabbie degli impianti consente di generare, opportunità per il recupero di energia, attraverso la valorizzazione del biogas (upgrading a biometano presso Roma Nord e Roma Est; riutilizzo in caldaia) e delle matrici solide (soil washing in un impianto di trattamento limitrofo al depuratore di Ostia).

FOCUS SOIL WASHING

Nell'ottica del recupero e della valorizzazione della materia secondo i principi dell'economia circolare, è nato il progetto del *Soil Washing* con l'obiettivo di rendere un servizio al territorio che potesse creare nuovo valore condiviso, tramite attività industriali a basso impatto ambientale e tecnologie all'avanguardia.

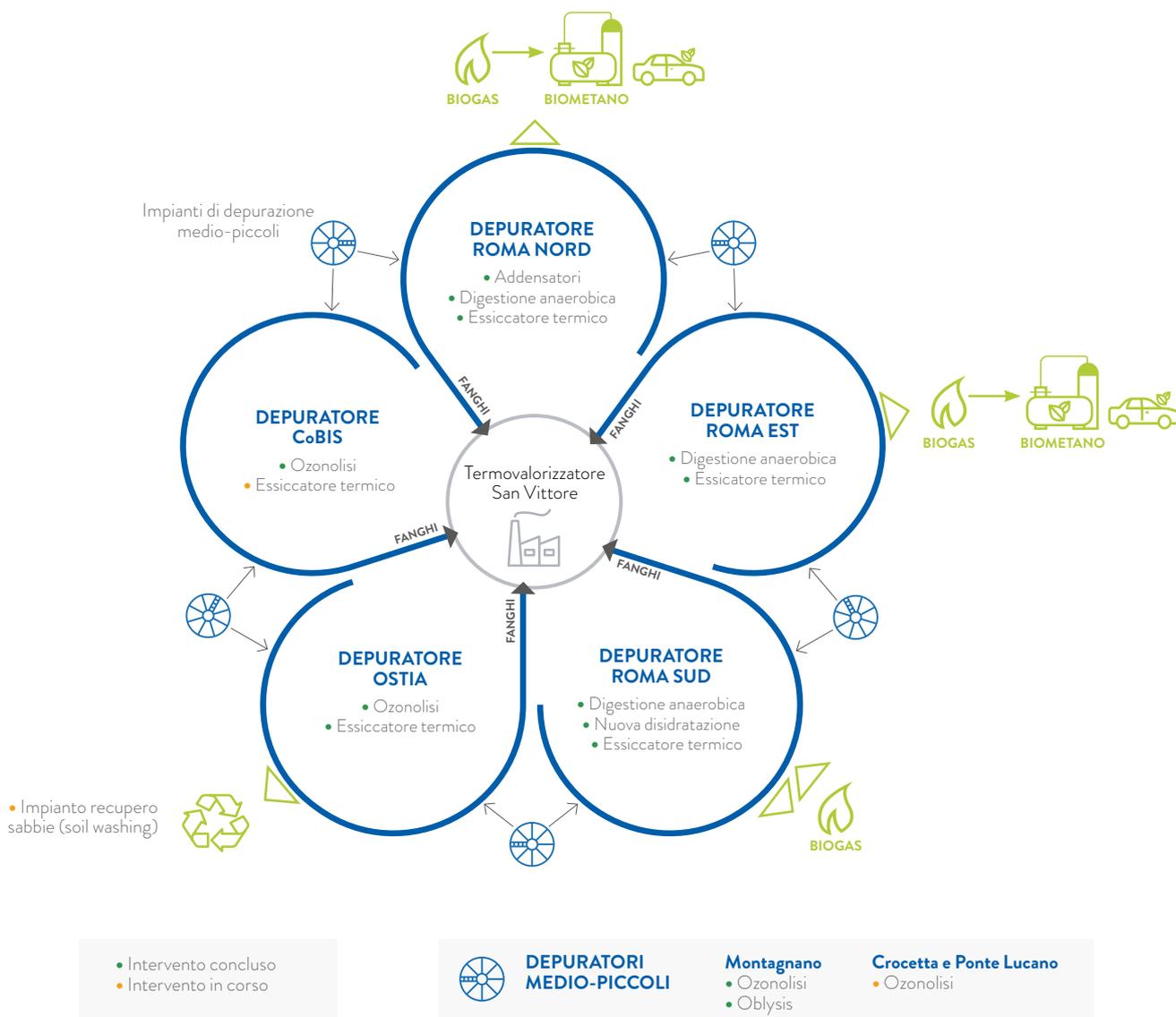
Il trattamento delle acque reflue prevede la produzione di matrici solide, quali sabbie e residui di vagliatura. Situato in un'area limitrofa al depuratore di Ostia, il nuovo impianto di trattamento delle sabbie mediante lavaggio, permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso con lo scopo di generare tre tipologie di prodotti reimpiegabili nel mercato come materie prime secondarie: "sabbie", "ghiaio" e "ghiaietto" in funzione delle differenti granulometrie, idonee al settore dell'edilizia o dei lavori stradali.

L'impianto, la cui realizzazione è prevista entro il 2024, oltre al recupero dei rifiuti costituiti dalle matrici solide-sabbiose generalmente avviate a smaltimento, il soil washing potrà sfruttare la sinergia con il limitrofo impianto di depurazione di Ostia, dal quale riceverà le acque depurate per essere riutilizzate nel processo di lavaggio ed al quale restituirà le acque di processo e le acque dai piazzali per il loro trattamento, ottimizzando quindi gli usi idrici.



Inoltre, al 2025, grazie alla realizzazione di una nuova linea del termovalorizzatore di San Vittore, gestito da Acea Ambiente, anche il fango in uscita dai grandi depuratori, stabilizzato ed essiccato, potrà essere valorizzato energeticamente (Figura 30). Queste azioni permetteranno alla Società di non fare più ricorso a metodologie di smaltimento alternative dei fanghi come il conferimento in discarica o fuori dai confini nazionali, con notevoli vantaggi in termini di contenimento dell'impatto ambientale.

Figura n. 30 – La strategia circolare di Acea Ato 2 nella depurazione delle acque reflue



Tra il 2022 e il 2024 sono pianificati ulteriori interventi di rinnovo e upgrading dei comparti per il trattamento dei fanghi di depurazione presso i depuratori gestiti tra cui la realizzazione di tre nuovi impianti di ozonolisi presso i depuratori CoBIS, Montagnano e Crocetta, nuovi essiccatori termici presso l'impianto di Roma Sud e CoBIS e nuovi comparti di accettazione del fango disidratato per successivo essiccamento presso gli impianti di Roma Est e Roma Nord.

Inoltre, nel 2023 Acea Ato 2 ha proseguito la collaborazione, avviata nel 2022, con l'Università di Bologna e l'Università Politecnica delle Marche per la stesura di un Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque reflue depurate del depuratore di Fregene.

IL PROGETTO DI UPGRADING DI BIOGAS IN BIOMETANO

Negli impianti di depurazione di Roma Nord e Roma Est nel corso del 2023 sono state portate avanti le attività di realizzazione dei comparti di upgrading a biometano del biogas, proveniente dalla digestione anaerobica dei fanghi, **in biometano da immettere nella rete gas**. Tale progetto è nato sulla scia dell'opportunità apertasi nel 2018 con il Decreto Interministeriale "Promozione dell'uso del biometano e degli altri biocarburanti avanzati nel settore dei trasporti" e successivamente è stato inserito nella graduatoria definitiva delle Proposte ammesse a finanziamento relativa all'Investimento 1.1 Linea d'Intervento C del PNRR, ma con un contributo massimo erogabile pari a zero per esaurimento del pertinente plafond (Decreto MITE del 21.12.2022).

[GRI 302-1, 302-5]

La produzione del biometano dal biogas parte dal processo di degradazione della sostanza organica volatile in condizioni aerobica derivante dalla digestione anaerobica dei fanghi. Il progetto per l'upgrading del biogas a biometano consiste nella realizzazione di sistemi in grado di rimuovere la CO₂ dal biogas e ottenere CH₄ (metano) idoneo all'immissione in rete con caratteristiche analoghe al gas naturale, e con una purezza superiore al 99%.

Il progetto prevede a regime la produzione massima di circa 2 milioni di Sm³ di biometano l'anno, sfruttando il biogas prodotto nei due grandi depuratori per acque reflue civili di Roma Est e Roma Nord, attraverso un processo di raffinazione (upgrading) del biogas.

A novembre 2022 sono state accolte dal GSE le richieste di qualifica a progetto dei due suddetti impianti per la tipologia di incentivazione prevista dall'art. 6 del D.M. 2 marzo 2018 (incentivazione decennale relativa alla produzione di biometano cosiddetto "avanzato" in quanto prodotto da una materia prima "avanzata" quale è il fango derivante dai processi di depurazione delle acque reflue urbane).

L'avvio della produzione di biometano è previsto nel 2024, una volta ottenuta la certificazione di sostenibilità propedeutica all'immissione nella rete Italgas e completate le procedure previste con il GSE.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI PRODOTTI CHIMICI

I prodotti chimici intesi come input necessari per l'efficacia dei processi di potabilizzazione della risorsa idrica e depurazione delle acque reflue, ed i rifiuti in qualità di output, rappresentano aspetti ambientali che Acea Ato 2 monitora in un'ottica di ottimizzazione ed efficientamento. A livello organizzativo la Società si è strutturata con dei presidi centrali specializzati, a supporto di chi opera la gestione delle infrastrutture sul territorio, che gestiscono la fornitura dei prodotti chimici e la tracciabilità e trasporto a destino finale dei rifiuti. Per comprendere ed ottimizzare le azioni di supporto all'esercizio, ogni mese sono promosse le "Giornate di tutela ambientale" (11 nel corso del 2023), attività in campo volte a ridurre le barriere tra i territori e la sede centrale e comprendere eventuali criticità o osservazioni inerenti alla gestione rifiuti e fornitura dei materiali volti all'esercizio degli impianti, nell'ottica di miglioramento.

I MATERIALI UTILIZZATI NEI PROCESSI PRODUTTIVI

La gestione dei rifiuti e l'utilizzo di prodotti chimici all'interno dei processi produttivi sono attività che per i requisiti normativi da rispettare in termini ambientali e di sicurezza, dimensione e capillarità del servizio reso richiedono, per essere ottimizzate, un'organizzazione interna ben strutturata e specializzata, a supporto delle Unità operative territoriali di conduzione e manutenzione delle infrastrutture.

[GRI 301-1, 301-2]

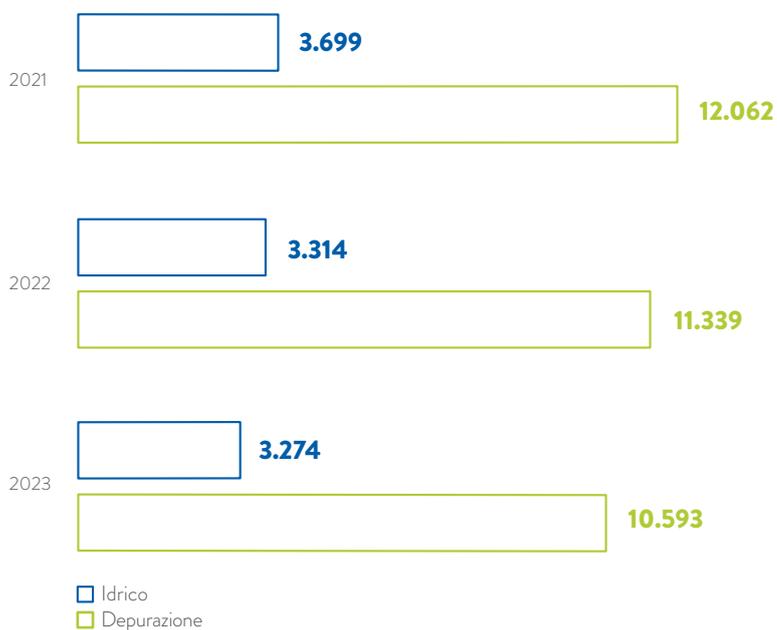
La scelta organizzativa adottata da Acea Ato 2 è stata pertanto la creazione di tre presidi interni centrali all'interno dell'U. Programmazione per l'Ambiente, a cui sono affidati rispettivamente:

- la gestione dei fabbisogni della Società grazie alla quale vengono allocate e distribuite le forniture dei prodotti chimici;
- il coordinamento delle attività operative relative al ritiro e lo smaltimento dei rifiuti;
- la gestione dell'intermediazione con la società infragruppo Aquaser⁵⁰.

I prodotti chimici⁵¹ consumati nel 2023 sono ca. 13.900 t (-5% rispetto al 2022), il 76% dei quali usati nel comparto depurativo (ca. 10.600 t) e il 24% nel comparto idrico (ca. 3.300 t) - Figura 31.

⁵⁰ Aquaser è attiva nelle fasi di recupero, trattamento e smaltimento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione del servizio idrico integrato.

⁵¹ Tra i prodotti chimici di Acea Ato 2 non vi sono materiali rinnovabili. I dati 2022 relativi ai prodotti chimici contenuti in questo paragrafo sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati rispetto a quelli pubblicati nel BdS 2022. I dati 2023 sono in fase di consolidamento.

Figura n. 31 – Totale del consumo (t) dei prodotti chimici per comparto nel triennio 2021-2023

I consumi 2023 di prodotti chimici nel comparto idrico sono prevalentemente in linea con quelli del 2022, al netto di lievi scostamenti riconducibili ad attività di gestione operativa ed ai carboni attivi. Il significativo aumento di carboni attivi vegetali è legato alla sostituzione che si è avuta nei centri idrici di Montanciano e Laurentina.

Tabella n. 15 – Consumo di prodotti chimici nell'area idrica: captazione, adduzione e distribuzione idrica (t) nel triennio 2021-2023

Prodotti chimici - Idrico	u.m.	2021	2022	2023
Ipoclorito di sodio	t	2.206,5	2.133,2	1.769,8
Clorito di sodio	t	100,5	51,8	61,5
Acido cloridrico	t	98,0	42,0	38,0
Policloruro di alluminio	t	336,4	354,5	511,1
Antiscalant	t	0,4	-	-
Carboni attivi vegetali	t	342,0	70,0	270,0
Anidride carbonica	t	412,1	425,2	433,2
Cloruro ferrico	t	-	6,6	8,01
Idrossido ferrico granulare	t	203,0	230,5	183,9
Totale	t	3.698,9	3.313,6	3.275,5

Per il trattamento delle acque reflue, il consumo di prodotti chimici prevalente è determinato dall'attività di disinfezione, tramite ipoclorito di sodio e acido peracetico, e dall'attività di disidratazione fanghi, mediante polielettrolita. Nel 2023 rispetto al 2022 si assiste ad una lieve diminuzione pari al 7% di reagenti chimici.

Tabella n. 16 – Consumo di prodotti chimici nel trattamento dell'area depurazione nel triennio 2021-2023

Prodotti chimici - Depurazione⁵²	u.m.	2021	2022	2023
Polielettrolita in emulsione olio	t	918,9	1.017,7	968,9
Polielettrolita emulsione acqua	t	1.058,0	1.451,4	1.432,4
Ipoclorito di sodio	t	3.099,8	2.301,7	1.938,4
Acido citrico	t	9,4	15,9	6,7
Acido peracetico	t	3.712,8	3.082,3	2.789,4
Policloruro di alluminio (PAC)	t	286,9	195,9	204,7
Acido cloridrico	t	30,0	3,3	0,3
Acido solforico	t	33,2	47,6	116,1
Acqua ossigenata	t	5,4	30,1	31,0
Alluminato di sodio	t	1.614,9	1.658,1	1.735,5
Soda caustica	t	11,4	207,4	63,1
Abbattischiuma non silconico	t	3,5	6,0	27,9
Acido formico 50%	t	-	-	0,3
Azoto liquido	t	160,1	187,3	191,6
Carboni attivi	t	-	24,0	42,0
Ossigeno liquido	t	1.117,5	1.110,6	1.045,3
Microrganismi fotosintetici	t	0,6	2,5	1,4
Antischiuma	t	37,8	27,4	18,9
Totale	t	11.371,4	11.339,2	10.593,5
Abbattitori odori (liquido in taniche da 25 l)	t	-	31,4	28,4
Abbattitori odori (in pastiglie)	n.	-	-	470,0
Abbattitori odori (in polvere)	n.	-	-	10,0

Inoltre, per il comparto depurativo devono essere tenute in considerazione i quantitativi di materiali - olio lubrificante e grasso - utilizzati per le apparecchiature (pompe, centrifughe, motori, ecc.) e kit di reagenti utilizzati presso gli impianti di depurazione di Acea Ato 2 per controlli ulteriori rispetto alle determinazioni analitiche.

Materiali accessori - Depurazione	u.m.	2021	2022	2023
Kit di reagenti per controlli in impianto	n.	56.561	67.875	56.325
Olio lubrificante e grasso	t	9,5	14,8	4,5

L'utilizzo dei kit risponde all'esigenza dei laboratori annessi agli impianti di depurazione di poter effettuare analisi complesse in modo semplice e veloce. La Società utilizza fotometri e sistemi rapidi di analisi per tutti i parametri di maggior interesse e per eseguire un monitoraggio affidabile dei valori limiti di legge relativi alle acque reflue.

52 I dati 2022 relativi a polielettrolita in emulsione olio, polielettrolita in emulsione ad acqua e Ossigeno liquido si discostano da quelli comunicati per la DNF/Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo Acea per via del consolidamento dei dati, avvenuto dopo la pubblicazione del documento.

[GRI 306-1, 306-2, 306-4, 306-5]

I RIFIUTI PRODOTTI

Nell’ambito della produzione dei rifiuti speciali, Acea Ato 2 suddivide per mezzo di una procedura interna i rifiuti in due macrocategorie:

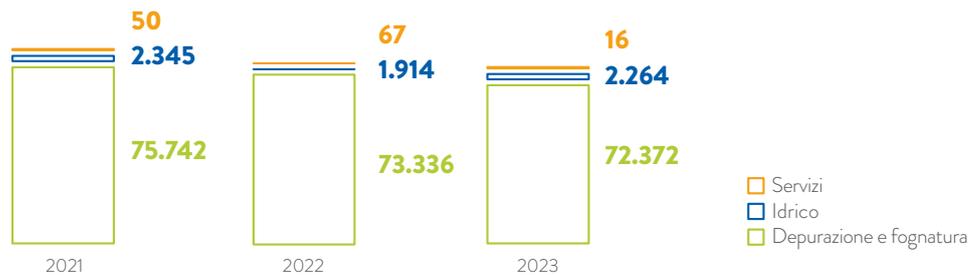
- **Rifiuti di processo:** sono quelli definiti nell’Elenco Europeo come: “rifiuti prodotti da impianti di trattamento dei rifiuti, impianti di trattamento delle acque reflue fuori sito, nonché dalla potabilizzazione dell’acqua e dalla sua preparazione per uso industriale”. Nello specifico essi sono identificabili in: fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue; residui di vagliatura; rifiuti da dissabbiamento; rifiuti prodotti dalla potabilizzazione dell’acqua.
- **Rifiuti extra-processo:** quelli derivanti da tutte le altre attività di esercizio e manutenzione delle sedi, degli impianti e delle reti gestite.

Dato il notevole numero di movimentazioni annue, storicamente i rifiuti sono gestiti avvalendosi di un applicativo per la contabilità ambientale che ha visto negli anni un’evoluzione digitale al passo con i tempi con la sua recente migrazione su piattaforma web. Questo passaggio ha consentito di potenziare controlli ed elaborazioni dati, ottimizzando il processo di tracciabilità, gestione e controllo.

[GRI 306-3]

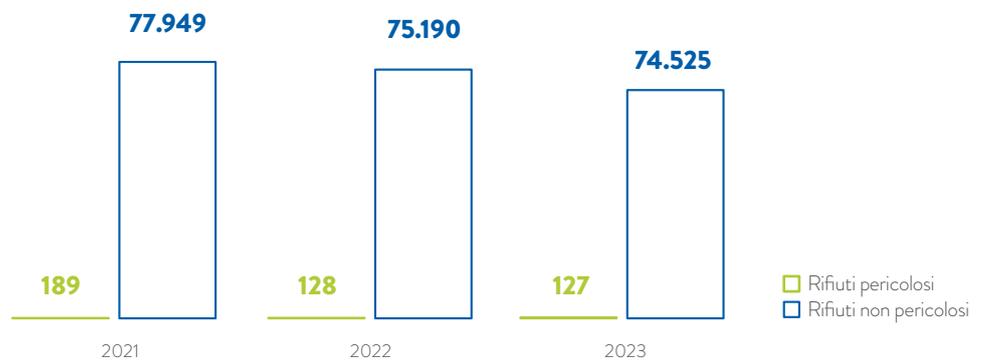
Complessivamente nel 2023, Acea Ato 2 ha prodotto 74.651,65 tonnellate di rifiuti speciali, valore confrontabile a quello 2022. Il 96,9% dei rifiuti prodotti derivano da attività di depurazione e pulizia delle fognature, mentre la restante parte, circa 3%, è relativa alle attività del servizio idrico (una componente residuale dei rifiuti prodotti deriva dalle attività di servizio che, nel 2023, uguali allo 0,02% - Figura 32).

Figura n. 32 – Totale rifiuti prodotti (t) nel triennio per comparto nel triennio 2021-2023

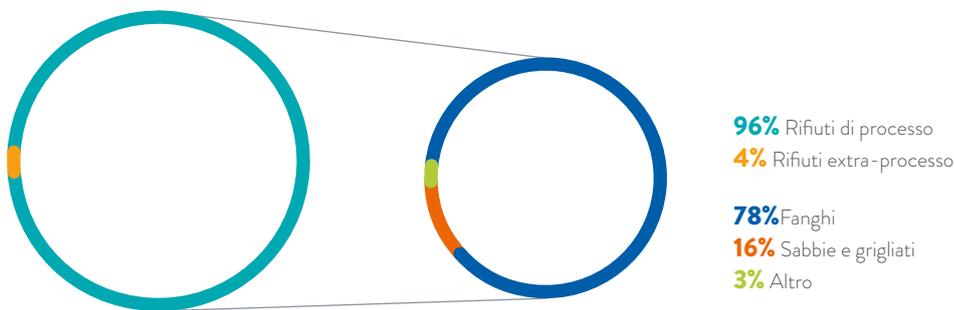


Le **attività core del servizio idrico integrato** (depurazione, manutenzione della rete fognaria e potabilizzazione delle acque), per loro natura, producono rifiuti **non pericolosi** che **costituiscono il 99,8% del totale** dei rifiuti prodotti, mentre la quota parte dei rifiuti pericolosi, circa lo 0,2% è rendicontata nel quantitativo di rifiuti extra-processo.

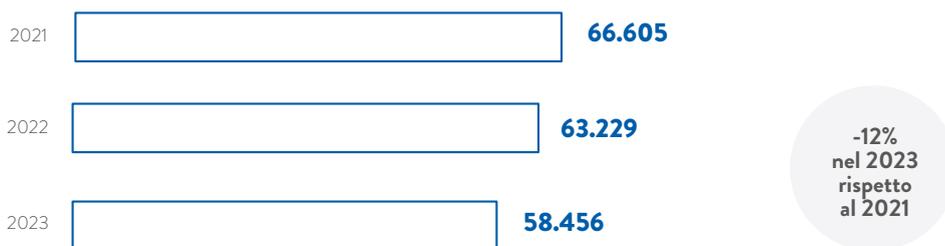
Figura n. 33 – Rifiuti prodotti (t) suddivisi tra pericolosi e non pericolosi nel triennio 2021-2023



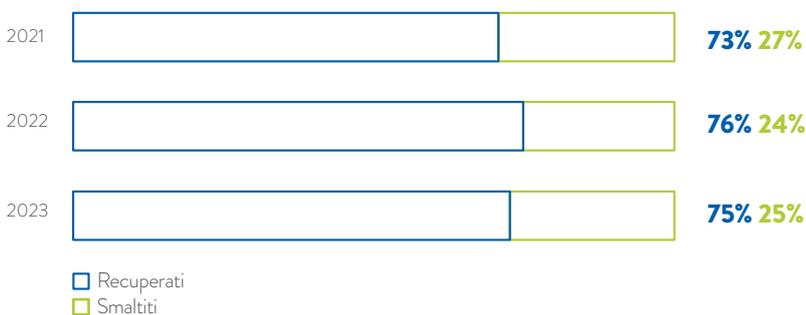
Tra i rifiuti di processo, derivanti dal trattamento delle acque (depurazione e potabilizzazione) e dalla pulizia delle fognature, che costituiscono circa il 96% sul totale dei rifiuti prodotti nel 2023, la produzione è fortemente sbilanciata verso il settore depurativo, con la netta prevalenza della produzione di fanghi di depurazione rispetto a tutto il resto (i fanghi di depurazione rappresentano circa il 78% dei rifiuti prodotti nel 2023). Nello specifico, oltre ai fanghi (solidi e liquidi) il processo di depurazione produce rifiuti dai pretrattamenti di grigliatura e dissabbiatura, nonché quelli derivanti dalle attività di manutenzione dell’impianto (componenti metallici obsoleti, oli esausti, contenitori, etc.), di controllo analitico e dalle normali attività di conduzione e d’ufficio (Figura 34).

Figura n. 34 – Composizione % dei rifiuti di processo prodotti nel 2023

Grazie agli interventi messi in atto nell'ambito del **Piano Fanghi** (per approfondimenti si veda il paragrafo "La valorizzazione della materia e dell'energia") le quantità di fango (solido e liquido) prodotte nel 2023 ammontano a circa 58.500 tonnellate, in diminuzione dell'8% rispetto al 2022 e di circa il 12% rispetto al 2021, come mostrato in Figura 35.

Figura n. 35 – Fanghi (solidi e liquidi) prodotti (t) nel triennio 2021-2023⁵³

Per l'organizzazione dello smaltimento, Acea Ato 2 si avvale della intermediazione della società Aquaser per l'avvio a destino finale dei rifiuti speciali non pericolosi prodotti nell'ambito dei processi di trattamento delle acque e di pulizia delle reti fognarie. Come evidenziato in Figura 36, nel triennio c'è stata una costante riduzione dei rifiuti destinati a impianti di smaltimento. Nello specifico si tratta dei fanghi prodotti, in gran parte avviati a recupero di materia e di energia.

Figura n. 36 – Rifiuti di processo per destino (%) nel triennio 2021-2023

⁵³ I dati 2022 relativi alla produzione di fanghi solidi sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati rispetto al precedente ciclo di rendicontazione. I dati 2023 sono in fase di consolidamento.

[GRI 306-4, 306-5]

Nelle seguenti tabelle di sintesi (Tabella 17 e Tabella 18) sono riportati in dettaglio i dati dei rifiuti prodotti da Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023 distinti tra processo⁵⁴ ed extra- processo⁵⁵ per tipologia e destino finale.

Tabella n. 17 – Rifiuti di processo prodotti per tipologia e destino (t) nel triennio 2021-2023

Tipologia di destino	u.m.	2021				2022				2023			
		Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Totale	Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Totale	Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Totale
Termovalorizzazione	t	2.893,68	-	-	2.893,68	1.304,29	-	-	1.304,29	437,62	-	-	437,62
Incenerimento	t	5.350,67	-	-	5.350,67	5.485,94	-	-	5.485,94	3.234,60	-	-	3.234,60
Conferimento in discarica	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	t	7.473,23	3.839,28	402,46	12.714,97	5.491,11	4.586,86	1.178,99	11.256,96	2.713,44	7.836,06	1.671,05	12.220,55
Totale rifiuti smaltiti	t	15.717,58	3.839,28	1.402,46	20.959,32	12.281,34	4.586,86	1.178,99	18.047,19	6.385,66	7.836,06	1.671,05	15.892,77
Preparazione per il riutilizzo	t	29.395,86	4.519,11	10,18	33.925,15	26.792,82	1.676,46	434,53	28.903,81	24.912,43	893,87	195,93	26.002,23
Riciclo	t	21.491,69	0,22	-	21.491,91	24.155,11	2.831,57	-	26.986,68	27.158,01	2.683,16	-	29.841,17
Altre operazioni di recupero	t	-	-	544,62	544,62	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale rifiuti recuperati	t	50.887,55	4.519,33	554,80	55.961,68	50.947,93	4.508,03	434,53	55.890,49	52.070,44	3.577,03	195,93	55.843,40
Totale rifiuti di processo	t	66.605,13	8.358,61	1.957,26	76.920,99	63.229,27	9.094,89	1.613,52	73.937,68	58.456,10	11.413,09	1.866,98	71.736,17

Tabella n. 18 – Rifiuti di extra-processo prodotti per tipologia e destino (t) nel triennio 2021-2023

Tipologia di destino	u.m.	2021			2022			2023		
		Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Termovalorizzazione	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incenerimento	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conferimento in discarica	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	t	148,31	574,99	723,30	45,86	435,69	481,55	77,60	245,51	323,11
Totale rifiuti smaltiti	t	148,31	574,99	723,30	45,86	435,69	481,55	77,60	245,51	323,11
Preparazione per il riutilizzo	t	40,57	452,18	492,75	81,664	812,815	894,479	48,910	2.539,679	2.588,589
Riciclo	t	-	0,93	0,93	-	3,70	3,700	0,06	3,73	3,790
Altre operazioni di recupero	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale rifiuti recuperati	t	40,57	453,11	493,68	81,66	816,52	898,18	48,97	2.543,41	2.592,38
Totale rifiuti extra processo	t	188,88	1.028,10	1.216,98	127,53	1.252,20	1.379,73	126,57	2.788,92	2.915,49

54 Rifiuti generati dai processi di depurazione e potabilizzazione delle acque e dalla pulizia delle fognature. In particolare, la voce "Altro" comprende i rifiuti dalla potabilizzazione delle acque e dalla pulizia delle fognature.

55 Rifiuti derivanti dalle attività di conduzione e manutenzione delle infrastrutture impiantistiche e di servizi e di realizzazione di nuove opere (in termini di rete, sezioni impianto, ecc.).

INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

I consumi energetici⁵⁶ di Acea Ato 2 sono riconducibili per la maggior parte a consumi di **energia elettrica**, circa l'83% sul totale dei consumi energetici 2023, principalmente utilizzata nelle attività di processo del Servizio Idrico Integrato (pompaggio delle acque, funzionamento della rete acquedottistica, processi di depurazione delle acque reflue, ecc) ed in misura residuale per alimentare le sedi⁵⁷. Per la restante parte, si fa riferimento ai consumi di combustibili quali: **benzina e diesel** per alimentare la flotta aziendale⁵⁸, **gasolio** per i gruppi elettrogeni, **metano** utilizzato in larga parte nei processi depurativi e **GPL** per il riscaldamento delle sedi.

A questi consumi si affiancano quelli di **biogas**, utilizzato principalmente nelle attività di processo presso i grandi depuratori. In particolare, il biogas prodotto all'interno dei digestori in condizioni anaerobiche a seguito dell'attività di degradazione della sostanza organica contenuta nei fanghi di depurazione viene reimpiegato all'interno dell'impianto per la produzione di calore presso gli essiccatori e i digestori stessi. Il biogas così prodotto è **definito biogenico**, in quanto derivante da processi di biodegradazione di sostanze organiche, e pertanto il suo contributo in termini di emissioni di CO₂ è considerato nullo.

Complessivamente, nel 2023 si assiste ad una lieve diminuzione dei **consumi energetici**, circa 5% rispetto al 2022, riconducibile prevalentemente all'ottimizzazione degli usi energetici nel comparto idrico che registra -12% rispetto al 2022 (669.677 GJ nel 2022 vs. 558.632 GJ nel 2023).

La produzione utile di **biogas** al 2023 si attesta attorno ai 3,5 milioni di Sm³, pressoché in linea con il 2022.

Tabella n. 19 – Consumi totali diretti di energia (GJ) nel triennio 2021-2023

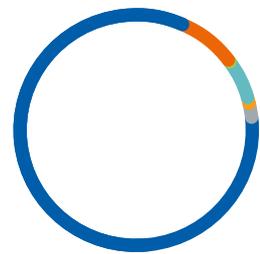
Energia ⁵⁹	u.m.	2021	2022	2023
Totale consumi energia	GJ	1.489.795	1.541.680	1.462.536
Metano	GJ	112.480	122.369	114.244
GPL	GJ	246	236	158
Gasolio	GJ	1.888	4.877	3.293
Biogas	GJ	83.834	88.874	87.088
Benzina per autotrazione	GJ	7.345	9.901	10.613
Diesel per autotrazione	GJ	31.509	26.225	29.472
Energia elettrica	GJ	1.252.493	1.289.198	1.217.487
Energia rinnovabile*	GJ	1.232.873	1.269.140	1.147.992
% energia rinnovabile sul totale	%	82,8%	82,3%	78,5%

* L'energia rinnovabile è comprensiva della quota parte di energia elettrica da GO, fotovoltaico e biogas.

Analizzando gli usi di **energia elettrica** nei due comparti, si evidenzia che, mentre i consumi del comparto depurativo sono rimasti pressoché invariati rispetto all'anno precedente, per il comparto idrico vi è stato invece una diminuzione di circa il 12% rispetto al 2022 (Figura 37). Nel 2023 il risparmio complessivo - idrico e depurazione - dovuto ad interventi di efficientamento energetico è stato di circa 10 GWh, da attribuire principalmente agli interventi sul CI Cecchina Bis. Le operazioni di riduzione delle perdite e di ottimizzazione della pressione nella rete di distribuzione hanno comunque contribuito a contenere l'effetto negativo della siccità sul consumo energetico della Società.

[GRI 302-1]

Figura n. 37 – Consumi di energia all'interno dell'Organizzazione (%) al 2023



83,24% Energia elettrica

7,82% Metano

0,01% GPL

0,23% Gasolio

5,95% Biogas

0,73% Benzina per autotrazione

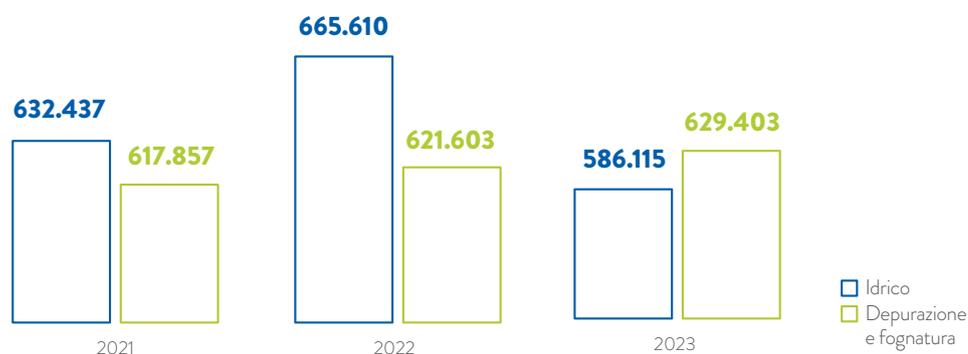
2,02% Diesel per autotrazione

56 I dati 2022 relativi ai consumi energetici sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati rispetto al precedente ciclo di rendicontazione. I dati 2023 sono in fase di consolidamento. Per la depurazione i dati sui consumi energetici fanno riferimento ai depuratori gestiti e alcuni dei n. 10 depuratori condotti.

57 Nei consumi di energia elettrica non sono compresi i consumi della sede di Piazzale Ostiense in quanto non rilevanti ai fini della rendicontazione.

58 I consumi di benzina e gasolio in linea con quanto riportato nella DNF del Gruppo Acea sono riferiti al totale del parco auto aziendale e riportano i valori delle sole auto georeferenziate.

59 I Fattori di conversione utilizzati per il triennio sono relativi ai parametri standard - dati fonte ISPRA - del MATTM 2021-2023 (Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare) e del DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs).

Figura n. 38 – Consumi di energia elettrica per comparto (GJ) nel triennio 2021-2023

Con riferimento ai soli consumi di energia elettrica, Acea Ato 2 acquista il 100% dell'energia consumata e di questa oltre l'87% nel 2023 è da fonti rinnovabili, quali fotovoltaico e Certificati di Origine Garantita⁶⁰.

[GRI 302-1]

Tabella n. 20 – Consumi di energia elettrica (kWh) per fonte nel triennio 2021-2023

Energia	u.m.	2021	2022	2023
Energia elettrica consumata totale	kWh	347.924.407	358.120.597	338.200.107
di cui acquistata ⁶¹	kWh	347.924.407	358.120.597	338.200.107
Garanzia d'origine	kWh	318.526.678	326.991.671	293.728.284
Fotovoltaico	kWh	659.676	869.182	975.352
Cogenerazione	kWh	25.713.000	29.071.501	41.620.644
Non certificata rinnovabile	kWh	3.025.053	1.188.243	1.875.826
% energia elettrica rinnovabile⁶²	%	91,7%	91,6%	87,1%

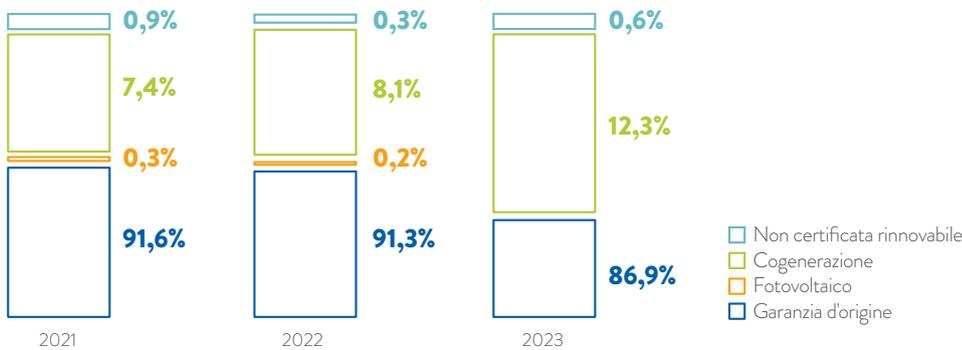
L'energia prodotta da fotovoltaico e da cogenerazione è gestita da Acea Produzione. I pannelli fotovoltaici sono installati sui tre centri idrici: CI Casilino, CI Monte Mario e CI Ottavia. Ciascun impianto fotovoltaico contribuisce alla produzione di energia verde sia in autoconsumo che per l'immissione in rete dell'energia prodotta. Mentre l'energia elettrica da cogenerazione proveniente dall'impianto di Tor di Valle, gestito da Acea Produzione, è utilizzata per alimentare il depuratore Roma Sud e i sollevamenti fognari denominati Magliana e Maglianella.

60 Acea Ato 2 si approvvigiona di energia certificata GO tramite Acea Energia, Società del Gruppo che si occupa della vendita di energia elettrica e gas.

61 L'energia elettrica acquistata da Acea Ato 2 da fonte fotovoltaica e cogenerazione proviene dagli impianti di Acea Produzione connessi a quelli della Società.

62 Include le fonti di energia elettrica derivante da Certificati a Garanzia d'Origine e fotovoltaico.

Figura n. 39 – Ripartizione percentuale delle fonti di approvvigionamento di energia elettrica nel triennio 2021-2023



Per minimizzare l'impatto dei consumi energetici all'interno della gestione del Sistema Idrico Integrato, la Società attua un impegno costante nell'individuazione di iniziative di efficientamento energetico, partendo dall'analisi dei consumi. Per la valutazione delle performance energetiche a livello di impianto e comparto gli indicatori di prestazione energetica si differenziano per le metriche utilizzate per il calcolo dei KPI. Per il monitoraggio dei consumi nel comparto idrico, la verifica delle prestazioni viene eseguita parametrando i consumi di energia sui volumi totali di acqua in entrata dal sistema acquedottistico (kWh/m³), diversamente per il comparto depurativo i livelli di prestazione vengono calcolati misurando i consumi energetici sui volumi di acqua trattata dagli impianti (kWh/m³).

Tali indicatori sono definiti indici di intensità energetica o indicatori di performance energetica (EnPi), definiti come il rapporto tra il totale dei consumi energetici⁶³ e rispettivamente i volumi in uscita dal sistema acquedottistico e i volumi trattati, misurando la "bontà" dell'utilizzo energetico specifico (Tabella 21).



Tabella n. 21 – Indici di intensità energetica nel 2021-2023

[GRI 302-3]

Intensità energetica	u.m.	2021	2022	2023
Comparto Idrico - Intensità energetica sul totale dei consumi elettrici/m ³ acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (EnPi idrico)	kWh/m ³	0,263	0,282	0,243
Comparto depurazione e fognatura - Intensità energetica sul totale dei consumi elettrici/m ³ trattato (EnPi depurazione)	kWh/m ³	0,285	0,293	0,290
Intensità energetica sul totale dei consumi elettrici (idrico e depurazione e fognatura)/volumi gestiti (m ³ acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico e trattati)	kWh/m ³	0,274	0,287	0,265

A fronte di un sistema idrico come quello dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma complesso ed esteso che richiede consumi energetici significativi, l'efficientamento dei costi energetici rappresenta una evidente opportunità ed un potenziale vantaggio ambientale, sociale ed economico. Il tema dell'efficienza energetica è quindi presente tra gli obiettivi di sostenibilità di Acea Ato 2 integrati nel Piano di Sostenibilità di Gruppo, con un target 2024 pari a 12 GWh. L'Unità Sostenibilità, in collaborazione con il presidio di Energy Management, provvede a tal fine alla definizione e al monitoraggio di un Piano annuale di Efficientamento Energetico, strettamente correlato con le altre pianificazioni strategiche e al quale concorrono tutti gli asset operativi. Acea Ato 2 ha ottenuto nel 2023, un risparmio complessivo pari a 9,75 GWh (35.114 GJ), pari al consumo medio di circa 6.300 lavatrici⁶⁴.

[GRI 201-2, 203-2, 302-4, 302-5]

Nel 2023, Acea Ato 2 ha ottenuto un risparmio complessivo di 9,75 GWh



consumo medio di circa 6.300 lavatrici.

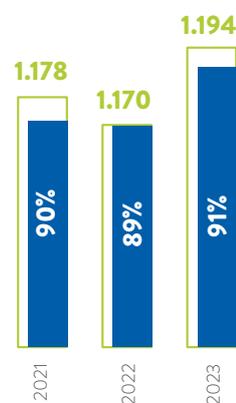
Interventi Comparto Idrico: risparmiati complessivamente circa 8,73 GWh (31.439 GJ) - pari all'89,5% del totale efficientato nel 2023. Gli interventi hanno riguardato interventi di efficientamento dei sistemi di elettropompe presso i Centri Idrici di Cecchina Bis e Torrenova.

Interventi comparto depurativo: risparmiati 0,96 GWh (3.455 GJ) - pari al 9,8% del totale nel 2023.

⁶³ Per il calcolo degli indici di intensità energetica è stato considerato come vettore energetico esclusivamente l'energia elettrica, in quanto vettore prevalente, pari all'83%, di tutta l'energia consumata dall'organizzazione.

⁶⁴ Si prende a riferimento il consumo medio annuo di una lavatrice sui 6 kg di classe A+++ pari a 154 kWh all'anno.

Figura n. 40 – Totale parco auto aziendale nel 2021-2023



■ Totale mezzi parco auto
■ di cui Euro 5 ed Euro 6

Gli interventi hanno riguardato:

- intervento di installazione del sistema di automazione per la regolazione ossigeno in vasca presso il depuratore Sant'Angelo Subiaco;
- intervento di ottimizzazione del funzionamento delle pompe di ricircolo fanghi e delle pompe della miscela aerata delle due sezioni del depuratore CoBIS.

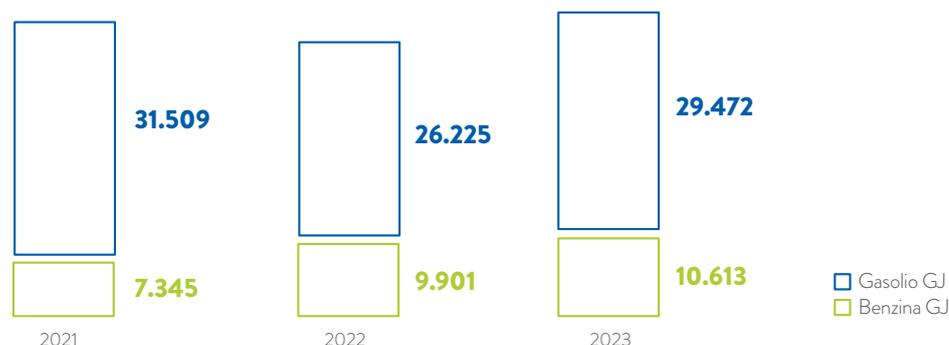
Il restante 0,6% di energia elettrica efficientata è dato dal recupero delle perdite. Nel 2023, con riferimento al conseguimento dei Titoli di Efficienza Energetica, è stata avviata l'istruttoria al GSE per l'ottenimento di Certificati Bianchi presso il CI La Storta; mentre, ad ottobre, il GSE ha accolto la prima rendicontazione del progetto di distrettualizzazione realizzato su Genzano.

Il tema dei certificati bianchi è presente tra i target di sostenibilità di Acea Ato 2 integrati nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea (per approfondimenti si veda il paragrafo "Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs") con un target di efficientamento energetico misurato in parte attraverso l'attuazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti e in parte (il 5%) attraverso l'ottenimento di certificati bianchi.

Relativamente alla flotta aziendale, la Società è dotata di 1.194 veicoli nel 2023, compresi anche i mezzi da lavoro dislocati sul territorio⁶⁵ come terne e carrelli elevatori ed escavatori, di questi il 91% appartengono alle classi ambientali Euro 5 ed Euro 6 (Figura 40). Sul totale del parco auto di Acea Ato 2 il 91% dei mezzi è dotato di geolocalizzazione; grazie a questo è possibile avere un puntuale monitoraggio di diversi fattori come consumi, classe ambientale, km percorsi ed emissioni in atmosfera.

I consumi relativi all'utilizzo del parco auto sono attualmente riconducibili per la maggior parte a consumi diesel, pari a circa il 72% sul totale, e per la restante parte a consumi di benzina (Figura 41). In ottica e-mobility, a partire dal 2020, Acea Ato 2 si è impegnata ad introdurre veicoli ibridi ed elettrici all'interno del proprio parco auto. In particolare, per il personale di conduzione dei principali impianti di depurazione, nel 2023 sono stati forniti 15 autocarri furgonati a trazione elettrica, ed è stata completata la realizzazione delle stazioni di ricarica previste all'interno delle aree dei Depuratori Roma Sud, Ostia, Roma Nord, Roma Est e CoBIS.

Figura n. 41 – I consumi (GJ) del parco auto aziendale nel triennio 2021-2023



⁶⁵ I dati relativi al parco auto 2021-2023 sono riferiti al totale del parco auto aziendale, ovvero vetture geolocalizzate e non geolocalizzate.

LE EMISSIONI DI CO₂

Diminuire la propria impronta di carbonio, contribuendo attivamente al raggiungimento della neutralità climatica dell'Unione Europea al 2050, in linea con l'Accordo di Parigi⁶⁶, è un impegno che il Gruppo Acea, e con esso Acea Ato 2, si è preso già da diversi anni.

Il monitoraggio delle emissioni in atmosfera è uno degli aspetti costantemente presidiati dalla Società per la valutazione delle proprie performance in termini di emissioni clima-alteranti.

In particolare, le emissioni monitorate vengono distinte secondo due tipologie, così come definite dal documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o GHG Protocol):

- emissioni di tipo Scope 1: emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- emissioni di tipo Scope 2: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

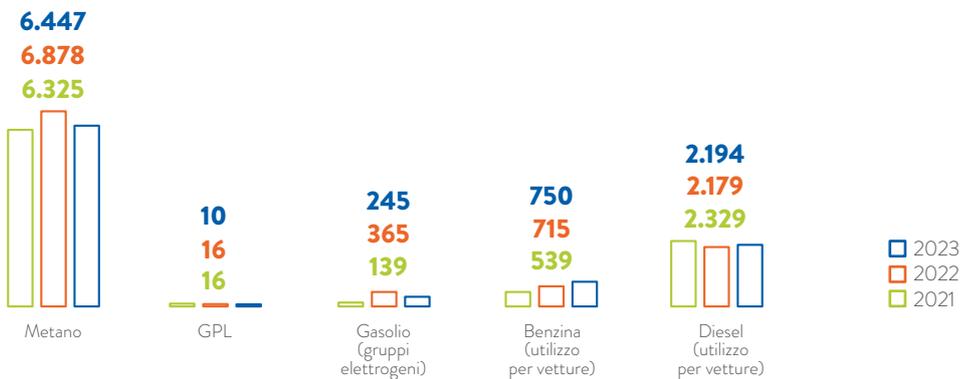
Per il 2023, le **emissioni dirette di CO₂ (Scope 1)** sono state pari a **9.647 tCO₂**⁶⁷, in diminuzione di circa 5% rispetto al 2022.

Separatamente alle emissioni di Scope 1, vengono rendicontate le emissioni relative all'utilizzo di combustibile rinnovabile prodotto dai fanghi di depurazione, **biogas biogenico**, pari a circa **4.381 tCO₂** (4.471 tCO₂ nel 2022 e 4.217 tCO₂ nel 2021). Relativamente alla produzione di biogas Acea Ato 2, nel 2023, ha completato la realizzazione dei due comparti di **upgrading del biogas, prodotto dai processi di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est**, a biometano da immettere nella rete di distribuzione gestita da Italgas ai fini del trasporto (per maggiori dettagli fare riferimento al paragrafo "La valorizzazione della materia e dell'energia").

[GRI 305-1, 305-2, 305-4, 305-5]



Figura n. 42 – Emissioni dirette di Scope 1 (tCO₂) per vettori energetici nel triennio 2021-2023⁶⁸



Le **emissioni indirette⁶⁹ di CO₂ (Scope 2)**, derivanti dal consumo di energia elettrica, sono state pari a **106.226 tCO₂** secondo il metodo **Location-based**⁷⁰ e **19.884 tCO₂** secondo il metodo del **Market-based**⁷¹ (Tabella 20).

66 L'accordo di Parigi pone come obiettivo il contenimento della temperatura media globale entro al massimo i 2°C entro la fine del secolo rispetto ai livelli pre-industriali e assicurare gli sforzi necessari per limitare tale aumento entro 1,5°C, al fine di ridurre significativamente i rischi e gli impatti derivanti dal cambiamento climatico ("Accordo di Parigi" articolo 2).

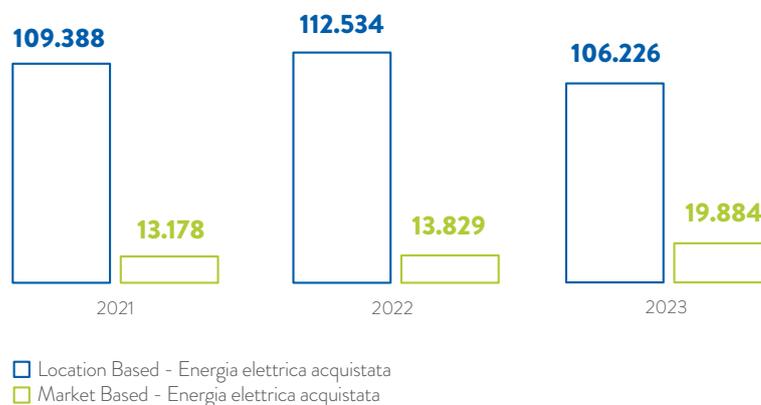
67 Per il calcolo delle emissioni Scope 1 sono stati utilizzati per il triennio i fattori di emissioni relativi ai parametri standard – dati fonte ISPRA – del MATTM 2020-2022 (Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare) e del DEFRA 2020-2021 (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs).

68 Le emissioni Scope 1 relativi agli anni 2021 e 2022 sono variate rispetto a quanto pubblicato nel Bds 2022 per consolidamento dei dati.

69 Per il calcolo delle emissioni Scope 2 LB sono stati utilizzati per il triennio i fattori di emissioni Terna - Confronti internazionali 2019-2021, mentre per le emissioni Scope 2 MB sono state usate le linee guida ABI European Residual Mixes 2021 - Association of Issuing.

70 Il metodo del **Location-based** calcola le emissioni considerando tutta l'energia elettrica acquistata, inclusa quella proveniente da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine, ed un fattore di emissione medio, calcolato sulla base del mix energetico nazionale rispetto al Paese nel quale l'azienda opera.

71 Il metodo del **Market-based** considera le emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata tramite contratti di fornitura e pertanto il valore delle emissioni collegate con il consumo di energia da fonte rinnovabile (fotovoltaico e G.O.) è considerato pari a zero. Per il calcolo delle emissioni Scope 2 sono stati utilizzati per il triennio i fattori di emissione relativi al documento "Confronti internazionali" di Terna (su dati 2019 e 2020), per il Location Based, e al documento AIB - European Residual Mixes 2019 e 2020, per il Market Based.

Figura n. 43 – Emissioni dirette di Scope 2 (tCO₂) per vettori energetici nel 2021-2023⁷²

Nonostante questo, l'impiego di energia elettrica rinnovabile ha permesso nel 2023 di evitare l'emissione di **oltre 92 mila tonnellate di anidride carbonica, pari all'anidride carbonica assorbita in un anno da circa 3 milioni di alberi⁷³**, tali da coprire l'intera superficie dell'isola del Giglio.

[GRI 305-1, 305-2, 305-4, 305-5]

Tabella n. 22 – Emissioni di CO₂ e Indici di Intensità delle emissioni GHG nel triennio 2021-2023

Totale emissioni di CO ₂	u.m.	2021	2022	2023
Emissioni Scope 1	tCO ₂	9.348,38	10.152,87	9.646,73
Emissioni Scope 2 - Location based	tCO ₂	109.388,39	112.534,20	106.225,80
Emissioni Scope 2 - Market based	tCO ₂	13.178,41	13.828,70	19.884,41
Totale emissioni Scope 1 + 2 - Location based	tCO₂	118.736,77	122.687,06	115.872,52
Totale emissioni Scope 1 + 2 - Market based	tCO₂	22.526,78	23.981,57	29.531,14

Intensità delle emissioni GHG	u.m.	2021	2022	2023
Emissioni di CO ₂ (Scope 1 + Scope 2-LB)/acqua prelevata	kgCO ₂ /m ³	0,18	0,19	0,17
Emissioni di CO ₂ (Scope 1 + Scope 2-LB)/m ³ trattati	kgCO ₂ /m ³	0,20	0,21	0,19

[GRI 305-5]

Parallelamente all'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate, la Società opera con l'obiettivo di diminuire costantemente l'utilizzo del vettore elettrico attraverso l'ottimizzazione dei processi e l'efficientamento energetico delle attività produttive (si rimanda al paragrafo "Iniziativa di efficientamento energetico"). Relativamente alle emissioni di anidride carbonica, le azioni adottate nel triennio, in termini di efficientamento energetico, hanno consentito di risparmiare circa **5.500 tCO₂**, raggiungendo e superando l'obiettivo di circa **4.000 tCO₂** non emesse associabili all'obiettivo di efficientamento energetico di 12 GWh fissato al 2024 nel Piano di Sostenibilità 2020-2024.

Altro contributo quantificabile in termini di anidride carbonica non emessa deriva dal processo di digitalizzazione e dematerializzazione dei processi commerciali (per approfondimenti si veda il paragrafo "La digitalizzazione a servizio del cliente"). Infatti, grazie al sistema di fatturazione elettronica largamente impiegato dalla Società negli ultimi anni, nel 2023 sono stati risparmiati oltre 14 milioni di fogli A4, pari a circa **62 tonnellate di anidride carbonica non emessa⁷⁴ legate al mancato utilizzo della carta.**

⁷² Le emissioni Scope 2 relativi agli anni 2021 e 2022 sono variate rispetto a quanto pubblicato nel BdS 2022 per consolidamento dei dati.

⁷³ Il calcolo è stato effettuato considerando un assorbimento medio annuo di 30 kg di CO₂ per un albero di medie dimensioni.

⁷⁴ Per il calcolo è stato impiegato un fattore di emissione pari a 739,4 kgCO₂ e per tonnellata di carta riciclata utilizzata per la fatturazione cartacea (fonte DEFRA 2021).



Depuratore di Fregene - Filtri a sabbia

3

LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DELLE PERSONE





SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE

La sostenibilità al servizio del cliente per una società come Acea Ato 2 si sviluppa secondo due direttrici principali: da un lato ci sono tutte quelle azioni utili a garantire efficacia, efficienza e tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, fino all'accessibilità delle tariffe ed al supporto alle utenze in situazioni di disagio economico; dall'altro ci sono le attività legate alla salubrità, al controllo ed alla continuità dell'erogazione della risorsa idrica.

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 sta promuovendo lo sviluppo di strumenti digitali (per approfondimenti si veda il paragrafo "Roadmap digitale"), in quanto rappresentano un valido aiuto per creare valore e rafforzare il rapporto con gli stakeholder, specialmente con i clienti, favorendo soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti volte ad offrire un'esperienza nuova. Difatti, questi permettendo di creare maggiori spazi di coinvolgimento fatti di comunicazione trasparente, puntuale e immediata, migliorando l'esperienza con l'azienda. Parte fondante di tale percorso è costituita dal ridisegno dei processi in ottica completamente digitale e dalla revisione dei canali di comunicazione con i clienti, per renderli sempre più efficaci e adeguati alle esigenze della cittadinanza e al contesto in continua evoluzione. (Figura 44).

Figura n. 44 – Customer experience digitale: progetti e iniziative



PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

Il percorso intrapreso va nella direzione di progettare processi commerciali “nativamente digitali” che rendano le strutture operative, a servizio dei clienti, in grado di gestire una richiesta in pochi minuti. Le prime applicazioni di digitalizzazione dei processi esistenti rilasciate a partire dal 2021, e costantemente aggiornate sono state: l'accettazione digitale tramite mail dei piani rate (secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 311/19 – Remsi), i processi di voltura e i processi di subentro.

Al fine di fornire alla popolazione interna le informazioni nel modo più veloce ed efficiente possibile, mediante pubblicazione di news in piattaforma, o con azioni di push newsletter, dal 2020 è inoltre attiva una piattaforma di Knowledge Management digitale (“**Water KM**”) a supporto di tutti gli operatori.

Nel corso del 2023, è continuata sia l'attività di aggiornamento dei contenuti esistenti al suo interno che la produzione di nuovi contenuti, in coerenza con gli sviluppi effettuati (progettuali per quanto riguarda Salesforce e ordinari per quanto riguarda ottimizzazioni su sistemi già in esercizio).

Nel 2023 è proseguito inoltre il processo di **reingegnerizzazione di tutti i processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce** secondo driver di customer centricity e completa digitalizzazione (per approfondimenti si veda il focus nel box dedicato).

Sul fronte operativo, parallelamente alla piattaforma Salesforce, è stato avviato il progetto Salesforce Field Service, finalizzato all'introduzione dell'applicativo nativo Salesforce utilizzato per il dispacciamento automatico dei lavori ai tecnici operativi in campo, quale evoluzione di Click Schedule.

SALESFORCE

Salesforce è la piattaforma CRM - Customer Relationship Management scelta dalle società idriche del gruppo Acea per migliorare ed efficientare il processo di gestione della relazione con il cliente e aumentarne il livello di soddisfazione. La tecnologia di Salesforce consente di gestire le richieste dei clienti attraverso qualsiasi canale di comunicazione, sfruttando la digitalizzazione dei processi commerciali al fine di garantire univocità nella gestione del cliente sia esso appartenente alla società Acea Ato 2, piuttosto che alle altre società idriche del gruppo.

I vantaggi che Salesforce porta con sé sono semplificazione dei processi, flessibilità nel modo di lavorare, qualità del sistema e dei servizi offerti e monitoraggio continuo delle pratiche.

I “valori” scelti per **progettare e implementare il nuovo modello Salesforce sono:**

Omnicanalità: offrire al cliente una esperienza coerente su tutti i canali disponibili in modo da permettergli di ritrovare le stesse informazioni e le medesime azioni qualunque sia la modalità di fruizione scelta.

Tracciabilità: permettere al cliente di conoscere sempre, nel corso dell'intera esperienza, il punto in cui si trova e quali sono i successivi step per procedere.

Proattività: definire azioni e comunicazioni mirate che Acea può mettere in campo per anticipare le necessità e/o eventuali problemi incontrati dall'utente durante la sua esperienza.

Trasparenza: costruire un rapporto di comunicazione trasparente permette di informare l'utente in maniera semplice e immediata circa la sua situazione e le eventuali azioni possibili.

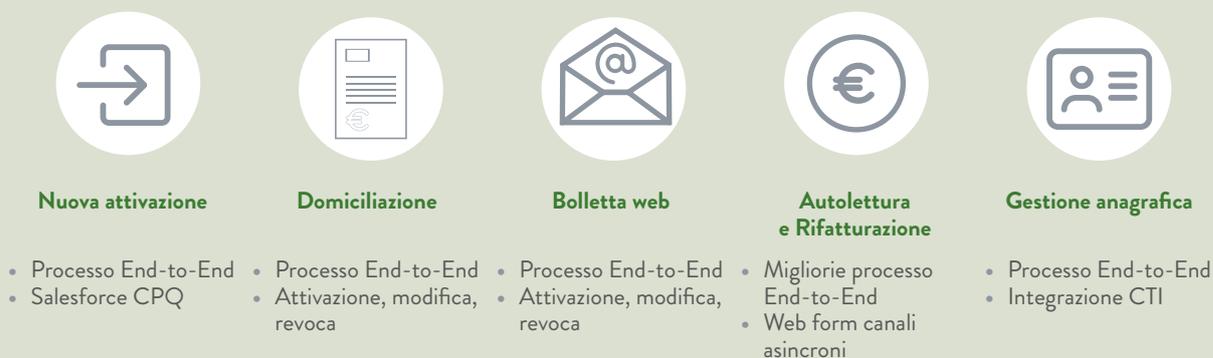
Realizzato con metodologia *agile scrum*, lo sviluppo del progetto sta proseguendo per step di rilascio successivi dei singoli processi commerciali, compresi quelli legati all'attivazione e cessazione della fornitura idrica (per approfondimenti si veda il paragrafo “*Roadmap digitale*”); tale approccio consente di limitare gli impatti negativi al servizio verso i clienti ed ha consentito, già nel 2021 con il secondo gruppo di funzionalità, di offrire un insieme autoconsistente di processi, gestibili da canali quali sportello, back-office e call center.

Ad oggi, grazie agli sviluppi condotti nel 2023, sono state rilasciate diverse nuove funzionalità. Tra le principali ci sono: Richiesta piano rate, Voltura, Voltura a titolo gratuito, Scissione d'utenza, Riattivazione fornitura cessata (Subentro), Variazione contrattuale.

I processi per cui il progetto ha finora portato valore sono riassunti allo schema di seguito riportato (Figura 45).



Figura n. 45 – Principali processi Attivi Salesforce



Nel 2023 è iniziato il progetto Salesforce di implementazione, con metodologia agile scrum, della nuova piattaforma web Salesforce Guasti volta alla gestione centralizzata delle segnalazioni di guasto pubblico e privato in ambito idrico e fognario, ad uso sia degli operatori del Contact Center che dei cittadini (canali digitali) in sostituzione degli applicativi C4C e SAP PM precedenti.

Nella seconda parte dell'anno la soluzione è stata rilasciata in ambiente di Produzione ed è iniziata una fase sperimentale su un pilota di avviatori.

In continuità con quanto già avviato nel 2022, parallelamente all'implementazione della piattaforma, è iniziato un programma di formazione a tutti gli utilizzatori del nuovo sistema, che prevede anch'esso livelli successivi di apprendimento in contemporanea al rilascio delle nuove funzionalità.

Per quanto riguarda il contatto con il cliente, nel corso del 2022 è stato effettuato il rilascio in esercizio della **nuova piattaforma telefonica Genesys CTI**, sulla quale è stato trasferito il servizio di *contact center*. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma rendono più celere la gestione della chiamata grazie all'integrazione, già fruibile, in Salesforce, semplificando così l'interazione con il cliente, oltre a permettere future evoluzioni in ottica di digitalizzazione.

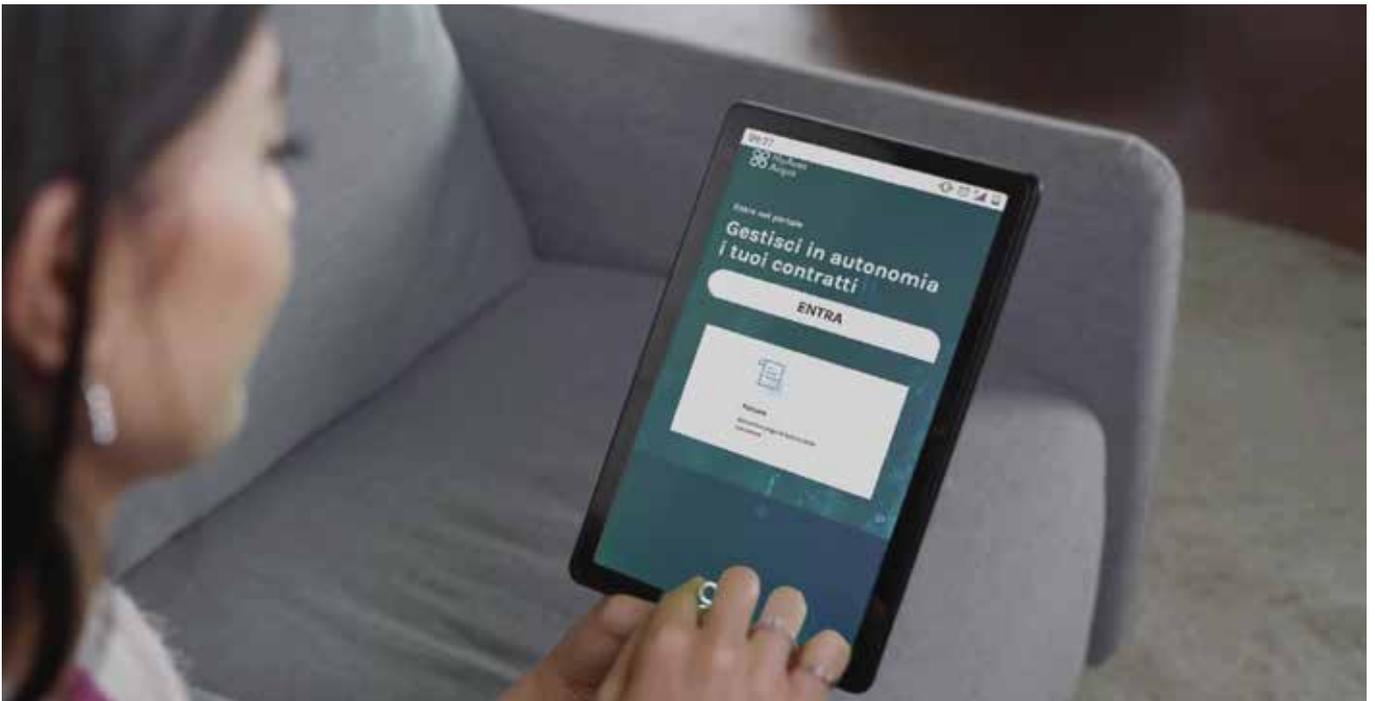
[GRI 417-1]

ECOSISTEMA MYACEA

Al centro di questo universo di servizi digitali dedicati ai clienti si pone **l'ecosistema dei servizi self-service MyAcea**, l'area clienti del Gruppo Acea permette di gestire online e in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come smartphone e tablet utilizzando l'app dedicata. Tra le attività che possono essere gestite in autonomia vi sono: controllo dei consumi, invio dell'autolettura, pagamento delle bollette, richiesta di rateizzazione, domiciliazioni bancarie, nuovi allacci, voltture, cambi d'uso, disdette, variazioni contrattuali e dimostrazioni di pagamento, rettifica della fatturazione oltre al cassetto digitale che consente di visionare la documentazione e le comunicazioni inerenti i pagamenti.

Nel corso del 2023, l'App MyAcea è stata sottoposta ad una review al fine di garantire un'esperienza utente di maggior valore rispetto al passato. La nuova piattaforma, oltre ad apportare alcune migliorie sulla navigazione e su funzionalità cliente, vede la schermata Home arricchita di nuovi contenuti e la sezione Fatture aggiornata con nuove funzionalità, con un'interfaccia grafica completamente rinnovata più fruibile e intuitiva basata su un design in linea con i trends digitali del momento.

La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di incrementare il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di Acea Ato 2 che, al 31.12.2023, sono pari a 392.242 utenze associate, con un incremento di circa l'8% rispetto all'anno precedente (362.918 nel 2022), con l'obiettivo di avere al 2024 il 60% delle utenze attive associate a MyAcea. A oggi, il dato corrisponde al 51,7% dei clienti titolari di forniture idriche attive pari a 759.268 al 31.12.2023. Per tutti i clienti che si registrano sul sito internet è attivo un servizio di chat di supporto all'utilizzo dei servizi messi a disposizione sull'Area Clienti MyAcea.



BOLLETTA INTERATTIVA

Dal 2020 è attivo su tutte le utenze il servizio di bolletta web che ha fornito al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato. La bolletta web, oltre a fornire uno strumento interattivo come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente, è disponibile anche in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti. La home page mostra in un'unica schermata tutti gli elementi informativi principali (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo al cliente un'approfondita comprensione delle dinamiche dei propri consumi e della relativa spesa.

Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva



[GRI 413-1]

Nel 2023, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli



all'utilizzo di circa 363 alberi.



Il processo di digitalizzazione della bolletta nel 2023 ha visto ancora un incremento del numero di utenze associate a questo strumento arrivando a 447.124 (+16% vs. 2022 pari a 385.353). Tale risultato ha generato anche un impatto positivo dal punto di vista ambientale, favorendo un risparmio di 84,3 **tonnellate di carta** e oltre **1,4 milioni di litri di acqua** per il mancato utilizzo di fogli⁷⁵ per la fatturazione.

Anche nei casi in cui persiste la fatturazione cartacea, la Società utilizza carta riciclata certificata dal fornitore. Complessivamente, considerando la somma dei fogli utilizzati per la fatturazione cartacea utilizzando carta riciclata e dei fogli equivalenti associati alla bolletta web, si può stimare che il risparmio di carta vergine ottenuto abbia potuto evitare l'abbattimento circa 363 alberi⁷⁶.

Figura n. 47 – I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica



LO SPORTELLO DIGITALE E WAIDY POINT

[GRI 2-29, 417-1, 417-2]

Avviato ad ottobre 2020, lo **Sportello Digitale** consente di ridurre le distanze nei confronti di clienti e cittadini svolgendo da casa, senza spostamenti o file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, senza però rinunciare al contatto con l'operatore.

Lo **Sportello Digitale** si è consolidato come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico, e grazie all'internalizzazione del servizio in Acea Ato 2, dal 2022 è stato possibile registrare la diminuzione dei volumi delle richieste grazie alla sinergia tra i canali di contatto, e l'impegno nella risoluzione della richiesta del cliente al primo contatto.

In ottica di superamento del *digital divide*, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali denominati "**Waidy Point**" (Figura 48). I Waidy Point consentono ai clienti, che hanno poca familiarità con gli strumenti informatici o coloro che non ne hanno disponibilità, di fruire del servizio di sportello a distanza.

75 L'equivalenza è stata calcolata considerando 10 litri di acqua consumata per produrre un foglio A4.

76 Il calcolo considera mediamente l'equivalente di 79.500 fogli per albero di pino.

I Waidy Point, infatti, sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touch screen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, e consentire al cliente di fruire del servizio di Sportello Digitale.

Sul posto è comunque presente un consulente (facilitatore digitale) per garantire un supporto durante la fase di connessione. La prenotazione per l'accesso può essere effettuata contattando il numero verde commerciale.

In sintesi, il Waidy Point consente l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così **innovazione e vicinanza al cliente**.

Al 31.12.2023 sono presenti sul territorio gestito un totale 20 Waidy Point⁷⁷ (14 in gestione ad Acea Ato 2 e 6 a gestione comunale). Si evidenzia che gli sportelli fisici fuori Roma sono stati sostituiti dai Waidy Point dislocati sul territorio della Provincia che, complessivamente, hanno ricevuto 1.637 clienti con un livello di servizio (clienti/biglietti emessi) pari al 100%, un tempo di attesa di 2 minuti e un tempo medio di servizio di 21'47".

La modalità Waidy Point consente anche di attivare⁷⁸, per tutti i Comuni che ne vorranno fare richiesta, convenzioni con il gestore per l'apertura, in sinergia, di ulteriori poli territoriali, secondo la seguente formula:

- locale messo a disposizione dal Comune;
- hardware a carico del Gestore;
- facilitatore digitale messo a disposizione dal Comune.

Figura n. 48 – Waidy Point presenti sul territorio



⁷⁷ I Waidy Point a gestione Acea Ato 2 sono situati nei comuni di Colleferro, Frascati, Guidonia Montecelio, Subiaco, Tivoli, Velletri, Tolfa, Formello, Monterotondo, Palestrina, Bracciano, Cerveteri, Civitavecchia e Fiano Romano mentre quelli a gestione comunale sono rispettivamente a Pomezia, Allumiere, Fiumicino, Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto e Rignano Flaminio.

⁷⁸ La numerosità e la dislocazione sul territorio garantiscono il rispetto degli obblighi inseriti nella convenzione di gestione, la quale prevede la presenza di sportelli al pubblico territoriali, ubicati in modo tale che la distanza dal più lontano gruppo di utenza servita, con almeno 1.000 residenti, tendenzialmente non richieda più di 30 minuti di percorrenza in automobile (in condizioni di traffico medio).



[GRI 417-1, 417-2]

Inoltre da gennaio 2023 il gestore garantirà sia per lo Sportello Digitale che per i Waidy Point a gestione Acea Ato 2, come per lo sportello fisico, il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (RQSII), applicando gli standard migliorativi definiti dalla Carta dei Servizi, come evidenziato in Tabella 23.

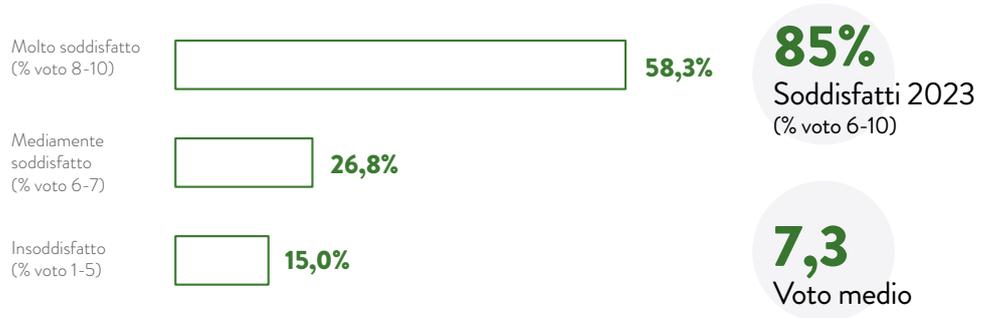
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁷⁹	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di 55 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti

I nuovi servizi digitali sono stati accolti con grande favore da tutti gli stakeholder interessati e le indagini di customer satisfaction eseguite periodicamente hanno confermato alti livelli di soddisfazione dei clienti che hanno fruito del servizio.

Per quanto riguarda le indagini condotte nei confronti dello sportello digitale, in considerazione di aspetti prevalenti per il cliente come la competenza, la chiarezza delle informazioni fornite e la cortesia e disponibilità dell'operatore, il servizio ricevuto ha ottenuto una valutazione elevata come mostrato in Figura 49:

Figura n. 49 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2023



⁷⁹ Il tempo di attesa agli sportelli presso il Waidy Point è il tempo e il momento in cui viene scansionato dall'Utente finale il QR code e viene avviata la prestazione. Da tale rendicontazione sono esclusi i Waidy Point gestiti dalle amministrazioni comunali. Per lo sportello digitale, il tempo di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra l'orario dell'appuntamento e l'orario in cui l'operatore incaricato dal Gestore contatta il cliente per guidarlo nella connessione.

Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali “tradizionali” che includono gli sportelli fisici e il servizio di call center le cui prestazioni per il 2023 sono rappresentate rispettivamente in Figura 50 e Figura 51.

Figura n. 50 – Le prestazioni del servizio call center nel 2023⁸⁰ per Roma e Provincia



Figura n. 51 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2023⁸¹



I dati sulla customer satisfaction relativi gli sportelli commerciali sono influenzati da accessi regolati da appuntamento oltre ad un flusso di contatti ha visto l'incremento della attività verso i canali digitali.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

In linea con gli anni precedenti è stata riproposta la campagna di comunicazione per promuovere il bonus idrico integrativo regolamentato a Livello locale dall'Ente di Governo d'Ambito (ATO2 Lazio Centrale), per informare i clienti aventi diritto, della possibilità di fruire, a livello locale, di questa importante agevolazione in bolletta, cumulabile al Bonus Sociale Nazionale, previa domanda di ammissione alla Segreteria tecnica Operativa dell'ATO 2 Lazio Centrale (STO). campagna dai toni semplici e diretti è stata realizzata tramite stampa, digital e affissione, in particolare in Provincia, tramite una campagna dem, mirata esclusivamente al target oggetto della campagna, e tramite produzione di materiale BTL destinato soprattutto ai Comuni della provincia in cui c'è maggiore concentrazione di utenze dirette (per approfondimenti sul Bonus Idrico, si veda il paragrafo “Attenzione alle utenze sensibili”).

[GRI 303-1]

Acea Ato 2 ha inoltre riproposto nel periodo estivo la Campagna sul Risparmio Idrico per sensibilizzare i clienti sull'uso responsabile dell'acqua.

Attenzione particolare è stata data anche all'area clienti MyAcea che si è arricchita di nuove importanti funzionalità.

80 I dati 2023 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pagg. 146 risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

81 I dati 2023 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pagg. 147 risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

Sono inoltre proseguite le iniziative di sensibilizzazione, come la campagna di Acea Ato 2 per il risparmio idrico – Ogni goccia d'Acqua – che ha ricevuto il riconoscimento del 20° Press, Outdoor & Promotion Key Award.



Campagna Risparmio Idrico "Ogni goccia d'Acqua"



Campagna Bonus Idrico Integrativo

APP ACEA WAIDY WOW

Acea Waidy Wow è l'app nata nel luglio del 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea che, in analogia con la mission di Acea Ato 2, promuove il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso, grazie alla digitalizzazione di oltre 50.000 punti di erogazione di acqua potabile.

[GRI 303-1]



Grazie alla tecnologia e alla sensoristica applicata, denominata Waidy Connect, possiamo infatti raccogliere informazioni certificate sui consumi e indicatori di pressione, portata, torbidità, temperatura e conducibilità dell'acqua. Ciò ci consente di produrre report puntuali sui comportamenti della risorsa idrica lungo tutta la nostra rete.

L'applicazione è pensata e sviluppata per creare una community, migliorare gli stili di vita degli utenti, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente e dare così un contributo concreto allo sviluppo sostenibile (Figura 52).

In Acea Waidy Wow è possibile ad oggi misurare l'impatto di sostenibilità, monitorare il fabbisogno idrico, aggiungere punti di erogazione non presenti sulla mappa, segnalare anomalie alla rete idrica attraverso un canale diretto con il gestore e restare aggiornati con "storie" e curiosità "green" sul mondo dell'acqua. È possibile, inoltre, creare un percorso a piedi, in bici o di corsa o selezionare uno dei percorsi multimediali e tematici suggeriti da Waidy Wow con mappe narrative di luoghi acquatici che rappresentano un modello di valorizzazione e di promozione del turismo sostenibile nelle città e nei borghi passando per "Le vie dell'acqua" attraverso le fontane, gli acquedotti e i "nasoni" romani.

Figura n. 52 – Le funzioni dell'app Acea Waidy Wow

	<p>Geolocalizzare i punti idrici Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua</p>	<p>Creare o seguire percorsi Per attraversare a piedi o in bici i territori dell'acqua e le loro bellezze</p>	<p>Riscoprire il passato Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni</p>	<p>Incoraggiare buone pratiche Per partecipare a contest, monitorare lo stato di idratazione e l'impatto sull'ambiente</p>	<p>Lasciare un feedback Per effettuare eventuali segnalazioni e aggiungere punti idrici non ancora censiti</p>	<p>Leggere news e consigli Per restare aggiornati sul tema sostenibilità con contenuti esclusivi</p>
--	--	--	--	---	---	---



QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

[GRI 2-27, 417-1, 417-2]

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce dal 2016 i livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico. Con delibera 547/19, l'Autorità ha modificato e integrato la previgente disciplina, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, in ragione delle performance dei gestori sulla base di due macro-indicatori:

- MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale, include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- MC2 – gestione del rapporto contrattuale, include prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Questi sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice (con ricorso a un fattore di scala differenziato per gli indicatori che concorrono al calcolo di MC2). Acea Ato 2 pertanto vede sottoposte le proprie performance a verifica e valutazione a livelli migliorativi rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità⁸².

La prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, relativa al biennio 2020-2021, è avvenuta nel corso dell'anno 2023 con Deliberazione 476/2023/R/idr.

Le performance 2023 mostrano una compliance media agli standard superiore al 95%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni in ambito preventivazione ed esecuzione allaccio idrico e fognario, attivazione e riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e tutti gli indicatori che riguardano la gestione del rapporto contrattuale come i reclami e gli appuntamenti.

La Tabella 24 che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'Azienda, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo.

⁸² Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macro ambiti.

Tabella n. 24 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel 2021-2023⁸³

[GR 417-1, 417-2]

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2								
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ								
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	PERFORMANCE ACEA ATO 2					
			Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto
			2021	2022		2023		
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	6,1	98,6%	4	99,2%	3,6	98,8%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	3,7	98,6%	3,6	100,0%	4,6	98,1%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lavorativi	10 gg. lavorativi	4,2	100,0%	4,3	100,0%	4,5	99,1%
Esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	6,6	100,0%	/	/	5	100,0%
Attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	2,7	97,4%	3,2	97,6%	1,4	97,8%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	1,5	98,4%	1,5	98,7%	1,4	98,7%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,8	99,3%	0,6	99,5%	0,7	98,9%
Disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	2,8	98,4%	2,1	99,4%	1,7	99,5%
Esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	0,2	99,6%	0,3	99,2%	0,2	99,8%
Preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	5,8	99,2%	4	99,8%	3,2	99,8%
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	3,9	100,0%	3,2	100,0%	6,9	93,8%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,8	99,8%	0,9	99,2%	3,8	99,4%
Risposta a reclami	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	5,7	99,8%	5,7	100,0%	6	100,0%
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	5,3	99,7%	4,8	100,0%	4,9	100,0%
Rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	55 gg. lavorativi	6,8	100,0%	6,4	100,0%	5,8	100,0%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ								
			PERFORMANCE ACEA ATO 2					
			2021	2022		2023		
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	8,2	97,6%	8,1	98,0%	9,1	97,2%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 25 gg. lavorativi	13,1	97,1%	36,6	71,4%	23,5	89,6%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	14,9	93,1%	12,7	95,0%	12,8	93,2%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 5 gg. lavorativi	2,8	97,0%	2,2	99,5%	2,7	99,2%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,4	98,9%	4,6	97,5%	1,7	98,1%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	6	99,8%	5,7	100,0%	5,9	100,0%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	55	97,4%	14	98,7%	54	97,7%

83 I dati 2023 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pag. 133 e ss.ii. risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva nel rapporto commerciale con gli utenti, secondo un disegno definito dall’Autorità di regolazione, dall’altro Acea SpA coordina la rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, indice della qualità percepita dagli utenti⁸⁴.

In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2023, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁸⁵ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (da 1 a 10);
- i giudizi complessivi (“overall”) sui singoli aspetti del servizio (scala da 1 a 10);
- le percentuali di soddisfazione sugli item, o fattori di qualità, selezionati entro ogni aspetto del servizio.

L’indice di soddisfazione complessiva sul servizio erogato da Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato e nel 2023 gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,6/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 91% degli intervistati (Figura 53).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si conciliano su valori elevati, fornendo un riscontro positivo agli sforzi intrapresi su questo fronte e agendo come stimolo ulteriore al continuo progresso nel livello dei servizi offerti.

Figura n. 53 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell’acqua a Roma e Fiumicino 2023 (scala 1-10)⁸⁶



LA QUALITÀ DELL’ACQUA POTABILE

[GRI 416-1, 416-2, 417-1]

La qualità dell’acqua potabile distribuita viene garantita effettuando numerosi controlli analitici periodici, secondo un esteso e puntuale programma annuale, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabiori (per approfondimenti sui controlli analitici eseguiti sulle acque reflue depurate si rinvia al paragrafo “Il comparto di depurazione e fognatura”); sviluppando i piani di sicurezza dell’acqua con cui individua i rischi correlati alla potabilità della risorsa e attua le azioni di mitigazione degli stessi; monitorando in continuo con sistemi in telecontrollo i parametri principali significativi, garantendo la

84 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo “La qualità percepita” (pagine 110 e ss.).

85 Computer Assisted Telephone Interviewing, con l’ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell’universo di riferimento. L’errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/-2,3% ed un massimo di +/-4,4% e il livello di significatività è del 95%.

86 Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali. Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, grafico n. 23, pagina 112.

pianificazione e l'aggiornamento del Piano di Emergenza idrico (per approfondimenti si veda il paragrafo "La gestione dei rischi").

Oltre ad una migliore gestione della rete, la presenza di telecontrolli garantisce anche misure di qualità della risorsa idrica.

Le determinazioni analitiche sulle acque destinate al consumo umano vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione⁸⁷.

Le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso indagini in continuo, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso prelievi giornalieri di campioni alle captazioni e nella rete di distribuzione: questa assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità dell'acqua potabile. Complessivamente, nel 2023 sono state effettuate circa 419.940 determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO2, per un totale di 14.412 campioni prelevati di acqua potabile.

[GRI 416-1]



Tabella n. 25 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2021-2023

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	u. m.	2021	2022	2023
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	326,5	354,7	360,2
Calcio	mg/l Ca	80,1	85,3	87,2
Cloruri	mg/l C	7,8	10,3	11,9
Fluoruri	mg/l F	0,1	0,3	0,3
Magnesio	mg/l Mg	14,9	16,8	17,1
Nitrati	mg/l NO ₃	3,6	5,9	5,8
Potassio	mg/l K	4,3	7,7	7,5
Residuo Fisso Calcolato	mg/l	347	377,1	385,9
Sodio	mg/l Na	7,3	9,6	10,3
Solfati	mg/l SO ₄	11	15,1	14,9

419.940
Determinazioni
analitiche eseguite

14.412
Campioni prelevati

Le indagini di customer satisfaction verificano tra le altre cose anche le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile erogata⁸⁸. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati come media delle due rilevazioni, è stabile ed elevato e pari a 7,5/10. Il 49,8% degli intervistati dichiara di bere sempre o spesso⁸⁹ l'acqua che arriva in casa, mentre il 24,8% afferma di non berne mai. Le rilevazioni eseguite in provincia nelle aree servite da Acea Ato 2, mostrano che il dato di soddisfazione globale sulla qualità dell'acqua è risultato pari a 6,9/10, stabile rispetto al 2022; rispetto alle abitudini di consumo il 41% del campione (era 24% nel 2022) afferma di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto e il 39% (era 41% nel 2022) di non berne mai.

[GRI 2-29]

Accanto alle caratteristiche qualitative dell'acqua e al loro puntuale monitoraggio, anche la continuità dell'erogazione è un parametro di servizio fondamentale per la soddisfazione dei clienti, sottoposto a regolazione da parte di ARERA.

La tabella 26 riporta i dati dell'ultimo triennio relativi alle interruzioni e riduzioni idriche, urgenti (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) o programmate, evidenziandone un deciso calo negli ultimi due anni.

[GRI 417-1]

87 Oltre ai controlli programmati sulle acque potabili, la Società effettua anche analisi aggiuntive per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e per il monitoraggio di parametri specifici quali ad esempio la radioattività. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

88 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "La qualità nell'area idrica" (pagina 125 e ss).

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

Tabella n. 26 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2021-2023)⁹⁰

Tipologia di interruzioni	2021	2022	2023
Interruzioni urgenti (n.)	911	915	1.170
Interruzioni programmate (n.)	336	263	202
Interruzioni totali (n.)⁹¹	1.247	1.178	1.372
Sospensioni con durata > 24h (n.)	167	194	328

[GRI 303-1]

In linea con i nuovi approcci risk-based, Acea Ato 2, per garantire la sicurezza dell'acqua potabile lungo tutta la filiera del ciclo idrico integrato, ha avviato l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan (WSP) per tutti i sistemi idrici in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization – WHO). La Direttiva 1787 modifica gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, oggi revisionata da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio e approvata in data 16 dicembre 2020 come Direttiva 2020/2184. Questa ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA ed è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi dalla data di acquisizione della Direttiva da parte dello Stato membro.

L'approccio metodologico dei PSA si fonda su un modello risk-based seguendo un criterio preventivo e non solo retrospettivo, ed è frutto di una visione integrata del sistema idrico, di un processo di concertazione con gli enti interessati e di trasparenza con la collettività. Nello specifico, l'approccio dei PSA è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità di informazione della cittadinanza e delle autorità competenti, ecc. I PSA devono essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali.

L'implementazione dei PSA da parte di Acea Ato 2 riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti entro il 2024⁹².

Il percorso di implementazione dei PSA, iniziato sotto la supervisione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2018 con il progetto pilota sul sistema idrico connesso con l'impianto di emergenza del potabilizzatore delle acque del fiume Tevere in località Grottarossa, è proseguito dando priorità all'analisi del sistema di approvvigionamento idrico e successivamente alle reti di distribuzione. Questo in considerazione della complessità e dell'estensione dell'intero schema idrico, dove tutti gli Acquedotti convergono verso un sistema di smistamento alle reti idriche unitario ed interconnesso.

Dal secondo semestre del 2019 è stato avviato il lavoro di implementazione dei PSA relativi ai principali sistemi acquedottistici gestiti, che alimentano oltre Roma il 90% della popolazione dell'ATO2 e oltre 200 mila abitanti in 45 Comuni della Provincia di Rieti e della Provincia di Frosinone, per un totale di 10 sistemi per un'estensione di rete complessiva di 640 km e nel corso del 2021 ha iniziato l'implementazione dei PSA anche per le piccole fonti di approvvigionamento e le reti di distribuzione.

Nel 2021 sono stati avviati i PSA dei maggiori 10 sistemi acquedottistici gestiti, per un'estensione di circa 640 km. In particolare, nel corso dell'anno sono stati conclusi e trasmessi al Ministero della Salute i PSA dei seguenti sistemi acquedottistici: Peschiera-Capore, Appio Alessandrino, Marcio, Nuovo e Vecchio acquedotto Simbrivio, Laurentino e Nuovo acquedotto Vergine.

Nel corso del 2022 la società ha implementato e trasmesso al Ministero della salute i PSA per i sistemi di approvvigionamento e di distribuzione idrica per i comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Manziana e Marcellina, oltre che il PSA per il sistema acquedottistico Doganella, e nel 2023 ha concluso e trasmesso i PSA per i comuni di Albano Laziale, Manziana e Marcellina.

90 I dati 2022 sono stati consolidati rispetto a quanto pubblicato nel precedente Bilancio di Sostenibilità. I dati 2023 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA), pertanto rispetto ai dati pubblicati nella DNF di gruppo a pag. 129 risultano differenti poiché non ancora consolidati al momento della redazione del documento.

91 Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

92 In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

La Società, a seguito dell'emanazione del D.Lgs. 18/23 che recepisce la Direttiva (UE) 2020/2184 e prevede l'implementazione entro il 2029 del 100% dei PSA per l'intera filiera idropotabile gestita, ha proseguito il lavoro di implementazione dei PSA, redigendo quelli relativi ai sistemi di approvvigionamento e distribuzione dei comuni di Grottaferrata, Palestrina e Rignano Flaminio, secondo le nuove Linee guida nazionali (Rapporto ISTISAN 22/33).

ATTENZIONE ALLE UTENZE SENSIBILI

Quello della morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte dei clienti, è un aspetto che incide sulla gestione efficiente del servizio idrico. Se da un lato occorre contrastare il fenomeno di chi può ma non vuole pagare, è al contempo necessario venire incontro alla morosità "incolpevole", ossia ai cittadini che hanno difficoltà a pagare le bollette perché versano in una condizione di disagio economico.

[GRI 203-1, 203-2]

Riguardo a questo, significativi sono stati in quest'ultimo biennio gli interventi in ambito regolatorio per la tutela dell'utenza, a partire dall'entrata in vigore, il 1° gennaio 2020, della **Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)**. Il provvedimento ha introdotto una maggior tutela dell'utenza domestica residente, con la definizione delle regole e modalità di gestione del processo di messa in mora, sospensione, disattivazione e riattivazione e limitando la disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, a poche e ben definite casistiche, e stabilendo il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Ad esempio, la Regolazione ha introdotto il divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà, inoltre, promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, funzionale alla disalimentazione selettiva. Infine, il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la Delibera 221/2020 del 16 giugno 2020, ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020, ha introdotto alcune modifiche alla regolazione della morosità, indicando modalità (raccomandata con preavviso di ricevimento) e tempi (preavviso non inferiore a 40 giorni) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti. Acea Ato 2, in virtù dei Regolamenti di utenza approvati dalle Conferenze dei sindaci dei rispettivi ATO, ha esteso le tutele nei confronti delle utenze "fragili", includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili.

Sempre in un'ottica di attenzione alle fasce svantaggiate della popolazione, l'Autorità aveva già previsto, a partire dal 2017, il **bonus sociale idrico**, un fondamentale strumento per agevolare la fornitura d'acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socioeconomico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE⁹³. Il bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali da tutelare (quantificati in circa 50 litri/abitante/giorno). Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Inoltre, la modalità di calcolo del bonus è stata estesa per includere non solo la quota variabile del corrispettivo di acquedotto, ma anche quelle variabili di fognatura e depurazione.

Per favorire l'accesso all'agevolazione, Acea Ato 2 ha sempre dato ampia visibilità alle informazioni relative al bonus idrico sui propri canali di comunicazione con la clientela (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.). Nel 2023 Acea Ato 2 ha erogato bonus idrici nazionali a 239.259 utenti per un valore pari a circa 10,6 milioni di euro e bonus idrici integrativi (locali) a 3.047 utenti per un valore economico di 647.941 euro.

Dal 2021 è cambiata la modalità di accesso ai bonus sociali idrici nazionali che sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. A fine dicembre, con delibera 622, l'Autorità ha modificato alcune modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali, che entreranno in vigore dal 2024⁹⁴.

93 Con Delibera 499/2019/R/com è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.

94 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Clienti e Collettività" (pagina 108).

CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 pone le persone al centro delle sue attività fornendo loro strumenti e competenze necessari a rispondere efficacemente alle sfide quotidiane sul territorio, attraverso il coinvolgimento nella cultura e nell'identità dell'azienda, la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze e l'inclusione ed il benessere organizzativo.

IL CAPITALE UMANO E IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

La Funzione Risorse Umane gestisce tutti gli aspetti relativi al percorso aziendale dei dipendenti, attraverso rapporti consolidati con il Gruppo secondo procedure definite. La gestione amministrativa di reportistica dei dati (anagrafiche, retribuzioni, piani meritocratici, ecc.), è affidata alla Funzione di Gruppo.

Il processo di selezione è disciplinato da una procedura di Gruppo che viene recepita da tutte le sue controllate e che si applica alla ricerca del personale da assumere secondo le tipologie contrattuali previste dalla singola Società.

Nel 2023 si è proseguito nel promuovere rapporti di lavoro stabili continuativi con la quasi totalità dei dipendenti⁹⁵ assunta a tempo indeterminato (99,9%) e full time (oltre 98%) (Tabella 27). Continuano a favorire formule di lavoro part-time per venire incontro a esigenze di maggiore dinamicità da parte dei propri dipendenti, la quota dei dipendenti in part time si mantiene costante, circa il 2% del totale.

[GRI 2-7]

Tabella n. 27 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere

Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1.232	350	1.582	1.271	366	1.637	1.265	364	1.629
A tempo determinato	3	4	7	-	4	4	-	1	1
di cui part time	1.228	332	1.560	1.264	350	1.614	1.258	346	1.604
di cui full time	7	22	29	7	20	27	7	19	26
Totale	1.235	354	1.589	1.271	370	1.641	1.265	365	1.630

Le competenze tecniche e specialistiche richieste nell'espletamento delle mansioni aziendali riflettono la presenza di una forte componente maschile, pari a quasi il 78% (1.265 uomini) nel 2023, a fronte delle 365 donne, che corrispondono ad oltre il 22% del totale, in linea con quanto riscontrato nel 2022.

[GRI 2-8]

Anche nel 2023 la Società si è avvalsa di collaboratori esterni, tra cui rientrano lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stagisti extracurricolari e lavoratori distaccati presso altre sedi, per un totale di 54 risorse.

Inoltre, nell'ottica di promuovere i giovani talenti e reclutare nuove stimolanti risorse, il Gruppo Acea stringe partnership e collaborazioni con le università, partecipando anche ad attività di studio e ricerca, e stipula convenzioni finalizzate alla promozione di stage e tirocini. In Acea Ato 2 nel corso del 2023 è stato assunto un giovane lavoratore a seguito di percorsi di stage e tirocinio attivati o nello stesso anno o precedentemente.

La struttura professionale è composta principalmente da impiegati, che rappresentano circa il 57% della popolazione aziendale, a cui segue la categoria degli operai, circa il 37%.

⁹⁵ I dati relativi al numero totale dei dipendenti si riferiscono solo agli *headcount* (non FTE) del personale interno in forza al 31 dicembre e ai lavoratori distaccati (OUT). Dal totale dei dipendenti è esclusa la forza lavoro esterna (lavoratori somministrati, lavoratori distaccati, lavoratori autonomi, stage).

Tabella n. 28 – Numero e % di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel 2021-2023**[GRI 405-1]**

N. dipendenti per categoria professionale e genere	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	7	2	9	7	2	9	10	2	12
Quadri direttivi	55	31	86	60	33	93	53	33	86
Impiegati	612	320	932	608	334	942	600	329	929
Operai	561	1	562	596	1	597	602	1	603
Totale	1.235	354	1.589	1.271	370	1.641	1.265	365	1.630
% di dipendenti per categoria professionale e genere	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,4%	0,1%	0,6%	0,4%	0,1%	0,5%	0,6%	0,1%	0,7%
Quadri direttivi	3,5%	2,0%	5,4%	3,7%	2,0%	5,7%	3,3%	2,0%	5,3%
Impiegati	38,5%	20,1%	58,7%	37,1%	20,4%	57,4%	36,8%	20,2%	57,0%
Operai	35,3%	0,1%	35,4%	36,3%	0,1%	36,4%	36,9%	0,1%	37,0%
Totale	77,7%	22,3%	100,0%	77,5%	22,5%	100,0%	77,6%	22,4%	100,0%

La distribuzione per fascia di età è caratterizzata per quasi il 48% da persone che appartengono alla classe > 30 e ≤ 50 anni, a seguire gli over 50 per circa il 47% e per quasi il 5% da persone con età pari o inferiore ai 30 anni).

Tabella n. 29 – Numero di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel 2021-2023**[GRI 405-1]**

N. dipendenti per categoria professionale e fascia d'età	2021				2022				2023			
	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0	4	5	9	0	5	4	9	0	7	5	12
Quadri direttivi	0	42	44	86	0	43	50	93	0	38	48	86
Impiegati	47	461	424	932	46	468	428	942	29	466	434	929
Operai	37	255	270	562	46	264	287	597	51	264	288	603
Totale	84	762	743	1.589	92	780	769	1.641	80	775	775	1.630
% di dipendenti per categoria professionale e genere	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale	≤30 anni	>30 e ≤50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	0,3%	0,3%	0,6%	0,0%	0,3%	0,2%	0,5%	0,0%	0,4%	0,3%	0,7%
Quadri direttivi	0,0%	2,6%	2,8%	5,4%	0,0%	2,6%	3,0%	5,6%	0,0%	2,3%	2,9%	5,3%
Impiegati	3,0%	29,0%	26,7%	58,7%	2,8%	28,5%	26,1%	57,4%	1,8%	28,6%	26,6%	57,0%
Operai	2,3%	16,0%	17,0%	35,4%	2,8%	16,1%	17,5%	36,4%	3,1%	16,2%	17,7%	37,0%
Totale	5,3%	48,0%	46,8%	100,0%	5,6%	47,5%	46,9%	100,0%	4,9%	47,6%	47,6%	100,0%

[GRI 401-1]

Tabella n. 30 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere

Numero di persone in ingresso	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	17	6	23	20	12	32	18	1	19
> 30 anni e ≤ 50 anni	32	20	52	46	18	64	23	2	25
> 50 anni	8	7	15	20	0	20	3	0	3
Totale	57	33	90	86	30	116	44	3	47
Tasso di ingresso per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	26%	33%	27%	29%	50%	35%	26%	9%	24%
> 30 anni e ≤ 50 anni	6%	10%	7%	8%	9%	8%	4%	1%	3%
> 50 anni	1%	5%	2%	3%	0%	3%	0%	0%	0%
Totale	5%	9%	6%	7%	8%	7%	3%	1%	3%

[GRI 401-1]

Tabella n. 31 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere

Numero di persone in uscita	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	2	1	3	3	4	7	0	1	1
> 30 anni e ≤ 50 anni	1	1	2	7	6	13	5	5	10
> 50 anni	42	6	48	40	4	44	45	2	47
Totale	45	8	53	50	14	64	50	8	58
Tasso di uscita per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	3%	6%	4%	4%	17%	8%	0%	9%	1%
> 30 anni e ≤ 50 anni	0%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	2%	1%
> 50 anni	7%	4%	6%	6%	3%	6%	7%	1%	6%
Totale	4%	2%	3%	4%	4%	4%	4%	2%	4%

[GRI 2-30]

I dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva e, nello specifico, trova applicazione il Contratto Unico gas-acqua⁹⁶. Il presidio in materia di relazioni sindacali è tenuto dall'Unità Relazioni Industriali della Capogruppo (Funzione Risorse Umane) al fine di garantire la coerenza con gli obiettivi di Gruppo. I confronti si svolgono entro la cornice del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) a livello di settore e, tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori, sulle peculiari esigenze aziendali.

Da sempre attento al benessere e alla promozione della qualità di vita dei propri dipendenti, il Gruppo è attivo nella progettazione di azioni concrete finalizzate al miglioramento del clima aziendale e alla valorizzazione della sfera privata dei dipendenti prestando attenzione ai loro bisogni e necessità.

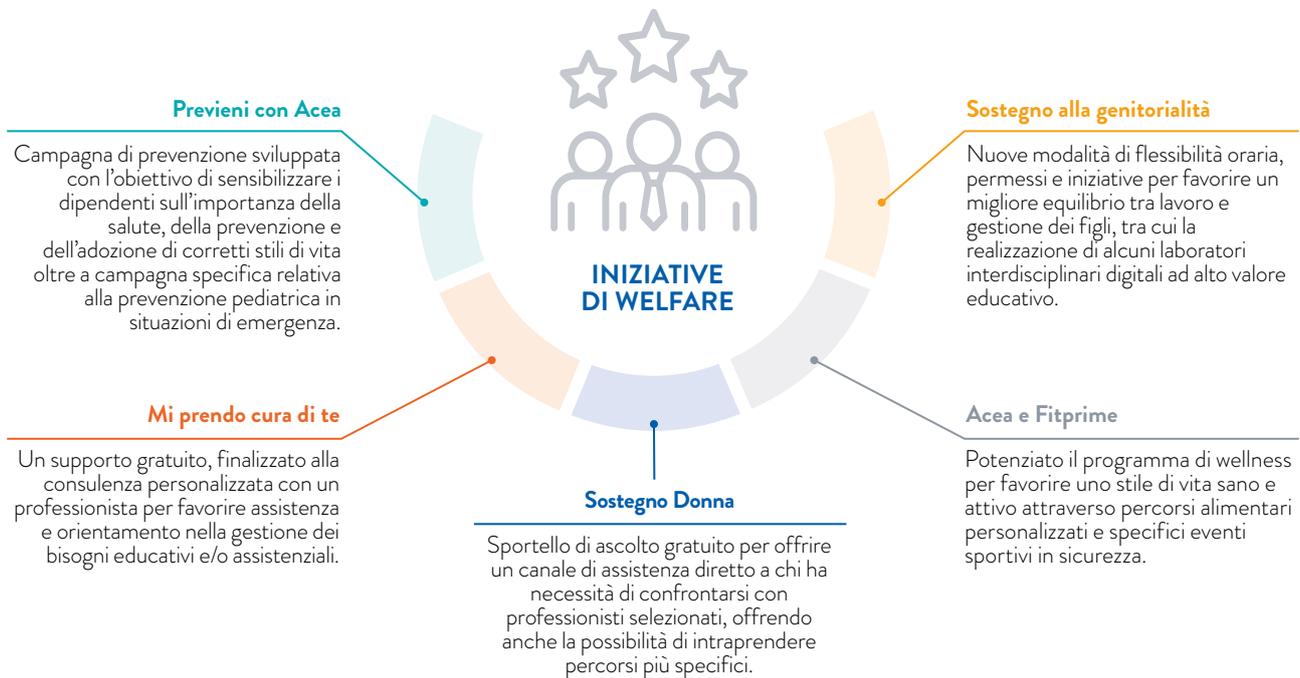
[GRI 401-2]

Nel 2023 è stato ulteriormente implementato il Piano Welfare di Gruppo, individuando sei pilastri fondamentali relativi a: salute, misure di conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, agevolazioni economiche e famiglia, con un'attenzione particolare alla solidarietà sociale⁹⁷. Il Piano offre a tutti i dipendenti della Società la possibilità di scegliere tra servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc., oltre all'opportunità di convertire il premio di risultato in servizi welfare.

⁹⁶ Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

⁹⁷ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Diversità, inclusione e welfare" (pagine 184 e ss.).

Figura n. 54 – Le iniziative di Welfare di Gruppo nel 2023



FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO DEL PERSONALE

Acea Ato 2 crede fermamente che la crescita e lo sviluppo delle proprie attività passi attraverso l'accrecimento e l'affinamento delle competenze dei propri collaboratori, garantendo loro un'offerta formativa vasta e orientata a includere tutti i profili professionali.

[GRI 404-2]

Acea ha implementato una procedura di Gruppo che si estende a tutte le Società in coerenza con la vision e mission aziendali, e che identifica ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi per lo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali in risposta alle esigenze professionali emergenti e alle necessità richieste dalla singola società in occasione della rilevazione annuale dei fabbisogni formativi attraverso la piattaforma Pianetacea.

Complessivamente nel 2023, conteggiando anche le ore di formazione erogate in ambito di salute e sicurezza sul lavoro (pari a 24.901 ore), la Società ha erogato **50.489 ore ai propri dipendenti**⁹⁸, di cui circa 25.587 ore riferite alla formazione tecnico specialistica, Compliance, ambientale, operativa on the job e formazione trasversale, quest'ultima gestita direttamente da Acea, a cui si riferisce la Tabella 32.

98 I dati relativi alle ore di formazione comprendono i lavoratori con contratto di somministrazione e i distaccati-in; escludono i distaccati-out. Inoltre, non vengono conteggiate le ore e-learning erogate da Acea SpA ai dipendenti di Acea Ato 2.

Tabella n. 32 – Numero di Ore di formazione tecnico specialistica, compliance, ambientale, operativa-on-the-job, salute e sicurezza sul lavoro e formazione trasversale totali per categoria professionale e genere

Ore di formazione	2021			2022			2023		
	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali
Dirigenti	149	46	195	114	51	165	92	33	125
Quadri	1.954	1.276	3.230	1780	1373	3.153	1.201	1.074	2.275
Impiegati	7.624	5.105	12.729	20438	9436	29.875	14.772	10.150	24.922
Operai	8.735	18	8.753	24202	106	24.308	23.105	62	23.167
Totale	18.462	6.445	24.907	46.534	10.966	57.500	39.169	11.320	50.489

[GRI 404-1]

Tabella n. 33 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale⁹⁹

Ore di formazione pro-capite	2021			2022			2023		
	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali
Dirigenti	21	23	22	16	25	18	9	17	10
Quadri	36	41	38	30	42	34	23	33	26
Impiegati	12	16	14	34	28	32	25	31	27
Operai	16	18	16	41	106	41	38	62	38
Totale	15	18	16	37	30	35	31	31	31

[GRI 205-2]

Con riferimento alla comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione queste sono gestite direttamente da Acea SpA¹⁰⁰. Al fine di sensibilizzare nel modo più efficace i dipendenti Acea Ato 2 alla materia, sono stati erogati su piattaforma e-learning “Pianetacea” rispettivamente i corsi “Anti-trust di Acea Ato 2” e il corso “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Acea Ato 2”. Nel corso del 2023 i dipendenti di Acea Ato 2 hanno ricevuto 2.847 h di formazione in materia anticorruzione¹⁰¹. Anche nel 2023 la formazione è stata orientata verso contenuti specialistici, finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche tipiche delle diverse figure professionali che alla sensibilizzazione della popolazione aziendale a tematiche quali la tutela dell’ambiente o la cultura aziendale. Nello specifico tra i corsi 2023 portati avanti da Acea Ato 2 vi sono:

PERCORSI FORMATIVI SALUTE E SICUREZZA

[GRI 403-5]

Nell’ambito della formazione obbligatoria in materia di Salute e Sicurezza, Acea Ato 2, con l’obiettivo di portare i lavoratori a maturare la consapevolezza delle proprie responsabilità e, di conseguenza, della necessità dell’impegno personale e insostituibile di ciascuno, migliorando la conoscenza in tema di salute e prevenzione generale e riducendo il rischio di infortuni, ha erogato una serie di corsi di carattere volontario su alcune tematiche specifiche:

- Corso anticipato ai Preposti, che recepisce le novità riportate nella bozza di accordo Stato-Regione ad oggi ancora non pubblicata, che prevederà l’aggiornamento dei preposti ogni 2 anni;
- Corso di aggiornamento al personale dedicato agli impianti elettromeccanici erogato a parte della popolazione aziendale ed in particolare ai PES e PAV;
- Corso di formazione aggiuntivo relativo sulle procedure interne di Acea Ato 2 relativo ai cantieri stradali.

99 Le ore di formazione pro-capite 2021 non comprendono le ore di formazione in materia di salute e sicurezza, in quanto non è disponibile il dato di ore di formazione salute e sicurezza diviso per categoria professionale. Le ore di formazione pro capite al 2023 considerando la forza lavoro di Acea Ato 2 (FTE, Somministrati e Distaccati IN) è pari a 31 Ore pro-capite totali.

100 Acea SpA si è dotata della “Politica Anticorruzione” valida per tutte le società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2, e diffusa tramite intranet aziendale. La Politica Anticorruzione definisce: il sistema di regole, controlli e presidi per la prevenzione di reati di corruzione attivi e passivi verso pubblico e privati, che sarà supportato dal Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (norma ISO 37001). Per un maggiore approfondimento fare riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea p. 88.

101 Le ore di formazione anticorruzione rendicontate nel 2023 non sono confrontabili con quelle erogate nel 2022 (760 h) e nel 2021 (212 h) a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo.

PERCORSI FORMATIVI SPECIALISTICI

- Il corso ACEA Drive nel quale sono state coinvolte 87 risorse appartenenti al mondo della Direzione Operazioni. L'ACEA Drive è un sistema di automazione e telecontrollo, compatto e parametrizzabile, per la gestione di piccoli impianti idrici e fognari con un massimo di 4 pompe elettromeccaniche.
- Il corso CALIX nel quale sono state coinvolte 29 risorse appartenenti al mondo della Direzione Operazioni. CALIX è un contatore idrico integrato di nuova generazione con funzionalità innovative rispetto a quelle dei contatori smart già presenti sul mercato
- Il corso Road Show WMS – Attacco alle Perdite nel quale sono state coinvolte 34 risorse appartenenti al mondo della Direzione Operazioni, della Tutela della Risorsa Idrica e del Commerciale. Il percorso nasce con l'obiettivo di identificare nuove strategie utili a ridurre le “perdite idriche commerciali”.

SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 svolge le proprie attività nel rispetto delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro seguendo i principi di comportamento dichiarati dal Codice Etico di Gruppo¹⁰²: a garanzia di tale impegno la Società si è dotata di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro certificato in accordo alla nuova norma UNI ISO 45001:2018¹⁰³.

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8]

Al fine di attuare efficacemente il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, viene garantito un coinvolgimento attivo dei lavoratori e dei loro rappresentanti nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento continuo.

Almeno una volta l'anno le figure apicali, primi riporti del Presidente, i Responsabili della Unità della Direzione Operativa e l'RSPP effettuano una verifica del Sistema di Gestione al fine di valutarne l'efficacia, l'idoneità e l'adeguatezza. Nel corso del 2023 vi è stato il rinnovo del sistema di gestione di Acea Ato 2, a fronte delle analisi condotte dall'ente di certificazione non sono state rilevate né osservazioni né conformità.

Inoltre, nell'ambito della Business review e nella Review Sostenibilità & GRC periodiche, le figure apicali dell'organizzazione e l'RSPP verificano l'attuazione e il corretto andamento delle attività relative alla Sostenibilità ed ai Sistemi di Gestione Integrati, comprendendo quelle sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori nonché la definizione degli indirizzi sugli obiettivi, sugli indicatori e sulle eventuali azioni correttive.

I lavoratori e i loro rappresentanti sono coinvolti tramite sopralluoghi congiunti sulle sedi operative e attraverso l'organizzazione di tavoli congiunti per la gestione di eventi emergenziali e criticità relative alla salute e sicurezza sul lavoro, emergenze idriche, ecc., in cui vengono anche raccolte le esigenze e le istanze degli stessi, praticando un dialogo costante con i loro rappresentanti.

In tale ottica sono da leggere anche i colloqui individuali che i Datori di Lavoro e i Responsabili diretti dei lavoratori effettuano con i singoli lavoratori per discutere dei temi relativi alla sicurezza e alle condizioni di lavoro. Le risultanze di tali colloqui, nati con lo scopo di monitorare il “benessere operativo” dei lavoratori e per creare una maggiore sinergia tra il Datore di Lavoro e i lavoratori, rappresentano uno dei principali strumenti proattivi per il miglioramento degli standard di sicurezza dell'Organizzazione. Sono nate dall'utilizzo di questi strumenti di ascolto e dialogo attivo dei lavoratori molte iniziative nell'anno tra cui si segnala il rinnovamento del vestiario aziendale nell'ottica di garantire una maggiore sicurezza sul campo e ridurre il rischio di infortuni, l'adozione di DPI polivalenti e la realizzazione di un programma pluriennale di ristrutturazione delle sedi di lavoro (vedi “Focus Sedi Operative”). La necessità di ristrutturare i luoghi di lavoro suddetti, oltre che per motivi di miglioramento strutturale, efficientamento e risparmio energetico e di immagine dell'Azienda, è scaturita dalla precisa volontà di renderle confortevoli, accoglienti, moderne e funzionali, con l'obiettivo di incrementare il benessere, la produttività e la crescita professionale dei lavoratori.

102 www.gruppo.aceait/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico.

103 Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è coperta dal sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.

SEDI OPERATIVE

Dal 2018, Acea Ato 2 è impegnata in un importante progetto che prevede il ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in cui gestisce il Servizio Idrico Integrato. La ristrutturazione e il ripensamento degli spazi aziendali seguono il profondo processo di trasformazione e digitalizzazione dell'azienda.

Innovazione, sostenibilità e valorizzazione delle persone, professionale e umana fanno da guida per riprogettare le sedi di lavoro in maniera ottimale alle attività da svolgere con l'obiettivo di:

- **migliorare il benessere organizzativo:** preferendo layout moderni e curati che consentono un'organizzazione più produttiva del lavoro. Tutti gli spazi di lavoro sono stati rivisti mettendo al centro la persona e le sue esigenze, in ottica "activity based working".
- **promuovere il senso di appartenenza:** scegliendo una visual identity subito riconoscibile e uguale per tutte le sedi.
- **favorire la green economy:** optando per la scelta di strumenti e sistemi, di ultima generazione, eco-sostenibili e a basso consumo energetico. L'uso efficiente delle risorse e la promozione dell'economia circolare sono tra gli impegni più importanti che Acea Ato 2 si è assunta per ridurre gli impatti ambientali: la certificazione ISO 14001 e ISO 50001 sono alle base di importanti scelte aziendali tra cui la mobilità sostenibile all'interno dei più grandi depuratori in cui sono state installate colonnine di ricarica elettriche dedicate alle macchine della flotta aziendale.
- **aumentare la sicurezza dei luoghi di lavoro:** adottando le più moderne tecnologie di sanificazione per l'area e l'ambiente e scegliendo materiali sicuri, tra cui pitture antivirus e antibatteriche.

Acea Ato 2 è da sempre impegnata nella diffusione capillare della cultura della sicurezza e molto è stato fatto in ottica di "prevenzione" per limitare al minimo i rischi nei luoghi di lavoro: ad esempio negli impianti sono state sostituite le scale fisse, di tipo verticale a pioli, per prevenire le cadute dall'alto e privilegiare la durata nel tempo; nei depuratori sono stati realizzati due distinti spogliatoi (panni puliti e panni sporchi) per limitare il rischio di contagio biologico ecc.

Nel 2023 è stata ristrutturata la inaugurata la sede di Torre Spaccata a seguito della ristrutturazione (Figura 55):

Figura n. 55 – La roadmap del ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali

Centri idrici	Centri operativi	Depuratori	Potabilizzatori	Sale operative	Sorgenti
Ostia	Torre Spaccata (R)	Crocetta	Montanciano	Sala Operativa Ambientale (SOA)	Peschiera
Gianicolo	Rosolino Pilo	Santa Maria in Fornarola	Grottarossa	Disaster Recovery	Capore
Torrenova	Monterotondo	Roma Nord			
	Frascati	Roma Sud			
	Casetta Rossa	Roma Est			
	Subiaco	Ostia			
	Palestrina	Fregene			
		CoBIS			

R = ristrutturato nel 2023

All'interno di queste sedi sono stati rinnovati:

- 7 laboratori di Analisi (Roma Nord, Est, Sud, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Palestrina);
- 8 sale operative locali (Roma Nord, Est, Sud, Fregene, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Crocetta).

Con riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria, Acea Ato 2 nel 2023 ha mantenuto fino a luglio 2023 le attività di monitoraggio legate al contenimento dell'epidemia da Covid-19 attuando tutte le misure di prevenzione e protezione previste dal Protocollo ministeriale di contenimento del Covid-19.

IDROLOGISTIC

Nel 2023 si è concluso il primo anno di attività del sistema “Idrologistic”, un progetto nato per ottimizzare la logistica operativa per la consegna di DPI e materiali al personale di Acea Ato 2 SpA.

[GRI 403-4]

Il progetto nato dall'idea dell'unità Direzione Operazioni al fine di ottimizzare la logistica operativa per l'approvvigionamento e la consegna dei DPI e dei materiali al personale di Acea Ato 2. I driver che hanno guidato la realizzazione del progetto hanno interessato:

- innovazione: semplificare e migliorare il processo rendendo sempre disponibili attrezzature e materiali;
- cura delle persone: prevenire la domanda e anticipare la richiesta del personale operativo, grazie ad un approccio che mette al centro del sistema il lavoratore;
- sostenibilità: adottare un modello green che consente di ridurre tempi e spostamenti del personale operativo al fine di ridurre emissioni di CO₂ e garantire benessere lavorativo;
- sicurezza: abbattendo gli spostamenti del personale operativo e le ore passate in auto per l'approvvigionamento dei DPI e dei materiali.

Il progetto si compone di 3 driver principali:

1. Smart Logistic per la gestione del magazzino con tecnologia avanzata;
2. Smart Locker per la distribuzione dei DPI a tutto il personale tecnico;
3. Smart Delivery per la consegna dei materiali di lavoro ai tecnici itineranti sul territorio con appuntamento concordato sul luogo di lavoro con il corriere.

Il progetto è pensato per far evolvere e valorizzare la logistica interna sfruttando al massimo le potenzialità dei nuovi strumenti digitali disponibili. Il sistema consente di fornire i DPI ai lavoratori in tempo reale non passando per i magazzini e prevenendo situazioni di carenza in cantiere. Inoltre, il nuovo modello di logistica operativa con le soluzioni di smart delivery e smart locker consente l'abbattimento quasi totale dei viaggi verso i magazzini periferici, da parte del personale tecnico in auto, per il rifornimento di materiali, attrezzature e DPI.

Questo è stato possibile grazie alla realizzazione di 2 HUB strategici, allestiti con tecnologia Pick 2 Light, l'intera digitalizzazione del processo di approvvigionamento e stoccaggio, l'utilizzo di automazione per la gestione della movimentazione degli item con conseguente azzeramento dell'utilizzo della carta.

Al 31 dicembre 2023 sono stati installati 45 Smart Locker su 31 sedi. Sono stati depositati nei locker 3.180 pacchi di DPI e consegnati tramite Smart Delivery 4.639 pacchi di materiali e contatori, su una popolazione di circa 800 dipendenti. Il modello smart delivery ha permesso di risparmiare, nel 2023, circa 234.000 km¹⁰⁴, conseguendo un efficientamento di circa 1.955 giornate/uomo improduttive.

[GRI 305-5]



[GRI 403-3, 403-6, 404-2]

Anche nel 2023 è proseguita l'attività avviata nel 2021, "Camper della Sicurezza" dando seguito alle iniziative itineranti presso le sedi, i cantieri e gli altri luoghi di lavoro con lo scopo di promuovere la cultura della sicurezza e della tutela della salute sul territorio. Attraverso questa iniziativa, nel 2023, al fine di favorire la Salute delle Persone, Acea Ato 2 ha coinvolto un totale di circa 650 lavoratori.

Ogni "Camper della Sicurezza" è dotato di un DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) e la presenza di un Medico competente a bordo permette l'utilizzo del mezzo come ulteriore risorsa utile al pronto soccorso per le più svariate esigenze anche per la cittadinanza e in ausilio alla Protezione Civile ed alla Croce Rossa.

Inoltre, per monitorare e migliorare il "benessere operativo" dei lavoratori, anche nel 2023, ha svolto colloqui "one to one" con tutto il personale operativo raccogliendo suggerimenti percepiti dai lavoratori in merito alle procedure ed alla conformazione delle strutture operative.

Altre campagne di prevenzione della Salute e Sicurezza dei lavoratori sono state portate avanti da Acea SpA: "Previene con Acea" e hanno visto coinvolti anche i lavoratori di Acea Ato 2¹⁰⁵.

Figura n. 56 – Camper della Sicurezza

La Società, relativamente alla sorveglianza della salute dei lavoratori in relazione al lavoro, prevede una procedura di Gruppo che ne definisce modalità di programmazione e gestione che viene svolta in collaborazione con professionisti esterni, in conformità alla normativa vigente (art. 41 del D.Lgs. n. 81/08). Sono previste visite mediche periodiche¹⁰⁶ eseguite in funzione della posizione del lavoratore (visite pre-assuntive, preventive, periodiche, in occasione di cambio mansione, ecc.) con l'obiettivo di mantenere un ambiente di lavoro sano e sicuro, che faciliti la salute fisica e mentale dei lavoratori. In Acea Ato 2 il programma delle visite mediche è svolto secondo le disposizioni del Protocollo Sanitario, che delinea anche quali sono i principali rischi connessi al lavoro per le varie categorie di lavoratori. La Società provvede a gestire con particolare attenzione e secondo quanto previsto dalle autorità competenti (Ministero della Salute, ASL, CIM, ecc.) i dipendenti che rientrano in categorie con particolari fragilità congenite e/o acquisite, secondo le indicazioni fornite dal Medico Competente.

Da inizio anno la sorveglianza sanitaria periodica in Acea Ato 2 è proseguita senza soluzione di continuità e sono state privilegiate le visite preventive, le visite a richiesta e le visite da rientro da malattia. Al fine di prevenire e adottare le misure necessarie per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, la Società ha implementato, in conformità alla normativa vigente (art. 28 del D.Lgs. 81/08), la valutazione del rischio legata alle attività che quotidianamente vengono svolte. La definizione della valutazione del Rischio legata alla specifica attività è stata possibile grazie al coinvolgimento del personale attraverso sopralluoghi conoscitivi e raccolta documentale relativa a procedure e impianti.

¹⁰⁵ Per un maggiore approfondimento fare riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea al capitolo "Previene con Acea".

¹⁰⁶ L'obbligo normativo prevede che la visita medica periodica abbia una frequenza di 5 anni per i videoterminalisti con meno di 50 anni e di 2 anni per quelli d'età superiore ai 50 anni. Per una maggiore tutela e un puntuale monitoraggio della salute dei lavoratori, per tutto il personale la frequenza della visita medica periodica è stata abbassata a 12 mesi.

La Società, nell'ambito di una migliore condivisione delle informazioni e dei dati disponibili, prosegue dal 2018 con l'installazione e l'aggiornamento presso tutte le sedi aziendali dei tabelloni della sicurezza quale strumento di informazione in merito a misure di sicurezza, statistiche e riferimenti operativi.

Nel 2023 sono state erogate 24.901 ore di formazione afferenti alla sicurezza sul lavoro (Tabella 34).

[GRI 403-5]

Tabella n. 34 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza

Ore di formazione sicurezza	2021	2022	2023
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	20.024	30.164	24.901
di cui obbligatorie	16.247	25.196	22.003
di cui volontarie	3.777	4.968	2.898

Relativamente alla metodologia di analisi degli infortuni, il Gruppo segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da Utilitalia e conformi alla norma UNI 7249/95, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work). In Acea Ato 2, la gestione degli infortuni viene coordinata secondo la nuova procedura, che prevede di incrementare le segnalazioni di Near Miss (mancati incidenti) e le azioni derivanti dalle investigazioni Near Miss, dagli incidenti e gli infortuni sul lavoro.

Nel 2023 si sono verificati, relativamente ai dipendenti di Acea Ato 2, 19 infortuni, di cui 3 avvenuti durante lo spostamento lavorativo, 10 di altro tipo¹⁰⁷ e 6 in itinere¹⁰⁸; in particolare si evidenzia che nel 2023 non sono stati registrati infortuni professionali (intendendo gli infortuni le cui modalità, cause e concause sono direttamente connesse a fattori di rischio propri dell'attività lavorativa in senso stretto)¹⁰⁹.

[GRI 403-9]

Tabella n. 35 – Numero infortuni in Acea Ato 2

Dipendenti Acea Ato 2	2021	2022	2023
Numero infortuni totali	23	20	19
di cui professionali	0	0	0
di cui altro tipo	10	11	10
di cui spostamenti lavorativi	6	2	3
di cui in itinere	7	7	6
Numero infortuni (escluso itinere)	16	13	13
Ore lavorate	2.712.960	2.650.810	2.673.589
Indice frequenza (escluso itinere)	5,90	4,90	4,86
Indice gravità (escluso itinere)	0,26	0,23	0,20

Relativamente ai lavoratori esterni, nel 2023 è stato riscontrato un numero di eventi infortunistici pari a 4 nettamente in calo rispetto al 2022 (erano 15);¹¹⁰ l'indice di frequenza¹¹⁰ degli infortuni totali è pari a 1,24 e quello di gravità a 0,001.

107 Infortuni altro tipo: sono quelli avvenuti in orario di lavoro, sul luogo di lavoro, ma le cui modalità, cause e concause sono riconducibili ad un rischio generico, cioè presente anche fuori dall'ambito lavorativo (es.: caduta accidentale di un vaso da un balcone di terzi) e quelli avvenuti in momenti di evidente "non lavoro" (es.: infortuni negli spogliatoi, in mensa, nei locali di ristoro, ecc.).

108 Gli infortuni in itinere sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

109 La classificazione definitiva degli infortuni avviene dopo intervista con il lavoratore alla ripresa del lavoro, oltre alle indagini in loco e alle verifiche con Responsabili diretti e testimoni.

110 L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come numero di infortuni (IF) ogni milione di ore lavorate, mentre l'indice di gravità (IG) è stato calcolato come giornate convenzionali perse ogni mille ore lavorate. Il numero totale delle ore lavorate dalle ditte appaltatrici di Acea Ato 2 è computato attraverso le evidenze fornite dalle unità preposte alla gestione degli appalti, considerando: [numero interventi registrati dall'U. Metriche di Appalto di Acea Ato 2] x [personale impiegato per intervento, secondo i Disciplinari Tecnici] x [la durata media dell'intervento secondo i dati storici della Direzione Lavori] + le ore lavorate comunicate dal Aquaser secondo la Survey condotta da Acea SpA sulle ditte appaltatrici del gruppo [Per un maggiore approfondimento sulla Survey cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea p. 156].

AUDIT E VERIFICHE IN CAMPO

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-7]

Oltre ai controlli previsti dal Sistema di Gestione Integrato (audit interni, svolti dall'Unità Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità), che concorrono a monitorare gli ambienti di lavoro, i processi, le performance e il miglioramento continuo, l'Organizzazione, tramite l'Unità Vigilanza e Ispezioni, esegue numerosi controlli in campo per verificare il rispetto dei principi e delle norme in tema di Salute e Sicurezza sul lavoro e Ambiente. Per il controllo delle ditte appaltatrici Acea Ato 2 si avvale anche del supporto dell'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, struttura di riferimento per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto dalle principali società del Gruppo.

Nel corso del 2023 Acea Ato 2 ha condotto oltre 16.000 verifiche ispettive interne sui propri lavoratori, sulle sedi di lavoro e sulle ditte appaltatrici. Nello specifico le verifiche ispettive condotte nel corso dell'anno sono così ripartite: 4.063 verifiche sui lavoratori, 135 verifiche sulle sedi e luoghi di lavoro, e 12.269 sulle ditte appaltatrici (il dato comprende sia le verifiche interne condotte dall'Unità Vigilanza e Ispezioni che le verifiche condotte da Acea Elabori).

[GRI 403-4]

Anche nel 2023 sono stata portate avanti le giornate "Sicurezza" e "Ambiente". In un'ottica di dialogo e coinvolgimento si sono svolte 11 giornate della tutela ambientale per un totale di 40 siti visitati con lo scopo di aumentare la consapevolezza dei propri lavoratori in materia di sicurezza e ambiente (Figura 57).

Figura n. 57 – Le giornate della Tutela Ambientale





Centro Idrico Ostia - Scale interne

LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 2-23, 2-24, 203-2, 205-2, 308-1, 308,2]

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione Acquisti e Logistica della Capogruppo. Le relazioni instaurate con i fornitori sono regolate, oltre che da normativa cogente, anche da opportune procedure che possono comprendere processi di due diligence, e la selezione dei fornitori è regolata da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle normative e alle procedure interne¹¹¹.

[GRI 403-8, 414-1, 414-2]

Nella gestione centralizzata degli appalti, nel rispetto della normativa vigente (D.Lgs. n. 50/2016), il Gruppo richiede, quale requisito di partecipazione per il 100% delle gare di affidamento lavori e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, le certificazioni dei sistemi di gestione della qualità UNI EN ISO 9001 e della salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2018. Inoltre, inserisce in sede di gara, quando applicabili, ulteriori elementi di valutazione dell'offerta tecnica basati su sistemi quali Ambiente, Energia o Anticorruzione: UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001. Tali requisiti vengono inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

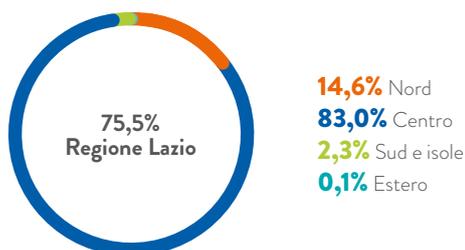
Tra gli obiettivi del Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea, uno è dedicato all'implementazione logiche sostenibilità nelle procedure degli acquisti. Infatti, il Gruppo si è posto come obiettivo al 2024, nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), il raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri di sostenibilità come, ad esempio, il possesso di certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali, riduzione plastica, ecc. Acea Ato 2 al 2023 ha inserito dei criteri green-sostenibili¹¹² all'interno di n. 17 gare su 23 pubblicate con OEPV, con un punteggio medio di 17,83.

[GRI 2-6, 203-2, 204-1]

Nel 2023 il valore dell'Ordinato per beni, servizi e lavori si attesta intorno a 660 milioni di euro, con 393 ordini di acquisto. Il numero di fornitori di Acea Ato 2 al 31.12.2023 è pari a 270, di cui circa il 49% provenienti dalla Regione Lazio. La distribuzione geografica degli importi spesi nel 2023 evidenzia una propensione d'acquisto da fornitori appartenenti al centro Italia pari a circa l'83% del totale, di cui il 75,5% della spesa è stata effettuata attraverso fornitori locali, ossia presenti nella Regione Lazio pari a circa 498 milioni di euro. La restante parte di spesa si divide tra Nord Italia (14,6%), il Sud Italia con le Isole (2,3%) e la residuale parte pari allo 0,1% effettuata all'estero.

[GRI 204-1]

Figura n. 58 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2023 (%)



111 Il Codice Etico di Acea SpA definisce i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra Acea SpA e i suoi fornitori (imprese appaltatrici e subappaltatrici); tra questi principi vi sono:

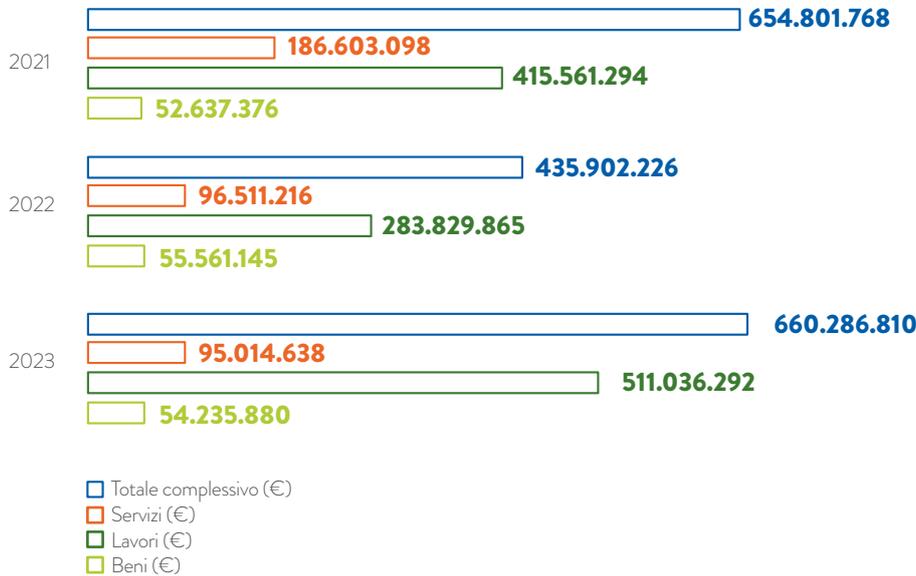
- **pari opportunità** per ogni fornitore;
 - **comportamenti** basati su reciproca **lealtà, trasparenza e collaborazione**;
 - **rispetto di regole e procedure**, inclusi processi di verifica finalizzati a **individuare potenziali rischi reputazionali e/o di corruzione**;
 - tutela, da parte del fornitore o sub-fornitore, dei **diritti umani dei propri dipendenti** (condizioni di lavoro dignitose, tutela di salute e sicurezza) e **salvaguardia dell'ambiente** (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.), **rispetto della privacy e garanzia della qualità di beni, servizi e prestazioni**.
- I fornitori rilasciano una dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale; in caso di violazione dei principi e dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico, a valle di accertamenti, Acea è legittimata a prendere opportuni provvedimenti. Per maggiori dettagli si faccia riferimento al capitolo "Fornitori" del Bilancio di Sostenibilità del gruppo Acea, e al codice etico di gruppo disponibile online nel sito www.gruppo.acea.it.

112 I criteri green di Acea Ato 2 riguardano Certificazioni, Utilizzo di mezzi ecologici, ECOVADIS oltre al favoreggiamento di qualsiasi proposta a sostegno della sostenibilità.

Sul totale della spesa effettuata nel triennio la quota maggiore è ricoperta dalla parte Lavori che nel 2023 pesa il 77,04% del totale (54% nel 2022 e 63% nel 2021). La restante parte si divide tra Beni circa l'8,21% del totale e servizi 14,39% (Figura 59).

Figura n. 59 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2021-2023

[GRI 204-1]



Il Gruppo Acea presidia **ogni fase della relazione tra fornitore e azienda**, nella fase di selezione e durante lo svolgimento delle attività, **valutando le performance dei fornitori su indicatori relativi a puntualità, qualità e sicurezza**, e **criteri ESG**. A tal fine sono stati introdotti una serie di strumenti quali il **Sistema di gestione della salute e sicurezza, Questionario QASER, Vendor Rating, modello Ecovadis**.

[GRI 2-29, 308-2, 414-2]

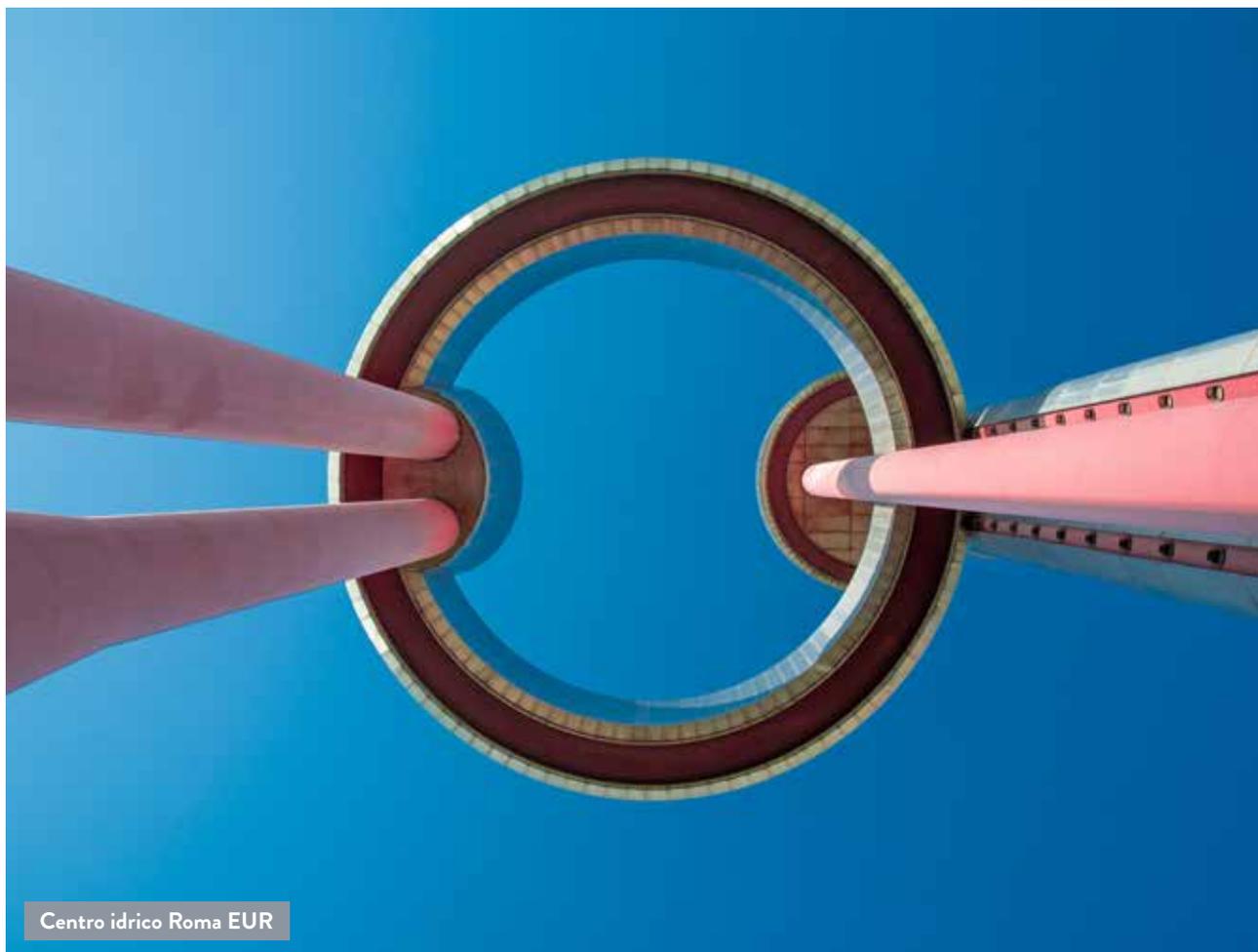
Per i fornitori che decidono di iscriversi ai Sistemi di qualifica del Gruppo Acea è richiesto il possesso di una serie di requisiti “standard” e “specifici” tra quelli specifici vi sono particolari autorizzazioni e/o certificazioni come, ad esempio, le Certificazione UNI EN ISO 45001, 14001 o là ove applicabile Iscrizione all’Albo Nazionale Gestori Ambientali. Inoltre, per potersi iscrivere agli elenchi fornitori afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori è richiesta la compilazione di un questionario di autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), considerati aspetti rilevanti per la sostenibilità. Tale questionario è stato compilato nel 2023 da 315 fornitori per tutto il Gruppo Acea, che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici, di cui 37 di Acea Ato 2.

È proseguito il progetto di Vendor Rating, avviato da Acea SpA nel 2021, volto a valutare e monitorare le performance dei fornitori del gruppo su indicatori di puntualità, qualità e sicurezza (indice calcolato nel 2023 su 900 fornitori) e l’adozione del modello Ecovadis, che valuta le imprese fornitrici in base a 21 criteri CSR, ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti, con 640 fornitori valutati nell’anno.

[GRI 2-8, 2-29, 403-1, 403-2, 403-3, 403-7]

Il tema della gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro è un tema prioritario non solo verso i dipendenti di Acea Ato 2, ma anche verso la propria catena di fornitura. L'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2. Nel corso del 2023 le verifiche ispettive affidate ad Elabori per Acea Ato 2 sono state pari a 10.359. Parallelamente, Acea Ato 2 vigila sulle attività lavorative effettivamente compiute e sulle concrete modalità esecutive da parte delle ditte appaltatrici. A tal fine vengono programmate nel corso dell'anno delle Ispezioni, che consistono in visite periodiche nei cantieri e sono mirate a verificare che le attività appaltate a ditte esterne siano eseguite nel rispetto della normativa sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, sull'Ambiente e nel rispetto delle previsioni contenute nel Contratto di appalto. Dette visite ispettive sono gestite dall'U. Vigilanza e Ispezioni di Acea Ato 2, che nel corso del corso dell'anno ha condotto **1.910 visite ispettive** (erano 2.467 nel 2022) **presso le imprese appaltatrici**, non rilevando criticità.

Inoltre, nell'ambito dell'attività svolta dalla struttura della Capogruppo Sistemi Integrati di Certificazione, nel corso del 2023 sono stati svolti, con la partecipazione di Auditor dell'Unità Sistemi di Gestione di Acea Ato 2, n. 6 audit di seconda parte su fornitori rilevanti per Acea Ato 2, in merito all'effettiva applicazione dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità.



Centro idrico Roma EUR

APPENDICE

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione d'uso	Acea Ato 2 SpA ha redatto il report in conformità agli Standard GRI per il periodo 01 gennaio - 31 dicembre 2023.	
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021	
Standard di settore GRI pertinenti	Non applicabile	
GRI STANDARDS	Disclosure	Capitolo e pagina del documento
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio reso sul territorio
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	<ul style="list-style-type: none"> • Nota metodologica • Struttura e modalità di diffusione
	2-4 Revisione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Nota metodologica
	2-5 Assurance esterna	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura e modalità di diffusione
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	<ul style="list-style-type: none"> • Nota metodologica • Il servizio reso sul territorio • La catena di fornitura • Gli indicatori economici di Acea Ato 2
	2-7 Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale
	2-8 Lavoratori non dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale • La catena di fornitura
	2-9 Struttura e composizione della governance	<ul style="list-style-type: none"> • La governance
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> • La governance
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> • La governance
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La governance • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	<ul style="list-style-type: none"> • La Governance <p>Il Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2 conferisce poteri e deleghe gestionali al Presidente e al Direttore Operazioni (in particolare in qualità di Datori di Lavoro) e ad altre figure manageriali per specifiche motivazioni. Il Presidente e il Direttore Operazioni hanno facoltà di conferire procure e deleghe (in particolare per le materie di Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente) a responsabili di Unità Organizzative, in coerenza con le missioni e le responsabilità di tali strutture. I delegati Sicurezza e Ambiente hanno facoltà di subdelegare propri riporti. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega, e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali, avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere.</p>
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Struttura e modalità di diffusione • Valori e Governance aziendali
	2-15 Conflitti d'interesse	<p>Il rischio di conflitto di interesse in Acea Ato 2 viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico di Gruppo, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti, linee guida anticorruzione e antitrust) e altri documenti del Sistema Normativo Interno (Procedure Acquisti e selezione del personale). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione. [Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea]</p>

	2-16 Comunicazione delle criticità	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali (cfr. box Segnalazione del codice etico) • La governance
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura e modalità di diffusione • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e Governance aziendali • La governance
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e Governance aziendali • La governance
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e Governance aziendali • La governance
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto, nel 2023, la massima retribuzione e la retribuzione mediana dei dipendenti è pari a 4,45.
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Lettera agli stakeholder • Valori e Governance aziendali
	2-23 Impegno in termini di policy	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Ricerca e sviluppo • La catena di fornitura
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • La catena di fornitura
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali (cfr. box Segnalazione del codice etico) • Tutelare l'ambiente
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e Governance aziendali (cfr. box Segnalazione del codice etico) • La gestione dei rischi
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Tutelare l'ambiente • Qualità effettiva e percepita
	2-28 Appartenenza ad associazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Il contesto di riferimento • I nostri Stakeholder • Ricerca e Sviluppo per il territorio
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Il comparto idrico potabile (cfr. box Le case dell'acqua) • I nostri Stakeholder • Ricerca e Sviluppo per il territorio • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • La digitalizzazione al servizio del cliente • La qualità dell'acqua potabile • La catena di fornitura
	2-30 Contratti collettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale
TEMI MATERIALI		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione
	3-2 Elenco di temi materiali.	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione
Tema materiali	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/tutela degli ecosistemi e della biodiversità/salute e sicurezza sul lavoro/valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro/sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/centralità del cliente/sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Gli Indicatori economici di Acea Ato 2 • La gestione dei rischi • Una Pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs

GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	<ul style="list-style-type: none"> • Gli Indicatori economici di Acea Ato 2 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> • Gli Indicatori economici di Acea Ato 2 • Il contesto di riferimento • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Iniziative di efficientamento energetico
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
Tema materiali	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/cambiamento climatico e transizione energetica/innovazione tecnologica e trasformazione digitale/ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/centralità del cliente/sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Una pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • La catena di fornitura
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	<ul style="list-style-type: none"> • Il Servizio Idrico Integrato • Il comparto idrico potabile (cfr. box Le case dell'acqua) • Una pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Ricerca e Sviluppo per il territorio • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • Attenzione alle utenze sensibili
	203-2 Impatti economici indiretti significati	<ul style="list-style-type: none"> • Il Servizio Idrico Integrato • Il comparto idrico potabile (cfr. box Le case dell'acqua) • Una pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Ricerca e Sviluppo per il territorio • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali • Iniziative di efficientamento energetico • Attenzione alle utenze sensibili • La catena di fornitura
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO		
Tema materiali	Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La catena di fornitura
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	<ul style="list-style-type: none"> • La catena di fornitura
ANTICORRUZIONE		
Tema materiali	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Formazione professionale e sviluppo del personale
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rischi • Formazione professionale e sviluppo del personale • La catena di fornitura <p>Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione e i dipendenti del Gruppo ricevono informazioni su normative e procedure adottate dall'azienda in materia di anticorruzione, anche mediante newsletter e intranet.</p>
COMPORTEMENTO ANTICOMPETITIVO		
Tema materiali	Centralità del cliente	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Il contesto di riferimento • La gestione dei rischi

GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	<ul style="list-style-type: none"> • Il contesto di riferimento • La gestione dei rischi <p>Interlocuzioni AGCM 2022-2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prov. 25789 del 16.12.2015 -> in data 03.05.2022, il TAR Lazio ha accolto il ricorso di Acea Ato 2 avverso il Prov. 25789 annullandolo con la sentenza n. 5500/2022; avverso tale sentenza l'Autorità ha presentato appello al Consiglio di Stato e all'udienza per l'11 gennaio 2024 la causa è stata trattenuta in decisione; • DS393 -> in data 08.09.2023 l'AGCM ha presentato una richiesta di informazioni ex art. 3, comma 2 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazione e clausole vessatorie" adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015; tale richiesta era stata indirizzata alla PEC di holding pertanto, in assenza di riscontro, in data 12.10.2023 l'Autorità ha inoltrato un sollecito. <p>Acea Ato 2 in data 30.10.2023 ha fornito riscontro.</p>
--	---	---

GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA

Tema materiali	Gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • Gli usi della risorsa idrica • Tutelare l'Ambiente
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	<ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • Gli usi della risorsa idrica • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici

ENERGIA

Tema materiali	Gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • Tutelare l'Ambiente
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • La valorizzazione della materia e dell'energia (cfr. box Il progetto di upgrading di biogas e biometano) • Iniziative di efficientamento energetico
	302-3 Intensità energetica	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di efficientamento energetico
	302-4 Riduzione del consumo di energia	<ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • Iniziative di efficientamento energetico
	302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • Iniziative di efficientamento energetico • La valorizzazione della materia e dell'energia (cfr. box Il progetto di upgrading di biogas e biometano)

ACQUA ED EFFLUENTI

Tema materiali	Gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Il Servizio Idrico Integrato • Il comparto Idrico Potabile • Il comparto di depurazione e fognatura • Il contesto di riferimento • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi • Una Pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020 -2024 e gli SDGs • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • Gli usi della risorsa idrica • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • Tutelare l'ambiente • La qualità dell'acqua potabile

GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	<ul style="list-style-type: none"> • Il Servizio Idrico Integrato • Il comparto Idrico Potabile • Il comparto di depurazione e fognatura • Il contesto di riferimento (cfr. box L'Autorità di Regolazione Nazionale e l'ATO) • La gestione dei rischi • Una Pianificazione che guarda al futuro • Ricerca e Sviluppo per il territorio • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • Gli usi della risorsa idrica • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione (cfr. box Il piano di centralizzazione di Acea Ato 2) • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali • La digitalizzazione al servizio del cliente • La qualità dell'acqua potabile
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto depurazione e fognatura • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Una pianificazione che guarda al futuro • Preservare la risorsa idrica potabile • Gli usi della risorsa idrica • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione
	303-3 Prelievo idrico	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto Idrico Potabile • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • Gli usi della risorsa idrica • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali <p>I prelievi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico così come analizzato attraverso i tool Aqueduct Water Risk Atlas e World Bank-Climate Change Knowledge Portal.</p>
	303-4 Scarico di acqua	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto depurazione e fognatura • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • Gli usi della risorsa idrica • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione <p>Gli scarichi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico così come analizzato attraverso i tool Aqueduct Water Risk Atlas e World Bank-Climate Change Knowledge Portal.</p>
	303-5 Consumo di acqua	<ul style="list-style-type: none"> • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • Gli usi della risorsa idrica <p>I consumi d'acqua sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico così come analizzato attraverso i tool Aqueduct Water Risk Atlas e World Bank-Climate Change Knowledge Portal.</p>

BIODIVERSITÀ

Tema materiali	Gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi • Tutelare l'Ambiente
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	<ul style="list-style-type: none"> • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali
	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	<ul style="list-style-type: none"> • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali

304-3 Habitat protetti o ripristinati	<ul style="list-style-type: none"> • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali
304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali

EMISSIONI

Tema materiali	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi • Tutelare l'Ambiente
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG - gas a effetto serra (Scope 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Le emissioni di CO₂
	305-2 Emissioni indirette di GHG - gas a effetto serra - da consumi energetici (Scope 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Le emissioni di CO₂
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	<ul style="list-style-type: none"> • Le emissioni di CO₂
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto idrico potabile (cfr. box Le case dell'acqua) • Iniziative di efficientamento energetico • Le emissioni di CO₂ • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (cfr. Box Idrologistic)

RIFIUTI

Tema materiali	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità / gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Valori e Governance aziendali • Una pianificazione che guarda al futuro • Tutelare l'Ambiente
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> • La valorizzazione della materia e dell'energia • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> • Una pianificazione che guarda al futuro • La valorizzazione della materia e dell'energia • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici
	306-3 Rifiuti prodotti	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici

VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI

Tema materiali	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La catena di fornitura
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • La catena di fornitura
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	<ul style="list-style-type: none"> • La catena di fornitura

OCCUPAZIONE		
Tema materiali	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Valori e Governance aziendali • Il capitale umano e il sistema di welfare
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare
	401-3 Congedo parentale	<p>Il Gruppo Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D.Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi ed il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori, correlati a maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento.</p> <p>La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni legate al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo di cinque mesi e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce, inoltre, il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. [Riferimento DNF 2023 Acea SpA].</p> <p>I dipendenti di Acea Ato 2 che nel 2023 hanno usufruito di congedi parentali sono 74, di cui 32 uomini e 42 donne. Tutti, al termine del periodo di congedo, sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio.</p>
GESTIONE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI		
Tema materiali	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Cura delle persone e dei luoghi di lavoro
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Il Periodo di preavviso minimo è regolato dal CCNL applicato ai dipendenti di Acea Ato 2.
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
Tema materiali	Salute e sicurezza sul lavoro / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro • La catena di fornitura
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro • La catena di fornitura
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro • La catena di fornitura
	403-3 Servizi per la salute professionale	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

403-6 Promozione della salute dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro • La catena di fornitura
403-9 Infortuni sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
403-10 Malattia professionale	<p>La sorveglianza sanitaria include la prevenzione delle malattie professionali che il lavoratore può contrarre per la prolungata esposizione ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro se non correttamente applicate le misure di protezione e prevenzione previste dalla valutazione del rischio. Nell'ambito delle attività svolte, Acea Ato 2, tramite le strutture di Acea SpA, eroga il servizio di sorveglianza sanitaria e non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali. Il medico competente ha definito insieme al datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitora la condizione di salute dei lavoratori. Inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità, applica limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.</p> <p>Nel 2023 in Acea Ato 2 non ci sono state denunce per sospette malattie professionali dei dipendenti riconosciute come tali dall'INAIL. Non si evidenziano o riscontrano problematiche presso i fornitori per relative malattie professionali riconducibili alle attività svolte in Acea Ato 2.</p>

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

Tema materiali	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Valori e Governance aziendali • Cura delle persone e dei luoghi di lavoro
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione professionale e sviluppo del personale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione professionale e sviluppo del personale • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	<p>Acea Ato 2 applica il Modello di Performance Management strutturato da Acea SpA per la valutazione delle performance dei propri dipendenti. Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è stato sottoposto a valutazione delle performance per un maggiore dettaglio fare riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 Gruppo Acea.</p>

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Tema materiali	Governance orientata al successo sostenibile	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La gestione dei rischi • Valori e Governance aziendali • Cura delle persone e dei luoghi di lavoro
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • La governance • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale <p>Per quanto attiene la rappresentazione delle fasce d'età dei componenti degli organi di governo, considerando come tali il CdA si segnala che tutti e 8 i membri (5 uomini e 3 donne) hanno oltre 50 anni.</p>

COMUNITÀ LOCALI 2016

Tema materiali	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Il comparto idrico potabile • Valori e Governance aziendali • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Il dialogo con gli stakeholder ed il territorio • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica potabile • L'ottimizzazione del comparto fognario e depurativo • La digitalizzazione al servizio del cliente

GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto idrico potabile (cfr. Box "Le case dell'acqua") • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • Preservare la risorsa idrica • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • La digitalizzazione al servizio del cliente
	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> • Il dialogo con gli stakeholder ed il territorio • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali

VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI

Tema materiali	Salute e sicurezza sul lavoro / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • La catena di fornitura
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	<ul style="list-style-type: none"> • La catena di fornitura
	414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	<ul style="list-style-type: none"> • La catena di fornitura

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

Tema materiali	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / centralità del cliente	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • La qualità dell'acqua potabile
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • La resilienza del Servizio Idrico Integrato • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • La qualità dell'acqua potabile
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione • La qualità dell'acqua potabile • Tutelare l'ambiente

MARKETING ED ETICHETTATURA

Tema materiali	Centralità del cliente	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Il contesto di riferimento • La digitalizzazione al servizio del cliente • Qualità effettiva e percepita
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Il contesto di riferimento (Cfr. L'Autorità di Regolazione Nazionale e l'ATO) • La digitalizzazione al servizio del cliente • Qualità effettiva e percepita • La qualità dell'acqua potabile
	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • La digitalizzazione al servizio del cliente • Qualità effettiva e percepita

PRIVACY DEI CLIENTI

Tema materiali	Centralità del cliente	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione • Valori e Governance aziendali • La gestione dei rischi

GRI 418: Privacy dei clienti 2016

418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

Il Gruppo Acea si è dotato di un impianto di policy, procedure e linee guida per la Governance degli aspetti Privacy con l'obiettivo di assicurare l'applicazione del GDPR e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dei dati personali. Il "Modello di Governance Privacy", che si applica ad Acea e alle sue controllate, è conforme alle indicazioni del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR), che costituisce il framework organizzativo e di controllo nel quale si identificano sia ruoli e responsabilità sia modalità di attuazione dei principi basilari della disciplina sulla tutela della privacy, con un approccio preventivo risk based sorretto da un monitoraggio continuo e periodiche revisioni. Tale Modello viene revisionato annualmente sulla base delle risultanze applicative emerse nei periodi precedenti e adeguato per rafforzarne l'efficacia applicativa (Control Framework). Per un maggiore dettaglio sulle denunce riguardanti la violazione della privacy dei clienti è necessario fare riferimento alla DNF di Acea SpA - www.gruppo.aceait/it-il-nostro-impegno/bilancio-sostenibilita.

In data 02.02.2023 sui sistemi corporate gestiti dal Responsabile del trattamento Acea SpA si è verificato un attacco di tipo ransomware. Tale incidente di sicurezza è stato classificato come data breach, in quanto si sono verificate perdite di disponibilità e di riservatezza dei dati personali presenti sui sistemi. Acea Ato 2 ha effettuato una notifica preliminare al Garante in data 04.02.2023, cui sono seguite n. 3 notifiche integrative di cui l'ultima definitiva il 27.04.2023.

Il data breach è stato comunicato anche agli interessati con pubblicazione dell'avviso su n. 4 organi di stampa nonché con mail aziendale. È stato aggiornato il registro data breach.

PRINCIPALI ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI INDIVIDUATI DA ACEA ATO 2 PER LE PROPRIE CATEGORIE DI STAKEHOLDER

Elenco delle categorie di stakeholder	Sottocategorie	Modalità di coinvolgimento	Sintesi delle modalità di coinvolgimento
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Utenti Associazioni dei consumatori 	<p>La Società opera in un'ottica di trasparenza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio attraverso canali di assistenza diretta, incluso lo sportello digitale e Waidy Point, e attraverso comunicazioni finalizzate a sensibilizzare gli utenti sull'importanza di preservare la risorsa idrica. All'interno del sito internet vengono espletate le richieste di informazione, i reclami all'interno di sezioni specifiche. Vi sono inoltre momenti di condivisione con Associazioni dei consumatori e viene periodicamente realizzato l'adeguamento della Carta dei Servizi alle direttive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Canali di assistenza diretta: sportelli, call center, sportello digitale, Waidy Point, mail Canali social Comunicati stampa, sito internet Carta dei Servizi Gestione dei reclami, gestione delle controverse Incontri periodici con le Associazioni dei consumatori
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> Collettività locali Associazioni del territorio Media Scuole, Università e Centri di Ricerca 	<p>La Società è attenta alle necessità del territorio in cui opera, agendo al fine di garantire che le proprie attività vengano svolte nel beneficio della collettività. Ha instaurato diverse convenzioni con scuole, università e centri di ricerca nell'ottica di sviluppare progetti di interesse comune e di promuovere l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro. Vengono, inoltre, svolte diverse campagne di comunicazione e informazione al fine di sensibilizzare il territorio su temi di pubblico interesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicati e rassegne stampa Convenzioni con scuole, Università e Centri di Ricerca; tavoli di lavoro e coinvolgimento di studenti universitari Campagne di comunicazione e informazione
DNF Azionisti e finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> Soci Banche 	<p>A livello di Gruppo, nell'ottica di creare valore condiviso, si assicura un dialogo costante con azionisti e finanziatori.</p>	<p>Comunicazione dell'andamento dei risultati economici-finanziari</p>
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Organizzazioni sindacali 	<p>La Società promuove attività di comunicazione interna attraverso strumenti, quali l'intranet aziendale, e definisce percorsi di crescita professionale garantendo incontri specifici con i propri dipendenti al fine di raccogliere eventuali istanze e richieste. Mantiene l'impegno di applicare norme e regolamenti nel rispetto delle pari opportunità e di quanto prescritto all'interno del Codice Etico di Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Attività di formazione e sensibilizzazione, opportunità di crescita professionale Comunicazione aziendale trasparente: Intranet aziendale, politiche aziendali e di Gruppo Attività legate al benessere aziendale, Piano Welfare di Gruppo e Smart Working

<p>Fornitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni di categoria 	<p>Al fine di mantenere solidi rapporti con i propri fornitori e l'intera catena del valore, la Società dialoga costantemente con essi e attua politiche volte alla trasparenza ed equità contrattuale e a promuovere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro, allineate con i principi del Codice Etico di Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione all'albo fornitori, richieste di adesione al Codice Etico all'affidamento della fornitura • Incontri specifici (qualifica e assessment QASER)
<p>Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni ambientaliste • Generazioni future 	<p>La Società ha profondo rispetto per il contesto naturale in cui opera. La Politica di Sostenibile e del sistema di gestione QASE è l'insieme dei principi e valori tramite cui Acea Ato 2 agisce in un'ottica di tutela dell'ambiente e attraverso la gestione del Sistema di Gestione Integrato promuove i risultati operativi volti a generare ricadute positive nel contesto ospitante. Nel corso del 2021 la Società ha proseguito a contribuire, sotto il coordinamento della Capogruppo al lavoro di allineamento alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di integrazione dei rischi legati al cambiamento climatico all'interno dell'ERM di Gruppo. Inoltre la Società è attiva nell'educazione ambientale collaborando a progetti di formazione nelle Scuole</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia) • Raccomandazioni TCFD • Comunicati e rassegne stampa • Progetti di formazione nelle scuole
<p>Impresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gruppo Acea 	<p>La Società intrattiene continui rapporti con la Capogruppo, segue le procedure e linee di indirizzo strategico e contribuisce con i propri target al raggiungimento degli obiettivi del Piano Industriale 2020-2024. Molti punti di contatto vi sono con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità della Società, inseriti nel Piano di Sostenibilità di Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piano Industriale 2020-2024 • Piano di Sostenibilità 2020-2024 • Investimenti in ricerca e innovazione • Sviluppo di innovazione tecnologica
<p>Istituzioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enti di regolazione e controllo (ARERA, ARPA, ASL) • Enti locali, nazionali, internazionali e sovranazionali (Comuni, capoluogo di provincia, Regione Lazio) 	<p>La Società opera nel rispetto delle autorità di regolazione e controllo, al fine di garantire l'efficienza nel servizio del Sistema Idrico Integrato. La Società presiede tavoli di confronto e convegni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tavoli di confronto, partecipazioni a convegni • Pubblicazioni • Comunicazioni formali

INDICE DELLE FIGURE

Figura n. 1 – La matrice di materialità di Acea Ato 2	12
Figura n. 2 – I temi materiali di Acea Ato 2	13
Figura n. 3 – Acea e il servizio idrico: le tappe della nascita di Acea Ato 2	22
Figura n. 4 – Sedi Acea Ato 2 e comuni gestiti	26
Figura n. 5 – Schema del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 2	28
Figura n. 6 – Sistemi acquedottistici e principali potabilizzatori dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma	30
Figura n. 7 – Metri cubi di acqua prelevata nel 2023 per fonte di approvvigionamento	31
Figura n. 8 – Le case dell'acqua di Acea Ato 2 nel 2023	32
Figura n. 9 – Principali depuratori nel territorio dell'ATO2 (>50.000 A.E.)	33
Figura n. 10 – Percentuali di acqua trattata nel 2023	34
Figura n. 11 – I driver del cambiamento nazionale e internazionale	36
Figura n. 12 – Economia circolare nella gestione dell'acqua nel SII	37
Figura n. 13 – I livelli di Governance del Servizio Idrico Integrato	39
Figura n. 14 – I principi della politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato di Acea Ato 2	42
Figura n. 15 – Organigramma Acea SpA - Acea Ato 2 SpA al 31.12.2023	45
Figura n. 16 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2	48
Figura n. 17 – Tipologie di rischio identificate dalla TCFD framework	50
Figura n. 18 – Le direttrici strategiche di azione della Società	52
Figura n. 19 – Strumenti di Acea Ato 2 per la sostenibilità	53
Figura n. 20 – La pianificazione strategica di Acea Ato 2 nel breve, medio e lungo periodo	54
Figura n. 21 – Investimento €/Abitante triennio 2021-2023	55
Figura n. 22 – Investimenti per comparto triennio 2021-2023 (mln€)	55
Figura n. 23 – La trasformazione digitale in Acea Ato 2	56
Figura n. 24 – Il contributo di Acea Ato 2 agli SDGs	62
Figura n. 25 – Mappatura degli stakeholder di Acea Ato 2	64
Figura n. 26 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2	72
Figura n. 27 – Confronto distrettualizzazione 2018-2023	75
Figura n. 28 – Le perdite idriche percentuali nel triennio 2021-2023	76
Figura n. 29 – La Bioeconomia applicata alla depurazione delle acque reflue	86
Figura n. 30 – La strategia circolare di Acea Ato 2 nella depurazione delle acque reflue	88
Figura n. 31 – Totale del consumo (t) dei prodotti chimici per comparto nel triennio 2021-2023	90
Figura n. 32 – Totale rifiuti prodotti (t) nel triennio per comparto nel triennio 2021-2023	92
Figura n. 33 – Rifiuti prodotti (t) suddivisi tra pericolosi e non pericolosi nel triennio 2021-2023	92
Figura n. 34 – Composizione % dei rifiuti di processo prodotti nel 2023	93
Figura n. 35 – Fanghi (solidi e liquidi) prodotti (t) nel triennio 2021-2023	93
Figura n. 36 – Rifiuti di processo per destino (%) nel triennio 2021-2023	93
Figura n. 37 – Consumi di energia all'interno dell'Organizzazione (%) al 2023	95
Figura n. 38 – Consumi di energia elettrica per comparto (GJ) nel triennio 2021-2023	96
Figura n. 39 – Ripartizione percentuale delle fonti di approvvigionamento di energia elettrica nel triennio 2021-2023	97
Figura n. 40 – Totale parco auto aziendale nel 2021-2023	98
Figura n. 41 – I consumi (GJ) del parco auto aziendale nel triennio 2021-2023	98
Figura n. 42 – Emissioni dirette di Scope 1 (tCO2) per vettori energetici nel triennio 2021-2023	99
Figura n. 43 – Emissioni dirette di Scope 2 (tCO2) per vettori energetici nel 2021-2023	100
Figura n. 44 – Customer experience digitale: progetti e iniziative	104
Figura n. 45 – Principali processi Attivi Salesforce	106
Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva	107
Figura n. 47 – I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica	108
Figura n. 48 – Waidy Point presenti sul territorio	109
Figura n. 49 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2023	110
Figura n. 50 – Le prestazioni del servizio call center nel 2023 per Roma e Provincia	111
Figura n. 51 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2023	111
Figura n. 52 – Le funzioni dell'app Acea Waidy Wow	113
Figura n. 53 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino 2023 (scala 1-10)	116
Figura n. 54 – Le iniziative di Welfare di Gruppo nel 2023	123
Figura n. 55 – La roadmap del ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali	126
Figura n. 56 – Camper della Sicurezza	128
Figura n. 57 – Le giornate della Tutela Ambientale	130
Figura n. 58 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2023 (%)	132
Figura n. 59 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2021-2023	133

INDICE DELLE TABELLE

Tabella n. 1 – Le consistenze delle reti del Servizio Idrico Integrato 2021-2023	29
Tabella n. 2 – Il bilancio idrico di Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023	31
Tabella n. 3 – Le consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2021-2023	34
Tabella n. 4 – Acque reflue trattate nel triennio 2021-2023	34
Tabella n. 5 – Principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023	35
Tabella n. 6 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 2 nel triennio 2021-2023	35
Tabella n. 7 – Gli interventi sulle reti idropotabile nel 2021-2023	72
Tabella n. 8 – I consumi idrici nel triennio 2021-2023	77
Tabella n. 9 – I parametri in uscita dei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023	79
Tabella n. 10 – L'efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023	79
Tabella n. 11 – Gli interventi sulle reti fognarie nel triennio 2021-2023	80
Tabella n. 12 – Siti operativi Acea Ato 2 in aree protette	82
Tabella n. 13 – Iniziative intraprese nelle aree "Prioritarie" ad Elevata Biodiversità di Acea Ato 2	83
Tabella n. 14 – Le fonti sotto tutela	84
Tabella n. 15 – Consumo di prodotti chimici nell'area idrica: captazione, adduzione e distribuzione idrica (t) nel triennio 2021-2023	90
Tabella n. 16 – Consumo di prodotti chimici nel trattamento dell'area depurazione nel triennio 2021-2023	91
Tabella n. 17 – Rifiuti di processo prodotti per tipologia e destino (t) nel triennio 2021-2023	94
Tabella n. 18 – Rifiuti di extra-processo prodotti per tipologia e destino (t) nel triennio 2021-2023	94
Tabella n. 19 – Consumi totali diretti di energia (GJ) nel triennio 2021-2023	95
Tabella n. 20 – Consumi di energia elettrica (kWh) per fonte nel triennio 2021-2023	96
Tabella n. 21 – Indici di intensità energetica nel 2021-2023	97
Tabella n. 22 – Emissioni di CO ₂ e Indici di Intensità delle emissioni GHG nel triennio 2021-2023	100
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi	110
Tabella n. 24 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel 2021-2023	115
Tabella n. 25 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2021-2023	117
Tabella n. 26 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2021-2023)	118
Tabella n. 27 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere	120
Tabella n. 28 – Numero e % di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel 2021-2023	121
Tabella n. 29 – Numero di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel 2021-2023	121
Tabella n. 30 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere	122
Tabella n. 31 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere	122
Tabella n. 32 – Numero di Ore di formazione tecnico specialistica, compliance, ambientale, operativa-on-the-job, salute e sicurezza sul lavoro e formazione trasversale totali per categoria professionale e genere	124
Tabella n. 33 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale	124
Tabella n. 34 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza	129
Tabella n. 35 – Numero infortuni in Acea Ato 2	129

OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2 SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 SpA (di seguito “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acea Ato 2 SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acea Ato 2 SpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della nostra Società e gestione della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull’indipendenza e gli altri principi etici del *Code of Ethics for Professional Accountants* (inclusi gli *International Independence Standards*) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Code)* basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società applica l’*International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1)*, che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 I.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 3640311 Fax 080 3640349 - Bologna 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 Tel. 051 6186211 - Bolzano 39100 Via Alessandro Volta 13A Tel. 0471 066650 - Brescia 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - Genova 16121 Piazza Piacapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 091 7829221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275011 Fax 0521 781844 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00154 Largo Foehetti 29 Tel. 06 6920731 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 | 38121 Via Adalberto Libera 13 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Responsabilità della nostra Società

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame. Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Gli indicatori economici di Acea Ato 2" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acea Ato 2 SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società Acea Ato 2 SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Torino, 12 novembre 2024

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

A handwritten signature in black ink that reads 'Paolo Bersani'.

Firmato digitalmente da: Paolo Bersani
Data: 12/11/2024 09:45:02

Paolo Bersani
(Partner)

ACEA ATO 2 SPA

Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale
362.834.340,00 euro interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e Registro
delle Imprese di Roma 05848061007

REA di Roma 930803

Soggetto che esercita la direzione e il coordina-
mento ai sensi dell'art. 2497-bis: Acea SpA –
CF 05394801004

A cura di

Risk, Compliance & Sustainability
Unità Sostenibilità
Acea Ato 2 SpA

Team di redazione

Francesco Saverio Barbaro, Camilla Cassol, Micol Di Segni, Carmine Iuliano
Coordinamento: Luisa Merluzzi - Responsabile Unità Sostenibilità
Responsabile Risk, Compliance & Sustainability: Alessia Delle Site
bds_ato2@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

zero3zero9
Comunicazione - Acea SpA

Fotografie

Dipendenti del Gruppo Acea, Archivio Acea, Stefano Santia e Massimo Di Soccio

Pubblicato nel mese di novembre 2024



ACEA ATO 2

PIAZZALE OSTIENSE 2
00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT



QR code per accedere
al Bilancio di Sostenibilità
navigabile di Acea Ato 2